

iscte

INSTITUTO
UNIVERSITÁRIO
DE LISBOA



UNIVERSIDADE
BEIRA INTERIOR



Universidade do Minho

Trajetórias de adoção da internet pela população sénior

Ana Catarina Botelho Campos Rebelo

Doutoramento em Estudos de Comunicação: Tecnologia, Cultura e Sociedade

Orientadora:

PhD, Rita Espanha, Professora Auxiliar com Agregação, ISCTE, Instituto
Universitário de Lisboa

Setembro, 2022



SOCIOLOGIA
E POLÍTICAS PÚBLICAS

Departamento de Sociologia

Trajetórias de adoção da internet pela população sénior

Ana Catarina Botelho Campos Rebelo

Doutoramento em Estudos de Comunicação: Tecnologia, Cultura e Sociedade

Orientadora:

PhD, Rita Espanha, Professora Auxiliar com Agregação, ISCTE, Instituto
Universitário de Lisboa

Setembro, 2022



SOCIOLOGIA
E POLÍTICAS PÚBLICAS

Departamento de Sociologia

Trajetórias de adoção da internet pela população sénior

Ana Catarina Botelho Campos Rebelo

Doutoramento em Estudos de Comunicação: Tecnologia, Cultura e Sociedade

Júri:

Doutor Jorge Vieira, Professor Auxiliar, Iscte – Instituto Universitário de Lisboa
(Presidente do Júri)

Doutora Isabel Dias, Professora Associada com Agregação, Faculdade de Letras da
Universidade do Porto

Doutora Maria José Brites, Professora Associada, Universidade Lusófona do Porto

Doutora Inês Amaral, Professora Associada, Faculdade de Letras da Universidade
de Coimbra e Universidade do Minho

Doutor Eduardo Cintra Torres, Professor Auxiliar, Faculdade de Ciências Humanas
da Universidade Católica Portuguesa

Doutor Pedro Alcântara da Silva, Investigador Auxiliar, Instituto de Ciências Sociais
da Universidade Nova de Lisboa

Doutora Rita Espanha, Professora Auxiliar com Agregação, Iscte – Instituto
Universitário de Lisboa

Agradecimentos

Numa alusão ao tema deste trabalho, a elaboração de uma tese de doutoramento corresponde, ela própria, a uma importante trajetória na vida da sua autora. A trajetória da elaboração desta tese foi longa e complexa e às pessoas que, ao longo do caminho, foram contribuindo de formas muito diversas para fazer avançar e permitir que este navio para que pudesse chegar a um bom porto, quero agora expressar o mais sentido agradecimento.

Desde logo às pessoas entrevistadas para este estudo que, de forma tão generosa, partilharam o seu tempo e as suas histórias de vida e sem as quais não teria sido possível concretizar este trabalho. Mas também aos amigos e colegas que amavelmente me colocaram em contacto com as pessoas entrevistadas.

Aos colegas da 3.^a edição do doutoramento em Estudos de Comunicação: Tecnologia, Cultura e Sociedade, com quem partilhei viagens, aulas e debates importantes para o desenvolvimento deste trabalho.

À Patrícia e à Joana, como quem partilhei muito do que foi o quotidiano de venturas e desventuras da elaboração de um doutoramento em Ciências Sociais.

Aos meus amigos e ao meu irmão por alegrarem a vida e pela subtileza como que foram fazendo a vida seguir com normalidade e, com sensibilidade, foram abdicando da curiosidade e da pergunta. Em particular à Milu por, apesar de longe, perceber sempre.

Um agradecimento especial à minha orientadora, Professora Rita Espanha, pelo apoio, paciência e incentivo, imprescindíveis para a conclusão desta tese.

Agradeço aos meus pais por serem desde sempre, e no sentido mais essencial, condição de possibilidade.

E, finalmente, ao Sílvio, por a cada dia transcender o que imaginava possível em sensibilidade, acolhimento e sentido.



Fundação para a Ciência e a Tecnologia

MINISTÉRIO DA CIÊNCIA, TECNOLOGIA E ENSINO SUPERIOR

Este trabalho foi cofinanciado pelo Fundo Social Europeu (FSE), pelo Programa Operacional Potencial Humano (POPH) e por fundos nacionais do Ministério da Educação e Ciência (MEC), através da FCT – Fundação para a Ciência e Tecnologia, com uma Bolsa de Doutoramento com a referência PD/BD/114068/2015.

Este trabalho insere-se no âmbito do Doutoramento FCT em Estudos de Comunicação: Tecnologia, Cultura e Sociedade que tem uma parceria de seis unidades de investigação nacionais:

- CECS - Centro de Estudos de Comunicação e Sociedade (Universidade do Minho); CIES - Centro de Investigação e Estudos de Sociologia (ISCTE-IUL); LabCom (UBI); - CIMJ - Centro de Investigação Média e Jornalismo; CECL – Centro de Estudos de Comunicação e Linguagens; CICANT – Centro de Investigação em Comunicação Aplicada, Cultura e Novas Tecnologias (Universidade Lusófona de Humanidades e Tecnologias).

Resumo

Esta investigação foca-se em conhecer as trajetórias de adoção da internet pelas pessoas que atualmente se encontram na fase mais avançada da vida, ancorada na necessidade de aprofundar o conhecimento sobre a complexidade da inclusão digital e a diversidade da experiência vivida entre as pessoas mais velhas na sociedade mediatizada. Centra-se numa conceptualização do processo de adoção da internet pelas pessoas mais velhas que conjuga contributos trazidos pela evolução do debate em torno do conceito de inclusão digital, e que integra dimensões como motivação, acesso físico, competências, benefícios e riscos na articulação com questões individuais e institucionais, procurando adequar-se a uma atualidade em que o uso da internet se torna prevalente, inclusivamente entre grupos caracteristicamente mais excluídos, como as pessoas mais velhas. A estratégia metodológica adotada é qualitativa e focada em 20 entrevistas biográficas (2018-2019), cuja análise está organizada em torno dos três níveis fundamentais do pensamento sobre o social, relacionados com aspetos estruturais, relacionais e individuais.

A análise das entrevistas permitiu-nos identificar quatro trajetórias-tipo de adoção da internet por pessoas que se encontram nas fases mais avançadas da vida e que viveram a disseminação da internet na sociedade em fases da vida consideradas não formativas: trajetórias de continuidade, de reconciliação, de resignação e circundantes. A constituição destes perfis permitiu compreender a relação das pessoas mais velhas com as tecnologias digitais como em permanente reconfiguração, onde aspetos como a escolaridade, a adoção da internet em contexto profissional e os contextos relacionais assumem um importante mas matizado relevo.

Palavras-chave:

Inclusão digital, População sénior, Mediatização, Trajetórias, Biografias

Abstract

This research focuses on the trajectories of internet adoption by older people, anchored in the need to deepen the knowledge about the complexity of digital inclusion and the diversity of the lived experience among older people in a mediatized society. It focuses on a conceptualization of the process of internet adoption by older people, which combines contributions brought by the evolution of the debate on the concept of digital inclusion, integrating dimensions such as motivation, physical access, skills, benefits and risks in articulation with individual and institutional issues, seeking to adapt to an actuality in which internet use becomes prevalent, even among groups characteristically more excluded, such as older people. The methodological strategy adopted is qualitative and focused on 20 biographical interviews (2018-2019), which analysis was organized around the three fundamental levels of thinking about the social, related to structural, relational and individual aspects.

Four trajectories types of internet adoption by people who are currently in the most advanced stages of life and have experienced the dissemination of the internet in society in stages of life considered non-formative were identified by the analysis of the interviews: trajectories of continuity, of reconciliation, resignation and surroundings. These profiles allowed us to gain an understanding of the relationship of older people with digital technologies as in permanent reconfiguration, where aspects such as the level of education, the internet adoption in a professional context and relational contexts assume an important but nuanced emphasis.

Keywords:

Digital inclusion, Older people, Mediatization, Trajectories, Biographies

ÍNDICE

| | |
|---|------------|
| AGRADECIMENTOS..... | I |
| RESUMO..... | III |
| ABSTRACT..... | IV |
| INTRODUÇÃO..... | 1 |
| PARTE I..... | 9 |
| Capítulo 1: O envelhecimento na sociedade mediatizada..... | 9 |
| 1.1. Mediatização da sociedade: tecnologia e mudança sociocultural..... | 9 |
| 1.2. Desafios do envelhecimento populacional e individual na sociedade mediatizada..... | 14 |
| Capítulo 2: Internet e pessoas mais velhas: exclusão digital, usos e agência..... | 21 |
| 2.1. Exclusão digital, social e a exclusão digital sénior..... | 21 |
| 2.2. Usos da internet entre os mais velhos..... | 33 |
| 2.3. Pessoas mais velhas e internet: idade, contextos e agência..... | 46 |
| Capítulo 3: Problemas e desafios na definição e estudo das pessoas mais velhas..... | 51 |
| 3.1. Pessoas mais velhas como categoria social? “Idadismo” vs Heterogeneidade..... | 51 |
| 3.2. Gerações, seniores e media..... | 56 |
| Capítulo 4: Contextualização sociodemográfica da população sénior em Portugal e políticas públicas para a inclusão digital..... | 63 |
| 4.1. Cidadãos seniores em Portugal: caracterização sociodemográfica..... | 63 |
| 4.2. Políticas para a inclusão digital sénior em Portugal..... | 67 |
| PARTE II – METODOLOGIA..... | 75 |
| Capítulo 5: Operacionalização da estratégia metodológica..... | 75 |
| 5.1. Operacionalização (modelo teórico de análise) de trajetórias da adoção do digital pela população mais velha como parte de um processo de inclusão digital..... | 84 |
| Capítulo 6: O estudo das trajetórias de adoção da internet: considerações metodológicas..... | 89 |
| 6.1. Especificidades e desafios..... | 89 |
| 6.2. Estratégia metodológica qualitativa: a abordagem biográfica..... | 90 |
| 6.3. “As entrevistas biográficas”..... | 97 |
| 6.4. Sujeitos - as pessoas entrevistadas..... | 103 |
| PARTE III – TRAJETÓRIAS DE ADOÇÃO DA INTERNET PELAS PESSOAS MAIS VELHAS..... | 111 |
| Capítulo 7: Trajetórias de adoção da internet pela população sénior..... | 115 |
| 7.1. Trajetórias de Continuidade..... | 115 |
| Amélia – O gosto por descobrir a lógica das coisas..... | 119 |
| Margarida – Frequentar aulas de informática por iniciativa própria..... | 127 |
| Rosa – Adaptação eficiente mas desapaixonada para fins profissionais..... | 131 |
| António – Mobilizado pelo interesse na componente técnica dos dispositivos..... | 138 |
| Cláudio – Explorar internet para além do email depois da reforma..... | 144 |
| 7.2. Trajetórias de Reconciliação..... | 154 |
| Lurdes - Computador: de “papão” a aliado para combater a solidão..... | 158 |
| Celeste - “Se aquela é capaz eu também vou ser capaz. Agora vou experimentar.”..... | 165 |
| Olívia – Do computador processador de texto ao entusiasmo com a internet pelo ipad..... | 169 |
| Gaspar - Da contrariedade do computador no trabalho ao interesse pela internet para “brincar”..... | 177 |
| 7.3. Trajetórias de Resignação..... | 183 |

| | |
|---|------------|
| Marta – Adoção e uso da internet “não por interesse, mas por necessidade” | 186 |
| Pedro - O uso da internet “obrigatório e muito pouco pessoal” | 193 |
| Rui - Necessidade de adotar a internet para nova experiência profissional depois da reforma | 201 |
| Maria - Para procurar estar “neste tempo, agora” e para conseguir falar com os netos | 207 |
| Joana - Sentiu-se analfabeta e pediu para lhe ensinarem: “não quero muita coisa”..... | 213 |
| Isabel - Adoção incentivada pela filha, um escape à “má televisão” | 218 |
| Luís - Interesse pelo Facebook depois de formação obrigatória no âmbito profissional: “já que estava ligado àquilo” | 223 |
| Miguel - Integração numa “realidade que é a atual” após a reforma | 228 |
| Paulo - Incredulidade por conseguir “mexer” num computador | 232 |
| 7.4. Trajetórias Circundantes | 238 |
| Carlos - “As passas do Algarve” com a falta de apoio técnico depois da reforma | 240 |
| Manuel - Demorou a usar a internet porque tinha assistência para “operar” as tecnologias | 246 |
| Capítulo 8: Especificidades dos percursos de vida na adoção e uso da tecnologia pelas pessoas mais velhas | 253 |
| 8.1. Nuances do impacto da escolaridade | 253 |
| 8.2. A multiplicidade do impacto da adoção do computador em contexto profissional..... | 254 |
| 8.3. Contextos relacionais..... | 256 |
| 8.4. Relação em permanente reconfiguração..... | 258 |
| Capítulo 9: Perceções sobre a internet entre as pessoas mais velhas – análise horizontal..... | 261 |
| 9.1. Idade e pertença geracional nas narrativas sobre adoção e uso da internet pelas pessoas mais velhas.... | 261 |
| 9.2. Internet prática, lúdica e um vício: perceções sobre riscos e benefícios da internet..... | 266 |
| CONCLUSÃO | 277 |
| FONTES | 293 |
| REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS | 295 |
| ANEXOS..... | 309 |
| ANEXO A - GUIÃO DA ENTREVISTA | 309 |

ÍNDICE DE QUADROS

| | |
|---|-----|
| Quadro 6.1. Caracterização sociodemográfica dos entrevistados..... | 108 |
| Quadro 7.1. Trajetórias de continuidade: caracterização sociodemográfica dos sujeitos..... | 116 |
| Quadro 7.2. Trajetórias de Reconciliação: caracterização sociodemográfica dos sujeitos..... | 154 |
| Quadro 7.3. Trajetórias de Resignação: Caracterização sociodemográfica dos sujeitos..... | 184 |
| Quadro 7.4. Trajetórias Circundantes: Caracterização sociodemográfica dos sujeitos..... | 238 |

ÍNDICE DE FIGURAS

| | |
|--|----|
| Figura 5.1. Inclusão digital das pessoas mais velhas, quadro conceptual..... | 76 |
|--|----|

INTRODUÇÃO

As sociedades que se confrontam com uma mediatização digital de todas as esferas da vida são também sociedades envelhecidas. A mediatização digital e o envelhecimento da população são duas das maiores tendências e desafios que as sociedades contemporâneas enfrentam, o que acentua a relevância de conhecer as consequências da ubiquidade e impregnação das tecnologias da informação e comunicação em todos os aspetos da vida para as pessoas mais velhas, um grupo etário que representa uma cada vez maior proporção da população e uma fase da vida que é cada vez mais longa (Rosa, 2012). A temática da nossa investigação inscreve-se no campo dos estudos de comunicação e media e prende-se com as implicações sociais, económicas e culturais que estas novas possibilidades, dinâmicas comunicacionais e práticas mediáticas trazidas pelas tecnologias digitais têm nas sociedades e nos indivíduos que as compõem, sobretudo no que diz respeito a questões relacionadas com a inclusão digital das pessoas mais velhas.

A idade continua a representar uma das principais configurações da exclusão digital ao nível do acesso dentro das sociedades, colocando um elevado número de pessoas neste grupo etário entre os números de não utilizadores da internet. Os estudos que se focam nas pessoas mais velhas que não utilizam a internet descrevem a falta de motivação e interesse como uma das razões mais evocadas pelas pessoas mais velhas para justificar o seu afastamento (Dias, 2012; Lugano & Peltonen, 2012; Morris & Brading, 2007; Selwyn, Gorard, Furlong, & Madden, 2003). Interesse e motivação parecem encerrar um vasto leque de desconhecimento sobre a relação, contextos e perspetivas das pessoas mais velhas sobre as tecnologias digitais que beneficiaria de ser mais aprofundadamente compreendida.

Paralelamente à exclusão digital ao nível do acesso à tecnologia que afeta a população mais velha, é também neste grupo etário onde atualmente existe a maior proporção de novos utilizadores (Anderson & Perrin, 2017; Eurostat, 2015). À medida que aumenta o número de pessoas mais velhas que adotam a internet, torna-se mais relevante compreender como se processa essa adoção e o que significa efetivamente em termos de inclusão digital. Isto porque o conceito de exclusão digital ultrapassou há muito a questão dicotómica e simplista do acesso físico à tecnologia (van Dijk, 1999), uma vez que depende fortemente das competências do indivíduo para explorar a tecnologia e da capacidade de obter benefícios (Shelley et al., 2004; Wei, Teo, Chan, & Tan, 2011) e evitar os riscos (Helsper, 2021) através do acesso e competências.

Para tal é necessário compreender também os desafios que se colocam ao estudo das pessoas que se encontram na fase mais avançada da vida, a que comumente chamamos velhice, enquanto um grupo social, na media em que as pessoas mais velhas são altamente heterogéneas, uma heterogeneidade acentuada relativamente a outras faixas etárias devido aos longos e singulares percursos de vida (Anne Nelson & Dannefer, 1992; Loos, 2012). Nesse sentido, alguns autores têm vindo paulatinamente a reconhecer a necessidade de identificar e analisar a grande heterogeneidade que existe dentro deste grupo demográfico e as consequências na diversificação de usos e significados atribuídos às tecnologias digitais (Hunsaker & Hargittai, 2018; König, Seifert, & Doh, 2018).

Compreender o envolvimento dos mais velhos com a internet implica compreender a diversidade e desigualdade da experiência vivida da população sénior no ambiente dos novos media (Givskov & Deuze, 2016). Tal implica reconhecer que se, por um lado, os processos de construção de sentido, construção de identidade, construção e manutenção de relações sociais são, entre outros aspetos, definidores da forma como os indivíduos em geral se relacionam com os media digitais, por outro lado, o inverso também é uma realidade, no sentido em que os media em geral têm um profundo impacto nos processos contemporâneos de “sense-making, performing and shaping identities, forming and maintaining relationships, as well as simply being in (and navigating through) the world.” (Givskov & Deuze, 2016, p. 4).

Desta forma, esta investigação debruça-se sobre a inclusão digital das pessoas mais velhas como uma problemática que envolve questões relacionadas não só com a falta de acesso, mas também com as competências digitais e os resultados obtidos com o uso. Também entendemos a inclusão digital das pessoas mais velhas como um processo onde interferem quer as estruturas mais amplas da sociedade quer circunstâncias individuais, interpretações e mediações (Selwyn, 2004).

Os significados e valores atribuídos pelas pessoas mais velhas à tecnologia são particularmente relevantes para estudar este fenómeno, uma vez que ideias homogeneizadoras como a assunção de que estar online é indiscutivelmente bom para as pessoas mais velhas são frequentes nos estudos sobre esta problemática (Livingstone & Helsper, 2010, p. 673).

Além disso, procura-se olhar para a exclusão digital entre as pessoas nas faixas etárias mais avançadas não como algo que acontece às pessoas apenas quando entram em fases mais avançadas da vida, mas como um processo que se vai construído na vida quotidiana ao longo do percurso de vida, sublinhando a importância da abordagem das pessoas mais velhas como sujeitos diversificadamente embebidos social e culturalmente (Givskov & Deuze, 2016).

Embora a heterogeneidade entre as pessoas mais velhas seja uma característica reconhecida em muitos estudos sobre o tema, as estratégias metodológicas quantitativas e em larga escala que são na generalidade adotadas não permitem revelar esta diversidade. Nesse sentido, temos como objetivo fundamental desta investigação conhecer as trajetórias de adoção da internet das pessoas que atualmente se encontram na fase mais avançada da vida e que viveram a emergência e proliferação das tecnologias digitais na sociedade em fases tradicionalmente consideradas não formativas da vida. Como objetivos específicos procuramos também compreender quais e de que forma as especificidades dos percursos de vida influenciam a adoção e a relação que os indivíduos estabelecem com as tecnologias digitais nas fases mais avançadas da vida, assim como as atuais perceções dos indivíduos sobre os benefícios e riscos relacionados com o uso que fazem da internet e se e de que forma os indivíduos mais velhos mobilizam sentimentos de pertença e identitários para definirem a sua relação com a internet, sobretudo relacionados com a idade e com a pertença geracional.

A escolha deste tema enquadra-se ela própria numa trajetória pessoal de investigação que iniciou na dissertação final de mestrado e da qual emergiram algumas das questões conceptuais e metodológicas

sobre a relação das pessoas mais velhas com a tecnologia que se procuram aprofundar neste trabalho. A motivação pessoal para estudar este tema, além do interesse suscitado pela relevância das transformações sociais que aqui discutimos, deve-se também à observação mais cotidiana das transformações que a disseminação da internet na sociedade e a sua adoção pelas pessoas mais velhas da rede afetiva mais próxima da investigadora iam causando nas suas vidas e na forma como se relacionavam com o mundo, inclusivamente com a própria.

Esta tese estrutura-se em três partes. Na primeira parte deste trabalho procuramos apresentar e discutir os principais pressupostos teóricos relevantes para a temática em estudo, estando dividida em quatro capítulos. Um primeiro onde demonstramos a inscrição do nosso objeto de estudo no campo das ciências da comunicação e media, especificamente na área que se dedica ao estudo das transformações sociais da sociedade mediatizada e onde procuramos descrever brevemente a sua evolução e relevância antes de recorrer ao debate que tem sido organizado em torno de conceitos como o de mediação (Silverstone, 2005) e mediatização (Couldry & Hepp, 2013), de forma a esclarecer de forma mais aprofundada qual o entendimento que neste trabalho temos sobre as construções teóricas dos efeitos dos media digitais na sociedade. A relação das pessoas mais velhas com a internet procura, assim, ser entendida, nesta tese, no âmbito de uma sociedade em que os processos de comunicação são influenciados e integrados tecnológica e institucionalmente através de uma relação dialética, realçando a complexidade das interações entre várias dicotomias analíticas, como por exemplo, e destacando sobretudo, a relação entre estrutura e agência (Cammaerts, 2011). Com o conceito de “mediatização” (Couldry & Hepp, 2013), acolhemos sobretudo a ambição de caracterizar não só as transformações na sociedade trazidas pelos media digitais mas as consequências das sociedades “saturadas” pelos media tanto em termos de mudanças das práticas, como nas culturas e instituições destas sociedades (Lundby, 2014). Refletimos também como outras perspetivas teóricas emergentes, com entendimentos inerentes à lógica da perspetiva tecnológica da mediatização, como o conceito de *media ecology* (Horst, Herr-Stephenson, & Robinson, 2010; Ito et al., 2018) e a proposta teoria dos *polymedia* (Madianou & Miller, 2012) contribuem para enquadrar o nosso olhar teórico sobre a inclusão digital sénior, sobretudo por propostas como a de considerar a investigação sobre o envolvimento com os media numa perspetiva alternativa às perspetivas estruturadas em torno do tipo de plataforma, frequência de uso, ou das grandes categorias sociodemográficas (Horst et al., 2010; Ito et al., 2018), advogando a impossibilidade de desarticular componentes técnicas, sociais, culturais e localizadas que constituem o sistema mediático atual. E pela proposta de tomar em conta as circunstâncias emocionais, morais e culturais dos indivíduos que caracterizam as escolhas inerentes às “oportunidades comunicativas” geradas pela circulação num contexto de multiplicidade de ferramentas comunicacionais que caracteriza o ambiente de *polymedia* (Madianou & Miller, 2012). Um ambiente que, na medida em que depende do acesso, disponibilidade e da literacia dos media se constitui como *emergente e aspiracional*, caracterizado por uma “estrutura integrada” em que cada media individual é definido num contexto relacional com todos os outros (Madianou & Miller, 2012, p. 170).

Um segundo ponto dedicou-se a analisar os desafios do envelhecimento populacional e individual na sociedade mediatizada, nomeadamente através de uma reflexão sobre o sentido social do envelhecimento e a forma como este é central nas sociedades mediatizadas, por serem também sociedades envelhecidas, com transformações e desafios sociais e individuais, quer pelo envelhecimento das pirâmides etárias, quer pelo aumento da longevidade individual e, conseqüentemente, o prolongamento desta fase da vida para cada vez mais indivíduos. Estas características, articuladas, condicionam a necessidade de reconfigurar não só a forma como as sociedades se organizam em matérias como as relacionadas com o trabalho, a produtividade e a segurança social (Rosa, 2012), como desafia a própria construção social do significado do envelhecimento, privilegiando teorias sobre o envelhecimento que estruturam o bem-estar nesta fase da vida em torno de questões relacionadas com a atividade e o envelhecimento bem sucedido. Os pressupostos teóricos que estão na base dos princípios orientadores das políticas públicas nacionais e internacionais sobre o “envelhecimento ativo e saudável”, dirigidas às pessoas mais velhas, emergem entre diversas teorias sobre o sentido social do envelhecimento de forma a articular o bem-estar na fase mais avançada da vida e os múltiplos desafios que o envelhecimento da população coloca às sociedades em que vivemos.

O segundo capítulo foi dedicado a problematizar a relação das pessoas mais velhas com as tecnologias digitais olhando para o conceito de exclusão digital articulada com os seus usos e agência. Num primeiro momento, procuramos discutir o conceito de exclusão digital, visitando também o conceito de exclusão social com o objetivo de olhar de forma mais aprofundada para a exclusão digital sénior. Para isso, mapeamos a evolução do debate sobre as desigualdades entre os indivíduos face aos media digitais que têm vindo a ser desenvolvido no âmbito dos estudos de comunicação e media, mas também com recurso a outros campos teóricos sobretudo em torno do conceito de exclusão digital, de forma a situarmos a temática na multidimensionalidade que os entendimentos mais recentes do conceito procuram incorporar, ultrapassando visões dicotómicas relacionadas unicamente com o acesso físico, e considerando aspetos como as literacias ou competências digitais para explorar a internet, assim como a capacidade de evitar riscos e obter benefícios com o uso. Apoiamo-nos na teoria dos recursos e apropriações desenvolvida por van Dijk (2005) de forma a inscrevermos a temática da exclusão digital no âmbito mais amplo das desigualdades sociais, assumindo que a produção desigual de recursos gerada pelas desigualdades sociais categóricas leva a um acesso desigual às tecnologias digitais, que é dependente também das características da própria tecnologia. O acesso desigual às tecnologias digitais promove a participação na sociedade de forma também desigual, reforçando as desigualdades categóricas e a distribuição de recursos. Discutimos também a centralidade das literacias ou competências digitais no debate sobre a inclusão digital, como elemento essencial quer para explorar quer para evitar riscos e obter benefícios com o uso dos media digitais, sublinhando a especificidade de serem dependentes do próprio tipo de media que se utiliza (Livingstone, 2004). Além da capacidade de aceder e de analisar informação, destacamos a importância da capacidade de avaliação crítica assim como a capacidade de criar mensagens no conceito de competências digitais, na medida em que é uma

das mais importantes oportunidades da tecnologia. Discutindo conceitos de competências digitais que realçam a ideia de convergência entre competências online e offline, de forma a imprimir no conceito a atual ubiquidade dos media na sociedade digitalmente mediatizada, incorporada sobretudo na ideia de que competência digital pode implicar a capacidade de considerar ferramentas fora do espectro digital quando são a melhor forma de atingir determinado objetivo. Focando, finalmente, na exclusão digital que impacta as pessoas mais velhas, elaboramos a partir de conceitos que permitem, não só analisar a problemática de uma forma mais complexa e completa, através do conceito de interceccionalidade como lente teórica útil para compreender a multidimensionalidade das exclusões que podem afetar pessoas nas fases mais avançadas da vida de forma diferenciada. Procuramos também mobilizar conceitos como o da aprendizagem ao longo da vida e a andragogia em relação com a necessidade de contínua atualização e adaptação que a sociedade digitalmente mediatizada impõe em conjunto com os baixos níveis de escolaridade da população mais velha em Portugal. Discutimos a centralidade do significado do “acesso motivacional” na inclusão digital das pessoas mais velhas e a necessidade de o aprofundar explorando impactos da relação dos indivíduos com as sociedades, como o impacto relacionado com os discursos sociais sobre envelhecimento e tecnologia.

O segundo ponto deste capítulo, através de um mapeamento da literatura sobre usos e motivações para o uso da internet entre as pessoas mais velhas e refletindo em torno de alguns dos aspetos mais recorrentes desta literatura, procura expor uma visão que contemple a diversidade de motivações, de formas de acesso e características de utilização e que demonstrem a complexidade ao nível das consequências para as pessoas mais velhas de estar online e inseridos numa sociedade digitalmente mediatizada. Invocando a necessidade de reconhecer a agência das pessoas mais velhas nos entendimentos sobre os seus usos dos media digitais, nomeadamente relativamente às suas escolhas e resistências, identificando os processos de domesticação da tecnologia também entre as pessoas mais velhas, no sentido de a fazerem corresponder aos seus estilos de vida e às suas preferências num processo que é diverso, ambivalente e muitas vezes contraditório (Gallistl, Rohner, Seifert, & Wanka, 2020, p. 239) e que incorpora a noção de “media ideologies” (Fernández-Ardèvol et al., 2020; Gershon, 2010) como forma de compreender como diferentes gerações podem partilhar, implícita ou explicitamente, diferentes quadros normativos sobre a forma como cada media deve ser utilizado. Procuramos refletir também sobre a necessidade de ter em conta a heterogeneidade das pessoas mais velhas nestes processos, não só na medida em que as necessidades e objetivos dos usos da tecnologia pelas pessoas numa fase mais avançada da vida podem ser diferentes entre si mas também diferentes de outros grupos etários, e diferentes do entendimento que pessoas noutras idades percecionam como ideal nas fases mais avançadas da vida.

O terceiro capítulo é dedicado a refletir sobre os desafios inerentes ao estudo das pessoas mais velhas enquanto um grupo social. No primeiro ponto faz-se uma reflexão sobre os desafios implicados no estudo das pessoas na fase mais avançada da vida como um desafio desde logo conceptual, quer pela diversidade dos contextos sociais e históricos dos sentidos sociais sobre o que significa ser “idoso”, mas

também analítico pela variabilidade do critério predominantemente utilizado da idade cronológica e as tentativas de ultrapassar as dificuldades que este apresenta, que passam por categorizá-la de acordo com outros aspetos, como a idade funcional e a fase da vida. Enquadrada nesta última, a transição para a reforma é frequentemente utilizada como marco social a partir do qual se passa à categoria de “pessoa mais velha”. A própria designação das pessoas nesta fase da vida está em volta em debate tendo sido a expressão “pessoas mais velhas” a mais aceite num inquérito europeu. Os significados sociais atribuídos aos indivíduos que estão nesta fase da vida foram problematizados em torno do paradoxo gerado pelo contraponto entre a intensificação da heterogeneidade das pessoas na fase mais avançada da vida através de efeitos relacionados com os percursos de vida e a despadronização dos mesmos e a ideia de que as pessoas mais velhas são parecidas, baseada em perceções idadistas presentes em várias dimensões da sociedade e que podem assumir diferentes formulações. Tendo em conta a heterogeneidade entre as pessoas mais velhas, distinguimos algumas perspetivas que permitem refletir sobre as pessoas mais velhas enquanto categoria social, como a consciência geracional ou a perspetiva da fase de vida, que pode também envolver efeitos relacionados com a perceção subjetiva de tempo futuro defendida pela teoria da seletividade socioemocional (Carstensen, 2006), que não são exclusivos das pessoas mais velhas mas que podem ser mais comuns entre estas. Enquanto uma das formas de atribuir significados sociais às pessoas mais velhas, examinamos o conceito de gerações como um conceito que não deriva simplesmente da idade cronológica e implica, entre outros fatores, uma consciência geracional, enquanto reflexividade individual e coletiva, analisando a multiplicidade do papel dos media nas gerações, incluído a possibilidade de constituição de gerações globais e refletindo sobre como as gerações se vão transformando ao longo do processo de envelhecimento, mantendo uma identidade partilhada.

O segundo ponto é dedicado ao conceito de geração no estudo da relação entre as pessoas mais velhas e os media, em particular os digitais. Questionam-se visões que contrapõem pessoas mais velhas e pessoas mais novas de forma simplista, enquanto diferentes gerações com dificuldades e apetências naturais com as tecnologias, não deixando espaço para a reconhecer quer problemas na utilização das pessoas mais novas, quer competências nas quais as pessoas mais velhas poderão ser mais proficientes na sua relação com as tecnologias digitais. Tomamos em consideração o conceito de “media generations” (Hepp, Berg, & Roitsch, 2017) que tem em conta as biografias mediáticas sobretudo nas fases formativas da vida para caracterizar gerações relativamente aos media. Dessa forma, situa as pessoas cuja socialização foi definida pelos media de massas como membros de uma geração de media de massas, num conceito que pretende ser processual e que não pretende assumir formas uniformes de apropriação dos media, mas antes constituir um ponto de referência para analisar o auto posicionamento geracional relativamente aos media.

No quarto capítulo tentamos, num primeiro ponto, traçar uma caracterização sociodemográfica dos cidadãos mais velhos em Portugal, de forma a conhecer algumas características e condições que marcam de forma mais abrangente esta fase da vida no país, identificando uma população maioritariamente

feminina, pouco escolarizada, que vive a longevidade individual em condições de saúde por vezes incapacitantes e com fragilidades ao nível económico, como um grande número de pessoas a viver a reforma com pensões abaixo do salário mínimo e socialmente pouco participativos. Num segundo ponto, procurámos fazer um levantamento das políticas públicas que incorporam a inclusão digital das pessoas mais velhas e que permite caracterizar a tendência de deixar de identificar explicitamente as pessoas mais velhas como alvos concretos das políticas de inclusão digital para passarem a ser incluídas em projetos específicos que se dirigem de forma mais abrangente a adultos que necessitem de competências relacionadas com a inclusão digital.

A segunda parte deste trabalho é dedicada a elaborar sobre a estratégia metodológica prosseguida no sentido de responder ao objetivos traçados e encontra-se organizada em dois capítulos, um primeiro onde se descreve a operacionalização do modelo conceptual do processo de inclusão digital das pessoas mais velhas e um segundo, organizado em quatro diferentes pontos, em que se reflete sobre as especificidades e desafios do objeto de estudo em questão, seguida de uma descrição e reflexão sobre a estratégia metodológica qualitativa baseada em entrevistas biográficas que realizamos neste trabalho. Num terceiro ponto refletimos sobre as entrevistas biográficas e num quarto ponto sobre os sujeitos entrevistados.

Na terceira parte desta tese apresentamos os resultados da análise das entrevistas biográficas realizadas. Num primeiro capítulo, apresentamos as trajetórias individuais de adoção da internet das pessoas entrevistadas organizadas em torno de quatro trajetórias-tipo identificadas. Num segundo capítulo, apresentamos os resultados de forma a expor as especificidades dos percursos de vida na adoção da tecnologia pelas pessoas mais velhas.

Por último, num terceiro capítulo, apresentamos os resultados da análise horizontal das entrevistas relativamente a questões relacionadas com a idade e a pertença geracional, assim como relacionadas com perceções de benefícios e riscos das pessoas mais velhas relativamente às tecnologias digitais.

PARTE I

Capítulo 1: O envelhecimento na sociedade mediatizada

1.1. Mediatização da sociedade: tecnologia e mudança sociocultural

“Technology is the defining characteristic of mediation, though by technology is meant more than the machine. Technologies involve networks, skills and knowledge. Technology is *techne* (Heidegger, 1977): an endless matter of unlocking, transforming, storing, distributing, switching about and regulating knowledges and practices. Technology is also magic: enchantment.” (Silverstone, 2005, p. 200)

O campo da investigação em comunicação e media emerge há cerca de 50 anos como um campo interdisciplinar para dar resposta à crescente relevância que os meios de comunicação de massas desenvolviam na sociedade. Com o advento e difusão das tecnologias digitais, sobretudo a internet, várias mudanças ocorreram. Em comparação como o paradigma da comunicação de massas, as tecnologias da informação e da comunicação (TIC) apresentam, de acordo com McQuail (2010), duas grandes alterações: o esbatimento das diferenças entre media pessoais e media de massas e a inexistência de um contexto de produção institucional ou profissional.

Jensen (2012) distingue três níveis de media: o corpo humano, que permite a comunicação cara-a-cara, os meios técnicos de reprodução que permitem a comunicação de massas e as mais recentes tecnologias digitais que permitem a interação de um-para-um, de um-para-muitos, assim como, uma novidade histórica, de muitos-para-muitos, fenómeno que Castells (2009) denomina como “mass self communication”. Esta nova possibilidade comunicacional trazida pelas tecnologias digitais, assim como a redução das coordenadas de espaço e tempo (van Dijk, 1999) provoca mudanças assinaláveis a nível cultural e de organização social o que, conjuntamente com a crescente digitalização e consequentes transformações dos media tradicionais, torna o campo ainda mais central do que antes para questões políticas, económicas e culturais (Jensen, 2012).

É, portanto, desde a difusão dos meios de comunicação de massas que se procura compreender de uma forma mais holística os efeitos da proliferação dos media na vida e sociedades modernas e que se têm vindo a intensificar com a disseminação das novas possibilidades tecnológicas trazidas pela internet.

Couldry (2008) aponta um momento chave para a forma de pensar o impacto dos media na sociedade: a formulação da questão sobre quais os “efeitos dos media” por Lazarsfeld and Merton (1969[1948]), como citado em Couldry, (2008) como correspondendo aos efeitos da existência das instituições mediáticas enquanto tal. Para o autor, esta foi a primeira e mais importante questão, a partir da qual vários paradigmas académicos se desenharam para lhe dar resposta.

A *mediação* (Silverstone, 2005) surge como uma construção teórica fundamental para compreender os fluxos de influência entre instituições mediáticas e sociedade no contexto da modernidade. Numa apresentação sucinta do conceito, Silverstone define-o da seguinte forma: “Mediation is a fundamentally dialectic notion which requires us to address the processes of communication as both intuitively and technologically driven and embedded” (2005, p. 189).

Existem três ideias fundamentais na ideia de mediação de Silverstone: a de que os processos de comunicação mediada são dialéticos e conduzidos e integrados por lógicas institucionais e tecnológicas; de que nele participam elementos individuais e institucionais, estabelecendo relações entre eles e com o seu ambiente; e, finalmente, a ideia de que a própria atividade de mediação é mediada pela atividade social e cultural de instituições e tecnologias e pelos significados que estas produzem e que são apropriados através quer da receção quer do consumo.

“The analysis of mediation, as I have suggested, requires us to understand how the processes of mediated communication shape both society and culture, as well as the relationships that participants, both individual and institutional, have to their environment and to each other. At the same time such analysis requires a consideration of how social and cultural activity in turn mediates the mediations, as institutions and technologies as well as the meanings that are delivered by them are appropriated through reception and consumption” (Silverstone, 2005, p. 203).

A perspetiva de Silverstone de mediação fornece desta forma uma construção teórica alternativa às perspetivas tecnologicamente determinísticas de que a sociedade é totalmente moldada pela tecnologia, assim como às visões fundamentalmente sócio-construtivistas, de que a tecnologia é totalmente moldada pela sociedade, possibilitando uma visão dialética, embora não uniforme (Silverstone, 2005, p. 762), destas relações. Nesse sentido, o conceito de mediação procura, na perspetiva de Cammaerts (2011), “conceptually grasp as well as complicate the interactions between various analytical dichotomies, such as the public and the private, the producer of content and the user/audience and crucially between structure and agency (see Martín-Barbero, 1993; Thompson, 1995; Silverstone, 2002).” (Cammaerts, 2011).

Mediatização

Contudo, outro termo, o de mediatização, começou a ganhar terreno no discurso académico a partir da segunda metade do século XX sendo hoje utilizado de forma intensiva na academia para caracterizar mudanças em práticas, culturas e instituições em sociedades saturadas pelos media, assim denotando transformações dessas próprias sociedades (Lundby, 2014), muitas vezes de forma casual ou mesmo confusa, como notam Lunt e Livingstone (2016) e Hepp, Hjarvard, e Lundby (2015).

A mediatização é o que arriscamos chamar um conceito em negociação através de um debate tecido pelas diferentes perspetivas trazidas pelos seus proponentes e através dos debates em torno de algumas das críticas de que tem sido alvo.

Uma das primeiras e mais proeminentes questões que surge no debate sobre a mediatização é se ela se sobrepõe, ou não, ao conceito de mediação ou se realmente acrescenta algo. Couldry e Hepp (2013, p.191) explicam a emergência do termo com a necessidade que a crescente comunidade acadêmica internacional dedicada aos estudos da comunicação e dos media tinha de encontrar termos comuns para orientar os problemas e áreas de pesquisa que são partilhados por investigadores de várias regiões e diferentes línguas. Para os autores (2013, p. 191), a mediatização surge como uma espécie de termo vencedor entre vários termos, “all cumbersome or ambiguous in varying degrees – mediazation, medialization, mediation – that have been coined to capture somehow the broad consequences for everyday life and practical organization (social, political, cultural economic) of media, and more particularly of the pervasive spread of media contents and platforms through all types of context and practices”.

Lundby (2014) admite que a definição de Silverstone de mediação é bastante próxima daquilo que se entende por mediatização, no entanto destaca a posição de Couldry (2012) que, sendo um autor bastante influenciado por Silverstone, veio a considerar o conceito de mediatização mais distintivo que o de mediação, por este último ser mais confuso devido à pluralidade de significados que pode assumir.

Couldry & Hepp (2013, p. 193), destacam Roger Silverstone e Jesús Martín-Barbero como os dois importantes autores do processo de olhar para os efeitos dos media nas nossas vidas além do tradicional “triângulo produção-texto-audiência” e, no caso particular de Silverstone, acreditam que no fim da sua vida, o seu trabalho apontava para a convergência entre vários académicos sobre o termo mediatização, que nunca chegou a usar.

Um dos principais tópicos evocados para a distinção entre os dois termos é a oposição entre o que é normal e o que é transformativo. Para autores como Couldry & Hepp (2013) o termo mediação designa aquilo que é o normal processo de comunicação mediada “involving the ongoing mediation of meaning construction” enquanto que a mediatização pretende “descrever a mudança” (Couldry & Hepp, 2013, p.197), dedica-se às mudanças sociais e culturais que acontecem a longo prazo no decorrer da comunicação mediada ou, mais rigorosamente, mais do que mudanças às transformações sociais e culturais.

No entanto, a diferença entre o conceito de mediação de Silverstone e o conceito de mediatização não está na oposição entre estagnação ou mudança, assinalam Lunt e Livingstone (2016), nem na falta de complexidade dos níveis de análise e das preocupações analíticas existentes no conceito de mediação formulado por Silverstone. A diferença está apenas no facto do primeiro não reclamar para o seu conceito as transformações históricas ocorridas na modernidade não porque não as considere importantes, mas, na perspetiva de Lunt & Livingstone (2016), porque para tal contava com a teoria social já estabelecida sobre os meta-processos da globalização, individualização, etc. Nesse sentido, para Lunt e Livingstone (2016) a principal distinção entre os dois conceitos é o facto da mediatização se auto-propor como um meta-processo. É por isso que os autores privilegiam a definição de mediatização fornecida por Hjarvard (2012, p.30):

“double-sided development in which media emerge as semi-autonomous institutions in society at the same time as they become integrated into the very fabric of human interaction in various social institutions like politics, business, or family”.

Apesar de se propor como um meta-processo, a mediatização é vista pelos seus proponentes como incorporada num processo sociocultural maior (Lundby, 2014, p.9).

Ao ser conceptualizado por vários autores, de distintas tradições teóricas e inspirados por diferentes linhas de pensamento, o conceito de mediatização assume diferenças claras quer a nível de conceito quer de escalas de tempo. Livingstone e Lunt (2014, p.705) distinguem três diferentes perspetivas sobre o conceito de mediatização consoante a conceptualização focada nas instituições, na tecnologia ou na dimensão cultural¹.

“Mapping them onto timescales allow us to contrast three ideal typical accounts of mediatization: the *long durée* of cultural evolution; the institutionalized forces of high modernity in recent centuries; and the socio-technological transformations of recent decades.” (Livingstone & Lunt, 2014, p. 705).

A perspetiva institucionalista, que é para os autores a que reúne o apoio mais sólido, define-se essencialmente por compreender as instituições mediáticas como quase autónomas das restantes instituições sociais. Nesta perspetiva a mediatização, que aqui é vista como específica do período da modernidade tardia, implica que sistemas não mediáticos como a política ou a religião adotem as “lógicas mediáticas” (Altheide & Snow, 1979 in Couldry & Hepp, 2013, p.196). A perspetiva cultural foca-se na extensão de toda a evolução da história humana e de como, ao longo desta, as culturas têm desde sempre sido influenciadas e influenciado de variadas formas particulares “in which human communication is mediated, both symbolically and materially.” (Livingstone & Lunt, 2014, p. 712). No entanto, embora alguns autores argumentem que o processo de mediatização remete aos tempos primórdios da comunicação humana, Lundby (2014, p. 14) argumenta que é o imprecendente e contemporâneo “media-saturated environment” que despoleta os esforços da academia para o caracterizar.

O foco da perspetiva tecnológica, por sua vez, recai na nossa realidade atual da era digital da modernidade tardia e nas inovações socio-tecnológicas que se desenvolveram nas últimas décadas associadas aos media “globalized, digital, networked, convergent” (Livingstone & Lunt, 2014, p.709). Os estudos que se enquadram nesta perspetiva procuram compreender as transformações sociais e digitais no âmbito de uma ecologia mediática mais abrangente e também de que forma estas transformações podem, ou não, influenciar outras áreas da vida e da sociedade (Livingstone & Lunt, 2014, p.709). Embora esta perspetiva ofereça, de acordo com os autores, valiosas ferramentas para analisar a atualidade, ela é, para estes, a mais incerta das perspetivas, pela pouca nitidez dos contornos

¹ Lundby (2014) faz a mesma divisão tripartida, mas integra a perspetiva tecnológica naquilo a que chama perspetiva material. Couldry e Heep (2013) distinguem apenas duas tradições: institucionalista e socio-construtivista (em vez de cultural).

da chamada era digital, por ser demasiado recente para permitir construir uma narrativa reflexiva da mudança ou até mesmo para reclamar uma quebra radical com o passado (Livingstone & Lunt, 2014, p.713). Contudo, defendem que todas as perspectivas podem ser compatíveis com o desenvolvimento dos estudos teóricos e empíricos sobre a mediatização.

Algumas das principais críticas elaboradas ao conceito vêm de Deacon e Stanyer (2014), que o consideram “mediacentric”, por colocar os media no centro de todos os principais desenvolvimentos culturais, sociais e políticos; consideram que o conceito presume, em vez de demonstrar, mudança histórica e que, em vez de permitir diferenciar, como permitiria um bom conceito, faz parecer com que coisas distintas pareçam a mesma coisa. Estas críticas originaram um debate² sobre o qual Lunt e Livingstone (2016) produziram alguma reflexão destacando a importância de olhar para este conceito como um programa de investigação³, no sentido de este constituir um enquadramento flexível e possibilitador para pesquisa e, como tal, trazendo premissas não necessariamente testadas para investigação e reflexão.

“However, mediatization is just one contemporary process of major change. The challenge is to grasp how mediatization transforms societies as one of the moulding forces of our times, alongside and maybe intertwined with transformations like globalization, commercialization, and individualization.” (Lundby, 2014, p.8)

Media ecology e Polymedia

A par com o conceito de mediatização, e envolvendo entendimentos inerentes à perspectiva tecnológica do conceito de mediatização, outras teorias emergiram ao longo dos últimos anos tentando captar teoricamente o ambiente mediaticamente saturado que as sociedades atuais vivem.

É com o intuito de caracterizar a impossibilidade de decompor ou separar as componentes técnicas, sociais, culturais e localizadas do sistema mediático atual (Ito et al., 2018), que alguns autores usaram o conceito de *media ecology* (Horst et al., 2010; Ito et al., 2018). No âmbito do conceito de *media ecology*, que Ito e colegas (2018) identificam tipologias de participação que têm como objetivo constituir alternativas às então existente formas de caracterizar o envolvimento com os media, geralmente estruturadas por género de plataforma, frequência de uso, ou grandes categorias sociodemográficas como o género, a idade ou o perfil socioeconómico (p. 26).

Tal é também o caso do termo *polymedia*, usado por (Madianou & Miller, 2012) para propor uma nova teoria dos media, inspirada nas conceptualizações teóricas supramencionadas, e com o objetivo de compreender as consequências dos media digitais no contexto da comunicação interpessoal. O principal

² Ver também a resposta a estas críticas por Hepp, Hjarvard & Lundby (2015).

³ Em Livingstone e Lunt (2014) os autores tinham proposto olhar para o termo como um “sensitizing concept”, por oferecer um sentido de referência e de guia para abordar questões empíricas, em vez de definir com precisão aquilo que existe antes da investigação sobre o tema decorrer.

traço distintivo desta teoria é a sua utilidade na tentativa de compreender e captar a multiplicidade de ferramentas de comunicação e sobretudo o inerente processo de escolha que compõe o atual ambiente mediático em que vivemos. Para tal a teoria *polymedia* pretende ir além da descrição de múltiplos media ao longo do tempo e do espaço, transferindo o foco central da questão de um determinado media em particular para o próprio utilizador, dando ênfase às suas intenções emocionais e considerações morais quando circula no ambiente de *polymedia* (Madianou & Miller, 2012). Como consequência da grande proliferação de instrumentos de comunicação, uma nova circunstância está a emergir onde, na perspetiva dos autores, os utilizadores estão libertados dos constrangimentos das funcionalidades oferecidas por cada um dos media e podem escolher comunicar de acordo com circunstâncias emocionais, morais e culturais (Madianou & Miller, 2012). Desta forma, os autores propõem *Polymedia* como um ambiente emergente de oportunidades comunicativas que funciona como uma “‘integrated structure’ within which each individual medium is defined in relational terms in the context of all other media.” (Madianou & Miller, 2012, p. 170). Salvaguardam, contudo, que para as condições de *polymedia* serem atingidas, isto é, “for polymedia to emerge as an environment of communication opportunities”, é necessário que três essenciais pré-condições estejam cumpridas: o acesso, a disponibilidade e a literacia dos media (p. 171). Consequentemente, os autores admitem que “polymedia remains an aspiration and not the current state for much of the world’ (Madianou and Miller, 2012, p. 175).

1.2. Desafios do envelhecimento populacional e individual na sociedade mediatizada

A par da mediatização da sociedade, o aumento da longevidade individual é outra das mais importantes tendências sociais da atualidade, e que tem como consequência a ampliação da última fase da vida, a que chamamos velhice, assim como o aumento da proporção de pessoas mais velhas em relação às mais jovens nas sociedades, o que se traduz em transformações fundamentais na forma como vivemos e nos organizamos socialmente. O envelhecimento da população é, deste modo, uma tendência global e um enorme desafio para as sociedades uma vez que as transformações demográficas a que conduz trazem grandes mudanças e repercussões para a sociedade.

É um fenómeno global na medida em que, ainda que em diferentes níveis e a várias velocidades, envolve virtualmente todos os países do mundo. Embora mais avançado em países que se desenvolveram mais cedo, o envelhecimento da população é já um processo em curso inclusivamente em muitos países que começaram mais tarde os seus processos de desenvolvimento (Nações Unidas, 2015). O declínio da natalidade aliado ao aumento da esperança média de vida são os fatores elementares para explicar este fenómeno. De acordo com as previsões das Nações Unidas (2015), em 2030 a população sénior será de mais de 25% da população total na Europa e América do Norte, seguidos pela Oceânia, com 20% da população, 17% na Ásia e América Latina e 6% em África. E, sendo a Europa uma das zonas mais envelhecidas do mundo, Portugal apresenta-se como um dos países mais envelhecidos da Europa, num processo que se tem desenrolado de forma especialmente rápida desde os anos 80 (Rosa, 2012, p. 16).

Relativamente à população sénior, desde 1950 que se observa uma variação com sentido único, a proporção de pessoas nesta faixa etária observada em cada década foi constantemente superior à observada na década anterior em todas as regiões do país (Bandeira et al., 2014). Contudo, foi especialmente a partir da segunda metade do século XX que as sociedades começaram a confrontar-se com o fenómeno do “duplo envelhecimento” quer na base, quer no topo da pirâmide etária (Rosa, 2012). Isto é, não só o aumento da longevidade gerou um aumento do número de pessoas nas faixas etárias mais velhas como a concomitantemente diminuição da natalidade provocou uma diminuição da população mais jovem. Esta tendência agravou-se, em Portugal, na última década, enquanto que a população idosa cresceu de 16% em 2001 para 19% em 2011, a população jovem registou o movimento inverso, recuou de 16% para 15% (INE, 2012). Em 2011, por cada 100 jovens havia 128 idosos. De acordo com os censos de 2011, a atual esperança média de vida à nascença é de 79,2 anos (Governo de Portugal, 2012). O aumento do envelhecimento da população portuguesa tem vindo a agravar-se de forma generalizada em todo o território e deixou de ser um fenómeno localizado apenas no interior do país. Em 2011, o índice de envelhecimento da população agravou-se para 128 idosos por cada 100 jovens (INE, 2012).

As projeções não preveem que o processo de envelhecimento da população se reverta nas próximas décadas. “Os resultados prospetivos do Instituto Nacional de Estatística (INE) não deixam grandes margens para dúvidas a este propósito. A população de Portugal deverá continuar a envelhecer e poderá continuar a fazê-lo de modo particularmente intenso.” (Rosa, 2012, p. 28). Em 2060 o número de pessoas com 65 e mais anos poderá ser quase o triplo do número de jovens (Rosa, 2012).

A demografia identifica dois fatores na origem do envelhecimento populacional, a redução da mortalidade e a redução da fecundidade. A redução da mortalidade significa um aumento da esperança média de vida, isto é, cada vez mais pessoas conseguem chegar a idades mais avançadas (Rosa, 2012). Enquanto que no início dos anos 40 os indivíduos que em Portugal atingiam os 65 anos constituíam menos de metade da população (46%), em 2012 a quase totalidade (87%) alcança esta idade (Rosa, 2012). A redução da mortalidade está ligada ao desenvolvimento e, na sua origem, estão fatores como os progressos médicos, científicos e sociais. Nesse sentido, “o fenómeno do envelhecimento no topo não se deve a nenhuma mutação genética, mas sim a mudanças económicas, sociais e políticas profundas.” (Capucha, 2014).

No que diz respeito à redução da fecundidade, desde 1982 que Portugal não assegura a substituição de gerações, pertencendo ao grupo de países com mais baixos níveis de fecundidade da Europa (inferior a 1,4 filhos por mulher), enquanto que no início da década de 1960 o país apresentava uma média de 2,1 filhos por mulher (Rosa, 2012). Tal como a diminuição da mortalidade, também a diminuição dos níveis de fecundidade tem origem em mudanças económicas, sociais e políticas profundas. “Uma combinação complexa de fatores, também associados ao desenvolvimento da sociedade portuguesa, como a maior instrução da população, o aumento da participação das mulheres no mercado de trabalho, a terciarização da economia, ou a urbanização, ajuda a explicar o sucedido.” (Rosa, 2012, p. 32). A consequência óbvia

da redução na fecundidade é a diminuição dos nascimentos e, portanto, uma diminuição do número de crianças e jovens, acentuando desta forma o envelhecimento da população na base da pirâmide. Bandeira e colegas (2014) descrevem as etapas sucessivas e as causas do processo de envelhecimento demográfico português, colocando em evidência três principais fatores. Em primeiro lugar, atribuem à emigração que se deu no país entre as décadas de 1950 e 1974 para outros países europeus a causa que deu início a este processo. Em segundo lugar, e com um papel de decisiva importância, apontam a queda da fecundidade, acentuada a partir da década de 1980. Finalmente, em terceiro lugar, apontam o papel contraditório da redução dos níveis de mortalidade que se, por um lado, funcionou como da redução da mortalidade infantil evitando um ainda maior envelhecimento da base da pirâmide, por outro lado, a redução dos níveis de mortalidade nas faixas etárias do topo da pirâmide, contribuiu para intensificar o processo.

Contudo, se o aumento da esperança média de vida representa um indubitável sucesso civilizacional, são inúmeros os desafios trazidos pela grande transformação demográfica produzida pelo envelhecimento da população o que conduz a que esta tendência suscite fortes preocupações, inclusivamente a nível social e económico. A problemática do envelhecimento populacional entrecruza sobretudo questões relacionadas com a demografia, a economia e as políticas públicas (Ferreira, Cabral, & Moreira, 2017). A incapacidade de renovação de gerações, problemas ao nível da produtividade e da sustentabilidade da segurança social e das reformas são alguns dos principais desafios que o envelhecimento demográfico coloca à forma como nos organizamos socialmente.

A incapacidade de renovação de gerações é um dos problemas mais frequentemente apontados como consequência do envelhecimento da população, uma vez que, no quadro atual, a população tende a diminuir através de um processo que consiste na maior ocorrência de óbitos do que nascimentos (Rosa, 2012). Na perspetiva de Rosa (2012) esta preocupação está associada à ideia de que o envelhecimento da população põe a espécie humana em risco, uma consequência que a autora refuta uma vez que esse não o é sentido para o qual decorre a evolução da população mundial. Nesse sentido, a grande preocupação parece estar na “diminuição da população autóctone” e da possível dependência desta, dentro do seu próprio território nacional, de comunidades de imigrantes originárias de países terceiros culturalmente diferentes do “nós”, ou seja, do país de acolhimento” (Rosa, 2012, p. 38). Por outro lado, a diminuição da natalidade coloca outros desafios sociais no âmbito da dimensão das famílias e o seu impacto nas relações intergeracionais e no isolamento social (Ferreira et al., 2017).

A produtividade é outro dos receios mais frequentemente apontados como resultado do envelhecimento da população. Por um lado, pela ideia de que o envelhecimento traz consigo uma diminuição da produtividade do indivíduo e, por outro, devido a um ciclo de vida que, na perspetiva de (Rosa, 2012), “exclui as idades mais jovens e as mais idosas das funções produtivas. No caso das idades mais jovens, por estarem dedicadas ao processo de formação. No caso das idades mais avançadas, como uma “justa” compensação do trabalho despendido” (Rosa, 2012, p. 42).

A sustentabilidade da segurança social e das reformas é uma das incontornáveis inquietações associadas ao envelhecimento da população, devido à diminuição do rácio entre ativos e não ativos (Ferreira et al., 2017, p. 19) mas também ao aumento dos montantes de reforma relacionados com o dilatamento do período de reforma, o aumento das remunerações que servem de referência para o cálculo do montante das pensões e o aumento do tempo de descontos (Rosa, 2012).

Além de todas estas questões, que se colocam a um nível mais estrutural, o aumento da longevidade individual também significa que a velhice se torna um período da vida que é cada vez mais longo e pela qual a grande maioria das pessoas passa ou passará, o que apresenta transformações e implicações a nível individual e na forma como a sociedade compreende e se relaciona com o processo de envelhecimento e com esta fase da vida cada vez mais certa e mais longa. Daí que este período da vida tenha ao longo das últimas décadas suscitado maior interesse e se tenha tornado foco de diversas áreas do conhecimento e alvo de uma maior atenção por parte de várias esperas sociais e políticas.

O sentido social do envelhecimento

Compreender o que significa a velhice é um objetivo complexo. A velhice não é um conceito objetivo, não existe uma ideia consensual e universal, mesmo para estudos técnicos, da idade concreta a partir da qual passamos a definir uma pessoa como idosa (Neves & Amaro, 2012). O envelhecimento mobiliza dimensões biológicas, psicológicas e sociais, mas é, sobretudo, um processo socialmente construído e, deste modo, complexo, diverso, subjetivo e variável (Morgan & Kunkel, 2015). A idade é, portanto, importante sobretudo pelos significados sociais, estruturas e processos que a ela são associados, uma vez que é utilizada para definir papéis sociais, canalizar pessoas ou retirá-las de determinadas posições dentro da estrutura social como uma forma de alocar recursos e categorizar indivíduos (Morgan & Kunkel, 2015). Nesse sentido, é importante tentar compreender a forma como construímos o sentido social do envelhecimento.

As várias terminologias sobre o envelhecimento que emergiram, catapultadas pela crescente relevância social do fenómeno do envelhecimento populacional, inspiraram viragens nas representações sociais e políticas públicas sobre o fenómeno. O caso do envelhecimento ativo e do envelhecimento bem-sucedido são especialmente representativos deste fenómeno. Relativamente ao conceito de envelhecimento bem-sucedido Bowling e Dieppe assinalam em 2005, a partir da análise de 170 artigos sobre a ideia, a normatividade, elitismo e tendência homogeneizadora do envelhecimento que o conceito reflete, sempre em estreita articulação com as disciplinas científicas que o tratam, como é o caso das teorias biomédicas, psicossociais e do direito. Quanto ao conceito de envelhecimento ativo, ele é hoje relativamente transversal nas sociedades ocidentais, abrigo diversos discursos políticos e diligências relacionadas com as transformações demográficas que vivemos (Walker, 2008). O conceito foi adotado pela Organização Mundial de Saúde nos finais da década de 1990 e viu-se reforçado em 2002, na 2ª Assembleia Mundial sobre o Envelhecimento e visa responder ao desafio do envelhecimento populacional e centrando-se sobretudo no binómio da participação económica e social, procurando

promover a “integração social e laboral dos idosos” (Rosário Mauritti, 2004a). O desenvolvimento do debate em torno do conceito de envelhecimento ativo faz com que atualmente seja entendido como um “processo de cidadania plena, em que se otimizam oportunidades de participação, segurança e uma maior qualidade de vida à medida que as pessoas vão envelhecendo” (Governo de Portugal, 2012, p. 3). As principais críticas apontadas às primeiras formulações do conceito focam-se sobretudo na excessiva centralidade na ideia de atividade ou ativação como bem-estar por si só (Silva, 2009), o que também não refletia a heterogeneidade das pessoas mais velhas e a diversidade dos seus gostos pessoais que poderiam estar fora das atividades valorizadas pela ideia inicial subjacente ao envelhecimento ativo. Além disso, o conceito tornava-se difícil de aplicar a alguns grupos específicos, como as pessoas muito idosas (Ribeiro, 2012) que se poderão encontrar em estados físicos mais debilitados. O envelhecimento ativo, aperfeiçoado relativamente à sua visão original mais estrita, é ainda o principal enquadramento a partir do qual as sociedades concebem as suas estratégias políticas e sociais para lidar com o envelhecimento, como é o caso em Portugal do “Estratégia Nacional para o Envelhecimento Ativo e Saudável”, publicada em 2017.

Este paradigma inscreve-se em algumas das teorias sociais do envelhecimento formuladas pela gerontologia social, que importa conhecer para melhor compreender o fenómeno.

É já quase no início do século que a gerontologia social, até então mais focada em gerar factos e pobre no enquadramento dos mesmos ao nível teórico, se começa a interessar de forma significativa pela teoria sobre os aspetos individuais e sociais do envelhecimento, momento assinalado sobretudo com a publicação do *Handbook of Theories of Aging* (Bengtson e Schaie, 1999) (Azevedo, 2019). Estas teorias sobre o envelhecimento são, no entanto, diversas e por vezes até antagónicas, como é o caso da teoria do desengajamento (Cumming & Henry, 1961) e da teoria da atividade (Lemon, Bengtson, & Peterson, 1972).

A teoria do desengajamento é a primeira teoria sociopsicológica explícita do envelhecimento (Bengtson & DeLiema, 2016) e a sua ideia de envelhecimento bem-sucedido é precisamente oposta à teoria da atividade na medida em que, nesta perspetiva, o que leva ao bem-estar nesta fase da vida é o gradual desligar dos vários papéis sociais e o foco apenas em alguns. De acordo com esta teoria, indivíduos e sociedades afastar-se-iam mutuamente à medida que a morte se aproxima e isso seria um processo benéfico de adaptação uma vez que permitiria às gerações mais novas assumir posições de poder e influência em substituição dos mais velhos (Bengtson & DeLiema, 2016).

Por sua vez, a teoria da atividade (Lemon et al., 1972) postulava que as pessoas mais velhas que se mantêm mais ativas estariam mais satisfeitas com as suas vidas, logo, que deveriam manter um elevado envolvimento com os papéis sociais que mantinham anteriormente e, quando esses papéis são perdidos por processos como a reforma, deveriam ser substituídos por outras atividades, como as ligadas ao voluntariado.

A estas teorias seguiram-se outras como a teoria da modernização (Cowgill & Holmes, 1972), que propunha que o bem-estar dos mais velhos era inversamente proporcional ao nível de industrialização

de uma sociedade; a teoria da continuidade (Atchley, 1989) que postulava que o sentido de continuidade ao longo da vida contribuía de forma central para o sentimento de bem-estar na velhice uma vez que os indivíduos estão inclinados para manter os mesmos hábitos e estilos de vida que adquiriram em outras fases da vida. A teoria da competência social ou “breakdown model” (Kuypers & Bengtson, 1973) defendendo que um evento de crise relacionado com a idade (como uma crise de saúde, a perda do emprego, ou a morte do parceiro) faz com que a pessoas mais velha se *recharacterize* como doente, incompetente ou inadequado tornando-se mais vulnerável, contribuindo para o aprofundamento de um sentimento de mal-estar social e psicológico (Bengtson & DeLiema, 2016, p. 32).

A estas juntam-se teorias que se focavam na estratificação social, no percurso de vida e no bem-estar. Como a perspectiva da estratificação etária (Riley, Johnson, & Foner, 1972), que se tornou uma das mais importantes tradições de teorização a nível macro em gerontologia social (Bengtson & DeLiema, 2016). O modelo pretendia juntar e explicar as seguintes questões: o movimento de diferentes *cohorts* de idade ao longo do tempo de forma a identificar similaridades e diferenças entre eles; a interdependência das *cohorts* de idades e das estruturas sociais; a assincronia entre a mudança individual e estrutural ao longo do tempo (Bengtson & DeLiema, 2016, p. 33).

A perspectiva do percurso de vida é provavelmente o enquadramento teórico mais utilizado na atualidade da gerontologia social da (Bengtson & DeLiema, 2016). Tem por base a ideia de que as condicionantes sociais e psicológicas que influenciaram as fases anteriores do percurso de vida influenciam as circunstâncias nas quais se encontram as pessoas mais velhas. É uma perspectiva multidisciplinar que evoca conceitos e métodos da sociologia, psicologia, biologia, antropologia e história (Bengtson & DeLiema, 2016).

“Researchers using the life-course perspective were attempting to explain: (1) the dynamic, contextual, and processual nature of ageing; (2) age-related transitions and life trajectories; (3) how ageing is related to and shaped by social contexts, cultural meanings, and social-structural location; and (4) how time, period, and cohort shape the ageing process for individuals as well as for social groups (Bengtson & DeLiema, 2016, p. 34).

A teoria da vantagem/desvantagem cumulativa (O’Rand, 2006) utiliza a abordagem do percurso de vida para analisar a estratificação entre os mais velhos, sendo que aqueles que já se encontravam em situação de vantagem tendem a acumular mais benefícios e vice-versa.

Bengtson e DeLiema (2016) descrevem como perspectivas interpretativas do bem-estar nas idades avançadas uma série de perspectivas que derivam das perspectivas marxistas e da teoria do conflito, em sociologia. Entre estas englobam-se as teorias socio-construtivistas e interpretativas que, usando metodologias hermenêuticas ou interpretativas, dedicam-se à agência individual e ao comportamento social dentro de estruturas mais amplas da sociedade e particularmente no significado subjetivo da idade e da experiência a ela associada (Bengtson & DeLiema, 2016, p. 40). E a gerontologia crítica, na qual se engloba a economia política do envelhecimento e a gerontologia feminista que se constituem mais

como um enquadramento para compreender o status do mais velhos dentro de um contexto social mais vasto, entre elas partilham também o foco na crítica aos processos de poder e às tradicionais abordagens positivistas do conhecimento (Bengtson & DeLiema, 2016).

Para os autores, depois das críticas à teoria do desengajamento alguns gerontologistas sociais deixaram de estar interessados em compreender qual a realidade dos mais velhos para se dedicarem mais à forma como os mais velhos deveriam viver. É nesse fluxo que proliferam as teorias do envelhecimento bem-sucedido e da gerontologia positiva que, ao contrário das perspetivas da gerontologia crítica tendem a dar pouco relevo aos macro contextos e condicionantes sociais e políticas para se focarem nos indivíduos como agentes ativos influenciando as suas trajetórias e o seu próprio bem-estar na velhice através do seu estilo de vida e das suas escolhas ao longo da vida. E a gerontologia positiva que enfoca nas diversas formas através das quais um indivíduo pode contribuir para melhorar não a sua saúde como a família, a comunidade e a própria sociedade (Bengtson & DeLiema, 2016). Dentro destas inserem-se a amplamente divulgada perspetiva do envelhecimento bem-sucedido (Rowe & Kahn, 1998), o envelhecimento produtivo e o envolvimento cívico e a teoria da *generatividade* (Erikson, 1950, como citado em Bengtsson & Johansson (2018), segundo a qual na fase mais avançada do desenvolvimento os indivíduos se dedicam a ensinar, estimular e promover as próximas gerações.

Traçado um panorama de algumas das mais relevantes teorias sociais sobre o envelhecimento, podemos compreender como o atual paradigma do envelhecimento ativo e saudável parece ser influenciado quer pela teoria da atividade quer pelas abordagens do envelhecimento bem-sucedido e positivo, como também parece ter tentado responder, ao longo dos tempos, à necessidade de englobar algumas ideias subjacentes ao conceito de idadismo (Butler, 1969), como o reconhecimento da heterogeneidade das pessoas mais velhas.

Capítulo 2: Internet e pessoas mais velhas: exclusão digital, usos e agência

2.1. Exclusão digital, social e a exclusão digital sénior

A ubiquidade dos media digitais nas nossas vidas, que resulta da crescente proliferação de acesso a dispositivos digitais, é acompanhada de um concomitante crescimento das desigualdades e assimetrias. A exclusão digital e a desigualdade digital são problemas que afetam não só a inclusão económica das pessoas por elas afetadas, como todos os outros aspetos da vida, desde a educação, assuntos comunitários, produção cultural, entretenimento, interações pessoais e a participação política (Warschauer, 2004).

O tema da exclusão digital, também desenvolvido sob os conceitos de *digital divide* ou *e-exclusion* ou dentro do objetivo da inclusão digital, amplamente debatido, tem vindo a ser alvo de uma importante evolução e atualização, sobretudo no que respeita à sua dimensão micro, isto é, sobre as assimetrias da inclusão digital dos indivíduos nas suas sociedades. A exclusão digital tem também um eixo macro, que se refere às desigualdades a nível das tecnologias digitais entre países e que se desenrola a par do debate sobre os níveis de desenvolvimento (Roberto, Fidalgo, & Buckingham, 2015). A nível mundial, um pouco mais de metade da população (52%) não utiliza a internet, sendo que nos países desenvolvidos a proporção de famílias com acesso à internet em casa é duas vezes maior (84.4%) do que nos países em desenvolvimento (42.9%)(ITU, 2017)⁴. A nível europeu, de acordo com o Eurostat, em 2016⁵, 14% de todos os indivíduos dos 28 países pertencentes a União Europeia entre os 17 e os 74 anos nunca utilizaram a internet. Sendo a percentagem de não utilizadores em Portugal de 30%. Estes dados dão-nos um panorama mundial, europeu e nacional no que diz respeito ao acesso às tecnologias digitais.

O acesso é um dos fatores mais examinados na problemática do “digital divide”, no entanto, apesar de condição necessária à inclusão digital, não é a única. Na discussão e desenvolvimento que tem sido realizada na literatura académica em torno do conceito inicial de *digital divide* distinguem-se sobretudo três momentos ou níveis fundamentais. Um momento inicial em que o conceito emerge ancorado a uma ideia de fosso ou dicotomia entre os que têm e os que não têm acesso a dispositivos como computadores e internet. A centralidade colocada no acesso constituía um problema binário que naturalmente se resolveria à medida que a adoção do computador se tornasse generalizada na sociedade, à semelhança do que aconteceu com a generalização do acesso a tecnologias da comunicação anteriores (Min, 2010). No entanto, com a maior abrangência do acesso tornou-se claro que a exclusão digital não era um problema cuja resolução não dependente unicamente deste fator (P DiMaggio & Hargittai, 2001; Witte & Mannon, 2010), não só porque o acesso a dispositivos digitais e à internet não é, ele próprio, binário, uma vez que envolve vários níveis e tipologias de acesso (Norris, 2001) mas, sobretudo, pelas diferenças

⁴ ITU ICT Facts and Figures 2017

⁵ Eurostat (2016) Digital economy and society statistics - households and individuals Link: http://ec.europa.eu/eurostat/statistics-explained/index.php/Digital_economy_and_society_statistics_-_households_and_individuals#Internet_usage

na capacidade de tirar partido desse acesso. Desta forma, num segundo momento o foco do debate sobre a exclusão digital é assim redirecionado para o campo das desigualdades ao nível das competências e dos usos (P DiMaggio & Hargittai, 2001), recaindo o interesse dos estudos sobre a temática no entendimento e sistematização do conhecimento em torno de quais as competências necessárias para utilizar a internet.

Além das competências para usar a internet, um terceiro nível de *digital divide*, foca-se nos resultados do acesso e das competências para usar a internet. Conceptualizado por Wei e colegas (2011) o “digital outcome divide” refere-se à discrepância nos resultados e efeitos obtidos com o uso das TIC, marcando assim uma distinção entre desigualdade na capacidade de explorar as tecnologias digitais, sobre a qual trata o segundo nível de exclusão digital, e a desigualdade na capacidade de obtenção de resultados com essa utilização, destacando ao resultados ao nível da aprendizagem e da produtividade. Perspetivada neste sentido, a exclusão digital depende não apenas do acesso ou não dos indivíduos à tecnologia ou da sua capacidade de explorar a mesma, mas em grande medida também da forma como usa a internet e se esta beneficia ou não as suas vidas (Helsper, 2012). As consequências do uso da internet como um importante determinante da inclusão digital foram anteriormente discutidos por autores por autores como Fuchs (2007), van Dijk e Hacker (2003) e Wilson (2004) através de diferentes formulações. Uma preocupação que é clara na decomposição do conceito de exclusão digital de Wilson (2004), em oito fatores que compreendem o acesso físico a materiais de TIC; o acesso cognitivo, que se refere às competências digitais; o acesso à produção, a capacidade de produzir conteúdo; o acesso ao conteúdo, a informação e aplicações relevantes, o acesso financeiro, que se refere ao impacto dos serviços TIC relativamente ao rendimento e, além destas, adiciona também o acesso ao design, ou seja, à usabilidade; o acesso institucional, a existência de instituições que permitam o acesso e o acesso político, o acesso às instituições governativas.

A par da evolução no que significa a exclusão digital, a própria terminologia para referir o fenómeno vem sofrendo atualizações de forma a melhor representar a suas novas preocupações. O conceito inicial de “digital divide” ou fosso digital, que van Dijk (2000) apelidou de conceito metáfora, induziu uma simplificação do fenómeno do desigual acesso às tecnologias digitais, originando vários mal entendidos como a sugestão de que há uma simples distinção entre dois grandes grupos propondo, assim, uma leitura dicotómica focada no ter ou não ter acesso. Acesso que, por si, não promove a inclusão das pessoas que não possuem as “competências técnicas, não reconhecem os códigos de status nem as estruturas de conteúdo” que são cada vez mais características institucionais das sociedades digitais (Witte & Mannon, 2010, p. 144). O conceito vem sendo cada vez mais substituído por terminologias que melhor espelham a complexidade e as nuances do fenómeno, que não termina com o acesso ou o uso, como os termos inclusão e exclusão digital ou desigualdade digital.

Atualmente, os estudos sobre a exclusão e inclusão digital procuram articular as suas conceptualizações relativamente ao fenómeno tendo em conta fatores que vão da motivação ao uso, passando pelo acesso e as competências (Lee, Park, & Hwang, 2015; Pearce & Rice, 2013; Van Deursen

& Van Dijk, 2015 in van Deursen, A., Helsper, E., Eynon, R., & van Dijk, 2017) . Explorando entre as motivações e questões ligadas às atitudes e razões para o uso ou não uso da internet, no acesso a qualidade, quantidade e ubiquidade dos media digitais, entre as competências questões relacionadas com conteúdos e o meio utilizado, enquanto que no uso procuram levantar questões relacionadas com envolvimento e a produção de conteúdo nestas plataformas (van Deursen, et al., 2017).

Compreender as desigualdades digitais implica não deslocar o fenómeno do âmbito mais abrangente das desigualdades sociais, e carece do entendimento de como se articulam neste contexto. A teoria de recursos e apropriações desenvolvida por van Dijk (2005) fornece uma importante explicitação de como as desigualdades digitais de articulam com as desigualdades categóricas da sociedade, e que resume da seguinte forma: i) as desigualdades sociais categóricas geram uma produção desigual de recursos; ii) uma produção desigual de recursos leva ao acesso desigual às tecnologias digitais; iii) o acesso desigual às tecnologias digitais depende também das características da própria tecnologia; iv) o acesso desigual às tecnologias digitais promove a participação na sociedade; v) a desigual capacidade de participar na sociedade reforça as desigualdades categóricas e a distribuição desigual de recursos (Van Deursen & Van Dijk, 2014, p. 3). A ideia de que a internet funciona como um amplificador daquilo que são as desigualdades existentes offline é descrito num estudo de van Deursen e colegas (2017) em que verificam o carácter composto e sequencial da exclusão digital e registam relações diretas e indiretas entre os recursos offline dos indivíduos e as suas competências, usos e a obtenção de resultados concretos. O carácter composto da exclusão digital significa que aqueles que conseguem atingir resultados num determinado domínio não os atingem necessariamente num outro domínio. Enquanto o carácter sequencial descreve uma forte relação entre usos e a capacidade de atingir resultados dentro de cada domínio, verificando-se um caminho sequencial entre todas as competências, usos e resultados efetivos.

Helsper (2021) utiliza o termo “desigualdades socio-digitais” para definir as desigualdades na obtenção de resultados positivos e a capacidade de evitar resultados negativos do uso das TIC nas sociedades digitais. As desigualdades socio-digitais são, na perspetiva da autora, as diferenças sistemáticas entre indivíduos com diferentes contextos de origem nas oportunidades e capacidades de transformar envolvimento com o digital em benefícios concretos e evitar os possíveis malefícios que podem advir desse mesmo envolvimento. Com esta definição, a autora enfatiza a inscrição das desigualdades digitais no âmbito das desigualdades sociais ao mesmo tempo que acrescenta às ideias anteriores a importância da capacidade de evitar riscos como um de relevada importância no uso da internet, contribuindo para responder às crescentes preocupações sociais sobre as possibilidades de obter consequências negativas, individuais e sociais, dos usos dos media.

O conceito de exclusão social

Se a exclusão digital não só deriva da exclusão social como a intensifica, a reflexão sobre o conceito de exclusão digital e as suas consequências beneficia de aprofundar o entendimento do conceito de exclusão social, do qual deriva. O conceito é relativamente recente tendo origem no meio político europeu, utilizado inicialmente por René Lenoir enquanto secretário de estado da Ação Social do governo de Chirac (Bossert, D'Ambrosio, & Peragine, 2007). Propagando-se no final dos anos 80 primordialmente no discurso político e académico (Helsper, 2012), o conceito de exclusão social tinha inicialmente um alcance muito limitado, entre os considerados excluídos estavam os pobres e várias situações de 'desajustamento social'. A evolução do conceito expandiu-o para uma conceção que inclui todos os indivíduos e grupos que são impedidos de participar na sociedade, quer totalmente quer em parte, assim como em vários aspetos da vida cultural e comunitária (Bossert et al., 2007, p.777).

A ideia de exclusão digital tem conexões fortes com noções bem estabelecidas na literatura existente sobre pobreza e privação (Sen, 2000), no entanto, apesar de próxima destes conceitos, assim como do conceito de desigualdade, a exclusão digital não lhes é equiparada (Atkinson, 1998; Chakravarty & D'Ambrosio, 2006), sendo bastante mais abrangente (Sen, 1998, como citado em Chakravarty e D'Ambrosio, 2006). No centro do problema da exclusão social está a incapacidade de participar como explicita a definição de Chakravarty e D'Ambrosio (2006, p. 379): "Social exclusion can be regarded as a state and as a process leading to deprivation in the form of non-participation.". Além disso, a pobreza e a desigualdade são conceitos quantitativos, enquanto a exclusão social inclui aspetos qualitativos.

De acordo como um relatório do Eurofound (Mascherini, 2015), a exclusão digital pode ser vista quer de uma perspetiva individual quer coletiva. A individual lida com a falta de acesso e capacidade de aceder às oportunidades trazidas pelo facto de se estar incluído na sociedade. De um ponto de vista coletivo, a exclusão social pode ter como consequência a quebra da coesão social.

As principais características do conceito, assinaladas por Atkinson (1998) e reforçadas por Bossert et al. (2007) e Chakravarty e D'Ambrosio (2006), são a sua multidimensionalidade, relatividade e dinâmica. É um conceito multidimensional porque compreende os aspetos sociais, políticos e económicos da vida. Relativo porque é necessário ter em conta a posição dos outros indivíduos na sociedade para se poder dizer que alguém está excluído, uma vez que não se pode afirmar que um indivíduo está excluído sem analisar o contexto, a exclusão social só existe em comparação com a realidade de uma sociedade e, nesse sentido, "there is no 'absolute exclusion'" (Bossert et al., 2007, p.778). É também um conceito dinâmico, ao contrário do conceito de privação, que é estático, uma vez que depende de noções temporais. Porque um indivíduo só se torna socialmente excluído quando é exposto de forma persistente à condição de privação.

Chakravarty e D'Ambrosio (2006) identificam três diferentes tipos de conceptualização da exclusão social que estão implícitas na literatura existente. A primeira conceptualização, segundo os autores, interpreta-a como a falta de participação em instituições sociais. A segunda foca o conceito na negação

ou não realização de direitos de cidadania e a terceira concebe a exclusão social como o aumento da distância entre grupos populacionais.

Num sentido que tenta ultrapassar as limitações ligadas à centralidade da questão económica do conceito, Burchardt, Le Grand and Piachaud (2002, como citado em Helsper, 2012) propõem uma medida mais alargada, que contemple aqueles a quem falta recursos económicos, mas também a não-participação causada por outros motivos como discriminação, doença crónica, localização geográfica, ou identificação cultural. Desta forma, a exclusão engloba categorias sociais mais abrangentes alicerçadas em outros tipos de desvantagem ou discriminação e pode ser voluntária ou involuntária (Helsper, 2012).

O entusiasmo com o conceito de exclusão social foi e é acompanhado por várias críticas. Sen (2000) destaca como duas das principais críticas ao conceito a ideia de que a exclusão social é um chapéu que serve para abordar uma lista indiscriminada de problemas e a ideia de que o entusiasmo com o paradigma da exclusão social adiou a investigação que estava a ser levada a cabo sobre pobreza e privação.

Esta ideia de que a exclusão social surgiu, como termo político, como uma forma de suplantar as discussões em torno da pobreza é defendida por Peace (2001) num artigo publicado enquanto desempenhava o cargo de ministro da Política Social da Nova Zelândia.

“Secondly, they publicised “poverty” and thus seemed to offend the language of decency.

‘Exclusion’ was a less blatant and more malleable concept. The ‘war on poverty’ was out and the ‘fight against social exclusion’ was in.” (Peace, 2001, p. 18).

Labonte (2004) reconhece a importância do conceito para o entendimento de que a exclusão é resultante de processos sociais, mas acredita que, ao tentar afastar-nos de uma conceção limitada a um foco material ou de desigualdade de rendimentos, pode cair numa forma subtil da estratégia de “culpar a vítima”: “But their disadvantage is seen to lie in their exclusion, rather than in the excluding structures” (Labonte, 2004, p. 117).

Helsper (2012) identifica quatro campos de recursos onde há correspondência entre a exclusão offline e online (económico, social, cultural e pessoal) e afirma que, devido à integração das TIC em todos os aspetos da vida e a sua utilização por cada vez mais população, haverá vantagens em utilizar os modelos utilizados para estudar a exclusão offline para compreender a exclusão e as desigualdades em relação às TIC.

Literacias ou competências digitais

Concomitantemente com o acesso, as literacias em geral e a literacia digital em particular, a falta delas, são elementos centrais dos processos de inclusão digital. À medida que cada vez menos pessoas estão excluídas do acesso físico à internet, a capacidade de obter benefícios da utilização da internet depende cada vez mais fortemente dos níveis de literacias digitais que os cidadãos possuem (Shelley et al., 2004).

As literacias podem ser compreendidas, em termos latos, como as competências necessárias para ser bem-sucedido dentro da sociedade. O conceito carrega, mesmo na sua definição mais restrita de ser capaz de ler e escrever, uma intrincada história de luta pelo poder e a autoridade para aceder, interpretar e produzir textos impressos (Luke, 1989, como citado em Livingstone, 2004). Ser literato significa “dominar o processo pelo qual a informação culturalmente significativa é codificada” (De Castell e Luke, 1988, como citado em Alexander van Deursen, 2010).

As literacias dependem, de acordo com Livingston (2004), da relação histórica condicional entre três diferentes processos, sendo que nenhum deles é suficiente sozinho. São eles o processo de representação, simbólica e material, do conhecimento, da cultura e dos valores; a difusão de habilidades e capacidades de interpretação por uma população estratificada; e, finalmente, a gestão institucional (sobretudo pelo Estado) do poder que o acesso e utilização capaz do conhecimento confere àqueles que são literatos.

A tecnologia desempenhou ao longo dos tempos um papel importante na definição das competências consideradas importantes na sociedade (Deursen, 2012) e a generalização das tecnologias digitais tem vindo a contribuir para uma transformação das competências associadas à noção de literacia. Vários autores tentaram expor aquilo que é novo na internet, como a análise de textos multimédia, a hipertextualidade, a organização anárquica, comunicação síncronica, interatividade, diversidade e inclusão cultural, estética visual, entre outras, que são realçadas pelo seu contraste com os média impressos e audiovisuais tradicionais, caracterizados essencialmente pela sua linearidade e hierarquia (Livingstone, 2004). A grande diferença entre as literacias que eram requeridas para ser um utilizador pleno dos media tradicionais e as competências necessárias para se participar inteiramente na sociedade mediada por tecnologia é talvez aquela que é apontada por Livingstone (2004): “Literacy is not simply a feature of the user but that it is medium dependent, a co-production of the interactive engagement between technology and user (Livingstone, 2004, p. 2).

A literatura sobre as competências que são necessárias para participar em plenitude nos media digitais é tudo menos consensual em relação às terminologias e conceitos. Para se referir, ou incluir, o fenómeno diferentes conceitos foram adotados, desde literacia visual, dos media, multimédia, de computadores, das TIC, cyber literacia, literacia da internet, das redes, digital, web literacia, ou literacia da informação (Deursen, 2010). O que também se verifica em conceitos contíguos como os que pretendem descrever os processos relacionados com a disseminação destas literacias ou competências na sociedade e que incluem formulações como as de educação para os media, literacia mediática, educação para a comunicação, literacia digital, alfabetização mediática, educomunicação, entre outros (Pinto, Pereira, Pereira, & Ferreira, 2011). Em termos de políticas públicas europeias os principais termos que foram sendo utilizados foram de literacia digital, “e-skills”, literacia mediática e competência digital, além de se abordarem os conceitos de e-competence” e fluência digital (Ala-Mutka, 2011). Além de complexidade teórica dos conceitos que abrangem diversos campos teóricos enquadrados em diferentes ramos das ciências sociais (Cardoso, Paisana, Quintanilha, & Pais, 2018), esta multiplicação

de conceitos sobre aquilo que seriam as novas literacias e o seu desdobramento na criação de diferentes disciplinas académicas e nos interesses de vários intervenientes pode não ter sido profícuo para o debate sobre o tema. A proliferação de terminologias causou, de acordo com Livingstone (2002), algum caos, quer entre as pessoas que precisam dessas novas competências para o trabalho, a educação e para os seus lares; quer no domínio político, que é responsável pela criação de políticas públicas para o incremento dos níveis de literacias da população, porque apesar de o debate se ter centrado inicialmente no conceito de literacias computacionais, pouco se avançou sobre a definição de quais estas competências; quer no domínio académico onde se desenvolveu uma mistura multidisciplinar de especialistas em questões relacionadas com a literacia.

Atualmente, apesar de persistir ainda alguma diversidade de termos, o conceito de competências digitais (Helsper & Eynon, 2013; van Deursen, 2010) e de literacias digitais (Prendergast & Garattini, 2015; Eshet-Alkalai, 2004, Gilster, 1997, como citado em van Deursen, 2010) são os mais encontrados na literatura académica. Competência digital é termo atualmente utilizado pela Comissão Europeia para denominar os requisitos para ser bem-sucedido na utilização das tecnologias digitais e que pode ser definido genericamente como a utilização confiante, criativa e crítica das TIC para atingir objetivos relacionados como o trabalho, a empregabilidade, a aprendizagem, o lazer e a inclusão e/ou participação na sociedade (Ala-Mutka, 2011). O conceito de competência engloba três componentes: o conhecimento, a habilidade e as atitudes. Sendo o conhecimento o resultado da informação assimilada através da aprendizagem, a habilidade a capacidade de aplicar conhecimento para concluir tarefas e resolver problemas e as atitudes vistas como motivadores da performance, constituídos por ética, valores e prioridades (Ala-Mutka, 2011).

Compreender quais as transformações que a tecnologia trouxe ao conjunto de competências necessárias para se ser literato num mundo imbuído em media digitais pode, de certo modo beneficiar do evitamento de um ponto de vista demasiado focado na tecnologia.

“Internet skills should contain both technical aspects that are related to the use of the medium and substantive aspects that are related to the content provided by the medium.”
(Deursen, 2010, p. 56).

Numa fase inicial da popularização da internet, Gilster (1997, como citado em van Deursen, 2010) definia literacias digitais como a capacidade de compreender e usar informação em múltiplos formatos provenientes de uma grande variedade de fontes apresentadas via computadores. Para o autor, a capacidade de fazer julgamentos informados sobre o que se encontra online era o aspeto mais importante, focando-se na capacidade de analisar criticamente as mensagens. A importância da capacidade de análise e avaliação crítica está patente nos argumentos de vários autores. Eshet-Alkalai (2004, como citado em van Deursen, 2010) ao usar o conceito de literacias digitais reconhece a importância de uma enorme variedade de complexas competências cognitivas, motoras, sociológicas e emocionais. A definição de literacia para os media de Livingstone (2004) é descrita como a capacidade de aceder, analisar, avaliar e criar mensagens através de uma variedade de contextos: no que diz respeito

ao acesso, este não é um ato sem continuidade, as condições sobre as quais o acesso se dá evoluem continuamente (a nível de hardware e software) e necessitam de uma atualização constante. As competências analíticas são também essenciais para compreender as mensagens e as tecnologias, mas há poucas vantagens em ter acesso e capacidade de análise se esta não for conjugada com a capacidade crítica de avaliação.

A capacidade de criação de mensagens é também central quando pensamos nas competências relacionadas com o uso da internet. O acesso à criação de mensagens por todos os utilizadores é um dos grandes potenciais do meio, e não a incluir na definição seria excluir uma importante potencialidade desta tecnologia (Livingstone, 2004).

Van Deursen (2010) desenvolveu um modelo para as competências digitais que assenta em quatro principais categorias, duas relacionadas com o conteúdo e duas relacionadas com o meio que se utiliza. As referentes ao conteúdo dividem-se em competências estratégicas de informação, que consistem na capacidade de decidir objetivos, agir no sentido de os atingir, fazer seleções corretas e obter benefícios; e as competências de informação na internet, que implica a capacidade de escolher recursos, definir termos de pesquisa, selecionar informação, avaliar fontes. A nível das competências relacionadas como o meio, van Deursen (2010) realça as competências a nível formal da internet, como navegar através de *hiperlinks* e menus e evitar desorientação na mudança de localização na web; e as competências operacionais que se relacionam com a capacidade de usar o browser da internet, abrir e salvar ficheiros e operar motores de busca. Helsper e Eynon (2013) alavancadas nesta definição de van Deursen (2010) categorizam quatro diferentes tipos de competências digitais: competências críticas, competências sociais, competências criativas e competências técnicas.

“This categorization identifies areas of literacy that are both operational (creative and technical) and based on a strategic understanding of risks and opportunities (social and critical)” (Helsper & Eynon, 2013, p. 2).

No relatório do estudo DIGCOMP (2013), promovido pela Comissão Europeia com o objetivo de compreender e desenvolver as competências digitais na Europa, define-se um enquadramento para as competências digitais e que é composto por cinco áreas essenciais: a informação, a comunicação, a criação de conteúdo, a segurança e a resolução de problemas.

Mais recentemente, os quatro tipos de competências necessárias para a generalidade da população ser funcional em ambiente online foram sistematizadas num quadro por Van Deursen, Helsper, and Eynon (2016) composto por: i) competências operacionais, que correspondem às competências técnicas para usar a internet; ii) competências de informação-navegação, relativamente a competências de procura de informação, englobam sobretudo capacidades com a procura, seleção e avaliação de fontes de informação na internet; iii) competências sociais, relativas às competências de utilizar as interações e a comunicação para compreender e trocar significados e implica a capacidade de pesquisa, seleção, avaliação e ação relativamente a contactos estabelecidos online, a capacidade de captar a atenção online, a capacidade social de congregar conhecimento e de partilha de significados; iv) competências criativas,

que correspondem às competências necessárias para criar conteúdo de qualidade aceitável para ser publicado ou partilhado por outros na internet. Diz respeito a conteúdos textual, musical, vídeo, multimédia e remisturado, mas também ao upload de material.

Embora a disseminação dos media digitais na sociedade tenham feito emergir novas competências necessárias para participar na sociedade e poder usufruir das oportunidades, por outro lado, dado ao esbatimento entre as ideias de online e offline provocadas pela ubiquidade da tecnologia digital, hoje torna-se cada vez mais difícil separar as competências ou literacias digitais das competências ou literacias mais gerais, sendo que o sentido a seguir é o da total convergência (Ala-Mutka, 2011, p. 19). Nesse sentido, o conceito de competências digitais não se deve concentrar apenas ou especialmente nos aspetos operacionais, mas na sua aplicação “crítica, efetiva e competente” (Ala-Mutka, 2011, p. 19). Para Ala-Mutka (2011, p. 53), a competência digital que é necessária nos dias de hoje “not automatically follow from the use many people make of the internet or their computers”. Assim sendo, a frequência do uso, por exemplo, não implica necessariamente como consequência a inclusão digital uma vez que a frequência não se traduz necessariamente em capacidade de obter benefício e evitar riscos na utilização das tecnologias digitais. Baseando-se no entendimento de Gilster (1997) de literacia digital, Ala-Mutka (2011, p.18) advoga a necessidade de se incluir no conceito de competência digital também a competência para considerar ferramentas, recursos e atividades fora do espectro digital, quando um recurso não digital ou a combinação de recursos e medias digitais e não digitais são a melhor forma de atingir um objetivo. Este é um importante contributo para a atualidade do debate sobre competências digitais e literacias em geral, sobretudo a ideia de que competência digital implica a capacidade de reconhecer e eventualmente escolher recursos ou ferramentas fora do espectro digital se revelem mais adequados para o propósito em causa.

Exclusão digital entre as pessoas mais velhas

Embora as pessoas mais velhas constituam o grupo etário onde atualmente existe uma maior adoção da internet (Anderson & Perrin, 2017; Eurostat, 2015; Madden, et al., 2010), a idade continua a ser uma das configurações mais claras nos dados sobre a exclusão digital em termos de acesso dentro das sociedades. De acordo com dados da ITU (2017), os mais jovens (15-24 anos) representam quase um quarto (23%) do número total de indivíduos que utilizam a internet no mundo inteiro. No total dos 28 países da União Europeia, apenas 45% da população com idade entre os 65 e os 74 anos usou a internet pelo menos uma vez nos últimos três meses em 2016 ⁶. Em Portugal, esta diferença entre faixas etárias mais novas e mais velhas também é muito clara, enquanto que a proporção de indivíduos que utilizavam a internet pelo menos uma vez por semana nos grupos etários dos 16-24 e 25-34 anos era de 99% e

⁶ Eurostat, Equality (Age and Gender) database.
Link: <http://ec.europa.eu/eurostat/web/equality/data/database>

96% respetivamente em 2016, no que diz respeito ao indivíduos entre os 55 e os 64 anos essa proporção era de apenas 44%, descendo para os 26% no que se refere a indivíduos entre os 75 e os 64 anos⁷.

Muita da informação estatística recolhida sobre a utilização da internet na Europa e em Portugal por algumas das principais instituições que atualizam estes dados de forma regular, como o Eurostat e o INE coloca desafios à caracterização da extensão da exclusão digital entre as pessoas mais velhas em Portugal, uma vez que têm um recorte etário com limite nos 74 anos, o que deixa de fora da análise uma importante fatia das população mais velha. Ainda assim, olhando apenas para esta faixa etária entre os 65 e os 74 anos, é possível descrever uma crescente adoção da internet pelas pessoas mais velhas também em Portugal ao longo dos anos. Se em 2015 os utilizadores da internet no País eram 27,2% da população entre os 65 e 74 anos de idade, em 2019 era de 33.1%.

Apesar de existirem cada vez mais utilizadores nesta faixa etária, a grande maioria mantém-se excluída da utilização da internet, uma vez que quase 70% da população nestas idades não utiliza esta tecnologia em 2019, de acordo com o Pordata⁸. Um fenómeno que se prevê intensificado em idades mais avançadas. O acesso à internet é também feito muitas vezes através de outros dispositivos que não o computador, uma vez que em 2017 a proporção de cidadãos com idades entre 65 e 74 anos utilizam a internet é de 31,1%, sendo que apenas 28% das pessoas nessa faixa etária utilizava o computador, de acordo com o Pordata.

Num estudo realizado pelo OberCom (2014) sobre a internet em Portugal no qual não foi definido um limite máximo de idade mostra que, em 2013, apenas 11, 8% da população com 65 anos e mais anos usava a internet o que colocava, 88.2% da população mais velha em exclusão digital.

Entre as variáveis sociodemográficas com maior impacto na adoção da internet por parte das pessoas mais velhas estão a própria idade, distinguindo entre seniores mais novos e seniores mais velhos, e o nível de educação, de acordo com um estudo longitudinal realizado com a população mais velha sueca (Bergström, 2017) que também concluí que a diferença entre géneros parece ter vindo a esbater-se ao longo dos anos.

No entanto, apesar da centralidade da idade dos dados sobre a exclusão digital, inclusivamente entre a população mais velha, é importante ter em conta a influência de outros fatores e outras variáveis sociodemográficas, como sexo, nível de rendimento, localização rural ou urbana, etc. É sobretudo importante tendo em conta as diferentes discriminações que podem afetar um indivíduo de forma interseccional (Alonso, 2010) . O conceito de interseccionalidade, cunhado por Kimberlé Crenshaw em 1989 e usado sobretudo em estudos feministas (Phoenix & Pattynama, 2006), refere-se à análise relacional de vários eixos de desigualdade, sublinhando a necessidade de considerar a natureza interdependente destas categorias e como elas podem fortalecer-se ou enfraquecer-se mutuamente

⁷ Eurostat (2016), Community Survey on ICT Usage in Household and by Individuals.

⁸ Pordata: Tabela “Indivíduos com 16 e mais anos que utilizam computador e Internet em % do total de indivíduos: por grupo etário”. Disponível em: <https://www.pordata.pt/DB/Portugal/Ambiente+de+Consulta/Tabela>

(Winker & Degele, 2009). No entanto, relativamente à exclusão social entre os indivíduos mais velhos, a ambiguidade atribuída ao conceito de exclusão social é especialmente evidente, uma vez que, apesar das pessoas mais velhas serem identificadas como um grupo de pessoas com um elevado risco de exclusão social, existe pouco conhecimento sobre a forma como o envelhecimento e a exclusão de intercedem ao longo dos percursos de vida (Walsh, Scharf, & Keating, 2017).

O nível de educação parece, no entanto, ser protagonista nesta problemática (Bergström, 2017; Friemel, 2016), por um lado, porque, como referimos anteriormente, a centralidade das TIC no dia-a-dia da sociedade redefiniu uma série de novas competências que são requeridas para se ser um utilizador proficiente e que não eram um requisito para os media tradicionais. Por outro lado, no contexto português, as gerações mais velhas estão fortemente associadas a um baixo nível de escolaridade (Ávila, 2008). O baixo nível de literacia entre as faixas etárias mais velhas da população estende-se a áreas que poderiam ser de especial interesse para esta fase da vida, como o caso da literacia sobre saúde, verificando-se, no entanto, uma relação “transversal entre o aumento da idade dos indivíduos e o aumento das limitações na realização de tarefas relacionadas com a literacia em saúde” (Espanha, Ávila, & Mendes, 2016).

Nesse sentido, a ideia da educação e formação de adultos, e as ideias de educação permanente e de aprendizagem ao longo da vida, emergem como resposta a uma sociedade centrada no conhecimento e num fluxo rápido e contínuo de transformações. É um campo marcado pela ação estruturadora de organismos internacionais como a UNESCO e a Comissão Europeia. Os primeiros documentos que focaram a aprendizagem ao longo da vida datam dos anos 70, e fazem-no ainda sobre a expressão “educação permanente” (Ávila, 2008). Ávila (2008) destaca dois documentos como centrais nas recomendações e orientações gerais em relação à educação ao longo da vida: o relatório da UNESCO coordenado por Jacques Delors (1996) e o Memorando para a Aprendizagem ao Longo da Vida proposto pela Comissão Europeia (2000). O primeiro pela importância de propor a educação ao longo da vida como central para as sociedades do séc. XXI e o segundo por desenvolver o conceito no sentido da necessidade de articulação permanente entre aprendizagens formais, não-formais e informais (Ávila, 2008). De acordo com a autora, uma das principais críticas despoletadas pelo conceito de aprendizagem ao longo da vida foi a sua imputação a lógicas meramente economicistas que não iriam de encontro aos ideais humanistas da educação permanente. As políticas de educação de adultos não podem, na perspetiva da autora, por um lado, ignorar os desafios da empregabilidade e competitividade uma vez que estas condicionam a vida dos indivíduos, por outro, chama a atenção para o contexto da ênfase dada à formação de adultos, que procura sobretudo ferramentas de capacitação para a aquisição permanente de competências pelos indivíduos, mais do que “conhecimentos de aplicação restrita” que “se tornariam rapidamente obsoletos” (Ávila, 2008, p. 307). Para pensar sobre as especificidades do ensino e da aprendizagem de adultos, Knowles introduz na década de 60 a proposta conceptual de andragogia (Blaschke, 2012; Boulton-Lewis, 2010). Na sua definição do conceito, o autor destaca como principais características da aprendizagem em adulto o controlo e responsabilidade por parte de quem está a

aprender sobre a sua aprendizagem, quer no que diz respeito aos objetivos de aprendizagem quer sobre a sua relevância para o visado. Outros requisitos específicos da andragogia são uma abordagem de aprendizagem baseada na resolução de problemas, a motivação intrínseca e a incorporação da experiência de quem está a aprender no processo (Blaschke, 2012). Além de a aprendizagem ao longo da vida poder facilitar os processos de inclusão digital e a possibilidade das pessoas mais velhas usufruírem dos benefícios da participação nos media digitais, estas tecnologias, por outro lado também permitem uma expansão nas oportunidades de aprendizagem ao longo da vida (Chen & Persson, 2002). Apesar da centralidade do nível de educação na exclusão digital entre os mais velhos, a inclusão digital desta faixa etária da população beneficia de um foco que vá além das competências, e inclua também aspetos cognitivos e socio-emocionais da participação digital (Schreurs, Quan-Haase, & Martin, 2017). Sobretudo, porque as principais razões apontadas pelas pessoas mais velhas para não utilizar a internet estão relacionadas sobretudo com perceções relacionadas com dois tipos de perceções: as perceções de irrelevância sobre a tecnologia para as suas vidas e a perceção sobre a sua própria idade, a ideia de que são demasiado velhos para compreender a tecnologia (Lüders & Brandtzæg, 2014) que envolve também a perceção de esforço e dificuldade de aprender a usar a tecnologia digital.

A motivação e o interesse assumem uma grande relevância neste debate, vários estudos descreveram uma baixa predisposição e interesse entre os mais velhos para o uso da internet (Dias, 2012; Lugano e Peltonen, 2012; Loos, 2012; Morris, 2007; Selwyn, Gorard, & Furlong, 2003). Lugano e Peltonen (2012) argumentam que a motivação é mesmo o principal fator de diferenciação entre “nativos” e “emigrantes digitais”. A importância da motivação neste fenómeno foi captada por van Dijck (2005) sob o conceito de “motivational access”, o qual descreveu como o tipo de acesso que vai definir a adoção e o uso da internet. A sua importância é clara, na medida em que sem o acesso motivacional, nem o acesso físico, nem ao nível das competências e do uso se concretizam.

Na reflexão sobre os fatores que poderão influenciar a motivação para adotar e usar a internet, o nível de educação volta a surgir como um aspeto com significativo impacto quer na disposição para adotar tecnologias como a internet, quer na perceção da sua utilidade (Roger 2003 e Reisenwitz et al. 2007 in Bergström, 2017). As representações das pessoas mais velhas e da tecnologia nos discursos sociais incluindo os mediáticos poderão também criar uma atmosfera de incerteza e de falta de autoconfiança entre as pessoas mais velhas relativamente às suas capacidades para aprender a utilizar a internet (Schreurs et al., 2017). As pessoas mais velhas são geralmente vistas como um dos grupos da população que frequentemente ficam para trás no que diz respeito à adoção de inovações tecnológicas, o que as coloca em risco de marginalização digital (Prendergast & Garattini, 2015). De facto, a perceção por parte das pessoas mais velhas de que a internet não é “apropriada ou relevante”, adequada para si, é muitas vezes justificada pela sua idade (Eynon & Helsper, 2010). E mesmo entre indivíduos mais velhos que são utilizadores da internet, a idade surge como uma dimensão fundamental para a forma como percecionam a sua utilização, uma vez que entendem a sua utilização como privilegiada e excepcional tendo em conta a sua idade (Kania-Lundholm & Torres, 2015).

Os discursos sociais da velhice que circulam na sociedade são antagônicos na medida em que concomitantemente a uma narrativa ligada à ideia de um envelhecimento positivo, circulam discursos negativos sobre a velhice que enfatizam “principalmente a iliteracia científica e tecnológica dos idosos nas sociedades contemporâneas, a par das situações de pobreza, isolamento social, doença e dependência em que muitos se encontram” (Dias, 2012, p. 55). Estes discursos foram alimentados pela teoria da modernização pelo menos até aos anos 80 do século passado. O progresso científico e a importância da tecnologia na sociedade são frequentemente apontados como uma das razões que levaram à construção de atitudes discriminatórias e de uma imagem negativa da velhice. Para Rosa (Rosa, 2012, p. 42), há uma efetiva discriminação da população mais velha no “mundo produtivo em geral e no mercado de trabalho em particular” que se deve especialmente à desatualização dos conhecimentos, em particular associada às novas tecnologias. Também Dias (Dias, 2012, p. 54) considera que o “progresso científico e tecnológico veio despojar as pessoas idosas dos seus papéis e do prestígio social que as rodeava nas sociedades ditas tradicionais”.

O debate sobre a exclusão digital, como descrevemos anteriormente, evoluiu hoje do simples foco no acesso para um olhar que também incorpora noções de competências para o uso e capacidade de evitar riscos e tirar benefício desse uso. Estudos que se dedicaram a analisar competências formais e operacionais para o uso da internet, concluíram que, a um nível geral, as pessoas mais velhas têm uma pior performance que os indivíduos mais novos e que os mais os mais velhos estão sub-representados ao nível da criação de conteúdos digitais (Davis 2005, Fisch e Gscheidle 2008, Lenhart et al. 2007 in Bergström, 2017). Ampliando, desta forma, o foco do debate sobre a exclusão digital que em determinada medida parece persistir mesmo após a adoção da internet pelas pessoas mais velhas, a nível das competências para o uso e a capacidade de tirar benefício da utilização.

A inclusão digital entre as pessoas mais velhas implica uma complexa composição de fatores relacionados quer com os indivíduos quer com as sociedades (Bergström, 2017). Desta forma os estudos sobre a utilização da internet entre as pessoas mais velhas permitem uma outra perspectiva de reflexão sobre não só os segundos e terceiros níveis da exclusão digital sénior, examinando a relação entre as competências e as atividades online a capacidade de obter benefícios, mas também de que forma que forma os usos são determinadas pelas desigualdades sociais e as reforçam, o que faremos no próximo ponto.

2.2. Usos da internet entre os mais velhos

Examinar de que forma as pessoas mais velhas estão a integrar os media digitais no seu dia-a-dia uma vez conectados, isto é, os seus usos, surge como uma necessidade de ir além dos estudos sobre as barreiras à adoção num tempo em que cada vez mais indivíduos nestas faixas etárias adotam a internet (Quan-Haase, Martin, & Schreurs, 2016). Analisar as atividades que desenvolvem online e as competências mobilizadas para o fazer assume um papel fundamental para compreender se - e quando e como - os mais velhos estão a retirar benefícios da sua presença online.

Um dos principais focos dos estudos sobre o uso da internet pelos mais velhos tem recaído sobre quais as consequências positivas da adoção e do uso das tecnologias digitais pelos mais velhos, sobretudo num contexto em que a maioria dos indivíduos deste grupo etário se encontrava excluída do próprio acesso a estas tecnologias. Entre os mais significativos impactos positivos atribuídos ao uso dos media digitais pelos mais velhos estão o reforço das conexões sociais, a possibilidade de maior acesso a informação e serviços, o incremento das relações intergeracionais e o acesso ao lazer e entretenimento (Cotten, Anderson, & McCullough, 2013; Lifshitz, Nimrod, & Bachner, 2018; Nimrod, 2014; Quan-Haase, Mo, & Wellman, 2017; Taipale, 2019; Vroman, Arthanat, & Lysack, 2014). Alguns estudos sugerem também a existência de uma relação entre o uso da internet por indivíduos neste grupo etário e um sentimento de controlo e de independência sobre a sua vida quotidiana, o fortalecimento do sentimento de segurança, a possibilidade de acompanharem recordações da vida passada e outras atividades significativas e um geral aumento do bem-estar psicológico (Damant, Knapp, Freddolino, & Lombard, 2016), ou do bem-estar subjetivo, e o entusiasmo sobre a possibilidade de terem um importante papel no envelhecimento bem-sucedido (Nimrod, 2014).

Recentemente, o crescente aprofundamento do tema levou a que outras problemáticas tenham emergido mais frequentemente, paralelamente à identificação dos possíveis benefícios. As preocupações com os riscos e possíveis consequências negativas que podem resultar do uso das tecnologias digitais pelos mais velhos é uma dimensão à qual é dada progressivamente maior atenção, onde se destacam predominantemente as preocupações relacionadas com questões de privacidade e segurança, usos problemáticos ou *tecnostress* (Nimrod, 2017), mas também questões de exposição a - e propagação de - desinformação online.

Finalmente, os estudos sobre inclusão digital e utilização da internet por parte das pessoas mais velhas têm vindo paulatinamente a reconhecer a necessidade de identificar e analisar a grande heterogeneidade que existe dentro deste grupo demográfico e as consequências na diversificação de usos e significados atribuídos às tecnologias digitais (Givskov & Deuze, 2016; Hunsaker & Hargittai, 2018; König et al., 2018).

Neste ponto desta tese, analisamos a literatura sobre o uso da internet entre as pessoas mais velhas organizadas em torno de seis principais questões: as conexões sociais, relações intergeracionais e intrageracionais, a utilização apoiada, o acesso a informação e serviços, lazer e entretenimento e os riscos.

Conexões sociais

As novas possibilidades de interações sociais são um dos aspetos fundamentais da inovação trazida pelos media digitais em termos latos e constituem também um dos grandes focos dos estudos sobre a internet e os mais velhos. A grande difusão das redes sociais online, num contexto de contínua transformação e expansão da internet, conferiu a estas plataformas um papel central nos estudos sobre as consequências do uso da internet nas conexões sociais dos indivíduos.

Especificamente para as faixas etárias mais velhas, as redes sociais online são vistas como plataformas facilitadoras da melhoria de aspetos que afetam frequentemente a sua qualidade de vida. Situações como a diminuição das conexões sociais e de perda de mobilidade são formulados como processos comuns nas idades mais avançadas e que contribuem para uma maior exposição dos indivíduos nesta fase da vida ao isolamento e à solidão (Leikas, Saariluoma, Rousi, Kuisma, & Vilpponen, 2012; Lindley, Harper, & Sellen, 2008). Neste contexto, as redes sociais online são ferramentas capazes de reforçar as conexões sociais dos mais velhos e torná-los menos vulneráveis a estas situações de isolamento e solidão (Erickson, 2011; Leikas et al., 2012). Sims e colegas (2017) mostram que, entre os mais velhos, a utilização para conectar com família e amigos é predominante à utilização com o objetivo de procura de informação.

O Facebook é apontado como uma rede social online facilitadora da conexão dos mais velhos às pessoas mais queridas e que pode indiretamente facilitar o vínculo de capital social (Erickson, 2011). O conceito de capital social, mobilizado frequentemente para os estudos sobre esta temática, é um conceito amplamente discutido e desenvolvido sobre diversas perspetivas, e que, em termos muito latos, refere-se aos recursos que as pessoas são capazes de extrair da sua participação social e das suas conexões sociais⁹.

Apesar da probabilidade de um indivíduo ter um elevado nível de capital social diminuir com a idade, Barbosa Neves e colegas (2018) encontraram variações de capital social dentro dos grupos etários mais velhos relacionadas com o uso e a frequência do uso da internet, isto é, maiores níveis de capital social associados a indivíduos que utilizam a internet mais frequentemente do que a outros utilizadores da internet e a não utilizadores. Concluem que o uso da internet parece contribuir para reforçar, acumular e até mobilizar capital social não deixando de contribuir, por outro lado, para a intensificação das desigualdades sociais e desvantagens cumulativas (Barbosa Neves et al., 2018).

O uso dos media digitais pelos mais velhos parece focar-se sobretudo na manutenção e no reforço das ligações sociais já existente e não na criação de novas relações (Quan-Haase et al., 2017). No entanto, Mo e colegas (2018) mostram que, em contraponto com os círculos pequenos de redes sociais familiares e pré-existentes, existe também a recriação de grandes esferas meramente offline relacionadas com hobbies e interesses pessoais.

Relativamente à preocupação sobre a substituição da interação pessoal pelos laços mantidos online que não traria necessariamente benefícios para o sentimento de isolamento e solidão entre os mais velhos, e que poderia até diminuir a frequência do acesso a encontros presenciais, alguns estudos observaram que a chamada de atenção gerada via Facebook leva muitas vezes à partilha e à receção de suporte emocional através de outros canais (Erickson, 2011). Mesmo que este contacto online não

⁹ Sobre o conceito de capital social, ver, por exemplo, Bourdieu (1980) e Coleman (1987).

remove o isolamento, é percebido pelos mais velhos como um apoio que é válido por si mesmo (Quan-Haase et al., 2017) e como um benefício na medida em que pode resolver o sentimento de solidão criando novas possibilidades de interação para, por exemplo, pessoas que devido a problemas de mobilidade não podem deslocar-se com regularidade (Leikas et al., 2012). Este é o caso de pessoas mais velhas a viver em comunidades de vida assistida em que o uso da internet contribui para a diminuição da solidão e o incremento do contacto social (Cotten et al., 2013).

No que diz respeito especificamente à utilização do Facebook a população mais velha parece fazer da ferramenta um uso relativamente passivo (Erickson, 2011; Ivan & Hebblethwaite, 2016). Algumas das principais motivações apontadas pelos mais velhos para utilizarem esta rede social online incluem manter o contacto, partilhar fotos, vigilância social, responder a pedidos de familiares, a comunicação utilitária e a mera curiosidade (Jung, Walden, Johnson, & Sundar, 2017), finalidades de coordenação e planeamento da vida familiar e social, manutenção de relações sociais, conversas casuais e mesmo para obter aconselhamento técnico sobre o próprio uso da tecnologia também são apontadas (Quan-Haase et al., 2017). A forma relativamente passiva como a plataforma é utilizada descrita em alguns estudos pode estar relacionada com a relatada falta de confiança na plataforma cuja origem não estará nas pessoas com quem podem contactar através dela, mas na natureza da tecnologia e a sua limitada compreensão da mesma (Erickson, 2011).

Procurando incorporar mais dimensões da heterogeneidade existente dentro desta faixa etária na compreensão sobre usos das redes sociais online, um estudo distingue entre o tipo de atividades devolvidas no Facebook pelos mais velhos e os seus atributos pessoais relacionados com a socialização, distinguindo entre extrovertidos, e aqueles com maiores níveis de “consciesness” (Mo et al., 2018), concluindo que os primeiros têm, em contraponto com os segundos, uma maior número de “amigos”, assim como maior atividade em termos de atualizações de “status” e adesões a grupos desta rede social online.

Quando comparados com utilizadores mais novos desta rede social online, o que ressalta na utilização por parte de grupos etários mais velhos é uma propensão para procurar conteúdos mais criteriosos e uma maior estabilidade emocional ao utilizar a plataforma (Mo et al., 2018).

Apesar do predominante foco nas redes sociais, os mais velhos utilizam várias plataformas disponíveis na internet para diferentes fins relacionais. Por exemplo, enquanto que o email é mais utilizado para comunicar com amigos e parentes, a vídeo chamada é por vezes utilizada com familiares mais próximos (Quan-Haase et al., 2017).

Os media digitais em geral são sobretudo utilizados e valorizados pelas pessoas mais velhas pelo sentimento de companhia que podem proporcionar, e o próprio processo de interação social desencadeado pelo acompanhamento na aprendizagem de utilização é interpretado como uma forma de apoio social por si e uma oportunidade para fortalecer as conexões sociais dos mais velhos (Quan-Haase et al., 2017).

Relações intergeracionais e intrageracionais

A expectativa de aprofundar vínculos com familiares mais novos, como filhos e netos, e conseguir participar de uma forma mais abrangente na dinâmica familiar são das principais motivações apontadas pelos mais velhos para se interessarem pela internet e uma das vantagens que identificam na utilização de dispositivos digitais para acederem a esta tecnologia (Quinn, Smith-ray, & Boulter, 2016; Sawchuk & Crow, 2012). Num estudo especificamente sobre mulheres mais velhas que são avós, Sawchuk e Crow (2012) descrevem que o desejo de pertença e a vontade de compreender e de se conectarem com os netos é uma motivação central para mudar perspetivas relativamente àquilo que não compreendem e por vezes para manter práticas com a quais não se sentem confortáveis. Proporcionar maior envolvimento no dia-a-dia da família, particularmente dos filhos e netos, é apontado no que diz respeito às avós como o principal fator de relevância na utilização de medias sociais (Ivan & Hebblethwaite, 2016). Este intuito de estar mais próximo dos familiares mais novos parece não só ser uma forte motivação para a utilização das tecnologias digitais como reforçar, por si, como referido anteriormente, as relações intergeracionais (Selwyn, Gorard, Furlong, et al., 2003).

São também os membros das gerações mais novas, muitas vezes netos e filhos, quem mais incentiva os indivíduos mais velhos para a adoção da internet. Sawchuk & Crow (2012) mostram como este encorajamento é descrito, por alguns indivíduos mais velhos, como uma pressão para a adoção da tecnologia. Estas tecnologias são usadas para a gestão do dia-a-dia familiar criando um sentimento de exclusão ou inclusão em termos familiares entre os indivíduos mais velhos (Sawchuk & Crow, 2012). Os familiares de gerações mais novas tentam persuadir os mais velhos com as suas ideias e perceções sobre as tecnologias digitais e a utilidade de determinadas plataformas ou dispositivos (Quan-Haase et al., 2016). À forma como os mais velhos cautelosamente gerem esta pressão familiar para adotar as tecnologias digitais e as suas próprias perceções sobre a forma como as podem tornar relevantes para as suas vidas, Quan-Haase e colegas (2016) chamam de “forced adoption” que, apesar de ser uma pressão externa não é, segundo os autores, necessariamente percebida como negativa pelos mais velhos.

Por outro lado, as relações intergeracionais no seio familiar colocam em enfoque distintos valores e comportamentos, por vezes conflitantes, entre gerações em relação às tecnologias digitais. Um dos exemplos são os conteúdos partilhados pelos mais novos nas redes sociais em que ambos estão presentes, como o Facebook, que levantam preocupações aos mais velhos relacionadas com a privacidade e decoro (Ivan & Hebblethwaite, 2016). No entanto, é sobretudo em torno do uso do telefone móvel que é descrito o maior desencontro de expectativas entre gerações. As distrações e interrupções motivadas pelo uso dos telefones móveis nos encontros presenciais são interpretadas como indelicadeza e falta de educação pelos mais velhos (Sawchuk & Crow, 2012). Os indivíduos mais velhos partilham um conjunto determinado de expectativas relativamente aquilo que constitui um comportamento aceitável e cordial no uso dos telefones móveis e que não é muitas vezes cumprido pelas gerações mais novas, sobretudo durante encontros presenciais. Este comportamento é descrito pelos mais velhos como perturbador da qualidade da comunicação, um sinal de falta de atenção e até ofensivo

e pode prejudicar as relações intergeracionais (Kadylak et al., 2018). As perspectivas sobre quais as formas apropriadas de uso do telefone móvel, sobretudo em encontros presenciais, são um conjunto de regras abstratas e dinâmicas, que variam ao longo do tempo e de acordo com o grupo etário e o contexto social e relacional (Fernández-Ardèvol et al., 2020; Kadylak et al., 2018). Nesse sentido, além de serem potencialmente perturbadoras das relações intergeracionais, diferentes perspectivas sobre o uso apropriado de tecnologias digitais, podem também ser geradoras de experiências de isolamento entre os mais velhos (Kadylak et al., 2018).

A influência das relações intrageracionais ou entre indivíduos com idades próximas na adoção e uso dos media digitais são uma realidade crescente tanto quando mais pessoas mais velhas vão adotando estas tecnologias. Para além da família, também os amigos parecem exercer uma forte influência em gerar interesse entre os mais velhos para tentar utilizar a internet (Sourbati, 2009) (Sourbati, 2009). E as suas próprias atitudes relativamente aos media digitais não são apenas influenciadas pelas conexões sociais mais jovens mas também pelos próprios pares (Carlo & Rebelo, 2018; Quan-Haase, Williams, Kicevski, Elueze, & Wellman, 2018).

Utilização apoiada: “Warm experts”, “co-users” e “proxy-users”

O papel das pessoas do círculo relacional mais próximo não só na motivação mas no próprio acompanhamento dos indivíduos mais velhos para utilizarem os media digitais é alvo de uma aprofundada reflexão através do conceito de “warm-experts”, introduzido por (Bakardjieva, 2005) e recuperado em vários estudos recentes (Barrantes Cáceres & Cozzubo Chaparro, 2019; Hänninen, Taipale, & Luostari, 2020; Olsson & Viscovi, 2018; Taipale, 2019). Para Bakardjieva (2005), warm experts são indivíduos relativamente versados em tecnologias digitais, rapidamente acessíveis para ajudarem um novo utilizador a iniciar a aprendizagem de utilização de novas tecnologias. Ao contrário dos “cold-experts”, profissionais fora do círculo relacional mais próximo treinados para ajudar a adquirir competência digitais, os “warm experts” partilham o dia-a-dia com as pessoas a quem prestam apoio e, devido à proximidade relacional, sabem como motivar o novo utilizador, baseando-se na sua própria experiência (Bakardjieva, 2005; Hänninen et al., 2020; Taipale, 2019).

Embora indivíduos mais velhos possam eventualmente atuar como “warm experts” para os seus companheiros ou outros pares menos versados em tecnologia, o papel de “warm expert” é geralmente desempenhado por familiares de gerações mais novas (Olsson & Viscovi, 2018).

Os utilizadores mais velhos de tecnologias digitais não só têm distintos níveis de competências, que vão desde utilizadores ativos e independentes a uma utilização mais limitada como, em muitos casos, um mesmo indivíduo pode exibir um perfil que engloba distintos níveis de competências em relação a diferentes dispositivos, plataformas e até áreas de interesse (Hänninen et al., 2020). Estas diferentes necessidades relacionam-se também com formas distintas de desempenhar o papel de “warm expert” no dia a dia das pessoas mais velhas, desde pequenos atos de motivação, aconselhamento prático, até mesmo a modos mais apoiados de utilização como o “co-use” e “proxy use” das tecnologias digitais

(Hänninen et al., 2020). O apoio contínuo, ou co-use descreve uma forma de apoio à utilização pelos “warm experts” em que estes prestam praticamente todo o apoio e aconselhamento necessário para lidar com a tecnologia digital (Hänninen et al., 2020). O termo “proxy-use” (Hänninen et al., 2020; Sourbati, 2009) descreve uma presença digital cuja manutenção é desempenhada por “warm-experts” em nome do indivíduo mais velho e, portanto, implica um muito ténue grau de autonomia.

De acordo com Taipale (2019) no contexto familiar atuam como “warm experts” normalmente um ou dois membros da família e a disponibilidade é o critério mais relevante quando as pessoas mais velhas precisam de assistência na adoção ou uso das tecnologias digitais.

Informação e serviços

A pesquisa de informação online e as estratégias usadas para tal objetivo são descritas por alguns autores como uma das variáveis mais significativas para uma utilização eficiente da internet, uma vez que significa obter informação útil para a vida quotidiana de um indivíduo (Çoklar, Yaman, & Yurdakul, 2017; Hofer, Hargittai, BÜchi, & Seifert, 2019). Nesse sentido, a pesquisa de informação online não só é vista por Hofer e colegas (2019) como um dos tipos de uso substancialmente mais associado à capacidade de tirar benefício do facto de se estar online, como verificaram no seu estudo uma associação entre a pesquisa de informação online e um maior bem-estar subjetivo entre os mais velhos, associação moderada pelas competências digitais de cada indivíduo, no sentido de quanto maior as competências mais forte a associação (Hofer et al., 2019). Reconhecendo e identificando a grande variedade de mecanismos que influenciam a associação entre a utilização da internet e o bem-estar, Castellacci e Tveito (2018) defendem, num estudo sobre a população em geral, que um dos mais relevantes efeitos no bem-estar que a internet pode proporcionar é o acesso a informação, pela possibilidade dos indivíduos “get access, process and archive information in a much more systematic and rapid manner than previously possible” (Castellacci & Tveito, 2018, p. 313).

Relativamente aos utilizadores mais velhos, este tipo de uso da internet constitui inclusivamente um recurso no processo de envelhecimento bem sucedido, de acordo com Hofer e colegas (2019), pela possibilidade de minimização de perdas e maximização de resultados que contempla.

Os indivíduos mais velhos que utilizam tecnologias digitais integram-nas no seu quotidiano para fins de pesquisa de informação, consumo de notícias e leitura recreativa, através de uma combinação de fontes digitais e impressas a que Quan-Haase e colegas (2016, p. 700) designam de “práticas híbridas”. As fontes digitais são as privilegiadas para obter informação rápida e os jornais impressos são eleitos para o objetivo de aprofundar temas, de acordo com os participantes neste estudo com seniores canadianos (Quan-Haase et al., 2016). Estas práticas resultam também de uma falta de confiança nos conteúdos online para informação que vá além de conteúdos de natureza mais prática. Assim, embora os participantes confiem na internet para obter informações e conteúdos mais triviais, como o estado do tempo ou uma receita, não se sentem confortáveis ou não confiam na informação que encontram na internet sobre outros temas (Quan-Haase et al., 2016). A perceção dos participantes neste estudo é que

esta prática está relacionada com uma preferência pessoal e não com o grau de competências para a utilização da tecnologia.

A pesquisa de informação sobre saúde e bem-estar é vista como uma mais valia quando falamos de pesquisa de informação online por parte de indivíduos mais velhos (Hofer et al., 2019). Entre as possíveis vantagens que o acesso a informação sobre saúde online proporciona, inclui-se “o acesso melhorado a informação de saúde personalizada, acesso a informação e aconselhamento “on demand”, conteúdos mais facilmente atualizados e um maior leque de escolha para o utilizador” (Espanha, 2009, p. 78). No entanto, quando olhamos para a população em geral, o fator mais determinante sobre quem tem o maior acesso a este tipo de informação não é tanto o grau de interesse e relevância para as suas vidas mas sim quem detém mais competências na utilização das tecnologias digitais (Espanha, 2009). Nos estudos com a população em geral, os mais velhos surgem entre aqueles que menos pesquisam online sobre o tema, o que se vai intensificando inclusivamente quando comparando entre seniores mais novos e em idades mais avançadas (Choi, 2011). O fenómeno parece estar intimamente relacionado com as baixas taxas de acesso e utilização da internet das pessoas mais velhas relativamente à restante população (Choi, 2011; Hale, Goldner, Stern, Drentea, & Cotten, 2014). No entanto, a par da crescente adoção das tecnologias digitais entre os mais velhos, e a esta intimamente relacionado, a pesquisa online sobre saúde está também em crescimento entre a população mais velha (Alicia Hong & Cho, 2017). Efetivamente, no que se refere aos indivíduos mais velhos que já são utilizadores das tecnologias digitais, Vroman e colegas (2014) identificaram a procura por informação sobre saúde como uma das três atividades mais realizadas pelos mais velhos online, juntamente com a comunicação com a família através do email e manter contacto com amigos distantes fisicamente.

O género e o nível de formação estão fortemente associados à atividade de pesquisa de informação online na população em geral, com as mulheres e os indivíduos com maior nível de formação entre aqueles que mais usam a internet para esse fim (Flynn, Smith, & Freese, 2006; Hale et al., 2014). Tendência que se reproduz de forma semelhante entre os indivíduos mais velhos (Flynn et al, 2006). A educação, além de ser um fator significativamente relacionado com a capacidade de perceção de utilidade da internet (Reisenwitz, Iyer, Kuhlmeier, & Eastman, 2007), parece estar também relacionado com um maior envolvimento em atividades relacionadas com o conhecimento e a informação entre as pessoas mais velhas que utilizam os media digitais (van Deursen & Helsper, 2015, p. 183).

O acesso a informação sobre saúde tem a potencialidade de trazer benefícios, incluindo informar e capacitar os indivíduos enquanto pacientes (Hale et al., 2014). Por outro lado, nas sociedades atuais, mais do que uma possibilidade, aceder a informação e serviços de saúde online é cada vez mais uma necessidade, sobretudo com a implementação generalizada de serviços como o “e-health” (Kim & Xie, 2017). No entanto, para que estes potenciais benefícios se cumpram, além do acesso, as literacias em geral, e em particular as literacias digitais e literacia em saúde, desempenham um papel fundamental ao nível individual para evitar os riscos de desinformação que o fenómeno também acarreta, como desenvolveremos mais à frente. A literacia em saúde pode ser definida como “people’s knowledge,

motivation and competences to access, understand, appraise, and apply health information in order to make judgments and take decisions in everyday life concerning healthcare, disease prevention and health promotion” (Sørensen et al., 2012 in Kim & Xie, 2017, p. 1074).

O retrato do panorama português traçado num estudo sobre Portugueses, a Saúde e a Internet concluiu, entre outras coisas, que “os mais velhos, iliterados e com recursos financeiros mais baixos, estão alheados do acesso às TIC, bem como as pessoas a partir dos 45 anos com níveis elementares de escolaridade e uma média de rendimentos baixa (cerca de 50% da população residente)” (Espanha et al., 2016, p. 15). O estudo constatou também que as aprendizagens sobre saúde através das tecnologias digitais, apesar de terem uma crescente influência, não alteraram o quadro de fontes utilizadas pela população em geral para a sua relação com a saúde, da mesma forma que a possibilidade de aceder a este tipo de informação de forma autónoma não substitui a informação que é obtida quer através de profissionais de saúde, quer através das suas conexões sociais mais próximas (Espanha et al., 2016, p. 15).

No acesso aos serviços públicos disponibilizados online, uma das principais questões que os reduzidos estudos que se debruçam sobre o e-government e as pessoas mais velhas destacam é o paradoxo da relação (Choudrie, Ghinea, & Songonuga, 2013; Sourbati, 2009).

Uma das definições de e-government descreve o conceito como:

“the use of information technology, especially telecommunications, to enable and improve the efficiency with which government services and information are provided to citizens, employees, businesses, and government agencies” (Carter, L. e Belanger, F. , 2005 in Choudrie et al., 2013, p. 1).

Uma vez que a população mais velha é um dos grupos que mais poderia beneficiar da disponibilização online dos serviços do estado, quer por razões de mobilidade quer pelo facto de serem dos utilizadores mais frequentes dos serviços públicos, torna-se uma contradição o facto de, por consequência da forte taxa de não utilizadores ou utilizadores pouco independentes entre os mais velhos (Choudrie et al., 2013), o e-Government possa, em vez de incluir, aumentar ainda mais a exclusão dos cidadãos pertencentes a esta faixa etária daquilo que são as sociedades modernas (Sourbati, 2009).

No caso português, há um duplo paradoxo que reside no facto de o país ter implementado desde cedo um dos mais desenvolvidos sistemas de e-government da Europa (Rodousakis & Mendes dos Santos, 2008) ao mesmo tempo que mantinha uma das mais elevadas taxas de exclusão digital entre a sua população.

Numa sociedade onde são já uma realidade serviços do estado disponibilizados unicamente online, o papel dos warm experts, dos co-users e proxy users (Hänninen et al., 2020), que referimos anteriormente, adquire uma destacada relevância (Sourbati, 2009), no sentido de mediar ou assistir o acesso a estes serviços e diminuir o grau de exclusão das pessoas mais velhas que têm dificuldades em utilizar as tecnologias digitais ou não as utilizam de todo. Além da mediação por pessoas pertencentes

às conexões sociais do indivíduo, é também de destacar a importância de políticas públicas que promovem essa mediação a nível da administração local.

No que diz respeito à utilização de tecnologias digitais para finalidades ligadas a compras ou serviços bancários, os usos dos mais velhos parecem revelar uma procura de independência e tentativa de controlo sobre as suas próprias vidas (Damant et al., 2016). Por um lado, Harrod (2011) descreve que os mais velhos sentem pressão para utilizar estes serviços no sentido de contrariar o estigma social de dependência, por outro, (Selwyn, Gorard, & Furlong, 2003) mostra que, por vezes, o impulso de adoção de aplicações como compras ou serviços bancários online entre os mais velhos é feito com um objetivo preventivo de manter a independência na perspetiva futura do seu processo de envelhecimento, no sentido de preparação para um futuro onde percebem a perda de mobilidade e constrangimentos financeiros como possibilidades. O estudo desenvolvido por Leppel e McCloskey (2011) mostrou que atitudes relativamente à perceção de utilidade das compras online não difere entre grupos mais jovens e mais velhos, e embora os indivíduos com mais de 69 anos raramente efetuassem compras online, usavam a internet para pesquisar informações sobre produtos e serviços. Hoffman, Novak e Peralta (1999) mostraram que a perceção de falta de controlo faz com que muitos indivíduos evitassem as compras online. Num estudo com avós italianas utilizadoras da internet, Colombo, Aroldi e Carlo (2018) perceberam que as participantes adotavam estratégias prudentes para diminuir o risco e danos na sua utilização das tecnologias digitais para estas finalidades, mas sem que isso as limitasse demasiado nas ações que desenvolviam de forma independente, estratégias como o uso de cartões pré-pagos em vez de cartões de crédito para compras online. Descrevem também que algumas das participantes do estudo foram aconselhadas a não utilizar serviços com um maior risco inerente, como os serviços bancários online pelos filhos (Colombo et al., 2018).

Lazer e entretenimento

O uso da internet entre a população mais velha relacionado com o lazer e o entretenimento assume uma relevância específica que se relaciona com a associação entre a ideia de pessoa idosa e um tempo de reforma ou de inatividade (Rosário Mauritti, 2004a). Além de que, com base nesta ideia, coexistem na sociedade, concomitantemente com discursos negativos sobre o envelhecimento, discursos em que os mais velhos são:

“projectados, preferencialmente, como potenciais segmentos específicos de consumos.

Neste âmbito, a velhice é associada de forma apelativa a designações positivas que a projetam num tempo de lazer, de liberdade e de auto-aperfeiçoamento” (Rosário Mauritti, 2004a).

O lazer e o entretenimento constituem uma das vertentes do uso da internet pelos utilizadores mais velhos retratados nos estudos sobre a temática (Lifshitz et al., 2018; White et al., 1999; Xie, 2007). Lifshitz e colegas (2018) encontraram uma associação especialmente significativa entre o uso da internet para finalidades de lazer e indicadores de bem-estar entre a população mais velha.

Já Nimrod (2014), aponta o lazer como uma das principais funções da internet para as pessoas mais velhas numa visão abrangente do uso da internet como fonte de lazer que inclui o uso da internet como uma atividade de entretenimento por si, através de valências como árvores genealógicas, álbuns de fotos, jogos e hobbies virtuais, além das atividades de planeamento e aquisição de serviços e atividades de lazer e entretenimento.

Sobretudo os jogos digitais têm sido alvo da atenção de vários estudos focando-se nos seus possíveis benefícios para o bem-estar nas fases mais avançadas da vida (Allaire et al., 2013).

Há cada vez mais pessoas mais velhas a jogar jogos digitais e as motivações para tal são muito diversas, entre elas desafios intelectuais e exercício físico (Sayago et al., 2019), para “passar o tempo”, para fins de aprendizagem (Hera, Eugène Loos, Monique Simons, & Joleen Blom, 2017) ou por diversão (De Schutter & Brown, 2016; De Schutter & Malliet, 2014). Há também cada vez mais jogos a serem desenhados especificamente para este segmento da população com os objetivos de minimizar alterações nas capacidades funcionais relacionadas com a idade, melhorar a comunicação entre avós e netos e promover a interação social (Sayago et al., 2019). Loos e Zonneveld (2016) exploraram o papel dos jogos “sérios” - com finalidades relacionadas, por exemplo, com a saúde, o exercício, a educação e a reabilitação - na vida dos mais velhos, concluído com a recomendação de que poder jogar com familiares ou amigos e evocar memórias tornaria os jogos mais apelativos para os mais velhos.

No entanto algumas generalizações sobre jogos digitais e pessoais mais velhas deverão ser tidas em atenção. Por um lado, indivíduos mais velhos que jogam intensivamente jogos digitais confrontam-se com o facto de nem todas as pessoas consideram jogar jogos online um comportamento apropriado para uma pessoa mais velha (De Schutter & Malliet, 2014). Por outro, Sayago e colegas (2019) numa revisão crítica da literatura sobre seniores e jogos digitais concluem que, esta atividade é pensada, de forma geral, como uma solução que resolverá muitos dos problemas que a população mais velha enfrenta, com os indivíduos a serem muitas vezes retratados como jogadores ou potenciais jogadores de jogos digitais em estudos sobre a temática. Nesse âmbito, argumentam com a necessidade de ponderar a heterogeneidade entre este segmento da população e o facto de que os jogos digitais não conduzem, por si, ao envelhecimento positivo ou ativo (Sayago et al., 2019).

Riscos

Em contraste com os estudos sobre o uso da internet por outros grupos etários, sobretudo jovens, adolescentes e crianças, que desde sempre se interessaram pelos possíveis riscos associados à utilização das tecnologias digitais (Livingstone & Helsper, 2010), os estudos sobre as faixas etárias mais velhas e as TIC, têm-se focado sobretudo nos benefícios em estar online e na relação entre a sua utilização e o aumento da qualidade vida, como referimos anteriormente. No entanto, tal como em muitos outros aspetos, à medida que cada vez mais seniores adotam a internet, também o interesse em identificar e compreender, além dos benefícios, os riscos associados ao uso da internet para esta faixa etária (Blank e Lutz, 2018; Colombo, Aroldi, & Carlo, 2015) tem vindo a aumentar.

O debate sobre os riscos envolvidos na utilização da internet por adultos em geral tem-se focado principalmente, de acordo com Carlo e Vergani (2016), em dois campos de análise: um, mais prevalente, ligado a questões de segurança, envolvendo preocupações com o roubo de dados pessoais, fraude, vírus, etc. E outro campo, relacionado com as patologias psicológicas e psiquiátricas associadas ao uso problemático da internet, com foco do uso excessivo.

No que diz respeito aos riscos percebidos pelos mais velhos, identificados por Carlo e Vergani (2016), estão o medo de incorrer em erros técnicos, a exposição a conteúdo ofensivo, o roubo de dados e o desperdício de tempo online. Os autores identificam também que quanto mais experientes os utilizadores destas faixas etárias são, mais percepção de risco têm sobre a utilização da internet, ao mesmo tempo que aumenta também a percepção sobre as suas oportunidades.

De acordo com Nimrod (2017) o “tecnostress” é uma das formas através das quais a internet pode trazer riscos e diminuição da qualidade de vida para os utilizadores mais velhos. O conceito refere-se ao stress produzido pelo uso das TIC sendo a sua definição a seguinte:

“one of the fallouts of an individual’s attempts and struggles to deal with constantly evolving ICTs and the changing cognitive and social requirements related to their use” (Tarafdar, Tu, and Ragu-Nathan 2007, p. 303, como citado em Nimrod, 2017).

É, designadamente, um problema de adaptação que consiste na incapacidade de lidar com as tecnologias digitais ou de se habituar a estas (Nimrod, 2017). De acordo com a autora, a preocupação com a inclusão, a privacidade e a complexidade das TIC são os principais pontos de distúrbios causados pela tecnologia digital nesta faixa etária. Nesse sentido, defende que quer investigadores quer responsáveis por projetos de inclusão digital da população mais velha devem pensar intervenções que contemplem o atenuar do “tecnostress” entre estes utilizadores e que incluam nas suas formações a capacitação para distinguir entre uso ajustado e desajustado das tecnologias digitais (Nimrod, 2017).

A desinformação e a velocidade com que esta é propagada através dos media digitais, sobretudo através das redes sociais online, é dos principais riscos que a utilização dos media digitais impõe, de forma transversal, às sociedades atuais e aos indivíduos que as constituem. O fenómeno é viabilizado pelos atributos destas tecnologias que permitem aos utilizadores quer a produção, quer a rápida propagação de informação incorreta através de redes descentralizadas e distribuídas (Benkler, Faris, & Roberts, 2018) e tem um profundo impacto negativo em várias dimensões, desde política, a questões sociais, à saúde, até a questões económicas (Kapantai, Christopoulou, Berberidis, & Peristeras, 2021). O termo “notícias falsas” transposto do inglês “fake news” foi a principal formulação através do qual o problema foi tornado mediático e alberga um variado número de tipologias de informação, desde erros não intencionais, a conteúdo satírico, técnicas de manipulação com grande impacto até conteúdo fabricado com um propósito mal-intencionado (HLEG, 2018 in Kapantai et al., 2021).

Apesar da transversalidade do fenómeno, alguns estudos apontam para uma maior vulnerabilidade da população mais velha relativamente à propagação deste tipo de informação online (Brashier & Schacter, 2020; Grinberg, Joseph, Friedland, Swire-Thompson, & Lazer, 2019; Guess, Nagler, &

Tucker, 2019). A falta de literacia mediática e digital parece ser a explicação para a propagação de desinformação online entre os utilizadores nestas faixas etárias (Guess et al., 2019). A avaliação de credibilidade online é uma das áreas elementares da literacia digital (Seo, Blomberg, Altschwager, & Vu, 2020). Um estudo de Seo e colegas (2020) sobre a relação de indivíduos americanos mais velhos e mais vulneráveis e a propensão para partilhar desinformação online concluiu que um maior nível de educação, que neste estudo inclui uma combinação de maior grau de escolaridade e a participação em aulas sobre TIC onde o tema da literacia da informação foi abordado, posiciona os indivíduos como mais capazes de discernir sobre a credibilidade da informação a que são expostos online. Cada uma das duas variáveis isoladas não foi significativamente associada com uma boa capacidade de avaliação de credibilidade, apenas quando combinadas (Seo et al., 2020).

Tal enfoque sobre a partilha de desinformação entre as gerações mais velhas pode ser útil no sentido de compreender que especificidades, em termos latos, poderão ser partilhadas por diferentes gerações ou diferentes grupos etários neste fenómeno. No entanto o problema é transversal e, ainda que possivelmente com diferenças de tipologia e intensidade, parece afetar utilizadores da internet de todas os grupos etários.

Em suma, as atividades que as pessoas mais velhas desenvolvem durante a sua experiência online são uma dimensão importante para compreender o impacto que esta tem nas suas vidas, quer em termos de benefícios, quer em termos de riscos, por isso neste subcapítulo fizemos uma análise de vários estudos sobre os usos das tecnologias digitais pelos mais velhos, refletindo sobre motivações, tipos, características e consequências da utilização. Os usos relacionados com as conexões sociais parecem ser centrais na experiência online entre as pessoas mais velhas, um tipo de uso mais prevalente que a pesquisa e acesso a informação e serviços, que é, no entanto, apontado por alguns autores como a atividade mais fortemente associada à obtenção de benefícios, e que atividades relacionadas com o lazer e entretenimento são importantes atividades online para os mais velhos, quer na dimensão dos jogos, quer pelas próprias valências da internet que permitem desenvolver hobbies. Este tipo de atividades online parecem estar relacionados com benefícios a nível do bem-estar e da integração social. As relações intergeracionais, mas cada vez mais também as intrageracionais, mostram-se fundamentais no papel de incentivar, influenciar e mesmo mediar os usos através de diferentes níveis de assistência. Refletimos também sobre a importância de pensar e analisar os riscos, concomitantemente com os benefícios, nos estudos sobre os usos dos mais velhos dos media digitais, aos quais os estudos sobre o tema dão progressivamente mais atenção.

Seria interessante compreender de forma mais aprofundada como estas atividades são mediadas pelas competências digitais dos indivíduos, de que forma tipologias específicas de atividades desenvolvidas online estão relacionadas com determinadas competências digitais e com a possibilidade de obter benefícios da utilização da internet (Hunsaker & Hargittai, 2018). Até porque, de acordo com estes autores, as competências digitais parecem desempenhar um papel central na compreensão de como as desigualdades sociais se relacionam com as atividades desenvolvida online. Importante será também

refletir sobre a diversidade e heterogeneidade não só nos usos, mas também nos significados atribuídos à tecnologia (Madianou & Miller, 2012; Miller & Slater, 2020).

2.3. Pessoas mais velhas e internet: idade, contextos e agência

A idade, como temos vindo a descrever, é uma das principais variáveis sociodemográficas associadas à exclusão ou desigualdade na adoção da internet e está no centro de estudos sobre a exclusão digital que se dedicam especificamente a aprofundar o conhecimento sobre a relação das pessoas neste grupo etário com os media digitais. Contudo, alguns autores mostram-se críticos a uma análise da exclusão digital demasiado focada na idade. Loos (2012) chama a atenção para o perigo de usar a idade como variável explanatória da exclusão digital entre os mais velhos, e chama a atenção para a preponderância das literacias neste processo e Colombo (2016) refere-se à idade como impacto causal, argumentando que fatores como a rede social do indivíduo, o seu status profissional e a sua anterior profissão deveriam ser tidos em especial consideração neste processo. Bergström (2017), num estudo longitudinal sobre igualdade digital entre seniores na Suécia, argumenta que o impacto da idade e a educação são ainda fatores relevantes mas que estão lentamente a diminuir em favor das experiências de vida, quer no ambiente de trabalho, quer na socialização ao nível familiar e com o círculo de amigos. Além disso, cada vez mais autores têm dado relevância aos contextos socioculturais nos fatores que facilitam ou dificultam a relação dos mais velhos com os media digitais e, nesse sentido, também fortemente condicionados pelos contextos nacionais (E. J. Helsper & Reisdorf, 2016).

Para Bergström (2017) é evidente que a adoção e o uso de tecnologias como a internet e novas aplicações a elas associadas envolve uma complexa composição de fatores relacionados quer com indivíduos quer com as sociedades e, nesse sentido, diferentes fatores sofrerão ao longo do tempo diferentes influências, ainda que padrões se repitam.

Exclusão digital e agência

“O dia-a-dia é onde estrutura e agência se encontram para influenciar a ação, a inação, as oportunidades e as limitações”, como sublinha Parker (2000, como citado em Helsper, 2021, p. 17).

No entanto, a agência das pessoas mais velhas isto é, as suas ações individuais voluntárias, as resistências e as escolhas no âmbito das questões estruturais que as influenciam e condicionam, nem sempre é acautelada nos estudos sobre seniores e a internet, quer em estudos que se interessam pela exclusão ao nível do acesso, quer em estudos que se dedicam a analisar os usos e capacidades de retirar benefícios entre as pessoas mais velhas. A literatura sobre o tema pressupõe frequentemente uma leitura do fenómeno como unicamente moldado pelas dimensões estruturais. Ainda que o papel desempenhado pela escolha neste processo seja difícil de estudar, na medida que é indissociável do contexto social que configura essas mesmas escolhas (Eynon & Helsper, 2010), é importante ter em conta a interação entre estrutura e agência individual na análise da adoção e uso da internet pelas pessoas mais velhas. Nesse

sentido, é importante refletir de que forma a agência dos indivíduos exerce influência nas motivações para a não utilização ou a utilização considerada não competente da internet entre os mais velhos. Como constata Eynon e Helsper (2010), estudos sobre gênero e tecnologia mostram como a escolha é frequentemente determinada pela pressão social para um determinado comportamento em relação à tecnologia e estudos com pessoas mais velhas também mostram que existe entre eles a ideia de que a tecnologia não é apropriada ou relevante para a sua idade. As autoras concluem, no seu estudo sobre afastamento da aprendizagem online entre indivíduos mais velhos, que um complexo combinado de escolhas e fatores de exclusão podem estar implicados no afastamento dos mais velhos das tecnologias digitais (Eynon & Helsper, 2010). Os resultados destacam a ideia de socialização sobre a de escolha, na medida em que nenhuma atitude ou opinião individual é totalmente independente do contexto social em que está inserido, no entanto, ressaltam que atitudes pessoais e falta de interesse têm efeitos independentes na análise do processo de afastamento da internet (Eynon & Helsper, 2010), reforçando a percepção de que independentemente dos fatores estruturais que determinam o uso individual da internet, a agência do indivíduo desempenha um papel que deve ser assinalado.

A reflexão torna-se mais relevante à medida que mais indivíduos seniores adotam a internet, havendo autores que defendem a ideia que, em sociedades em que a disseminação da internet atingiu um ponto de saturação, as questões de escolha e de estilo de vida serão predominantes à própria questão da exclusão social (Mancenelli, 2007, in Eynon & Helsper, 2010) no que diz respeito ao uso ou não de determinadas aplicações online, como as redes sociais.

Neste âmbito, Lüders & Brandtzæg (2014) defendem que a exclusão digital entre os mais velhos não deve ser vista apenas como uma consequência da falta de literacias digitais e preocupações com a segurança e a privacidade da tecnologia. A não utilização de determinadas ferramentas online, neste caso de redes sociais online, pode refletir escolhas individuais que para os autores pode estar relacionada com uma diferença na cultural geracional, no sentido em que as redes sociais online podem ser percebidas pelas pessoas mais velhas não só como uma tecnologia que não facilita a sua cultura de comunicação preferencial mas também como algo que a vem substituir (Lüders & Brandtzæg, 2014).

Para Luders e Brandtzaeg (2014) a não utilização intencional dos mais velhos de vertentes da internet como as redes sociais online não é um problema, exceto se esses não utilizadores se sentirem socialmente excluídos. Nesse caso, segundo o autor, o problema deve ser mitigado.

Outra dimensão a incluir neste debate é colocada por Hagberg (2012) como uma das “questões morais” que levanta sobre esta temática e que diz respeito ao direito a ficar de fora. O autor questiona se as pessoas mais velhas entre as mais velhas devem ter o direito de ficar de fora, isto é, de manter os seus hábitos e não ter de aprender novas práticas? Uma questão que partilha em certa medida o racional com a anteriormente apresentada teoria gerontológica do desengajamento, à qual o atual paradigma do envelhecimento ativo surge como antípoda teórico.

Considerar a agência na utilização que as pessoas mais velhas fazem da internet é fundamental para compreender de que forma as pessoas nesta fase da vida adaptam as suas práticas online aos seus gostos, necessidades específicas e estilos de vida preferenciais.

Quan-Haase, Martin e Schreurs (2016) concluem que a agência é central no entendimento do uso quotidiano dos mais velhos dos media digitais. Para as autoras, mesmo que a porta de entrada nas tecnologias digitais seja muitas vezes por influência de familiares mais novos e, dessa forma, também através das práticas e visões que estes têm sobre os media digitais, as pessoas mais velhas acabam por construir as suas próprias visões sobre como a tecnologia se pode adaptar às suas vidas, avaliado criticamente as opções tecnológicas disponíveis e as suas preferências pessoais, conveniência e acessibilidade financeira. Também Colombo, Aroldi e Carlo (2014) descrevem o uso da internet pelas pessoas na fase mais avançada da vida como “maduro” e adaptado aos seus estilos de vida e necessidades.

Assim, além de todos os fatores descritos anteriormente que podem condicionar o tipo de uso feito pelos mais velhos dos media digitais, devem ser articulados com o papel da agência e os próprios processos de “domesticação” da tecnologia (Silverstone, Hirsch, & Morley, 1992) que decorrem no dia-a-dia dos indivíduos mais velhos. Esta é, como apresentam Gallistl e colegas (2020), a perspetiva da gerontologia cultural crítica, que compreende a adoção da tecnologia entre as pessoas mais velhas como um processo de domesticação que se caracteriza pela forma “diversa, ambivalente e muitas vezes contraditória” (p.239) através da qual os media digitais se incorporam no dia-a-dia destes utilizadores.

À luz da teoria da domesticação da tecnologia, Comunello e colegas (2015) analisam a utilização de telemóveis por pessoas mais velhas, concluindo que as pessoas mais velhas partilham um padrão de abordagem utilitária ao dispositivo ao mesmo tempo que destacam a variedade de perfis e diversidade de estratégias de aprendizagem utilizadas pelos indivíduos mais velhos, adaptadas aos seus interesses pessoais.

Os autores sublinham a importância de compreender estes processos como ponto de partida para o desenho de programas que têm em vista a inclusão digital das pessoas mais velhas, isto porque, tal como outros segmentos da população, as pessoas mais velhas tendem a acolher melhor tecnologias que são percebidas como benéficas para os seus estilos de vida (Kok, Williams, & Yan, 2012; Rogers, 2003, in Quan-Haase et al., 2016). Os conceitos de *media ideologies* e *idioms of practice* (Gershon, 2010 in Fernández-Ardèvol et al., 2020) são particularmente úteis para refletir como as escolhas e as preferências dos mais velhos em relação aos media digitais podem eventualmente não refletir o uso considerado ideal por pessoas pertencentes a outros segmentos da população. Segundo os autores, indivíduos pertencentes a diferentes grupos etários estruturam as suas práticas e experiências com os media digitais através de um processo de atribuição de sentido a cada um destes media (Fernández-Ardèvol et al., 2020). Estas experiências e práticas são também estruturadas pelas suas convicções sobre como um determinado media “comunica e estrutura a comunicação” (Fernández-Ardèvol et al., 2020) que denominam de “media ideologies”. Quer a atribuição de sentido quer as convicções estão enraizadas

na percepção de um utilizador sobre os usos que se fazem dos media digitais e são negociadas em termos dos constrangimentos e possibilidades oferecidas por estes media. Ao decidirem sobre, inventarem e reinventarem a forma como lidam com as diferentes plataformas digitais, os utilizadores estão a reconfigurar implicitamente os significados impostos sobre essas plataformas (Comunello et al., 2015; Fernández-Ardèvol et al., 2020). É muitas vezes em conjunto, trocando experiências e pedindo conselhos, que as pessoas percebem como usar diferentes tipos de media e frequentemente aceitam os usos sociais apropriados para determinada tecnologia (Gershon, 2010 in Fernández-Ardèvol et al., 2020). Para Fernández-Ardèvol e colegas (Fernández-Ardèvol et al., 2020) é através dessa negociação que as pessoas se identificam com diferentes ideologias dos media o que, por seu turno, vai guiar as decisões sobre a utilização das diferentes ferramentas da comunicação digital. Neste sentido, diferentes gerações, sobretudo as mais distantes, poderão ter diferentes percepções sobre como determinado media digital deve ser usado, fomentando um “quadro normativo” que pode ser partilhado e implícita ou explicitamente aceite por cada geração (Fernández-Ardèvol et al., 2020). Estes diferentes quadros normativos, que podem surgir e variar entre gerações, refletem as normas sociais que regem os media digitais e que mudam entre gerações e ao longo do tempo (Kadylak et al., 2018). O estudo sugere a existência de *idiomas de prática e ideologias dos media* baseados em gerações não apenas entre os adolescentes, mas também entre os mais velhos (Fernández-Ardèvol et al., 2020).

Neste sentido, também entre os mais velhos, ainda que as condições de acesso, disponibilidade ou literacias não estejam satisfeitas, há sempre um grau de “domesticação” da tecnologia.

Recuperamos aqui a importante ideia apresentada anteriormente de que o conceito de competência digital se desenvolve hoje na convergência do online com o offline, englobando o conceito de competências mais gerais e, nesse sentido, compreendendo também a relevante capacidade de escolher recursos ou ferramentas fora do espectro digital quando esta é a solução mais eficaz (Ala-Mutka, 2011). Esta ideia de que escolher realizar uma tarefa de forma offline pode, em determinadas circunstâncias, refletir uma maior competência por parte do utilizador é central para refletir sobre a importância de se ter em conta questões de escolha, preferências e estilos de vida no não uso, mas sobretudo no uso considerado limitado dos media digitais ou de algumas plataformas, entre os indivíduos mais velhos, em conjunto com as outras importantes questões já referidas relacionadas com os fatores associados à exclusão digital sénior. Além disso, a escolha pessoal, neste contexto dos usos dos media, pode ser definida como “select[ing] among media choices based on how well each option helps them meet specific needs or goals’ (Cho et al., 2003: 48 in Eynon & Helsper, 2010) e as necessidades e objetivos das pessoas mais velhas podem ser, por um lado, diferentes das percecionadas por outros grupos etários, por outro, muito diferentes também entre si e finalmente diferentes também daquilo que pessoas de outras gerações percecionam como o ideal nas fases mais avançadas da vida. Isto porque existem importantes diferenças nas práticas de comunicação e nas preferências tecnológicas entre as pessoas mais velhas, o que leva a crer que também na variabilidade das experiências com os media digitais entre as pessoas pertencentes a estas gerações (Jacobson, Lin, and McEwen, 2017, in Schreurs et al., 2017).

O que nos leva enfatizar a importância de focar a heterogeneidade das pessoas mais velhas, a diversidade dos seus usos e dos significados atribuídos à tecnologia.

Capítulo 3: Problemas e desafios na definição e estudo das pessoas mais velhas

3.1. Pessoas mais velhas como categoria social? “Idadismo” vs Heterogeneidade

“Idosos” como categoria social

Uma das dificuldades fundamentais de refletir sobre as pessoas mais velhas é a própria definição do que significa ser “idoso”, ou estar a viver a fase da vida a que chamamos de velhice. Definir o que significa ser uma pessoa mais velha é uma tarefa complexa uma vez que esta fase da vida é universal unicamente pelo facto de se inscrever no ciclo de vida biológico. Ao nível do seu significado a velhice é uma construção social, considerando que implica uma grande diversidade de definições sociais formais e informais e uma vez que é vivida de forma altamente variável conforme o contexto social e enquadramento histórico (Lima & Viegas, 1988; Morgan & Kunkel, 2015). A forma como se experiencia ou cria sentidos para o envelhecimento varia significativamente consoante a situação, as culturas e o tempo em que esta experiência se desenrola. “Há, por isso, uma dificuldade em definir a velhice na medida em que se inscreve numa multiplicidade de visões, decorrentes de uma diversidade cultural e histórica, irreduzíveis entre si.” (Lima & Viegas, 1988, p. 149).

Consequentemente, a utilização da idade cronológica como critério único e mais usado para a delimitação analítica-conceptual da “categoria dos idosos” oferece problemas e é atualmente encarado com resistência (Mauritti, 2004). “A idade cronológica não é um bom preditor do sujeito, embora continue a funcionar como marcador da categoria social de pertença ou do valor da pessoa.” (Rosa, 2020, p.69). Outro dos critérios mais usados é a entrada na inatividade, que constitui, para muitos, o marcador do início desta etapa da existência (Bourdelaís, 1997; Dubar, 2001; Caradec, 2001a; Fernandes, 1997 e 2001, in Mauritti, 2004).

Não obstante a dificuldade de delimitação da categoria das pessoas mais velhas, Morgan e Kunkel (2015) distinguem as três formas mais comuns de categorizar esta fase da vida: a idade cronológica, a idade funcional (baseada em mudanças físicas e necessidade de assistência) e a fase da vida (fases específicas da vida que envolvem transformações e mudança de papéis como, neste caso, a reforma). O envelhecimento é um processo com múltiplas dimensões, Morgan e Kunkel (2015), distinguem, entre outras, dimensões para o envelhecimento individual onde destacam o envelhecimento físico e o envelhecimento psicológico. O envelhecimento físico refere-se à maturação que o organismo vai sofrendo ao longo da vida e que assume algumas características específicas na fase mais avançada da vida, como rugas e os cabelos brancos. Mesmo estas mudanças físicas, que tomamos como normais nas idades mais avançadas, são variáveis uma vez que não envelhecemos da mesma forma, mesmo fisicamente. Na perspetiva das autoras, algumas destas mudanças físicas podem ser também influenciadas pela forma como se vive, por escolhas e estilos de vida ou através de práticas culturais e, dessa forma, podem ser até um certo ponto modificáveis. A idade psicológica refere-se a processos que envolvem mudanças a nível da personalidade, do funcionamento mental e da ideia que temos de nós mesmos nas idades mais avançadas. As autoras defendem que a personalidade não passa por

transformações profundas nas idades mais avançadas como certas ideias popularizadas podem induzir, além de que as perdas cognitivas associadas ao envelhecimento não são universais nem sempre inevitáveis. Portanto, dada a subjetividade e variabilidade do envelhecimento, indivíduos com a mesma idade cronológica podem estar a passar por diferentes estados mentais e psíquicos (Neves & Amaro, 2012).

Para conseguir abordar esta heterogeneidade associada à idade cronológica surgiram outros indicadores, como a idade funcional (capacidades físicas e cognitivas); a idade percebida (pelos outros e pelo mesmo); idade social (experiências: reforma/trabalho) e idade cognitiva (Neves & Amaro, 2012).

O fenómeno do envelhecimento implica grandes dificuldades não só do ponto de vista da delimitação conceptual-analítica, como do ponto de vista da própria denominação dos sujeitos que se encontram nesta fase da vida. Com vista a ultrapassar as dificuldades que a desadequação do termo “terceira idade” então colocava, a Comissão da Comunidades Europeias analisou as respostas a um questionário europeu que decorreu em 1992 sobre “Idade e Atitudes” (INE, 2002). A análise do inquérito relativamente às respostas sobre como se deveriam designar as pessoas nesta etapa da vida permitiu observar uma grande diversidade de propostas. A designação mais aceite pelos participantes dos países que constituíam na altura a União Europeia foi a de “pessoas mais velhas”. “A partir dos resultados obtidos, os diferentes países passaram a usar terminologias diferentes, mas próximas, para designar os idosos e na maior parte deles o termo pessoa ou cidadão passou a preceder a alusão à idade. Estes resultados parecem querer reafirmar a cidadania e a inclusão social dos idosos, como se bastasse a sua (re)nomeação para que este processo “naturalmente” ocorra (Mendes, 2017).

São José e colegas (2017) criticam também expressões como ‘old people’, ‘elderly people’ and ‘the aged’ por serem expressões homogeneizadoras. Na perspetiva dos autores, nos questionários sobre envelhecimento, estas expressões correm o risco de gerar múltiplas interpretações por parte dos respondentes e serem, por isso, uma fonte de enviesamento de resultados.

Podemos então concluir que refletir sobre os sujeitos que se encontram nesta fase da vida não pode já ser feito no singular. “A pessoa idosa não existe, existem muitas pessoas em fases diversas do último tramo da vida, que partilham atributos que se foram diversificando e a respeito das quais mudaram as representações sociais, os valores, os estereótipos, as políticas, as práticas relacionais e os contextos de vida.” (Capucha, 2014).

Idadismo vs Heterogeneidade

Os estudos sobre as pessoas mais velhas enfrentam, portanto, um desafio fundamental que se materializa na heterogeneidade que caracteriza os indivíduos que se encontram na fase mais avançada da vida. Sendo a heterogeneidade uma realidade transversal a ter em conta nos estudos sobre qualquer faixa etária, esta é ainda mais intensa entre as pessoas mais velhas, devido a uma ampla diferenciação de características psicológicas, fisiológicas, materiais, de segurança e de estilos de vida que resultam provavelmente da acumulação de diferentes experiências que vai decorrendo ao longo dos percursos de

vida (Nelson & Dannefer, 1992; Givskov & Deuze, 2016; Hagberg, 2012; Loos, 2012). A esta intensificação da diferenciação entre as pessoas mais velhas Nelson & Dannefer (1992) designaram de “aged heterogeneity”.

A acumulação dos efeitos de diferentes experiências e condicionantes ao longo da vida resulta em sujeitos altamente diversos em termos sociais e culturais nas idades mais avançadas (Givskov & Deuze, 2016). Para este efeito contribui, em grande medida, a tendência social de individualização das trajetórias de vida, frequentemente descrita como um processo de despadronização dos percursos de vida - tema que aprofundaremos no capítulo dedicado à estratégia metodológica. Esta individualização produz assim um incremento da diversidade, assim como das desigualdades, nas trajetórias dos indivíduos (Givskov & Deuze, 2016) e que se reflete de forma mais intensa na fase mais avançada da vida.

Esta especificidade atribuída às pessoas mais velhas em vez de especialmente considerada, é, pelo contrário, particularmente ignorada socialmente. Isto porque uma das características mais descritas do idadismo em relação às pessoas mais velhas é a ideia de que estas são parecidas entre si, de que são um grupo homogêneo (Bytheway, 2005; Gendron, Welleford, Inker, & White, 2015; Kelchner, 2000; Levy, Chung, Bedford, & Navrazhina, 2014). Estes estereótipos tendem a exagerar e homogeneizar imagens sobre os mais velhos, imagens essas que são, normalmente “imprecisas, simplistas, rígidas e errôneas” e baseadas em “valores discriminatórios” e têm o poder de “causar danos a identidades sociais e pessoais e contribuir para a discriminação baseada na idade” (Angus & Reeve, 2006, p. 139).

“So ageism, like racism and sexism, is rooted in the social identity of the individual, both a bureaucratically managed identity and an identity conveyed by the physical appearance of the body” (Bytheway, 2005, p. 362).

O termo idadismo foi introduzido por Butler em 1969 e sequencialmente descrito pelo mesmo como “the systematic stereotyping of and discrimination against people because they are old” (Butler, 2001, p. 39). Embora o termo seja, na sua origem estritamente relacionado com as pessoas mais velhas, e sendo este ainda o sentido de algumas das suas definições, posteriormente, numa definição mais abrangente passou a designar qualquer discriminação baseada na idade de um indivíduo, como é o caso da definição apresentada pela Organização Mundial de Saúde no Relatório Global sobre Idadismo (2021).

Um dos principais problemas atribuídos ao idadismo é ser um fenómeno tácito e não examinado (Angus & Reeve, 2006). Embora largamente difundido e aceite ele é amplamente ignorado, de tal forma se encontra embutido naquilo que tomamos por garantido sobre a vida humana (Angus & Reeve, 2006). O idadismo é hoje, no entanto, uma preocupação que tem enquadrado vários estudos sobre a população mais velha e influenciado políticas públicas, como é o caso da campanha global contra o idadismo, lançada em 2016 pela Organização Mundial de Saúde¹⁰. O conceito pode ser sistematizado em quatro

¹⁰ <http://www.who.int/bulletin/volumes/94/10/16-184960/en/>

diferentes componentes: 1) Pode manifestar-se quer a nível cognitivo (estereótipos), quer a nível afetivo (preconceitos) quer a nível comportamental (discriminação); 2) Pode assumir um aspeto negativo ou positivo; 3) Pode se desenrolar de forma consciente ou inconsciente e; 4) Pode desenvolver-se a vários níveis, quer individual (micro), a nível das conexões sociais (meso) e a nível institucional (macro) (Iversen, Larsen, & Solem, 2009).

A esta definição, Snellman (2016) adiciona a necessidade de olhar para o conceito além do conflito entre a sociedade e as pessoas mais velhas e compreendê-lo como um processo constitutivo e contínuo de todos os dias no qual todos estamos de alguma forma envolvidos (Snellman, 2016, p. 153). Reconhecendo, dessa forma, a relação bidirecional entre estrutura e agência, por um lado e, por outro, ultrapassando a relação “eles-nós” e aceitando a dimensão ideológica do conceito (Snellman, 2016).

Os maiores problemas que afetam as pessoas mais velhas, segundo Angus e Reeve (2006) têm origem nas atitudes negativas e muitas vezes idadistas em relação ao envelhecimento. O medo de envelhecer e muitos preconceitos sobre mulheres e homens nesta fase da vida afetam todas as áreas da vida pública e profissional. A tendência das sociedades ocidentais valorizarem a produtividade e eficiência é, na perspetiva dos autores, uma das razões que leva a que os mais velhos sejam olhados de forma desvalorizada e homogeneizada. Uma sociedade ocidental caracterizada por uma forte orientação para a desempenho e que sobretudo celebra a produtividade económica e a independência tende a olhar de forma reducionista para a produtividade e ignorar os importantes contributos sociais que os mais velhos representam, por exemplo, em termos de suporte familiar (Angus & Reeve, 2006, p. 138).

Os preconceitos baseados na idade que afetam as pessoas mais velhas de diversas formas são importantes para este trabalho de múltiplas formas. Desde logo pelo seu papel como um dos mecanismos socioculturais que influenciam os discursos sociais sobre envelhecimento e tecnologia e que podem influenciar a relação das pessoas mais velhas com a tecnologia, como a própria adoção e os tipos de usos que fazem da internet. Outra das possíveis formas através das quais o idadismo pode influenciar a relação que os mais velhos estabelecem com as tecnologias digitais é através de um processo denominado de idadismo internalizado. Levy and Benaji (2002, p. 62) argumentam que os estereótipos negativos sobre as pessoas mais velhas têm impacto na sua cognição, comportamento e saúde de forma inconsciente. Depois da exposição ao longo da vida a estereótipos idadistas estes podem, ao envelhecer, ser direcionados para si próprios através de “implicit age self-stereotypes” ou ideias que indivíduos nas fases mais avançadas da vida têm sobre as pessoas mais velhas (Gendron et al., 2015; Levy, 2001; Levy & Benaji, 2002). Como parte de práticas culturais alargadas, ideias idadistas em relação às pessoas mais velhas manifestam-se em organizações, políticas públicas e funcionam como determinantes sociais da saúde e, além disso, têm o poder de desviar a atenção das condições sociais e das experiências individuais (Angus & Reeve, 2006, p. 140).

Como temos vindo a salientar neste trabalho, vários estudos sobre pessoas mais velhas que não utilizam a internet mostram como uma das principais razões apontadas a falta de motivação ou interesse (Dias, 2012; Lugano & Peltonen, 2012; Morris & Brading, 2007; Selwyn, Gorard, Furlong, et al., 2003)

e a ideia que que a internet não é apropriada ou relevante para a sua idade” (Eynon & Helsper, 2010). O idadismo internalizado pode, assim, influenciar esta imagem das tecnologias digitais como não apropriadas para a sua idade entre os não utilizadores (Eynon & Helsper, 2010), ou como privilegiada e excecional entre os utilizadores (Kania-Lundholm & Torres, 2015), impactando os seus usos.

O facto de as pessoas mais velhas frequentemente não serem ouvidas nos estudos e desenvolvimento de políticas sobre eles próprios é outro dos problemas que emerge nos estudos sobre os mais velhos apontado por Angus e Reeve (2006, p. 149). Assim, o conhecimento sobre o envelhecimento é “produzido e reproduzido pelos mais novos para e em nome das pessoas mais velhas”. Estes procedimentos devem, na perspetiva dos autores, ser examinados criticamente uma vez que, ao não escutarem o que pensam as pessoas que estão a passar por esta fase da vida, o conhecimento produzido não pode senão ser baseado em “assunções tácitas” sobre o que significa estar a viver esta fase da vida.

Além da grande heterogeneidade entre pessoas mais velhas, acentuada por longos e diversos percursos de vida, e paradoxalmente amplamente ignorada, outra importante questão a ter em consideração quando refletimos sobre as pessoas mais velhas é, como alertam Givskov e Deuze (2016), a falácia do ‘cohort centrism’ (Riley, 1988). No sentido em que a experiência do envelhecimento e de ser mais velho não são estáticas, elas alteram-se com as transformações sociais e históricas.

“People take different paths in the historically changing society, and the ability to adapt to – or rather with – media technological transformations varies with the economic, cultural and social resources particular to gender, family structure, ethnicity and social class. Society is stratified by both inter- and intra-cohort disparities.” (Givskov & Deuze, 2016).

Nesse sentido, uma das grandes transformações sociais que produz efeito e transformação sobre o processo de envelhecimento e o que significa ser mais velho nas sociedades contemporâneas é o efeito dos media em geral e dos media digitais em particular, o processo de mediatização da sociedade. Isto é, se por um lado os processos de construção de sentido, construção de identidade, construção e manutenção de relações sociais são, entre outros aspetos, definidores da forma como os indivíduos em geral se relacionam com os media digitais, o inverso também é uma realidade, no sentido em que os media em geral têm um profundo impacto nos processos contemporâneos de “sense-making, performing and shaping identities, forming and maintaining relationships, as well as simply being in (and navigating through) the world.” (Givskov & Deuze, 2016, p. 4).

Portanto, no processo de compreender como as pessoas mais velhas se relacionam com os media digitais, não podemos deixar de ter em conta que o processo de mediatização que as sociedades atuais conhecem produzem efeito sobre as próprias diferenças sociais e culturais. Os autores, baseando-se no trabalho de Formosa e Higg’s (2013) advogam a necessidade de pensar e estudar assuntos relacionados com as pessoas mais velhas baseadas em perspetivas culturais, sobre como os mais velhos constroem sentido sobre si mesmos, os outros e o mundo, em vez das abordagens mais assistencialistas focadas nas ideias de declínio e dependência. A idade avançada é hoje, na perspetiva dos autores, não apenas uma

coisa que acontece às pessoas, ela pode ser considerada variada e dinâmica, mas também multidimensionalmente desigual, em diferentes níveis da sociedade e da prática (Givskov & Deuze, 2016).

Tendo em conta a supramencionada heterogeneidade entre as pessoas mais velhas, abordagens mais frequentes através das quais se tenta analisar os indivíduos mais velhos enquanto categoria social são a consciência geracional, o envelhecimento da população como força social, baseado na ideia do envelhecimento da população como uma mudança social a que a sociedade tem de adaptar e através da perspetiva do percurso de vida ou fases da vida identificadas por (Morgan & Kunkel, 2015) (Morgan e Kunkel, 2015). O facto de partilharem a mesma fase da vida também pode produzir alguns efeitos partilhados, de acordo com perspetivas como a da teoria da seletividade socioemocional (Carstensen, 2006) que destaca a ideia que as prioridades motivacionais dos indivíduos mudam de acordo com a sua perceção subjetiva de tempo futuro, defendida pela teoria da seletividade socioemocional (Carstensen, 2006). De acordo com esta teoria, restrições no horizonte de tempo de vida produzem alterações nas prioridades motivacionais de tal forma que “estados de regulação de emoções” tornam-se finalidades mais importantes para os sujeitos do que outro tipo de objetivos. Estas mudanças decorrem com o envelhecimento, mas, de acordo com a autora, também são passíveis de acontecer noutros contextos que estreitem a perceção subjetiva de horizonte de tempo de vida, como no caso de doença ou guerra.

A ideia de consciência geracional e de geração em geral é particularmente usada para refletir sobre as especificidades de padrões entre as pessoas mais velhas relativamente a indivíduos noutras faixas etárias em termos de usos dos media digitais, e pode ser particularmente relevante tendo em conta que os significados individuais e coletivos desta fase da vida podem-se transformar consoante as gerações que estão nesta etapa do percurso de vida. Até porque, de acordo com Hagberg (2012), uma das dificuldades mais básicas na tentativa de compreensão do que significa ser idoso é ser capaz de distinguir entre as consequências da idade e a pertença a determinadas gerações.

3.2. Gerações, seniores e media

Os discursos geracionais estão hoje amplamente disseminados na esfera pública, inscrevendo-se em discursos produzidos por diversas áreas da sociedade e as gerações são um conceito largamente popularizado pelos media, profusamente usado no marketing, na educação e também nos estudos sobre os media, especialmente no que diz respeito às tecnologias digitais. As gerações têm sido utilizadas como categoria analítica para compreender vários fenómenos relacionados com os media digitais, tal como as mudanças sociais relacionadas ele relacionados, diferentes padrões de uso e diferentes posições perante a exclusão digital. As gerações são inclusivamente definidas (e redefinidas) a partir do seu posicionamento histórico em relação às tecnologias digitais.

Um dos primeiros contributos para compreender a significância social de grupos etários foi feita por Mannheim no início dos anos 90, num artigo intitulado “The problem of Generations”. É na procura

de explicações para a mudança social que se dá na contínua mudança de gerações que nesse período, autores como Mannheim e Ortega e Gasset discorreram sobre o conceito de geração como uma tentativa de compreender o ritmo dos tempos e o compromisso dinâmico entre o individual e as massas (Bolin & Skogerbø, 2013) (Bolin e Skogerbø, 2013). O regresso do interesse pelas gerações como categoria de análise pode ser possivelmente justificado, na perspectiva de Aroldi (2011), por um lado, pela crise que a modernidade tardia provocou nos tradicionais conceitos que organizavam identidades coletivas e a pertença social como os de classe social e nacionalidade, colocando aos investigadores sociais o desafio de encontrarem novas formas de classificação para pensar os fenómenos sociais. Por outro lado, como salienta o autor, a rapidez com que se deram os desenvolvimentos das tecnologias digitais acelerou o processo de mudança social, alterando substancialmente as formas de transmissão cultural e de socialização. Esse fenómeno tornou ainda mais visíveis as diferenças e divisões não só entre grupos sociais como entre grupos etários.

Mannheim definiu inicialmente gerações como “a particular kind of identity of location, embracing related “age groups” embedded in a historical-social process” (K Mannheim, 1970, p. 170). Uma geração será assim constituída por indivíduos que partilham uma consciência comum criada pelo facto de, ao partilharem uma faixa-etária próxima, vivenciarem um mesmo momento e contexto histórico. A coesão coletiva de uma geração ocorre, no pensamento de Mannheim (2013), em três níveis: um “generational site”, a estrutura das experiências e oportunidades socioculturais, “generational actuality”, a forma como as experiências de uma geração estão conectadas pela interpretação, e as “generational units” grupos de pessoas com as mesmas idades em situações semelhantes e que partilham formas comuns de agir relativamente aos seus problemas geracionais. É essencial fazer a distinção entre o conceito de geração e um grupo etário baseado em *cohorts*, Mannheim foca o conceito de geração não simplesmente na idade cronológica, mas no facto de os indivíduos serem expostos ao mesmo tipo de experiências e eventos históricos num contexto social e político comum. Para o autor, as gerações são marcadas por uma específica “localização social” num determinado contexto histórico. Esta localização está tendencialmente em conformidade com as “experiências” e “eventos” específicos dessa geração que ocorrem durante determinada fase das biografias individuais. Nesse sentido, uma geração é especialmente influenciada pelas experiências e eventos que ocorrem durante a fase formativa dos indivíduos. Além disso, para que uma geração se constitua é necessário não só que partilhe assunções criadas por um mesmo contexto de experiências, mas também que exista a perceção que estas assunções são partilhadas pelos outros membros da mesma geração, aquilo que Costen (1999) citando Bude (1997) chama de “‘we sense’ of a generation”. Isto é, uma geração precisa que os seus membros reconheçam uma experiência de vida comum que marca uma certa forma de ler o mundo, mas também precisa de ser identificada como tal pelo discurso social. A deslocação do conceito de uma abordagem operada sociologicamente para uma abordagem que implica uma reflexividade não apenas individual, mas coletiva é a principal evolução nos estudos sobre gerações, identificada por Rossi (2009).

Os media desempenham um papel fundamental neste sistema discursivo das gerações, tendo desde sempre sido preponderantes na construção de sistemas identitários não só pelo papel importante na construção da identidade cultural das gerações como pelo inverso, a cultura geracional também afeta os tipos de consumo dos media (Aroldi, 2011; Kortti, 2016). Aroldi (2011) argumenta que os media desempenham diferentes papéis em diferentes momentos do processo de construção social de uma identidade partilhada e que estes são influenciados por diversas variáveis de carácter sociocultural e tecnológico. Na perspetiva do sociólogo, os media atuam quer como definidores das experiências formativas de uma geração, através de materiais que compõem a “semântica geracional: notícias, factos, imagens, personagens, celebridades, emoções, rituais, ícones, músicas e marcas”; quer a um segundo nível, em que são o espaço onde as gerações podem desenvolver as suas práticas discursivas, a sua reflexividade; num terceiro nível, em que os media atuam como elemento de interação e reação a novos conteúdos e tecnologias e, finalmente, num quarto nível, em que a própria “dieta mediática” é influenciada pela pertença a uma geração. Portanto, uma geração implica que uma determinada *cohort* de idade ganhe uma significância social por se constituir como uma identidade cultural (Edmunds & Turner, 2005) e existe, enquanto tal, quando há uma cultura partilhada através de um sentimento de pertença.

Edmund e Turner (2005) preocupam-se em salvaguardar a ideia de diversidade dentro das gerações, referindo que os factos experienciados dentro de uma geração são trabalhados de formas diferenciadas por grupos distintos. Na conceção dos autores as gerações são “uma resposta coletiva a um evento traumático ou catástrofe que une uma determinada *cohort* de indivíduos numa faixa etária consciente de si” (p.12).

As gerações podem também ter um contexto espacial, embora Edmunds e Turner (2005) proponham que os media de massas criem aquilo que chama de uma “geração global” pelo facto de possibilitarem uma paisagem comum através da qual indivíduos em vários locais do mundo experimentem os mesmos problemas e acontecimentos históricos.

Apesar de ser relativamente consensual a ideia de Mannheim de que as gerações geralmente se formem na fase da adolescência, especialmente na transição para a idade adulta, o autor afirmou a necessidade de ter em consideração os acontecimentos dos anos subsequentes. Sobretudo quando estes acontecimentos, que ocorrem nas biografias individuais, se relacionam com aspetos que determinam “turning points” específicos de uma geração (Mannheim 1952: 282).” (Hepp et al., 2017). A forma como a identidade geracional se desenrola ao longo da vida dos indivíduos é uma questão sobre a qual alguns autores se têm interessado. Para Edmunds e Turner (2005) as gerações vão-se transformando com o envelhecimento dos indivíduos que as compõem. Corsten (1999) considera que as gerações não partilham apenas a adolescência, mas também outras fases da vida como a idade adulta e a velhice sendo o envelhecimento coletivo de uma geração também uma aprendizagem coletiva.

“Generations share not only their adolescence, but also the other phases of life: adulthood, old age. The idea of ‘over ageing’ at the stage of adolescence makes it clear that institutionalized

age (or life phase) markers force individuals, as the collective of generations, to transform their 'identity'. Thus the collective ageing of a generation also means collective learning. The discursive crystallization of basic intentions and formative principle of articulation in adolescence is followed by stepping collectively into the next life phase. In this next phase the generational modes of life practice adopted have to be reconsidered, with regard to which elements can be kept and which have to be modified.” (Corsten, 1999, p. 268).

Compreender o processo através do qual as gerações se vão transformando ao mesmo tempo que mantêm uma identidade partilhada ao longo das várias fases da vida implica, para Vincent (2005), perceber de que forma se pode incorporar “change and creativity into the agency of the ageing generation” (Vincent, 2005, p. 583). O fenómeno de mudança cultural de uma geração ao longo do seu processo de envelhecimento significa que as gerações não estão apenas a executar um programa configurado na sua adolescência, ao longo da vida os elementos de uma geração vão “experiencing, re-evaluating and re-creating the meaning of ‘their time’” (Vincent, 2005, p. 583). O autor salienta o papel da aprendizagem cultural e da memória ao longo do percurso de vida na construção da autoconsciência das gerações e de como estas abordagens são importantes para contestar narrativas socio-estruturais desumanizadas sobre gerações, assim como visões simplistas das gerações como uma cultura meramente aprendida durante a adolescência. “As with other statuses, generations are fluid – boundaries solidify and relax, are appropriate in different contexts and not in others, and are nested into broader and narrower categories. (Vincent, 2005, p. 584).

Discursos sobre gerações e tecnologia

Termos como “nativos digitais”, “geração digital” e “*e-generation*” são exemplo de como os discursos sobre os media digitais são profundamente marcados por discursos geracionais sobretudo, mas não só, em referência às gerações mais novas. Estas classificações transportam, ora explícita ora implicitamente, a ideia de que as gerações mais novas estão naturalmente mais aptas para a utilização das “novas” tecnologias do que os indivíduos noutras faixas etárias. Trata-se de olhar para o momento histórico da emergência e disseminação das tecnologias digitais na sociedade como um momento de grande impacto social e definidor de uma geração pela sua posição temporal em relação a esse momento histórico. Ao mesmo tempo que se define uma geração pela sua afinidade histórica com as tecnologias digitais, redefine-se também as restantes gerações em relação a estas tecnologias. É desta forma que Prensky (2001), em oposição às gerações mais novas, que define como “nativos digitais”, classifica as gerações mais velhas de “emigrantes digitais”, aqueles que, segundo o autor, mesmo adotando estas tecnologias vão sempre manter uma certa pronúncia estrangeira. Os discursos sobre uma geração internet, a par dos conceitos de emigrantes e nativos digitais, proliferaram nos estudos na área do marketing, cunharam também uma geração intermédia de “adaptativos”, e são também encontrados em alguns discursos de organizações intergovernamentais (Aroldi, 2011).

Se, como descrevemos anteriormente, uma geração para se constituir como identidade cultural desenvolve uma dupla reflexividade, reconhecendo-se a si e sendo reconhecida pelos discursos sociais, de que forma a ideia de nativos digitais existirá enquanto geração do sentido real do conceito? E de que forma as gerações mais velhas são realmente redefinidas em relação a estas tecnologias? A posição de Aroldi (2011) relativamente à ideia de uma geração de nativos digitais, é a de que, em vez de uma identidade cultural, o conceito de nativos digitais parece ser mais um “produto passivo de forças externas que são empurradas para o seu grupo de pares, moldando os seus valores, os seus ideais (ou falta de ideais), os seus *weltanschauung* e determinando os seus comportamentos atuais” (p.62).

Estes discursos amplamente disseminados que assumem uma apetência natural das pessoas mais novas para as tecnologias em contraponto com as dificuldades, igualmente naturais, das mais velhas têm riscos para ambos os grupos etários. Por um lado, podem gerar ou aprofundar entre os indivíduos mais velhos a perceção de que a internet não é para eles e, por outro lado, desvalorizar questões relacionadas com a falta do acesso entre as pessoas mais novas assim como eventuais problemas e dificuldades que possam existir entre as pessoas mais novas relativamente a estas tecnologias. Até porque não há evidências empíricas de que os mais novos não apresentam qualquer problema na utilização da tecnologia, (Loos, Haddon, & Mante-Meijer, 2012; Roberto et al., 2015; Alexander van Deursen, 2012). Além de que, alguns estudos demonstram que, no que se refere a competências relacionadas com o conteúdo, estas tendem a aumentar em utilizadores mais velhos (Loos et al., 2012; Roberto et al., 2015; Alexander van Deursen, 2012).

Com diferentes pressupostos conceptuais, alguns estudos dedicaram-se a compreender o papel dos media na definição de gerações (Bolin, 2017; Corsten, 1999; Hepp et al., 2017). A principal ideia destes estudos é que as experiências com os media produzem diferentes espaços de media que separam as pessoas. A ideia é que as tecnologias dos media às quais os sujeitos são expostos numa fase mais jovem das suas vidas são especialmente importantes para eles, na medida em que continuam a moldar as suas experiências subsequentes, dando assim origem as gerações de media (Gumpert & Catchcart 1985; cf. Bolin 2017 in Bengtsson & Johansson, 2018). A perspetiva de “media generations” proposta por Hepp e colegas (2017) implica tomar-se em consideração para a definição de uma geração as experiências e eventos mediáticos experienciados pelos sujeitos. Nesse sentido, os media são entendidos num duplo sentido, em conexão com as experiências e eventos com determinados conteúdos mediáticos e, por outro lado, com o envolvimento e experiências com determinadas tecnologias dos media (Hepp et al., 2017). Os autores alertam que, se a uma primeira análise o conceito de “media generation” se refere a um tipo de “social location” constituída por determinada experiência e envolvimento relacionado com os media, a um nível subjetivo a pertença a uma determinada geração de media resultará sempre da biografia mediática pessoal de um sujeito.

Hepp e colegas (2017) descrevem uma geração dos *mass media* composta por pessoas nas fases mais avançadas da vida que é definida, de acordo com autor, pela experiência individual de mediatização nas fases formativas do seu percurso de vida. Ainda que estas experiências partilhadas não

pressuponham formas uniformes de apropriação dos media em questão pelos indivíduos, constituem-se sim como um importante ponto de referência para o auto posicionamento geracional relativamente aos media (Hepp et al., 2017). Falar de gerações de media é, portanto, para o autor, compreender o conceito de uma perspectiva processual, definida como:

“a thickening of one or more age groups of people who in their media appropriation share a specific experience space of mediatization and subsequently, based on their personal media biographies, develop a shared self-image as a media generation.” (Hepp et al., 2017, p. 111).

Assim, as gerações mediáticas não podem ser vistas como um fenómeno estático, uma vez que constituem apenas um aspeto da biografia e trajetória de vida dos sujeitos, da perspectiva de dinâmicas biográficas especificamente relacionadas com os media.

Nesse sentido, estudar gerações de media implica para os autores estudar empiricamente os elementos típicos das biografias mediáticas e a sua relação entre elas.

Este conceito de gerações, que Taipale (2019) denomina de abordagem “post Mannheim”, é na sua perspectiva, um importante contributo para compreender a significância dos “turning points” dos percursos de vida depois da adolescência e nas idades mais avançadas como elementos formativos da identidade geracional na era digital. Enquanto as “sementes” da identidade geracional são lançadas na adolescência, cada geração tem de repetidamente reavaliar o seu “auto entendimento tecnológico” e a sua relação com o de outras gerações com a constante proliferação de novas aplicações, plataformas e ferramentas que rapidamente se tornam importantes para uma vida autónoma. Rejeitando as visões dicotómicas quer sobre gerações de media, quer formas certas e erradas de utilizar a tecnologia, a autora defende a necessidade de pensar a identidade geracional como um “malleable contract, one that can be adjusted, revised or refined throughout the entire course of life.” (Taipale, 2019, p. 51).

Capítulo 4: Contextualização sociodemográfica da população sénior em Portugal e políticas públicas para a inclusão digital

Como temos vindo a desenvolver nos capítulos anteriores, a inclusão digital da população mais velha é um fenómeno complexo cujo objetivo de o compreender de forma mais aprofundada convoca diversos fatores que vão além das variáveis sociodemográficas. Temos de igual forma vindo a discutir a complexidade de se estudar as pessoas mais velhas como um grupo social, tendo em conta a heterogeneidade incrementada pelos longos percursos de vida. No entanto, as medidas que nos dão conta da caracterização sociodemográfica da população mais velha são de extrema importância, permitindo ter uma visão global de quem são e permitindo identificar as configurações mais comuns e as tendências maioritárias. Por outro lado, como também já referimos anteriormente, os contextos, como o contexto nacional, são um dos fatores com impacto na inclusão digital das pessoas mais velhas, designadamente através das diferenças no acesso a medidas de promoção da inclusão em geral, e da inclusão digital em particular.

Nesse sentido, para melhor enquadrarmos a reflexão sobre a inclusão digital da população mais velha em Portugal, neste capítulo procuramos explicitar como se caracterizam as pessoas mais velhas em Portugal em termos sociodemográficos, mas também em que medida se relacionam com outros países europeus em algumas dimensões relacionadas com a vida autónoma e participação social. Por outro lado, pretendemos também mapear quais as políticas públicas de inclusão digital que têm sido desenvolvidas em Portugal que de alguma forma tenham as pessoas mais velhas como destinatárias, refletindo sobre a evolução na forma como a inclusão das pessoas mais velhas é considerada nestes documentos.

4.1. Cidadãos seniores em Portugal: caracterização sociodemográfica

A caracterização da população mais velha em Portugal que aqui se faz assenta em dados empíricos secundários, nomeadamente em informação estatística produzida por várias instituições e estudos com base na mesma. Debruçamo-nos, por um lado, sobre características sociodemográficas comuns como a forma como se distribuem em termos de sexo, de nível de escolaridade, rendimentos, e a nível geográfico e sobre com quem vivem. Por outro lado, é também possível obter informação sobre a que nível se situa a população mais velha portuguesa no que respeita a outras dimensões relacionadas com a manutenção de uma vida independente e saudável com recurso aos Índices relacionados com o envelhecimento ativo, como é o caso do Índice de Envelhecimento Ativo (AAI), iniciativa da Comissão Europeia e a Unidade de População da Comissão Económica das Nações Unidas para a Europa.

Dedicado a descrever “Como envelhecem os portugueses”, a publicação de Moreira (2020) baseia-se em diversas fontes de dados estatísticos e mostra Portugal como o terceiro país mais envelhecido da Europa e no qual é menor o peso dos jovens na população total (13%). Sobre as pessoas com mais de 65 anos em Portugal, que em 2019 perfaziam 22% da população, Moreira (2020) realça a baixa

escolaridade dos indivíduos, sendo que, de acordo com dados de 2019, 20% das pessoas nesta faixa etária não completaram nenhum nível de ensino, e 53% apenas o 1.º ciclo. Estes dados mantêm a tendência de baixa escolaridade das faixas etárias mais velhas observada nos dados recolhidos no recenseamento da população, realizado em 2011.

O que também se mantém relativamente aos dados de 2011 é a clivagem entre homens e mulheres relativamente ao nível de escolaridade, tendo as mulheres, uma escolaridade mais baixa que os homens: 27 % de mulheres não têm nenhum nível de ensino face a 10 % de homens e apenas 49% das mulheres nesta faixa etária completaram o 1.º ciclo em contraponto com 58% de homens. A percentagem de indivíduos nesta faixa etária que completaram o ensino superior continua a ser também baixa, 8% dos homens e 7% das mulheres.

A “feminização do envelhecimento” é outro aspeto realçado por Moreira (2020, p. 18), isto é, a existência de maior percentagem de mulheres idosas do que homens, refletindo uma maior longevidade das mulheres, proporção que vai aumentando progressivamente à medida que se comparam idades mais avançadas. Entre os 65 e os 69 anos, por cada 100 mulheres há, em 2019, apenas 85 homens, uma relação que diminui para 64 homens referente às idades entre os 80 e 84 anos e desce para apenas 48 homens por 100 mulheres entre as pessoas com 80 anos e mais. No entanto, a autora realça que se compararmos os indicadores esperança de vida à nascença e aos 65 anos como a esperança de vida saudável para as mesmas idades concluímos que, apesar de se prever vivam um maior número de anos do que os homens, as mulheres em Portugal vivem mais tempo com incapacidades.

Em termos de rendimentos, a autora conclui que as reformas constituem o principal rendimento das pessoas nesta faixa etária, um número elevado destas de valor inferior ao salário mínimo nacional, concretamente 1 457 205 de um total de 1 870 446 pensões de velhice pagas pela Segurança Social em 2019 (Moreira, 2020, p. 24). Este aspeto afeta as condições económicas em que vivem os mais velhos, e impacta sobretudo de forma mais alargada a população acima dos 75 anos.

Moreira (2020) destaca ainda que a maioria das pessoas mais velhas vive ou na companhia de pessoas da mesma faixa etária ou sozinha. De acordo com os Censos de 2011, 40% dos indivíduos com 65 anos ou mais vive com outras pessoas do mesmo grupo etário, e 20% da população com estas idades vive sozinha, 400 mil pessoas (p. 23). Devido à maior esperança de vida das mulheres, são sobretudo as mulheres que vivem sozinhas em condição de viuvez (p. 62).

Relativamente à dispersão geográfica, as pessoas mais velhas vivem sobretudo em meio rural e semiurbano, sendo em concelhos do interior onde se observam os índices de envelhecimento mais elevados (Moreira, 2020, p. 36). No entanto, como realça a autora, as cidades têm vindo a envelhecer, e Lisboa integra os cinco centros urbanos com o índice de envelhecimento mais alto, nomeadamente Gouveia, Borba, Porto, Lisboa e Estremoz, de acordo com dados do INE em 2011 (p. 31).

De acordo com Moreira (2020, p. 62) o número de indivíduos institucionalizados é relativamente reduzido e é mais comum entre as mulheres com idade superior aos 80 anos e em regiões do interior com baixa densidade populacional. A autora realça ainda que embora Portugal se posicione perto da

média europeia em termos de esperança média de vida, no que diz respeito aos anos que as pessoas com 65 ou mais anos em Portugal podem esperar viver com saúde e sem incapacidades é, no âmbito europeu, baixo. Com esta conjugação de fatores, “a tendência será para viverem mais anos sem qualidade de vida” (Moreira, 2020, p. 63).

Uma vez que o envelhecimento ativo, como discutimos anteriormente neste trabalho, é atualmente transversal a várias sociedades no objetivo de prolongar a manutenção da autonomia e da independência das pessoas mais velhas assim como a participação dos cidadãos mais velhos na sociedade, com o intuito de inverter a o isolamento e a exclusão social durante esta fase da vida, índices como o “Active Aging Index” (AAI) e o Age Watch Index (AWI) propõem-se a monitorizar qual o seu estado e evolução em vários países. O primeiro com abrangência europeia e o segundo mundial, estes índices procuram sobretudo medir o nível no qual as pessoas mais velhas em diferentes países vivem de acordo as dimensões e indicadores definidos como reveladores de envelhecimento ativo. De âmbito europeu, o AAI permite, através dos resultados de Portugal no âmbito destes inquéritos, conhecer qual a situação dos portugueses mais velhos nos domínios do emprego, da participação na sociedade, da vida independente, saudável e segura e também relativamente ao ambiente favorável ao envelhecimento ativo em que vivem, que se desdobram em 22 indicadores. De acordo com análise realizada por Ferreira e colegas (2017) aos resultados de Portugal no âmbito dos dois índices referidos, sabemos que entre os 28 países da União Europeia que o (AAI) avalia, Portugal ocupa 16.º lugar, posição para o qual contribuem de forma positiva indicadores como o emprego (8.º lugar) e de forma mais negativa indicadores pertencentes ao domínio da participação social (20.ª posição) e da vida independente, saudável e segura, onde o país ocupa uma posição na parte inferior da tabela, na 21.ª posição, com o estado de saúde como um importante indicador a contribuir para o baixo posicionamento nesta dimensão. Embora de âmbito mundial, o Age Watch Index (AWI), iniciativa da HelpAge International, foi analisado por Ferreira e colegas (2017), para fins comparativos, apenas relativamente aos países da União Europeia. Tal permitiu observar, através de vários indicadores que pretendem medir o estado relativo de quatro dimensões, designadamente garantias de rendimento, estado de saúde, capacidade e ambiente favorável, uma posição portuguesa no AWI abaixo da média europeia, imediatamente abaixo da posição italiana. A análise de Ferreira e colegas (2017) descreve que para esta posição contribuíram um bom posicionamento em algumas dimensões, com destaque para o indicador relativo à segurança do rendimento, com muito boa posição, 6.º lugar, contrabalançado com piores posições, obtidas de forma mais intensa no indicador relativo à dimensão capacidade individual que se baseia a dados sobre o nível de emprego e a educação da população mais velha e no qual Portugal ocupa a 26.ª posição. Tendo em conta a boa posição relativamente à participação no mercado de trabalho nestas faixas etárias em Portugal, Ferreira e colegas (2017) sublinham o contributo dos baixos níveis de ensino entre a população mais velha portuguesa como o elemento definidor da baixa posição portuguesa nesta dimensão do Índice. O ambiente social em que as pessoas envelhecem é outro dos indicadores que ajuda a conferir uma posição geral abaixo da média europeia. Em indicadores da qualidade de vida que remetem para a

rede de suporte e de apoio, o sentimento de segurança física e o de controlo sobre a própria vida e ainda a facilidade de acesso ao transporte público, Portugal ocupa a 18.^a posição.

As cidades são locais de concentração populacional e estão também a envelhecer. Como descrevemos anteriormente, Lisboa integra, em conjunto com Gouveia, Borba, Porto e Estremoz, as cinco áreas urbanas com mais alto índice de envelhecimento de acordo com dados do INE em 2011 descritos por Moreira (2020). Um estudo sobre as características e práticas da população com mais de 50 anos em Lisboa, nomeadamente relacionadas com a formação de capital social e a sua avaliação subjetiva da qualidade de vida, desenvolvido por Cabral e colegas (2011) com base em dados do inquérito SHARE (Survey of Health, Ageing and Retirement in Europe) permite conhecer alguns traços sobre quem são e como vivem as pessoas com mais de 50 anos em Lisboa, que constituem metade da população residente na cidade.

Em termos de enquadramento sociodemográfico, num fenómeno que se alinha com a quadro nacional, os autores (p. 58) destacam a predominância das mulheres nas faixas etárias mais avançadas em Lisboa, representando dois terços das pessoas mais velhas na cidade e para o qual os autores advogam a necessidade de se atentar às especificidades e desafios que se poderão colocar ao envelhecimento no feminino. Outro fenómeno que se alinha em Lisboa com a dinâmica nacional é o baixo nível de escolaridade das pessoas mais velhas, já que mais de metade das pessoas com 65 ou mais anos na cidade têm a escolaridade igual ou inferior ao 1.º ciclo (p. 59). Os autores destacam também a ideia de fragilidade socioeconómica que enquadra a população mais velha em Lisboa, reforçada pelo indicador classe social subjetiva, no qual quase metade das pessoas mais velhas se posicionam numa classe baixa ou média-baixa (p. 59). No que diz respeito a condições de vida na cidade, se por um lado os autores assinalam, no que se refere à segurança habitacional, que uma importante proporção das pessoas com mais de 50 anos residente em Lisboa habita em casa própria, quase todas livres de encargos bancários depois dos 65 anos, por outro lado, as implicações são menos positivas no que se refere frequentemente ao estado de degradação das casas (p. 60). O estudo destaca também a reduzida dependência do automóvel entre as pessoas mais velhas na cidade, sendo para as pessoas com 65 anos e mais que a importância dos transportes públicos é mais vincada (p. 61). No que diz respeito a outras dimensões do ambiente urbano, o estudo assinala, entre outros indicadores, a identificação que os mais velhos sentem em geral com a cidade, mas sobretudo com o seu próprio bairro e que esta identificação mais local se intensifica com o aumento da idade. “Razoável” tende a ser a perspetiva das pessoas mais velhas que vivem em Lisboa também em termos de avaliação global da qualidade de vida (p. 62). No que diz respeito a atividades, sociabilidade e participação é fortemente maioritária a proporção de pessoas com mais de 50 anos que passa o seu tempo livre em casa de forma frequente, ultrapassando na população com as idades mais avançadas entre a população mais velha 86% das pessoas (p. 66). Estar com familiares ou amigos é a única atividade das consideradas no estudo que a maioria das pessoas mais velhas reporta ter, e que nas pessoas com 65 anos ou mais a proporção de indivíduos que convive com frequência reduz para os 44%. Além de frequentarem espaços verdes e o comércio, a maioria da

população mais velha em Lisboa não participa noutras atividades de tempos livres em espaços públicos. Os autores concluem que há efetivamente um défice de participação cívica entre as pessoas mais velhas em Lisboa em linha com o que acontece de forma mais ténue com os lisboetas em geral e que é transversal a atividades quer individuais, quer coletivas e também de envolvimento comunitário informal, e varia predominantemente em relação à posição social (p.67).

Em síntese, estes dados permitem delinear algumas tendências maioritárias da caracterização da população mais velha. Entre elas o facto de ser uma população feminizada, pouco escolarizada, que embora viva mais anos, vive-os muitas vezes com incapacidades relacionadas com a saúde e numa situação económica de fragilidade. Embora Portugal tenha bons indicadores comparativos relativamente à média europeia no que diz respeito ao acesso ao emprego e à segurança no emprego, a partir dos 50 anos, na entrada na reforma há uma quantidade muito grande de pessoas nas faixas etárias mais velhas a viver com pensões abaixo do salário mínimo. Embora as pessoas mais velhas se concentrem sobretudo em zonas do interior do país, também as cidades concentram grande proporção de população mais velha. A participação social é dos domínios a população mais velha portuguesa se encontra em posições mais desfavoráveis, situação para a qual contribuem o estado de saúde como entrave a uma vida independente, saudável e segura.

4.2. Políticas para a inclusão digital sénior em Portugal

As pessoas mais velhas têm sido e continuam a ser um dos grupos etários onde há mais pessoas excluídas do acesso à internet, embora nos últimos anos tenha havido uma crescente adoção que faz com que este seja também o grupo etário onde atualmente existe a maior proporção de novos utilizadores (Anderson & Perrin, 2017; Eurostat, 2015; Madden, et al., 2010), como temos vindo a referir nesta tese.

Além da falta de acesso físico e às competências necessárias para se aceder à internet nas sociedades atuais implicar estar impedido de participar em pleno na sociedade e arredado dos potenciais benefícios trazidos pelo uso das tecnologias digitais, também a importância da participação social no contexto do envelhecimento tem vindo a ser destacada como um dos objetivos almejados pelas políticas públicas relacionadas com o envelhecimento centradas na ideia de envelhecimento ativo, nomeadamente como parte integrante da Estratégia Nacional para o Envelhecimento Ativo e Saudável.

Neste sentido, as políticas públicas de promoção da inclusão digital sénior desempenham um importante papel no objetivo de fomentar a integração digital das pessoas mais velhas assim como a sua integração e participação social.

Neste capítulo pretendemos mapear as políticas públicas nacionais relacionadas com a inclusão digital das pessoas mais velhas ou como os programas públicos relacionados com a digitalização da sociedade se referem à inclusão digital das pessoas mais velhas, criadas no período de dez anos decorrente da década de 2010 a 2020. Documentos esses que vêm no seguimento de políticas e programas anteriores e sobre os quais vários autores realizaram trabalhos detalhados (Coelho, 2007;

Pereira, 2011). Pretendemos também verificar de que forma, e integrado em que objetivos, estas estratégias e planos de ação se referem à inclusão digital, assim como verificar se e de que forma mencionam ou englobam a população mais velha nas estratégias de promoção da inclusão digital. Pretendemos também compreender se e de que forma estes documentos definem literacias e competências digitais.

Em 2010 foi criada a Agenda Portugal Digital 2015 (Resolução CM n.º 91/2010), em linha com a Agenda Digital da estratégia União Europeia 2020 e enquanto programa de ação inserido no âmbito do Plano Tecnológico nacional aprovado cinco anos antes, em 2005. O documento visa refletir “uma aposta forte e determinada na melhoria dos serviços prestados às pessoas e aos agentes económicos” (p. 5289) e operacionaliza-se através de 26 medidas integradas em cinco áreas de intervenção prioritárias. Nomeadamente, i) Rede de Nova Geração; ii) Melhor Governança; iii) Educação de Excelência; iv) Saúde de Proximidade; e v) Mobilidade Inteligente” (p. 5290).

A referência à inclusão digital surge neste documento na parte final do seu enquadramento como uma das duas medidas transversais a todo o plano de ação, juntamente com a promoção da digitalização massiva de conteúdos. O parágrafo especifica os cidadãos de “elevadas idades” como um dos alvos específicos destes objetivos transversais, juntamente com os “cidadãos em zonas remotas, níveis baixos educacionais” e cidadãos com “necessidades especiais” (p. 5291). Os objetivos de inclusão digital e da utilização das TIC para a inclusão social tem como propósito enunciado “assegurar uma ampla penetração das tecnologias e da economia digital na população e reforçar a cidadania digital” (p. 5291).

A população mais velha volta a ser referida mais à frente no documento como beneficiária concreta de uma das medidas inseridas na linha de ação “Saúde e Proximidade”. Nomeadamente na medida “4.4 — *Serviços de telessaúde para o cidadão idoso e ou com doença crónica*” (p. 5301). A referência à população mais velha surge nesta medida em específico não no sentido da sua inclusão digital ou enquanto utilizadores ativos, mas como beneficiários da criação e potencialização digital de centros de atendimento ou monitorização relacionados com saúde.

Em 2012 é publicada a Agenda Portugal Digital (Resolução CM n.º 112/2012), este documento é uma revisão à Agenda Portugal Digital 2015 para alinhamento com a visão definida pelo novo Governo então eleito e por se considerar o anterior documento demasiado voltado para a Administração Pública e não envolvendo o setor privado e sociedade civil (p. 7308). A Agenda Portugal Digital publicada em 2012 refere também o objetivo de integrar um conjunto de áreas que não foram contempladas na anterior, nomeadamente “as compras públicas eletrónicas, o comércio eletrónico, a interoperabilidade, a I&DT, as competências e inclusão digitais ou os direitos de autor” (p. 7308). Com um horizonte temporal de até 2016, a agenda Portugal Digital publicada em 2012 elenca no seu enquadramento seis objetivos, entre os quais, o de “promover a utilização das novas tecnologias, por forma a que o número de pessoas que nunca utilizou a internet diminua para 30%” (p. 7309). O documento define também seis áreas de intervenção, designadamente: “a) Acesso à banda larga e ao mercado digital; b) Investimento

em Investigação e Desenvolvimento (I&D) e Inovação; c) Melhorar a literacia, qualificação e inclusão digitais; d) Combate à fraude e à evasão fiscais, contributivas e prestacionais” (p. 7309).

Portanto, a inclusão digital integra também uma das seis áreas de intervenção definidas no documento, designadamente a que visa “Melhorar a literacia, qualificações e inclusão digitais”. A sua redação destaca a promoção e “desenvolvimento de um conjunto de competências de base relacionadas com a literacia, qualificação e inclusão digitais, que permitam não só o desenvolvimento de produtos e serviços inovadores, mas também o aumento da sua utilização por parte dos cidadãos e das empresas”, como “vista ao desenvolvimento da Economia Digital” (p. 7311).

Esta área de intervenção enquadra cinco medidas específicas, uma das quais diretamente relacionada como a inclusão digital da população mais velha, designadamente a “3.3.3. Promover a inclusão digital e a utilização regular da Internet”, na qual se especificam os cidadãos “idosos” como beneficiários destas medidas em conjunto com cidadãos “em zonas remotas, níveis baixos educacionais” ou “com necessidades especiais” e se refere uma “lógica de aprendizagem ao longo da vida” (p. 7313). Nesta medida volta a ser reforçado o objetivo de através da inclusão digital atingir “uma ampla penetração das tecnologias e da Economia Digital na população e reforçar a cidadania digital” (p. 7313).

Em 2015 foi publicada uma atualização da Agenda Portugal Digital (Resolução CM n.º 22/2015) visando sobretudo “atualizar os prazos relativos às medidas previstas” e “definir o prolongamento da Agenda Portugal Digital, por forma a assegurar o alinhamento com o horizonte temporal do Acordo de Parceria 2014 -2020” (p. 1898). A par de outras, a medida especificamente relativa à inclusão digital, que pretendia diminuir para 30% o número de pessoas que nunca utilizou a internet até 2016, foi atualizada quer em horizonte temporal quer em percentagem de novos utilizadores de forma a “promover a utilização das novas tecnologias, para que seja possível diminuir para 23% o número de pessoas que nunca utilizou a Internet, até 2020” (p. 1899).

No ano de 2015 foi apresentado um outro documento orientador da “Estratégia Nacional para a Inclusão e Literacia Digitais 2015-2020” (ENILD)¹¹. O documento assenta sobretudo num diagnóstico do país que evidencia por um lado o avanço em termos de “infraestruturas de apoio a uma sociedade digital e de disponibilização de serviços públicos digitais” e, por outro lado “baixos níveis de utilização desses mesmos serviços e infraestruturas” (p. 2). Nesse sentido, focando-se especificamente na inclusão e literacias digitais, o documento, elaborado pela Fundação para a Ciência e Tecnologia (FCT), em colaboração com diversos *stakeholders*, define como principais objetivos estratégicos:

“Reduzir a percentagem de não utilizadores da Internet; Mobilizar uma infraestrutura operacional que permita formação presencial: espaços, equipamentos e formadores; Incentivar o desenvolvimento de materiais pedagógicos para (auto)formação; Aumentar as competências digitais da população portuguesa; Criar uma rede de intervenção multistakeholder (a Rede TIC

¹¹ Disponível em: <https://joinup.ec.europa.eu/sites/default/files/document/2016-06/enild.pdf>

e Sociedade); Incentivar a melhoria da interface entre os serviços online e os cidadãos (acessibilidade e usabilidade)” (p. 7).

Propõe, para isso, uma intervenção assente em três diferentes eixos ou linhas operacionais, designadamente, uma relativa às “Competências Digitais”, um segundo eixo dedicado à “Rede TIC e Sociedade - rede para a inclusão e literacia digitais” e um terceiro referente aos “Recursos para Inclusão e Literacia Digitais”.

A exclusão digital sénior é referida na “Estratégia Nacional para a Inclusão e Literacia Digitais 2015-2020” desde logo na introdução, quer com o reconhecimento “da clivagem existente em termos etários e sociais na utilização das Tecnologias de Informação e Comunicação” (p. 1), quer identificando as pessoas mais velhas, os “idosos”, juntamente com “adultos com baixos níveis de escolaridade e pessoas inativas com baixas qualificações profissionais” como destinatários específicos das medidas consagradas no documento com o objetivo do “fomento de uma sociedade mais participativa e comprometida através da apropriação extensiva e sistemática das TIC” (p. 1).

A idade e o nível de escolaridade são destacados no documento como elementos polarizadores da utilização da internet, e o objetivo da inclusão e aumento das literacias digitais entre as pessoas mais velhas, entre outros beneficiários específicos identificados, é um objetivo transversal a várias medidas do documento. No entanto, as “pessoas idosas” voltam a ser particularmente identificadas como um dos “grupos vulneráveis” e por isso especificamente beneficiário das medidas enunciadas no segundo eixo, relativo à “Rede TIC e Sociedade - rede para a inclusão e literacia digitais” (p. 16), que visa a inclusão digital e o aumento das literacias digitais daqueles que não fazem uso do digital. Este eixo é composto por cinco ações específicas, nomeadamente: “Consolidar a “Rede TIC e Sociedade” enquanto plataforma *multistakeholder* de âmbito nacional para a inclusão e literacia digitais”; “Recensear e disponibilizar informação atualizada em diretórios de: Facilitadores digitais; Pontos de utilização pública e gratuita de computadores com acesso à Internet, às tecnologias de apoio e aos recursos formativos; Ações/projetos de inclusão e literacia digitais.”; “Maximizar o envolvimento de parceiros do Centro Internet Segura e da Rede Solidária”; e “Criar uma Galeria de Honra de Mecenias com atribuição do Prémio ‘Mecenias do Ano’” (p. 18).

O documento volta a referir as “pessoas idosas”, para as designar não só como alvos dos programas de fomento do acesso e das literacias digitais, mas também como beneficiários concretos da investigação e desenvolvimento ligado à criação de soluções digitais e tecnológicas, que “contribuam para a sua autonomia e envelhecimento ativo, nomeadamente na área do acesso à informação, à orientação e mobilidade, saúde, ambient assisted living, etc.” (p. 23).

O documento define “competências digitais”, assumindo um quadro “referencial para as competências digitais necessárias a todos os cidadãos numa sociedade altamente “informatizada” (p. 2). Baseando-se no trabalho realizado pelo projeto DIGICOMP, define cinco diferentes áreas das competências digitais que servem de ponto de partida para o nível de intervenção necessário pelas medidas enunciadas no documento, assim como para a o “reconhecimento e validação das competências

digitais demonstradas pelos cidadãos portugueses” (p. 3): designadamente as competências de informação, comunicação, criação de conteúdo, segurança e resolução de problemas.

Em 2017 é lançada¹² a «Iniciativa Nacional Competências Digitais e.2030» (INCoDe.2030)¹³. Pensado para o período temporal de 2017 a 2030, este documento visa sobretudo “posicionar Portugal no grupo de países europeus de topo em matéria de competências digitais, tal como definidas pela Organização para a Cooperação e Desenvolvimento Económico (OCDE)” (p. 6).

O documento assenta em três grandes desafios: “a) A generalização da literacia digital (com vista ao exercício pleno de cidadania e à inclusão numa sociedade com interações cada vez mais desmaterializadas)”; “b) O estímulo à empregabilidade e à capacitação e especialização profissional em tecnologias e aplicações digitais (respondendo assim a uma crescente procura) e à promoção da qualificação do emprego numa economia de maior valor acrescentado”; “c) A elevação da participação nacional nas redes internacionais de Investigação e Desenvolvimento (I&D) e de produção de novos conhecimentos em todas as áreas associadas à revolução digital” (p. 6).

A sua concretização estrutura-se em cinco eixos: a inclusão, a educação, a qualificação, a especialização e a investigação (p. 6).

O primeiro eixo, dedicado à inclusão, é descrito como tendo o objetivo de “generalização do acesso equitativo às tecnologias digitais a toda a população, para obtenção de informação, comunicação e interação” (p. 18).

O documento define o conceito de competências digitais e, no seu âmbito, também o de “literacia digital” e constitui um quadro de referência de competências digitais. Englobando o conceito de literacia digital, entendida como a “capacidade de aceder aos meios digitais e às TIC para compreender e avaliar criticamente conteúdos, bem como comunicar eficazmente” (p. 4) o conceito competências digitais é definido num âmbito abrangente que inclui também a “investigação e produção de novos conhecimentos” e baseia-se num quadro de referência ancorado em cinco grandes domínios” (p. 4), designadamente: “o processamento de informação”, “a comunicação e colaboração”, “o desenvolvimento de conteúdos digitais”, “a segurança e privacidade” e “o uso das tecnologias digitais para a conceção de novas soluções”. Para cada um dos domínios o documento considera quatro diferentes níveis de competência (p. 4).

As medidas preconizadas no documento são organizadas em termos de metas estruturadas de acordo com cinco categorias, nomeadamente metas de “acesso, potencial humano, utilização, investimento e formação e certificação” (n.º 7).

No âmbito do eixo 1, dedicado à inclusão, é referido, de forma abrangente, que “especial atenção deve ser dada a ações dirigidas a públicos infoexcluídos” (p. 23). A expressão “cidadãos vulneráveis” é também usada para definir os destinatários de algumas das medidas no âmbito deste eixo. Nem a idade

¹² Com publicação em Diário da República em Março de 2018, RCM n.º 26/2018

¹³ Disponível em:

https://www.incode2030.gov.pt/sites/default/files/uploads/attachments/incode2030_final_28mar17.pdf

nem as pessoas mais velhas são referidas especificamente ao longo do documento como destinatários concretos destas medidas. No entanto, redes relacionadas com iniciativas dirigidas especificamente a pessoas mais velhas, como a RUTIS, são referidas no documento entre as instituições envolvidas na implementação das metas do programa.

As preocupações com a “formação de adultos” e com a “aprendizagem ao longo da vida” estão patentes ao longo do documento e sobretudo no âmbito do primeiro grande desafio (p. 11).

O “Plano de Ação para a Transição digital” (PATD) (Resolução CM n.º 30/2020) foi publicado em 2020 sendo o documento através do qual o então Governo define o novo enquadramento institucional em matéria de transformação digital e estrutura-se em torno de três pilares, designadamente: “pessoas, empresas e Estado” (p. 11). O plano visa capitalizar “diversos programas e estratégias existentes em Portugal relativos ao domínio digital, quer da esfera pública quer privada” (p. 10), incluindo-se para esse efeito o INCoDe.2030.

O documento menciona na sua introdução, como um dos vetores essenciais ao desenvolvimento económico do país, uma “sociedade inclusiva” que define como aquela que “a todos oferece as competências para participar nas oportunidades que são criadas pelas novas tecnologias digitais” (p. 6).

A inclusão digital é abordada no documento sobretudo no âmbito do pilar I, dedicado “à capacitação e inclusão digital das pessoas” (p. 10), que se articula em três diferentes subpilares, um dedicado à “Educação digital”, o segundo à “Formação profissional e requalificação” e o terceiro, especificamente à “Inclusão e literacia digital” (p. 12), e remetem para a articulação com os objetivos dos eixos 1 do documento INCoDe.2030.

Inseridas neste último subpilar que se dedica especificamente à “Inclusão e literacia geral” são elencadas cinco medidas específicas, nomeadamente: o “Programa de inclusão digital de 1 milhão de adultos”; a “Tarifa social de acesso a serviços de Internet”, “Comunidades Criativas para a Inclusão Digital; o “Plano de Ação «Closing the Gender Gap in Digital Technologies» 2030 Agenda”; e o “Projeto NAU” (p.14).

O documento não refere especificamente as pessoas mais velhas e a exclusão digital sénior, em vez disso, no contexto do pilar da inclusão digital, invoca a necessidade de acesso às competências e outras condições necessárias ao acesso digital ao longo de todas as fases da vida. Nomeadamente, advoga a importância do “acesso ao ensino e à aprendizagem ao longo da vida e que favoreça a criação de condições de acesso, generalizado, facilitado e gratuito, à Internet, enquanto motor de atualização de conhecimentos e competências.” (p. 12). Assim como alega que a “capacitação e a inclusão digital das pessoas surgem como imperativos de resposta ao impacto que a digitalização pode ter na vida de cada indivíduo, implicando uma abordagem integrada que assegure medidas diferenciadas em função do ciclo de vida dos cidadãos” (p. 12).

Nesse sentido, ainda que as pessoas mais velhas não sejam expressamente referidas neste documento, assim como nenhum outro beneficiário específico, e embora sejam beneficiários indiretos de outras medidas apresentadas no âmbito do documento em geral e deste subpilar em particular, a

medida mais especificamente dirigida à inclusão digital das pessoas mais velhas é sobretudo a medida que se destina à criação de um “programa de inclusão digital de 1 milhão de adultos” (p. 14). A população mais velha deixa assim de ser distinguida da população adulta em geral para a finalidade de inclusão digital, ainda que seja um dos claros beneficiários da medida.

A medida, mais à frente designada de “Programa de Inclusão Digital de Adultos” (p. 16) pretende contribuir para dotar de competências digitais básicas um milhão de adultos infoexcluídos num horizonte temporal de até 2023 “reduzindo, assim, a percentagem da população portuguesa que não usufrui dos benefícios da digitalização em variados domínios” (p. 16).

Baseando-se numa formação intergeracional, uma vez que estabelece a criação de uma rede nacional de dez mil jovens voluntários, a iniciativa pretende envolver 950 de centros de formação assentes em diversas instituições existentes, entre elas, universidades sénior.

O documento define também os conteúdos básicos formativos abrangidos no programa, que compreendem, entre outros, “a criação e gestão da conta de correio eletrónico, a capacidade de pesquisa online, a consulta e utilização de serviços públicos digitais, o acesso a serviços como *homebanking* ou o acesso a redes sociais” (p. 16).

Ao longo da década de 2010 a 2020, sucessivos governos portugueses publicaram quatro documentos, um deles alvo de revisão e posterior atualização, onde definiram as estratégias e planos de ação para o digital e nos quais abordaram a inclusão digital ainda que com diferentes níveis de profundidade e enquadramentos diferenciados.

Estes documentos foram sempre desenvolvidos em linha com as estratégias para o digital e os documentos publicados pela União Europeia. A referência à inclusão digital é um elemento constante nos documentos, ainda que inicialmente referida de forma transversal a todas as outras medidas. As pessoas mais velhas, que nos documentos iniciais eram concretamente especificadas como um dos grupos mais fortemente infoexcluídos sendo mencionadas como “cidadãos de elevadas idades” ou “cidadão idosos”, passaram nos documentos mais recentes a não ser especificadas, ou a ser incluídas no âmbito de iniciativas de inclusão digital de adultos de forma global.

PARTE II – METODOLOGIA

Capítulo 5: Operacionalização da estratégia metodológica

O levantamento e a discussão que realizámos na primeira parte deste trabalho dos principais contributos académicos produzidos sobre a problemática da exclusão digital e a forma como ela afeta as pessoas que se encontram numa fase mais avançada da vida, desenvolvidos sobretudo no âmbito dos estudos de comunicação e media, mas também com o contributo de disciplinas como a sociologia, psicologia, a educação e a economia, conferiu-nos importantes instrumentos teóricos para a construção da nossa estratégia de investigação empírica. Partimos desses instrumentos para, nesta parte do trabalho, apresentar os aspetos teóricos que se organizam para constituir a conceptualização da problemática em estudo assim como os parâmetros que orientam o olhar analítico da nossa investigação empírica.

Conceptualização do digital divide ou o processo de inclusão digital

A compreensão de quais os processos envolvidos na adoção da internet por pessoas que foram confrontadas com a emergência e a ampla disseminação desta tecnologia nas sociedades num período das suas vidas posterior às fases comumente descritas como formativas, como a infância e a juventude, constitui um conhecimento importante para entender um processo essencial para o propósito da inclusão digital das pessoas que se encontram atualmente nas fases mais avançadas das suas vidas, e sem a qual não é possível, nas sociedades atuais, uma efetiva participação social e, por conseguinte, inclusão social.

Nesse sentido, o objeto teórico desta investigação tem por base o debate que tem sido desenvolvido à volta das desigualdades digitais, sobretudo sob o conceito de “digital divide” (Norris, 2001; Selwyn, 2004; Van Dijk, 2002; van Dijk & Hacker, 2003), mas também através de conceitos como o de inclusão ou exclusão digital (Eynon & Helsper, 2010; Gallistl et al., 2020; Ellen Johanna Helsper, 2012; Mordini et al., 2009; B. Reisdorf & Rhinesmith, 2020) ou de desigualdades digitais (Bergström, 2017; DiMaggio & Hargittai, 2001; Hargittai, 2021; Helsper, 2021; van Deursen, Helsper, Eynon, & van Dijk, 2017), especificamente no que se refere às trajetórias de adoção da internet das pessoas mais velhas.

O interesse deste estudo no processo de adoção da internet deve-se à sua preponderância nos processos de inclusão digital. É, no entanto, importante clarificar que embora a adoção da tecnologia digital, em algum grau, seja preponderante para um processo de inclusão digital, a adoção não é, por si só, sinónimo de inclusão digital.

Nesta parte dos trabalhos, incumbe-nos a missão de desenvolver a conceptualização do nosso objeto teórico, no sentido de explicitar o processo de inclusão digital, particularmente das pessoas que se encontram na fase mais avançada da vida, e quais os seus principais fatores, dimensões e as presumíveis inter-relações entre eles, com o objetivo de mapear o “território” (Miles, Huberman, & Saldana, 2014) ou fenómeno a ser estudado na nossa investigação empírica. Um quadro conceptual torna-se, assim, útil para o investigador perspetivar as suas questões de estudo e alguns dos principais fatores que parecem condicioná-las.

Em primeiro lugar, importa tornar claro o entendimento que neste trabalho temos sobre a forma como o processo de inclusão digital se articula com as desigualdades sociais categóricas. Para tal, inscrevemo-nos na teoria de recursos e apropriações de van Dijk (2005), resumida da seguinte forma: i) as desigualdades sociais categóricas geram uma produção desigual de recursos; ii) uma produção desigual de recursos leva ao acesso desigual às tecnologias digitais; iii) o acesso desigual às tecnologias digitais depende também das características da própria tecnologia; iv) o acesso desigual às tecnologias digitais promove a participação na sociedade; v) a desigual capacidade de participar na sociedade reforça as desigualdades categóricas e a distribuição desigual de recursos (van Deursen & van Dijk, 2014, p. 3). Relativamente à construção teórica do conceito de inclusão digital e as suas especificidades relativamente aos indivíduos mais velhos, tal como discutimos anteriormente neste trabalho, podemos definir três principais momentos ou níveis nos debates sobre o “digital divide”, cada uma delas adicionou importantes fatores a ter em consideração para a análise do fenómeno, e que se organizam em torno das seguintes conceptualizações: acesso, competências e benefícios.

Atualmente, a investigação sobre a inclusão digital utiliza um conjunto de conceptualizações, que vão desde a motivação ao uso, passando pelo acesso e pelas competências (van Deursen, Helsper, Eynon, & van Dijk, 2017), dependendo de um complexo conjunto de fatores para os quais contribuem dimensões individuais, sociais e institucionais (Helsper, 2021) que, por sua vez, mantêm entre si complexos fluxos de inter-relação (**Figura 1**), que passamos a descrever.

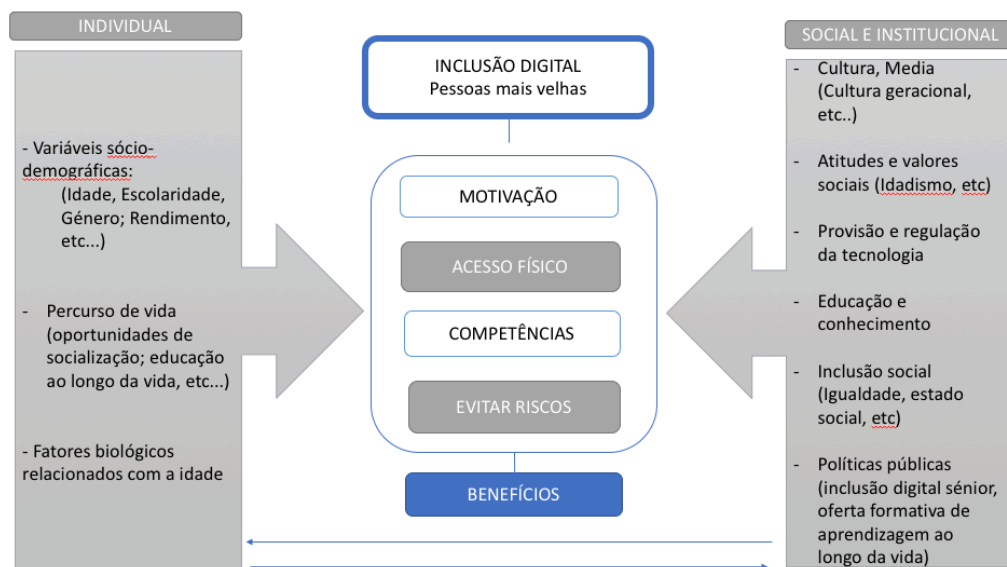


Figura 5.1. Inclusão digital das pessoas mais velhas, quadro conceptual

Motivação

Precedendo o uso, a motivação é o primeiro fator definidor da adoção e uso das tecnologias digitais (van Dijk, 2005). Sendo relativa a atitudes sobre as tecnologias digitais, a motivação influencia todo o processo de adoção da internet. Descrito por van Dijk (2005) como “acesso motivacional”, é particularmente relevante para o estudo da adoção da internet pelas pessoas mais velhas e a sua

relevância reforçada pelos resultados dos estudos empíricos sobre a não utilização das tecnologias digitais entre indivíduos nesta faixa etária onde a falta de interesse em adotar as tecnologias digitais é frequentemente invocado (Dias, 2012; Loos, 2012; Lugano & Peltonen, 2012; Morris & Brading, 2007; Selwyn, Gorard, Furlong, et al., 2003). Como discutimos anteriormente neste trabalho, entre alguns dos fatores apontados como influentes na motivação para adoção e uso das tecnologias digitais estão perspectivas sobre a relevância da tecnologia para as suas vidas, perspectivas sobre a dificuldade da utilização, assim como a influência de discursos sociais e das relações sociais e atitudes individuais, entre outros aspetos sociais e individuais (Dias, 2012; Eynon & Helsper, 2010; Reisdorf & Groselj, 2017; van Deursen, Helsper, Eynon, & van Dijk, 2017; van Deursen & van Dijk, 2014).

Acesso

O acesso foi a primeira dimensão através da qual a problemática do “digital divide” foi conceptualizada. Numa fase inicial, em que o acesso a computadores e a internet não era prevalente nas sociedades, o conceito de acesso era apresentado como um fator binário e determinante essencial do *digital divide* ou fosso digital. Nesta fase, a ideia de acesso baseou-se num ponto de vista simplista, isto é, de ter ou não ter acesso físico à tecnologia digital. O acesso assumiu também um sentido mais amplo, num exercício de integrar outros conceitos relativos a fatores determinantes do processo de apropriação das tecnologias digitais e que emergiram a partir da evolução do debate sobre a inclusão digital (van Dijk, 2005) englobando ideias como a de acesso motivacional e o acesso a nível das competências. Este significado mais amplo tem como finalidade descrever a necessidade de obter acesso a ademais fatores, além do acesso físico a dispositivos digitais e a internet, para a concretização da adoção e uso da tecnologia.

O sentido mais restrito do termo, que significa o acesso físico à tecnologia, continua a ser o mais frequente e aquele que adotamos neste trabalho embora não no seu sentido binário inicial. O acesso físico também evoluiu no sentido de acomodar não apenas o acesso físico a um dispositivo digital e a uma conexão à internet, mas o acesso físico a todos os componentes materiais relacionados e que podem influenciar a experiência de utilização da internet, conceptualizado também como “material access” (van Deursen & van Dijk, 2019). O foco de van Deursen e van Dijk (2019) no “acesso material” é um reconhecimento de que o acesso físico à tecnologia não é sinónimo de inclusão digital, como inicialmente conceptualizado, continuando no entanto a ser um fator preponderante no processo de adoção da tecnologia e de inclusão digital. Não só porque a exclusão ao nível do acesso físico às tecnologias digitais, ainda que minoritária, continua a ser uma realidade em sociedades como a portuguesa mas sobretudo pelo facto de o acesso físico à internet envolver várias tipologias e matizes (Norris, 2001) passíveis de contribuir para as desigualdades a nível da inclusão digital através, por exemplo, de uma distribuição polarizada da qualidade dos dispositivos digitais para o acesso físico à internet (Helsper, 2012; van Deursen & van Dijk, 2019). Limitações em termos de acesso material emergem repetidamente com a rápida mudança da tecnologia, a ampla diversidade de dispositivos

disponíveis e a realidade de que nem todos os mesmos materiais proporcionam as mesmas oportunidades online” (van Deursen & van Dijk, 2019). Além disso, o acesso é nesta investigação entendido como um fator interdependente e contínuo. O acesso material, para se concretizar, necessita de ser precedido de fatores como a motivação, e ele próprio depende de aspetos como, por exemplo, económicos e de provisão a nível do acesso a infraestrutura e regulação institucional da tecnologia e necessita também de ser complementado com competências para que seja concretizado através do uso. O acesso é também um processo contínuo na medida em que não se dá num único momento, envolve ações contínuas relativamente a atualizações a nível de software e hardware, entre outros equipamentos e aquisição de serviços (van Dijk, 2017; Norris, 2001).

Embora os recursos económicos sejam um dos fatores conceptualizados teoricamente como explicativos no que diz respeito às desigualdades digitais a nível do inicial acesso físico à tecnologia, de acordo com Van Deursen e Van Dijk (2019) os mesmos fatores que influenciam outros determinantes da inclusão digital, como as atitudes em relação à tecnologia, parecem atualmente exercer maior influência do que variáveis socioeconómicas relativamente ao acesso físico inicial às tecnologias digitais” (van Deursen & van Dijk, 2019).

Competências

Como temos vindo a discutir neste trabalho, à medida que o acesso à internet nas sociedades se foi tornando prevalente, os estudos sobre o “digital divide” deslocaram-se das questões relacionadas com o acesso a computadores e à internet, para as questões relacionadas com o segundo nível de “digital divide” (DiMaggio & Hargittai, 2001; DiMaggio, Hargittai & Shafer, 2004; Eynon & Helsper, 2010; van Dijk, 2005; Witte & Mannon, 2010) focando-se em aspetos como as competências e o uso. Neste segundo nível do debate, além do acesso, as competências e uso, passaram a ser estudados como indicadores de inclusão digital (DiMaggio et al., 2004; Helsper & Eynon, 2013; van Deursen & van Dijk, 2011, 2014). Desta forma, o debate focou-se nos diferentes níveis de competências digitais e os estudos sobre o uso da internet definidos sobretudo em termos de frequência de uso e tipos de atividades realizadas (Blank & Groselj, 2017; van Deursen & van Dijk, 2014).

Van Deursen, Helsper e Eynon (2016) conceptualizaram um enquadramento dos quatro tipos de competências necessárias para a generalidade da população ser funcional em ambiente online, compostas por: i) **competências operacionais**, que correspondem às competências técnicas para usar a internet; ii) **competências de informação-navegação**, relativamente a competências de procura de informação, englobam sobretudo capacidades com a procura, seleção e avaliação de fontes de informação na internet; iii) **competências sociais**, relativas às competências de utilizar as interações e a comunicação para compreender e trocar significados e implica a capacidade de pesquisa, seleção, avaliação e ação relativamente a contactos estabelecidos online, a capacidade de captar a atenção online, a capacidade social de congregar conhecimento e de partilha de significados; iv) **competências criativas**, que correspondem às competências necessárias para criar conteúdo de qualidade aceitável

para ser publicado ou compartilhado por outros na internet. Diz respeito a conteúdos textual, musical, vídeo, multimídia e remisturado, mas também ao upload de material. As primeiras duas tipologias de competências seriam as necessárias para ser funcional online na chamada web 1.0, e as restantes duas tipologias de competências seriam requisitos complementares trazidos pelas características da chamada web 2.0.

Com a imbução da internet em todas as esferas da vida, torna-se difícil distinguir entre as competências específicas necessárias para o ambiente online das competências e literacias mais gerais, tendo Ala-Mutka (2011) advogado pelo caminho da total convergência. Esta ideia é sobretudo útil para interpretar de forma mais exata opções relacionadas com o não uso da internet para determinadas finalidades que poderão, em certos casos, denotar maior em vez de menor competência digital. Por um lado, sabe-se que o maior tempo de uso da internet, por exemplo, nem sempre advém do maior grau de competência digital, uma vez que a quantidade de tempo online não está necessariamente relacionada com maior nível de literacias (van Deursen & van Dijk, 2014). Por outro lado, a definição de literacias, nas quais as competências digitais de inserem, deveriam prever a capacidade de escolher recursos ou ferramentas “fora do espectro digital” quando esta é a solução mais adequada (Ala-Mutka, 2011; Gilster, 1997). Neste âmbito da importância das competências para o acesso e uso das tecnologias digitais, torna-se relevante assinalar, especialmente quando estudamos a faixa etária mais velha, a existência de formas assistidas ou de acesso a conteúdos e determinados serviços disponibilizados na internet com o objetivo de ultrapassar questões relacionadas com as competências, mas provavelmente também com a motivação e o acesso físico, que já discutimos anteriormente e que estão descritos sob o termo “co-use” ou “proxy users” (Hänninen et al., 2020; Selwyn, Gorard, Furlong, et al., 2003; Sourbati, 2009) em que a presença digital de um indivíduo é desempenhada quase totalmente ou totalmente por outra pessoa em nome do indivíduo em questão, implicando um nível muito baixo ou nulo de autonomia.

Benefícios

A necessidade de distinguir entre a capacidade de explorar as tecnologias digitais, de que se ocupa o segundo nível do “digital divide”, e os efeitos obtidos com esse uso, isto é, a capacidade de obter resultados benéficos para as suas vidas, inaugura um terceiro momento ao nível no debate sobre o “digital divide” (Deursen & Helsper, 2015; Wei et al., 2011) que se foca nas discrepâncias dos efeitos do uso da internet.

A investigação no âmbito do terceiro nível de “digital divide” presume que, mesmo entre indivíduos com uso autónomo e acesso ilimitado à internet, haverá importantes diferenças na sua proficiência no que respeita à mobilização desses recursos digitais para a obtenção de um objetivo específico (Deursen & Helsper, 2015). Também descrito como “digital outcome divide”, a capacidade de retirar benefício do uso da tecnologia surge assim como um fator central da inclusão digital, a jusante das questões relativas à motivação, ao acesso e às competências para o uso. Neste sentido, a inclusão digital depende

mais da capacidade da obtenção de benefícios tangíveis do uso do que da capacidade de uso em si mesma (Helsper, 2012).

Desta forma, abrem-se portas à reflexão sobre quais são estes benefícios e de que forma podem ser formulados. Wei e colegas (2011), ao apresentar o ideia de um terceiro “digital divide” ao nível dos benefícios, define-os como ganhos a nível de aprendizagem e da produtividade (Wei et al., 2011). Van Deursen e Helsper (2015) concetualizam os possíveis ganhos *offline* em cinco tipos: económicos, sociais, políticos, institucionais e educacionais. De acordo com os autores, uma das vantagens desta categorização é o facto de possibilitar a integração com a divisão de Bourdieu (2010) das formas individualizadas de capital nas formas económicas e não económicas, uma distinção muito usada para a associação entre desigualdades *online* e *offline*.

Os estudos dedicados especificamente às pessoas mais velhas e às tecnologias digitais têm desde cedo um grande foco, por vezes tácito, nos benefícios que os mais velhos poderiam obter para as suas vidas com a utilização das TIC. Como forma de defender a importância da inclusão digital para as pessoas mais velhas, os benefícios apontados são formulados sobretudo, como vimos anteriormente neste trabalho, em torno de questões relacionadas com o bem-estar, saúde e autonomia (Damant et al., 2016; Erickson, 2011; Hofer et al., 2019; Leikas et al., 2012; Selwyn, Gorard, Furlong, et al., 2003). Os benefícios da utilização da tecnologia digital, para Park (2017, p. 19) dependem das necessidades do utilizador. Van Deursen e colegas (2017) adicionam complexidade na relação entre determinantes do “digital divide” e os benefícios obtidos com o uso num estudo em que concluem que o uso da tecnologia digital produz diferentes resultados como produtos de diferentes determinantes do “digital divide”.

Riscos

A maioria dos estudos e iniciativas das políticas públicas sobre inclusão digital de adultos, mais velhos ou mais novos, parte da explícita ou implícita assunção de que a mais frequente e mais abrangente adoção das tecnologias digitais gera, por si só, universalmente, um resultado positivo. No entanto, os estudos sobre o tema têm dedicado uma crescente atenção aos efeitos dos usos das tecnologias digitais, como referimos anteriormente, como importante aspeto da inclusão digital. Desta forma, a capacidade de evitar riscos emerge, juntamente com a capacidade de obter benefícios, como um importante fator a ter em consideração nesta problemática. Helsper (2021) enfatiza este aspeto ao incluir na sua definição de “desigualdades socio-digitais” as desigualdades na capacidade de evitar os possíveis malefícios que podem advir do envolvimento com as tecnologias digitais, além da capacidade de obter resultados positivos do uso das mesmas.

O debate sobre os riscos envolvidos na utilização da internet por adultos em geral tem-se focado principalmente em dois campos de análise (Carlo & Vergani, 2016): um, mais prevalente, ligado a questões de segurança, envolvendo preocupações com o roubo de dados pessoais, fraude, vírus, etc. E outro campo, relacionado com as patologias psicológicas e psiquiátricas associadas ao uso problemático da internet, com foco no uso excessivo. Relativamente aos riscos associados à utilização pelas pessoas

mais velhas, os estudos focam-se sobretudo em questões de privacidade e segurança, usos problemáticos ou o *tecnostress* (Nimrod, 2017). O *tecnostress* designa, de acordo com Nimrod (2017) um problema de adaptação que consiste na incapacidade de lidar com as TIC ou de se habituar a estas, o que, segundo a autora, pode trazer riscos para as pessoas mais velhas.

Como vimos anteriormente, o maior grau de experiência dos utilizadores aumenta a perceção de risco nestas faixas etárias, embora também as perceções sobre oportunidades (Carlo & Vergani, 2016). Outro risco associado à utilização da internet que tem vindo a ocupar um lugar de destaque nas sociedades atuais é o fenómeno da rápida propagação da desinformação que as características das tecnologias digitais viabilizam, como discutimos anteriormente neste trabalho. A exposição a e propagação de desinformação online é uma problemática com fortes consequências em dimensões que vão desde a política, a questões sociais, à saúde, até a questões económicas (Kapantai et al., 2021). A escassa literacia mediática e digital são apontadas como as principais condicionantes para a vulnerabilidade à propagação de desinformação online (Brashier & Schacter, 2020; Grinberg et al., 2019; Guess et al., 2019), no que se refere a indivíduos em idades mais avançadas, numa questão em que as competências críticas de avaliação de credibilidade parecem representar um papel central (Seo et al., 2020).

Fatores individuais e institucionais

Como referimos anteriormente, motivação, uso, acesso, competências e a capacidade de obter benefícios e evitar riscos são os principais fatores envolvidos no processo de inclusão digital que conceptualizamos neste trabalho. Estes aspetos são influenciados por um diverso conjunto de aspetos, quer de âmbito individual, quer social e institucional, numa complexa lógica de inter-relação.

Ao nível dos **aspetos individuais** apontados como condicionantes do “digital divide” estão questões como a idade e o nível de escolaridade dos indivíduos, além de outras variáveis sociodemográficas como o género e os rendimentos (Helsper, 2012). As variáveis sociodemográficas foram sendo utilizadas como fatores explicativos ou preditivos do “digital divide” em várias fases do debate, como influenciadoras das questões relativas ao acesso físico, mas também no acesso a competências e ao uso, até aos benefícios.

No que diz respeito às pessoas mais velhas, como temos vindo a discutir neste trabalho, as especificidades das trajetórias de vida implicam um diversificado conjunto de fatores, entre eles, por exemplo, oportunidades de aprendizagem e de socialização, que vão além do que é possível compreender através das variáveis sociodemográficas e que são importantes fatores individuais a ter em consideração pela forma como podem influenciar a motivação, acesso, competências e capacidade de tirar benefícios e evitar o risco no uso nas tecnologias digitais.

Outro fator individual que pode ter impacto neste processo no caso dos indivíduos na fase mais avançada da vida são os aspetos biológicos relacionados com a idade (Loos, 2012), nomeadamente

limitações como por exemplo ao nível da visão e da audição, entre outras, que mais frequentemente surgem nestas fases da vida e podem ter algum impacto neste processo.

Os fatores individuais têm sido prevalentes nos estudos que se dedicam ao tema do *digital divide* em detrimento do contexto e dos fatores institucionais, que são menos frequentes. No entanto, muitos estudos têm vindo a dar crescente importância ao contexto (Givskov & Deuze, 2016; Helsper, 2012). O **contexto social e institucional** é um dos importantes níveis em que um conjunto de fatores influencia a inclusão digital dos indivíduos e em particular a inclusão digital das pessoas mais velhas. A regulação das tecnologias da informação e comunicação, o discurso público, as atitudes e valores sociais e o sistema educacional são alguns dos fatores com impacto sobre a relação das crianças com a internet definidos por Livingstone e Haddon (2009).

No que diz respeito às pessoas mais velhas, a cultura e os discursos sociais e dos media, que veiculam valores e atitudes sociais, nomeadamente sobre o envelhecimento e a tecnologia digital, como por exemplo através de questões como o idadismo, que discutimos anteriormente neste trabalho, deverão ter um impacto neste processo. Assim como a provisão e regulação das TIC, iniciativas relacionadas com a promoção da educação e conhecimento mais vastos, incluindo aspetos como a aprendizagem ao longo da vida, assim como iniciativas de promoção da inclusão digital e também iniciativas de inclusão social mais categóricas abarcando questões de igualdade e do estado social.

Tendo elencado e elaborado sobre os fatores que nesta investigação, baseando-nos no debate teórico sobre a matéria, entendemos como determinantes para o processo de inclusão digital, importa clarificar alguns aspetos. Em primeiro lugar, reforçar a ideia de que o processo de adoção da internet - que implica aspetos como a motivação, o acesso e as competências para a sua exploração - embora necessário para a efetiva inclusão digital dos indivíduos, não equivale por si só à inclusão digital, uma vez que a capacidade de uso pode não implicar a capacidade de obter benefícios e evitar os riscos na utilização que é feita da internet, no entendimento atual do significado da inclusão digital (van Deursen & Helsper, 2015; Wei et al., 2011) ou “sócio-digital” (Helsper, 2021).

É também importante ter em conta nesta leitura o caráter relativo dos conceitos de exclusão e inclusão digital que, derivando dos conceitos de exclusão e inclusão social, dependem do posicionamento dos outros indivíduos num determinado contexto e por isso são relativos àquilo que num determinado momento é tido como inclusão numa determinada sociedade (Bossert et al., 2007; Chakravarty & D’Ambrosio, 2006). Finalmente, importa reforçar a noção de que, embora o processo inicial de adoção da internet, que envolve os primeiros contactos com as lógicas inerentes aos dispositivos digitais e softwares de acesso à internet, impliquem um processo mais exigente em termos de motivação, acesso e aprendizagem e desenvolvimento de competências, este processo não tem propriamente um fim, na medida em que os dispositivos, os softwares e as plataformas são alvo de constante atualização e transformação implicando uma renovada necessidade de interesse, disponibilidade material e de aprendizagem e pressão para adotar novas aplicações e novos dispositivos.

5.1. Operacionalização (modelo teórico de análise) de trajetórias da adoção do digital pela população mais velha como parte de um processo de inclusão digital

Para o projeto de caracterização das trajetórias de adoção da internet por parte dos sujeitos que atualmente se encontram na fase mais avançada da vida, através das experiências e práticas sociais que as constituem, compete-nos doravante explicitar de que forma os objetivos concretos da nossa investigação, ancorados nos contributos teóricos que aqui temos vindo a desenvolver, se articulam num conjunto de parâmetros teóricos que norteiam a análise empírica desenvolvida neste trabalho.

Tendo como objetivo fundamental desta investigação conhecer quais as trajetórias de adoção da internet pelas pessoas mais velhas, de forma mais específica procuramos também compreender:

- a) Quais e de que forma as especificidades dos percursos de vida influenciam a adoção e a relação que os indivíduos estabelecem com as tecnologias digitais nas fases mais avançadas da vida?
- b) Quais as perceções dos indivíduos sobre os benefícios e riscos relacionados com uso que fazem da internet?
- c) Se e de que forma os indivíduos mais velhos mobilizam sentimentos de pertença e identitários para definirem a sua relação com a internet, sobretudo relacionados com a idade e com a pertença geracional.

Os objetivos agora enunciados remetem para a necessidade de analisar as trajetórias de adoção da internet das pessoas mais velhas e as suas convicções e práticas atuais relativamente às tecnologias digitais, olhando para os indivíduos enquanto sujeitos constituídos através das suas experiências socializadoras que neles se estabeleceram na forma de sistemas ou disposições para acreditar, ver, sentir e agir (Lahire, 2017). Experiências estas que se vão articulando ao longo da vida e são influenciadas de forma complexa por uma intrincada multiplicidade de fatores que aqui se organizam em três planos ou eixos fundamentais.

Um i) eixo **estrutural**, no qual se incluem posicionamentos ao longo da trajetória de vida e atuais em termos de desigualdade na distribuição de recursos e de oportunidades de acesso a recursos materiais e financeiros, no qual se incluí o acesso a escolaridade. Um ii) plano **relacional e de participação**, que abrange a qualidade e quantidade de relações sociais, assim como processos de socialização nos múltiplos contextos relacionais desde a família, escola, trabalho, atividades religiosas, desportivas, culturais, grupos de interesses, entre outros. E um iii) eixo relativo aos **valores e atitudes**, que abrange as disposições, perceções e atitudes sobre a tecnologia, nomeadamente relativamente a perceções sobre os riscos e benefícios, assim como aspetos identitários e de sentimentos de pertença mobilizados para interpretar a relação com e as perspetivas sobre tecnologias digitais, como a idade e a geração.

Por um lado, procuramos organizar o olhar através dos dois níveis fundamentais do pensamento sobre o social.

“A maioria das teorias sociológicas contemporâneas constrói-se em torno de uma mesma distinção fundamental entre sistema e ator(es) (Touraine, Crozier), campo e *habitus* (Bourdieu), ou *structure vs agency* (Giddens).” (Bertaux, 1997, p. 80).

Olhar para o social através do individual requer a necessidade de adicionar à estruturação da análise um terceiro nível, um nível intermédio entre a estrutura e os indivíduos, que diz respeito às relações interpessoais (Bertaux, 1997, p. 80). É através da socialização dos indivíduos em determinados contextos históricos e posicionamentos sociais que se constituem as disposições individuais e é através delas que é possível estudar as suas “condições sociais de produção”. (Lahire, 2004, p. 30).

No **eixo estrutural**, a análise de aspetos posicionais relacionados com o desigual acesso e oportunidades ao nível dos recursos materiais que se articulam em termos de classes sociais engloba, entre outras, questões como rendimento, emprego, que decorrem desde o contexto familiar de nascença, ao longo da vida e na atualidade. Estes fatores funcionam de formas multivariadas como condicionantes de aspetos que vão além de questões financeiras, como culturais e relacionais, e que têm influência em aspetos relacionados com a adoção da internet e a inclusão digital, como a motivação, o acesso material e as competências para o uso da internet, assim como como a capacidade de obter benefício e evitar os seus riscos. A escolaridade constitui um importante foco de análise dentro do eixo estrutural na medida em que é um recurso que permite proporcionar um conjunto de oportunidades de várias ordens, desde logo, e de grande relevância, a maior possibilidade de acesso a recursos materiais (Helsper, 2012; Mauritti, 2011; van Deursen, Helsper, Eynon, & van Dijk, 2017). Os contextos estruturais e as suas desigualdades são neste trabalho entendidos como tendo uma influência fundamental sobre o sentido individual, ainda que as desigualdades ao nível do poder possam por vezes expressar-se de formas que não são à partida racionais, lógicas ou óbvias (England, 2016).

O âmbito da **esfera relacional e de participação** refere-se às ligações sociais que os sujeitos estabelecem que lhes permitem aceder ao apoio por parte de outros (Portes, 1998). Este eixo refere-se também ao conjunto de discursos, normas e valores sociais que vão sendo internalizados no decorrer dos processos de socialização em contextos relacionais tão diversos como a família, a escola, o trabalho, relações sentimentais ou de grupos de interesses ou através da participação em atividades de cariz cultural, desportivo, religioso, político e também através dos media e os discursos que estes veiculam.

As experiências e as práticas na esfera relacional e da participação social influenciam de múltiplas e complexas formas as trajetórias dos indivíduos, assim como todos os fatores envolvidos na adoção da internet e necessários para a inclusão digital, como a motivação, o acesso e as competências. Tal influência exerce-se não só através da internalização de discursos e normas sociais adquiridos nestas esferas relacionais sobre a tecnologia ou sobre a adequação ou não das tecnologias digitais a determinados grupos sociais, mas também à quantidade e qualidade das suas relações sociais e do próprio acesso ou não a apoio e incentivo através destas suas redes de socialização (van Dijk, 2000). A

posição como membro de uma determinada família, escola, trabalho, vizinhança pode funcionar como um incentivo e apoio nos vários aspetos necessários à adoção da tecnologia e à inclusão digital. Estar integrado no seio de uma família em que há crianças ou jovens, por exemplo, parece levar muitas vezes à motivação para a adoção da internet por parte de pessoas em idades mais avançadas (Quinn et al., 2016; Sawchuk & Crow, 2012) mas também eventualmente determinar um maior acesso a apoio a nível do desenvolvimento de competências para usar a tecnologia digital. O posicionamento social a nível do emprego também pode afetar a relação com a tecnologia digital, por exemplo a necessidade de adotar o computador no contexto social de emprego e a forma como esta necessidade e aprendizagem decorrem pode influenciar de forma importante a relação que um sujeito estabelece com a internet na reforma (Friemel, 2016; Haddon, 2000).

A tecnologia digital tem, ela própria, como uma das suas principais características técnicas a inauguração de um conjunto de novas possibilidades ao nível de acesso a contactos e conexões sociais em termos de espaço e de tempo. Desta forma abre novas possibilidades de acesso a laços sociais existentes e até a facilidade na criação de novos laços, como discutimos anteriormente. Assim, não só as relações sociais de um indivíduo têm a potencialidade de agir como fomentadores da adoção da internet e na aprendizagem relativamente a novas ferramentas e plataformas digitais, como a própria adoção e uso das tecnologias digitais pode potenciar o acesso a apoio por parte das relações sociais de um indivíduo nas várias esferas da vida (Quan-Haase et al., 2017) (Quan-Haase et al., 2017).

A análise ao nível do terceiro eixo, relativo aos **valores e atitudes (disposições) dos sujeitos**, pretende olhar para as suas perceções, avaliações e disposições para a ação (Bourdieu, 2010; Lahire, 2004), sobretudo as relacionadas com as tecnologias digitais, com aspetos ligados, por exemplo, às convicções sobre sua relevância social e relevância prática individual, a perceção sobre a complexidade e o esforço de aprendizagem necessário para a sua adoção e utilização, a confiança em termos de possibilidades e capacidades de evitar riscos como os ao nível da segurança e da privacidade e de obter benefícios. Também pretendemos olhar para a forma como os indivíduos formulam as suas convicções e interpretações sobre as tecnologias digitais e a sua relação com as mesmas ao longo da vida e compreender como as estruturam através da pertença a determinadas categorias identitárias, como por exemplo a pertença geracional ou a idade.

Olhamos para as disposições individuais sobretudo a partir do conceito de “disposições” de Lahire (2004) e da sua reinterpretação do conceito de habitus de Bourdieu (1997), na medida em que uma disposição “não é uma resposta simples e mecânica a um estímulo, mas uma maneira de ver, sentir ou agir que se ajusta com flexibilidade às diferentes situações encontradas.” (Lahire, 2004, p. 30). As disposições individuais, de que cada indivíduo é depositário, são produtos das suas experiências socializadoras múltiplas e amplamente diversas em termos de duração, intensidade, dimensão dos grupos e das formas de relações sociais (Lahire, 2004, p. XI). Lahire (2004) salienta que os indivíduos não são redutíveis a características habitualmente estudadas de forma separada, como posicionamento de classe, religião ou sexo no sentido em que o indivíduo é definido “pelo conjunto de suas relações,

compromissos, pertencimentos e propriedades, passados e presentes. Nele sintetizam-se ou se combatem, combinam ou se contradizem, articulam-se harmonicamente ou coexistem de forma mais ou menos pacífica, elementos e dimensões de sua cultura (no sentido amplo do termo)” (Lahire, 2004, p. xi).

Estes três eixos, fundamentais na estruturação das experiências e práticas dos sujeitos, inclusive as que levam às suas trajetórias de adoção da internet e práticas atuais relacionadas com a mesma, servem-nos de modelo teórico de análise para a condução da nossa investigação empírica, cuja estratégia metodológica discutiremos em seguida neste trabalho.

Capítulo 6: O estudo das trajetórias de adoção da internet: considerações metodológicas

6.1. Especificidades e desafios

A metodologia que tem vindo a ser predominantemente utilizada nos estudos existentes que se dedicam a investigar o uso das tecnologias digitais pelas pessoas mais velhas são as metodologias quantitativas como inquéritos por questionário de larga escala, ancorados em variáveis demográficas como a própria idade, o género e o nível de educação, como salientam Givskov e Deuze (2016) e Quan-Haase e colegas (2016). Estes estudos, focam-se frequentemente na questão do uso ou não uso da internet pelos indivíduos mais velhos, de forma binária (Quan-Haase et al., 2016), partindo da assunção de que estar online é indubitavelmente bom para os indivíduos mais velhos e não atendem a aspetos como a interseção entre diferentes aspetos socioculturais ou à diversidade intra-cohort (Givskov & Deuze, 2016).

Algumas reflexões têm vindo a emergir na literatura sobre quais as metodologias mais apropriadas para estudar este fenómeno que advogam a necessidade de utilizar estratégias metodológicas que permitam expressar não só as nuances das exclusão/inclusão digital, além do uso ou não uso, também entre os indivíduos mais velhos (Givskov & Deuze, 2016; Livingstone & Helsper, 2007), como a diversidade das experiências de vida das pessoas mais velhas em relação aos media digitais (Givskov & Deuze, 2016; Hagberg, 2012; Quinn et al., 2016; Richardson, Zorn, Weaver, & Kay Weaver, 2011). Nesse sentido, um crescente número de estudos ancorados em abordagens qualitativas, têm procurado conhecer aspetos relacionados com as opiniões, atitudes e experiências das pessoas mais velhas no ambiente digital (Gatto & Tak, 2008; Quan-Haase et al., 2016; Selwyn, Gorard, Furlong, et al., 2003).

Como qualquer estudo que se propõe a estudar uma realidade social, as especificidades desta investigação levantam à partida desafios próprios que importa ter em consideração para a delineação da estratégia metodológica. Um desafio fundamental remete para a o facto de nos propormos a estudar um grupo profusamente heterogéneo, como é o grupo etário constituído pelas pessoas mais velhas, naquilo que constitui as suas trajetórias de adoção da internet. Uma heterogeneidade acentuada por longos, mais diversos e, de acordo com a teoria, tendencialmente mais *desestandardizados* percursos de vida, fruto da crescente reflexividade e individualização da sociedade (Aboim, Amor, Ferreira, & Nunes, 2010; Beck & Beck-Gernsheim, 2001; Giddens, 1992).

O paradoxo que constitui as frequentes representações sociais dos indivíduos mais velhos como iguais ou parecidos tem por base processos discriminatórios e intensifica o propósito deste estudo em refletir a heterogeneidade, a diversidade e a multidimensionalidade existente nas experiências de vida das pessoas nas fases mais avançadas da vida, assim como as suas circunstâncias atuais. “Failing to reflect the multi-dimensionality, diversity and heterogeneity in the lived experiences of older age can reinforce the discrimination experienced by those within the more disadvantaged social locations.” (Sourbati, 2018).

A necessidade de ir além dos padrões sociodemográficos explicativos da exclusão/inclusão digital entre os mais velhos de forma a melhor conhecer a sua relação com as tecnologias digitais e olhar para as pessoas mais velhas como sujeitos integrados em contextos sociais e culturais diversos (Givskov & Deuze, 2016) constitui um outro importante desafio a que procuramos atender neste trabalho. Ao longo dos últimos anos as contribuições de várias variáveis sociodemográficas como fatores explicativos do uso da internet entre as pessoas mais velhas foram-se alterando e, embora a educação se mantenha um forte indicador relacionado com a exclusão digital, outras variáveis sociodemográficas como o género foram diminuindo a sua importância neste fenómeno (Bergström, 2017). O crescente esbatimento destes padrões dá ênfase à necessidade de focar na importância das experiências sociais e culturais dos indivíduos mais velhos para obter conhecimento sobre a sua relação com a internet e o seu impacto nos processos de inclusão/exclusão digital. Desta forma, torna-se pertinente olhar para as circunstâncias atuais dos sujeitos mais velhos e aos valores por si associados às diferentes tecnologias digitais que podem ser produto das suas circunstâncias sociais atuais e das suas experiências sociais e culturais ao longo da vida (Sourbati, 2009).

Os significados e valores atribuídos pelas pessoas mais velhas à internet são particularmente relevantes para estudar este fenómeno (Livingstone & Helsper, 2007), sobretudo porque é importante termos em consideração que o significado do que é a internet não é constituído por uma ideia única ou definição partilhada por todos. O significado da internet abarca múltiplas definições e experiências que se intersectam, fundamentadas por percursos de vida e experiências individuais com esta tecnologia (Hinton & Hjorth, 2013; Vieira, 2015). Assim, conhecer a diversidade dos sentidos atribuídos à internet, permite também trazer gradação e nuance ao conhecimento da relação dos mais velhos com esta tecnologia, indo além das lógicas homogeneizadoras sobre a relação dos mais velhos com a internet.

6.2. Estratégia metodológica qualitativa: a abordagem biográfica

Uma vez que se pretende conhecer os percursos e processos de adoção da internet em fases avançadas da vida, assim como as suas localizações atuais neste fenómeno e refletir sobre as suas consequências ao nível da inclusão digital dos sujeitos, o conhecimento que pretendemos alcançar foca-se em processos e significados que não podem ser medidos em termos de quantidade, intensidade ou frequência (Denzin & Lincoln, 2005). A nossa estratégia metodológica adota, portanto, uma lógica de recolha de informação de cariz qualitativo. A metodologia qualitativa permite responder às necessidades desta investigação de observar e especificar as características únicas e partilhadas dos contextos sociais e analisar as implicações das estruturas e processos institucionais na vida das pessoas (Miller, 1997).

Por um lado, compreender os processos de adoção da internet e suas implicações na inclusão digital depende das estruturas mais amplas da sociedade mas também de circunstâncias individuais, interpretações e mediações (Selwyn, 2004). Por outro, as desigualdades digitais não acontecem às pessoas apenas quando entram na fase da vida frequentemente designada de velhice, elas vão sendo

construídas na vida quotidiana ao longo do percurso de vida (Givskov & Deuze, 2016). Assim, os processos biográficos individuais, quer diretamente relacionados com as tecnologias digitais, quer em termos mais amplos, revelam-se importantes para a compreensão deste fenómeno. Deste modo, a **abordagem biográfica** surge de forma central na nossa estratégia metodológica, por permitir responder aos objetivos dessa investigação de descrever um fenómeno, por um lado, e por outro, compreender o seu funcionamento interno (Bertaux, 1997, p. 19) atendendo, simultaneamente, aos principais desafios que a especificidade do estudo nos impõe. Nomeadamente, por permitir aceder, através do individual, a informação relativamente à “multidimensionality of inequality that works on different levels of society and practice, extending from ‘the economy and state, through the community and household to the individual’ (Formosa and Higgs, 2013: 4)” (Givskov & Deuze, 2016, p. 4) e também à diversidade dos indivíduos e das experiências de vida dos sujeitos mais velhos.

As pessoas mais velhas que adotaram a internet podem ser vistas à luz do que Bertaux (1997, p. 15) denomina de “categoria de situação social”, segundo o autor, um dos objetos empíricos coerentes para analisar através do uso da abordagem biográfica. Para Bertaux, cada “situação social” corresponde a uma ou mais lógicas de situação específicas e não a um mesmo “mundo social” por si, como o seria, por exemplo, o caso dos trabalhadores de uma determinada área profissional. Nesta caso, a recolha de dados empíricos permite “captar os mecanismos e processos pelos quais os sujeitos de encontram na situação em estudo; descobrir as características profundas dessa situação, nomeadamente as tensões que a atravessam e a caracterizam; e como as pessoas que nela se encontram se esforçam para gerir a sua situação” (Bertaux, 1997, p. 16).

A abordagem biográfica, cuja ideia central, na qual convergem as diferentes abordagens, é a de estudar as relações entre os indivíduos e os seus contextos sociais através das narrativas dos sujeitos (Caetano & Nico, 2019), revela-se a abordagem mais adequada para a recolha de informação empírica com o objetivo de conhecer as trajetórias de adoção da internet assim como a influência que as experiências biográficas exercem sobre a relação que os sujeitos mais velhos foram estabelecendo e estabelecem, no presente, com a internet e dispositivos associados. É útil sobretudo por permitir relacionar a experiência individual com o tempo social e histórico neste fenómeno, porque a forma como usamos as tecnologias relacionadas com a internet é situada social e historicamente (Givskov & Deuze, 2016). O fenómeno que pretendemos conhecer melhor tem origem num processo de profunda transformação social provocado pela disseminação das tecnologias digitais e promoveu um processo social de digitalização ou mediatização da sociedade, com mudanças em todas as esferas da vida. Além disso, podem ser encontradas nas trajetórias de vida das pessoas mais velhas experiências culturais e sociais que permitam explicar de forma mais precisa as suas circunstâncias particulares em relação às tecnologias digitais assim como os valores atribuídos aos diferentes TIC, permitindo também captar a heterogeneidade existente dentro de um grupo etário (Givskov & Deuze, 2016). Por outro lado, ao colocar o sujeito no centro da ação social, a abordagem biográfica faz luz sobre discursos que usualmente estão socialmente apagados (Roberts, 2002), como é o caso dos discursos das pessoas mais

velhas sobre as tecnologias digitais, permitindo ao investigador analisar estes discursos produzidos na primeira pessoa. Para além da abordagem biográfica constituir uma forma privilegiada para o objetivo de acautelar e conhecer a diversidade das experiências de vida e dos sujeitos mais velhos, o facto de permitir aos indivíduos mais velhos falar sobre as suas memórias de vida de uma forma intensiva e aberta, permite facilitar, à partida, a interação necessária para o estudo empírico (R. Atkinson, 1998), promovendo à partida uma boa adesão e o interesse em participar no estudo por parte dos sujeitos mais velhos.

Para a ideia do percurso de vida como elemento profundamente diferenciador dos indivíduos contribuem perceções das teorias sociológicas sobre a transformação social que apresentam a *despadronização* e flexibilização das trajetórias de vida como grandes tendências sociais, consequência do processo de crescente individualização e reflexividade dos indivíduos (Beck & Beck-Gernsheim, 2001; Giddens, 1992), características amplamente aceites como definidoras das sociedades em que vivemos. Concomitantemente, e em contraste, com a ideia de *despadronização* e flexibilização das trajetórias de vida, autores como Hockey e James (2003, como citado em Aboim et al., 2010) defendem que a velhice é, em conjunto com a infância, uma das fases da vida sujeita a uma maior regulação social. A justificação para tal fenómeno está, na perspetiva destes autores, no facto de serem fases da vida socialmente associadas a uma maior vulnerabilidade (Aboim et al., 2010). Por outro lado, autoras como Nico e Caetano (2017) defendem limites para a ideia da *desestandardização* das trajetórias de vida, acautelando que, quando interpretada como dependente quase unicamente da reflexividade e da escolha individual, a ideia da *desestandardização* do percurso de vida ignora as estruturas que constroem a ação individual e não tem uma correspondência empírica. As alterações produzidas pelo crescimento da reflexividade e autonomia dos indivíduos nas sociedades atuais não se dá, advertem as autoras, de uma forma separada das instituições e da sociedade. Segundo Caetano (2013), o impacto da erosão dos laços tradicionais não libertou os indivíduos das estruturas sociais ou das instituições, apenas complexificou o fenómeno. A autora defende, inscrevendo-se no pensamento de autores como Lahire (2002), que o processo de individualização das sociedades não produziu a simples desintegração dos indivíduos das estruturas coletivas, produziu, em vez disso, “dinâmicas contínuas de integração e reintegração” (Caetano, 2013, p. 69). Isto é, a diluição dos laços tradicionais foram sucedidos por uma complexidade e multiplicidade de “pertencas, identificações e diferenciações” que variam de acordo com as relações sociais em que estão inseridos e podem até ser contraditórias entre si (Caetano, 2013, p. 69). Esta perspetiva acrescenta dinâmica e complexidade à ideia de heterogeneidade entre as pessoas mais velhas e as suas experiências de vida, incluindo as suas experiências de desigualdade, sustentada nos seus percursos de vida, ainda que esta dinâmica e complexidade esteja em permanente enquadramento e reenquadramento pela sociedade e as suas estruturas.

Os primeiros estudos das ciências sociais conhecidos por recorrerem a abordagens biográficas foram sociológicos e desenvolvidos no princípio dos anos 20 do século XX, pela Escola de Chicago, principalmente os trabalhos desenvolvidos por William I. Thomas e Robert Park. Nos finais dos anos

30, face ao fulgor dos métodos quantitativos (Roberts, 2002) num período em que a prevalência do paradigma funcionalista provocou um abandono das preocupações com a subjetividade (Caetano & Nico, 2019), o recurso às abordagens biográficas pelas ciências sociais caiu em desuso. Ressurgiu, anos mais tarde, no centro de várias investigações sociológicas (Bertaux, 1997; Denzin, 1989; Fischer-Rosenthal, 2000; Rosenthal, 2007), tendo a revista *British Sociological Association* especialmente dedicado, em 1993, um número ao uso da biografia e à autobiografia na disciplina (Roberts, 2002).

Sobretudo a partir dos anos 1990, este ressurgimento cunhado como “biographical turn” (Prue Chamberlayne, Bornat, & Wengraf, 2000) faz-se ancorado ao desenvolvimento da ideia dos atores sociais como sócio-historicamente construídos, no sentido de as suas biografias incorporarem consciente ou inconscientemente as suas ações em contexto. Desta forma, o ressurgimento do interesse pelo método biográfico na sociologia significou o “retorno ao sujeito da ação social” (Conde, 1993, p. 40) e permitiu “reflectir sobre os processos de mudança e de mobilidade” (Conde, 1991, p. 169). A subjetividade e a historicidade, que constituem características essenciais das abordagens biográficas (Ferrarotti, 1991, p. 172), tornam-se uma mais-valia quando o interesse de muitos estudos passa pela “face activa e instável das estruturas sociais, pela origem dos processos de mudança e de mobilidade” (Conde, 1991, p. 167). É nesta preocupação com o entrecruzamento de dimensões micro e macro de análises que, na visão de Chamberlayne e colegas (2000), reemergiu o interesse na abordagem biográfica. “And as the bridge between the individual biography and its historical context – as Mills (1959) puts it – is the ultimate role of biographical research, then any bridge, as fragile and insufficient as it may be, is welcome.” (Caetano & Nico, 2019, p. 363).

Este amplo interesse pela abordagem biográfica contagiou outras ciências sociais, sobretudo nas Ciências da Educação, na Psicologia e na História Oral foi bastante generalizada (Rosenthal, 2006). A **utilização da abordagem biográfica no âmbito dos estudos dos media**, que aqui fazemos, insere-se na tendência interdisciplinar que a área de estudos tem adotado, durante a sua trajetória de rápido crescimento, baseando-se em contributos quer teóricos quer metodológicos de diversas disciplinas das ciências sociais, de acordo com a sua aplicação ao desenvolvimento da investigação relativamente aos media, no sentido de responder aos desafios que a rápida e intensa propagação na sociedade de uma grande diversidade de media tem colocado. Entre estes desafios encontra-se a necessidade de compreender os significados sociais destas transformações, para o qual a abordagem biográfica se revela um importante contributo.

O desenvolvimento da abordagem biográfica fez-se através de diferentes perspectivas com opções epistemológicas, teóricas e metodológicas bastante diferentes e marcadas entre si. As diferentes abordagens iniciais foram cunhadas por terminologias diversas como: “biografias, histórias de vida, relatos de vida, entrevistas biográficas, método biográfico, perspectiva do curso de vida, etc.” (Caetano, 2013, p. 119). Alguns autores têm feito um caminho de inovação dentro da abordagem biográfica ao optarem por utilizar aspetos das diferentes abordagens de forma combinada, em vez de seguir estritamente uma das perspectivas iniciais, no sentido de construir uma análise mais integrada (Caetano,

2015; Eichsteller, 2019; Lahire, 2002; Svašek & Domecka, 2012). Uma tendência que promove a “natureza cumulativa do conhecimento científico” ao definir a biografia simultaneamente como uma “expressão da realidade e um produto social” (Caetano, 2015, p. 233).

Não obstante as suas diferenças teóricas, técnicas e analíticas, Caetano e Nico (2019) distinguem três ideias centrais partilhadas pelas diferentes abordagens biográficas, nomeadamente, i) a ideia de ouvir o indivíduo como aquele que pode oferecer informação em primeira mão sobre as suas experiências e os entendimentos sobre as suas experiências; ii) a ideia de que as narrativas recolhidas através das abordagens biográficas não expressam um indivíduo socialmente isolado, mas antes a configuração no indivíduo de múltiplas dinâmicas sociais, processos, contextos e relações e iii) permitir o entrecruzamento entre níveis micro e macro de análise.

As biografias podem ser entendidas como histórias contadas no presente sobre o passado da vida de uma pessoa e sobre as suas expectativas para o futuro (Kohli, 1981, como citado em Brannen & Nilsen, 2011) e permitem compreender as experiências e perceções significativas (Lindlof, 1995, p. 173) de um ator social. Por outro lado, permite tomar em consideração a influência dos discursos públicos dominantes (Carvalho, 2014). Desta forma, a abordagem biográfica surge como o meio mais indicado para compreender as relações que o indivíduo e a sociedade estabelecem entre si, por lidar com indivíduos que agem e experienciam dentro de estruturas e contextos sociais (Roberts, 2002). Nesse sentido, permite elucidar sobre como os sujeitos interagem, interpretam e negociam a sua identidade perante as normas sociais (Summerfield, 2004). Por permitir reconstituir as múltiplas experiências socializadoras que, em determinado momento ligaram ou ligam determinado sujeito a outro sujeito ou grupo ou instituição, como sublinha Lahire (2017), esta abordagem possibilita reconstruir a intrincada rede de constrangimentos internos ou disposicionais e externos ou contextuais que influenciam permanentemente o indivíduo. Desta forma, ao invés de isolar o individual, permite estudar o social individualizado, isto é, a realidade na sua forma incorporada, internalizada através das múltiplas experiências socializadoras (Brandão, 2007). Realidade que, de acordo com Lahire (2005), se expressa através de um “património de disposições” para agir, pensar e sentir que é plural e por vezes contraditório.

É plural e por vezes contraditório pela forma como o passado incorporado se articula com o presente contextual, porque o passado incorporado não significa que os sujeitos sejam “reduzíveis a uma fórmula geradora de suas práticas” (Lahire, 2003, p. 47). O papel do presente neste processo não pode ser negligenciado, uma vez que, devido à historicidade, o que foi incorporado “não é necessariamente idêntico ou está em relação harmoniosa com o exigido pela situação presente” (Lahire, 2003, p. 47).

A abordagem biográfica, como qualquer outro tipo de abordagem metodológica das ciências sociais, não tem apenas potencialidades, tem também a sua “**latitude problemática**” (Conde, 1993, p. 44) na qual se erguem um conjunto de desafios. Alguns deles, desde logo, de ordem prática na medida em que é uma abordagem dispendiosa em termos temporais e o conjunto de informação ao qual dá acesso é caracteristicamente extenso e complexo.

Um dos perigos mais difundidos da abordagem biográfica é o de incorrer na “literalidade” ou “ilusões de transparência”, de que as vidas falem por si, sem análise crítica. A crítica que Bourdieu preconizou como “ilusão biográfica” (Bourdieu, 1997) e que se caracteriza pelo perigo de confundir história vivida com história contada, de tomar a história contada como “um todo, um conjunto coerente e orientado” (Bourdieu, 1997, p. 53). Nesta investigação pretendemos olhar para a história de vida contada, não como forma de captar uma história “coerente e totalizante”, mas como instrumento que expressa por uma lado a “verdade subjetiva” do sujeito que a relata e, por outro, o modo como é produzida num determinado contexto social e histórico (Brandão, 2007). Pretende-se utilizar a abordagem biográfica como um instrumento através do qual o investigador possa “progressively reconstructs all the links, direct or indirect, that connect the individual in question, throughout their life, to other individuals, places, groups or institutions” (Lahire, 2017, p. 190). Assim, para responder a estes desafios é sobretudo importante ter em conta a influência do contexto e do momento em que a biografia é contada, assim como a razão que motivou esse relato, tendo sempre em conta que a história contada está sujeita às filtragens e interpretações dos sujeitos (Aníbal, 2014), como aliás outros instrumentos de recolhas de dados das ciências sociais, inclusivamente instrumentos quantitativos. O que significa que, além dos aspetos estruturais, há que ter em conta os aspetos conjunturais que poderão influenciar a história de vida que é contada em determinado momento, a um determinado interlocutor para um determinado objetivo. Além disso, de acordo com a perspectiva de Lahire (2003) do princípio da não consciência, embora os sujeitos sejam obviamente capazes de atribuírem sentido às suas ações, esse conhecimento “não conceptualiza as ações e representações dos indivíduos como resultado de um conjunto complexo e multidimensional de operações cognitivas e sociais” (Caetano, 2013, p. 21), o que implica um trabalho interpretativo do investigador sobre as biografias contadas pelos sujeitos.

A subjetividade da abordagem biográfica, ao mesmo tempo que constitui uma vantagem por permitir apreender as dimensões mais subjetivas do indivíduo, levanta desafios próprios, na medida em que a investigação é impregnada de uma dupla subjetividade: a subjetividade inerente a quem narra a sua vida e ao “auditor-interprete” que a regista (Conde, 1993, p. 49). Daí a reforçada importância do papel do investigador não só na análise da informação empírica, ou na “detecção e elaboração de relações conceptuais que estão para lá do alcance do actor, nomeadamente pela interpretação dos elementos fornecidos por este a partir do conhecimento da posição que ocupa no espaço social e da sua relação com o contexto em que se insere” (Brandão, 2007, p. 4), mas também na reflexividade sobre qual o seu próprio impacto no processo de recolha de informação. Isto é, incorporar na análise a ideia de que toda a informação produzida em interação é irreduzível ao contexto de ligação e que, nesse sentido, o posicionamento do investigador em relação ao sujeito e ao fenómeno em estudo produz informações relevantes para a análise (De Fina, 2011).

Além disso, a abordagem biográfica pode “conter uma grande riqueza de informações factualmente exactas e descrições fidedignas – apesar de naturalmente incompletas - de encadeamento de situações, interações e ações (ou seja, de processos).” (Bertaux, 1997, p. 24). Estas descrições são o que o

investigador deve analisar no sentido de captar “o que está em jogo e captar as regras não escritas dos jogos sociais.” (Bertaux, 1997, p. 24).

A mitigação dos desafios e riscos inerentes à abordagem biográfica reside sobretudo na clarividência sobre, por um lado, a compreensão de qual o valor do conhecimento produzido e partilhado pelos sujeitos para a investigação social que estamos a desenvolver e, por outro lado, qual o conhecimento sobre o fenómeno em estudo que é possível ou não obter através da abordagem biográfica (Brandão, 2007).

O que a utilização da abordagem biográfica como material empírico neste estudo permite conhecer, através da análise da informação obtida, são as perspetivas únicas de um indivíduo sobre as experiências da sua vida naquilo que constitui a sua verdade e a sua realidade e a forma como ela é gerada em determinado contexto social, histórico e circunstancial. Designadamente sobre as suas experiências e posicionamentos sociais ao longo da vida e na atualidade e em termos de percursos e processos de adoção da internet e dispositivos associados, assim como a produção de sentido sobre o que é e para que serve a internet e os media digitais, “variações que frequentemente escapam às regularidades estatísticas pela inclusão da dimensão individual e subjetiva do actor na própria análise” (Brandão, 2007, p. 6).

Por outro lado, à medida que o sujeito atribui sentido à sua experiência e ao seu percurso de vida, vai estabelecendo e revelando ligações e pertenças a determinados grupos, comunidades, instituições e culturas, naquilo que são as suas verdades partilhadas, revelando perspetivas negociadas e partilhadas (Atkinson, 1998; Bertaux, 1997) e denotando, assim, o social incorporado. Desta forma, cruzando narrativas individuais podemos aceder não só àquilo que são as singularidades como, através do surgimento de regularidades, aceder às similaridades sobre o fenómeno em estudo, inclusivamente aquilo que são os discursos sociais partilhados (Brandão, 2007). Podendo assim aceder também ao conhecimento sobre que identidades são geralmente associadas a perceções sobre a sua relação com a internet e de que forma é que estas se entrecruzam com os discursos sociais dominantes, nomeadamente sobre pessoas mais velhas e tecnologias.

O enquadramento teórico anteriormente apresentado serviu de guia fundamental, mas flexível, para a recolha empírica, na medida em que às ligações previamente estabelecidas entre os principais aspetos no processo de adoção da internet pelas pessoas mais velhas e àquilo que é entendido como possíveis benefícios desta adoção - que incorpora a ideia de inclusão digital - esperamos também ser possível a compreensão de novas relações e conexões entre os aspetos indicados que nos permita aprofundar o conhecimento sobre o fenómeno, permitindo integrar nesta análise o sentido que os sujeitos atribuem à sua relação com a internet e dispositivos associados, e à internet em si em termos de impacto e transformações sociais que promoveu e continua a promover.

6.3. “As entrevistas biográficas”

Como elaborado anteriormente, concretizar os nossos objetivos de investigação passa por conhecer as características singulares e partilhadas dos contextos sociais e analisar as implicações das dimensões estruturais e institucionais nos indivíduos e nas suas vidas. Uma vez que pretendemos não só conhecer quais as trajetórias de adoção da internet das pessoas que foram confrontadas com a disseminação das tecnologias digitais em todas as esferas da vida numa fase considerada não formativa, e que se encontram agora na período mais avançada da vida, mas além de descrever, procuramos também compreender o fenómeno, incluindo as suas localizações atuais e refletir sobre as suas consequências ao nível da inclusão digital dos sujeitos. De forma a responder a estes objetivos, **o documento orientador da entrevista biográfica foi composto por duas grandes partes**, uma primeira sobre a biografia dos sujeitos a um nível mais geral e uma segunda parte mais focada nas experiências de vida dos sujeitos relativamente ao tema específico da nossa investigação e as suas experiências atuais¹⁴. Nesse sentido, o guião da entrevista foi composto por dois primeiros blocos principais, o primeiro dedicado à biografia de forma global, relacionada com as fundamentais experiências socializadoras, um segundo bloco dedicado à biografia mediática geral com um grande foco nas experiências individuais relacionadas com a digitalização da sociedade. Um último bloco, mais breve, dedicado a recolher informação complementar relativamente ao quotidiano e os *media*, focou-se na dieta mediática dos sujeitos, sobretudo em relação às tecnologias digitais.

O primeiro bloco da entrevista biográfica inspira-se nas “grades da entrevista” de Lahire (2002, p. 37), na medida em que pretende captar os efeitos das grandes matizes socializadoras, sem a ilusão de que em cada uma delas estamos a lidar com universos relativamente autónomos, uma vez que eles estão entrelaçados. Permite obter informação sobre, não só localizações sociais, como sobre as experiências de vida, nomeadamente em torno dos principais “domínios da existência” (Bertaux, 1997, p. 43) ou das principais esferas de socialização da vida, como a família, os pares, a escola, o universo profissional, político, cultural, religioso, desportivo (Lahire, 2017), do lazer e da participação e, no caso da nossa investigação, a reforma, que constitui um período de redefinição de socializações de importante centralidade.

O processo de socialização é aqui entendido como

“the process by which a biological being is transformed, under the effect of the multiple interactions (Bruner, 1991; Dornes, 2002; Stern, 1989) that they maintain, from their birth, with other individuals and with a whole material world based on a historical background into a social being adapted to a given socio-historical universe.” (Lahire, 2017, p. 381).

¹⁴ Ver em anexo guião das entrevistas (primeiro bloco adaptado de Caetano (2013).

E não termina nem na adolescência nem fase adulta, este processo que se inicia quando nascemos, apenas termina quando morremos, “and we can say that moments of retreats are moments of transformation, as much as the period of childhood.” (Lahire, 2017, p. 381).

Iniciar a entrevista com uma pergunta aberta sobre a vida do sujeito, independentemente do foco específico da nossa investigação, é defendido por Rosenthal (2006). A informação biográfica obtida permite, por um lado, analisar de que forma as trajetórias individuais de adoção da internet se relacionam com o fenômeno social da digitalização que, por sua vez, está ligado à experiência das pessoas e que terá para elas um significado biográfico. Desta forma, através da biografia dos sujeitos permite aceder à interação entre tempo individual e contexto histórico e social no qual as experiências se desenrolaram. Por outro lado, este primeiro bloco de perguntas permite explorar a multidimensionalidade e heterogeneidade do fenômeno em estudo ao obter informação que vai além de variáveis demográficas comumente utilizadas para explicar a adoção da tecnologia e a inclusão digital entre as pessoas mais velhas, como por exemplo, o nível educação formal. Desta forma, permite analisar outros elementos da longa biografia do sujeito que são potencialmente transformadores e que poderão ter influenciado o seu percurso de adoção da internet e a sua relação com as tecnologias digitais. Isto é, se e de que forma, os sujeitos, por exemplo por vias de percursos pessoais de socialização paralelos ou posteriores ao da educação formal, poderão ter adquirido um conjunto de conhecimentos e competências que tenham promovido o interesse e/ou as competências necessárias para a adoção da tecnologia, ou o seu contrário. Além de também permitir conhecer os interesses e preferências dos sujeitos, que podem ter um papel relevante na construção destes caminhos de adoção da internet (DiMaggio & Hargittai, 2001).

O segundo bloco da entrevista permite não só fazer luz sobre a diversidade das experiências de vida dos sujeitos mais velhos no âmbito da sociedade mediatizada, que constitui ainda um lacuna no conhecimento no âmbito do estudos dos media digitais (Givskov & Deuze, 2016), como permite também conhecer, através delas, os diferentes significados e valores atribuídos à internet e aos diferentes media digitais pelos sujeitos mais velhos, que constitui um conhecimento particularmente relevante para estudar este fenômeno. Sobretudo em termos de perceção de benefícios relacionados com o uso, incluindo os significados e valores atribuídos à sua experiência de viver numa sociedade mediatizada. Além disso, através deste bloco de perguntas poderemos ter acesso à forma como os sujeitos relacionam estes significados com os seus contextos e experiências, passadas e atuais (Sourbati, 2009), e também com pertenças identitárias, como a avançada idade, a geração ou o género, etc.

O terceiro bloco da entrevista é mais curto e pretende obter informação complementar sobre a dieta mediática atual dos sujeitos mais velhos, isto é, como é que o uso atual dos media digitais se articula no dia-a-dia no âmbito de um ecossistema mediático composto por media digitais e tradicionais.

No entanto, no final de dois longos blocos de entrevista onde foram relembradas experiências de vida, por vezes emocionalmente intensas, por um lado, e por outro descrito a sua relação com os media e media digitais ao longo da vida, em que algumas das questões do quotidiano com os media tinham já

emergido nos relatos, em várias entrevistas foi demonstrada pouca disponibilidade para este último bloco de questões relacionadas com o dia-a-dia mais prático.

Em cada um destes blocos, tentámos não interromper ou dirigir a produção de sentido do entrevistado num primeiro bloco narrativo. Tentámos fazer o questionamento por relançamento da biografia apenas quando o entrevistado dava sinais de ter terminado a sua narrativa sobre o tema ou hesitava sobre o que abordar em seguida. Estes relançamentos da biografia foram feitos de acordo com dimensões já definidas no guião, de acordo com os pontos que o entrevistado não tinha abordado e que pretendíamos que fossem abordados, tendo sempre a preocupação de não conduzir demasiado a entrevista de modo a que a espontaneidade do discurso do entrevistado possa acrescentar dimensões não previstas ao estudo. Em grande parte das vezes, sobretudo no bloco da biografia mais geral, os sujeitos acabavam por naturalmente abordar as temáticas que tínhamos definido para relançamento.

Os contactos prévios foram realizados geralmente através de telefone e nalguns casos através de email, em que era indicada a pessoa através da qual tinha obtido o contacto, exposto o âmbito e o contexto do estudo, e pedido agendamento da entrevista, explicando que seria uma entrevista biográfica com especial foco na relação com a internet. Era explicado desde logo que a entrevista poderia ser longa, e que seria gravada em áudio e depois transcrita e que apenas seria utilizada, de forma anonimizada, no âmbito do estudo.

A identificação da temática do trabalho num contacto inicial levou a que a filtragem da experiência (Bertaux, 1997, p. 40) de acordo com os objetivos de investigação apresentados, a motivação para a entrevista, se tivesse dado previamente ao início da entrevista. Esta filtragem da experiência, de que fala Bertaux (1997) refere-se ao filtro através do qual os sujeitos consideram as suas experiências de vida e as vão organizando de acordo com o que consideram de mais interesse e relevância para a temática do estudo, a motivação da entrevista, neste caso, as experiências de vida que consideram relacionadas com as tecnologias. Na generalidade das entrevistas ao serem relançadas questões sobre temáticas mais gerais da biografia, havia rapidamente um redireccionamento do discurso. Um indício claro desse processo que os sujeitos fazem desde o contacto prévio ou no momento da entrevista de filtragem de experiências de vida, foi particularmente observável num dos casos, em que o sujeito tinha junto a si, no início da entrevista alguns apontamentos com notas temporais sobre esses episódios, que tinha elaborado previamente.

Sabendo à partida que “o êxito da entrevista depende em parte do contexto” (Bertaux, 1997, p. 66), no contacto prévio era também pedido aos sujeitos que a entrevista se realizasse num local calmo e com silêncio no qual os entrevistados se sentissem confortáveis para conversar sobre as suas experiências de vida. A casa dos sujeitos era o local que tínhamos definido previamente como ideal, e que muitos entrevistados consideraram também o ideal, noutros casos, outros locais foram sugeridos e acolhidos pela investigadora. Em sete dos casos, os entrevistados determinaram as suas casas como o local da entrevista, entre as quais se encontram as primeiras entrevistas realizadas. No entanto, duas das 20 entrevistas foram realizadas numa esplanada de um café de uma universidade em Lisboa, e uma num

café perto da área de residência da entrevistada. Outras dez entrevistas realizaram-se numa sala desocupada de uma academia sénior, fora do horário de funcionamento das atividades. Estes locais foram sugeridos pelos entrevistados mesmo depois do repto inicial e depois de descrito que as entrevistas anteriores tinham sido realizadas na casa dos entrevistados. A motivação desta escolhas deve-se provavelmente, em primeiro lugar ao facto de se sentirem menos à vontade em receber a investigadora nas suas casas, decorrente de serem sujeitos cuja relação com o contacto intermediário ou da investigadora com o contacto intermediário eram menos próximos, tendo em conta que entrar na casa dos sujeitos poder ser entendido pelos mesmos como uma forma de “invasão da sua intimidade” (Mauritti, 2011, p. 147). Admitimos que noutros casos, ou paralelamente, a casa possa não representar o local no qual se sentem mais à vontade para falar das suas experiências de vida. Nesses dez casos, as entrevistas realizaram-se numa sala de uma academia sénior local na área de Lisboa, durante um período calmo do dia, com apenas uma funcionária no edifício onde a sala se localizava. As entrevistas realizadas neste local correspondem à quase totalidade dos entrevistados que foram recrutados através de uma entrevistada que frequentava a mesma academia e que tinha um papel bastante ativo na sua dinamização, tendo a própria entrevistada feito de intermediária para o recrutamento de vários colegas para participarem, também eles, no estudo. Apenas num destes contactos a entrevista foi realizada na casa da entrevistada, por razões relacionadas com a mobilidade da mesma. Nos outros casos todos preferiram que se realizasse neste local.

A casa como local para a realização de entrevistas biográficas revelou ter importantes benefícios, como projetámos à partida (Caetano, 2013; Mauritti, 2011). Isto porque, em muitos casos, a casa constitui para os sujeitos entrevistados “uma espécie de materialização da sua «verdadeira» identidade” (Mauritti, 2011, p. 147). A casa está impregnada de significados que vão além do que é dito e permite explorar esses mesmos elementos de “expressão “imediate”” (Velho, 2004:19-20 in Mauritti, 2011, p. 147). Além de ser um local onde geralmente a privacidade está mais garantida pela autonomia de controle do espaço por parte dos entrevistados, ainda que com exceções. Nas entrevistas realizadas em casa dos sujeitos, por vezes as pessoas entrevistadas ilustraram ou procuraram comprovar uma determinada experiência através de objetos que guardavam - como uma distinção escolar ou o resultado de determinada atividade lúdica - e em alguns momentos pareceram ser inclusivamente relembrados de determinadas memórias pelas fotografias e objetos que tinham à sua volta, como um objeto trazido de uma viagem. A casa pode também, por ser num espaço que apenas as pessoas entrevistadas dominam, contribuir para “equilibrar a relação de pesquisa” (Caetano, 2013, p. 126), a tensão subjacente a uma situação desconhecida quer pela pessoa que aceita ser entrevistada, quer pelo investigador, em diferentes dimensões, e que pode ajudar a centralizar do momento para a pessoa entrevistada (Caetano, 2013, p. 126).

No entanto, embora a casa seja um contexto privilegiado, é constituída por desafios próprios e constrangimentos imprevistos, que também enfrentámos. Num caso específico, a companheira do sujeito entrevistado que tinha saído propositadamente para a realização da entrevista, regressou na parte

final, mas ainda no decorrer da entrevista e acabou por se juntar à mesma durante um período, numa situação onde foi desafiante equilibrar entre a necessidade de impor o rigor metodológico que pretendíamos e a de mostrar a cordialidade e empatia necessárias ao facto de estarmos dentro de um espaço muito pessoal e íntimo dos sujeitos. Incluímos na análise dessa entrevista, uma reflexão sobre a forma como essa interferência acabou por condicionar o relato do entrevistado na parte final da mesma. Ainda que devidamente alertado previamente para o facto de ser uma entrevista individual e necessidade de privacidade, imprevistos constituem uma realidade da investigação empírica da abordagem biográfica e não só. Mais do que a ambição de controlar a um nível total a situação da recolha empírica, que sabemos impossível, consideramos que o rigor metodológico nestes casos se baseia na transparência e reflexão sobre o impacto da mesma.

Nas entrevistas que decorreram na sala da academia sénior, em geral não se colocaram questões de privacidade uma vez que se realizaram numa sala vazia num edifício onde apenas estava uma funcionária no exterior. Notámos, no entanto, alguma influência do local na entrevista sobretudo através do facto dos sujeitos entrevistados terem recorrido muitas vezes a exemplos relacionados com a academia sénior que frequentavam, nomeadamente sobre onde aprenderam determinadas coisas, e a comparação que por vezes faziam com colegas desta academia no que diz respeito à sua relação com a internet e dispositivos associados. Além do local, este fenómeno pode ter sido também influenciado pelo contacto através do qual foram recrutados para participar no estudo.

As duas entrevistas realizadas numa mesma esplanada de uma universidade em Lisboa decorreram de forma diametralmente diferente. Uma delas foi uma das entrevistas mais curtas e na qual o entrevistado se mostrou mais conciso e desconfortável na parte mais familiar e privada da entrevista, o que julgamos ter sido em menor grau motivado pela privacidade do espaço, que estava calmo e relativamente vazio, e em maior grau pela expectativa individual que terá criado, devido ao seu percurso profissional, que o interesse de o recrutar para uma entrevista biográfica num estudo sobre internet estaria voltado para o seu percurso profissional. O outro caso, foi uma das entrevistas mais longas e na qual o sujeito entrevistado explorou mais profundamente aspetos emocionais e vulneráveis da sua biografia. Embora não pareça ter exercido um efeito específico ou homogéneo ao nível do constrangimento dos sujeitos para falar da vida, este local apresentou, no entanto, desafios a um nível mais técnico já que, devido à falta de controlo do espaço em torno do local da entrevista, num dos casos decidimos mudar de mesa no decorrer da entrevista para prosseguir sem interferências de ruído. Também a entrevista realizada num café indicado pela entrevistada junto da sua morada teve como constrangimento algum ruído de fundo, que se revelou não tão problemático para a o momento da entrevista em si, mas sobretudo na audição e transcrição da gravação da mesma. Por estas razões, primordialmente, consideramos não ser o local ideal em termos genéricos, embora possa ser uma questão relevante a considerar o facto de ter sido o local sugerido pelos entrevistados face às indicações que fornecemos previamente do que pretendíamos, no sentido em que para aquele sujeito em particular

em determinado momento, o local por ele indicado, ainda que fora da sua casa, pode permitir um maior grau de disponibilidade para conversar sobre as suas experiências de vida.

Devido ao efeito inibidor que uma câmara de vídeo poderia obter sobre os entrevistados, as gravações foram feitas em áudio, que, ainda assim, em alguns casos pareceu exercer um efeito inibidor inicial, que se dissolvia geralmente ao longo da entrevista.

O desligar do gravador no final da entrevista provocou reações diversas. Alguns entrevistados sentiam-se mais à vontade nesse momento para falarem de algo mais pessoal, ou fazerem algum desabafo relevante, ou ilustrarem com mais objetos alguma experiência que tinham relatado. Noutros casos, depois de desligar o gravador, surgia a constatação que a investigadora tinha “ficado e saber tudo” sobre as suas vidas e iniciavam uma “contra” entrevista à investigadora sobre a sua vida, naquilo que interpretamos com uma tentativa de contrabalanço de informação e de equilíbrio de poder, perante o desconforto de terem contado a sua vida a uma pessoa que não conheciam pessoalmente antes daquele momento.

As entrevistas biográficas contêm uma forte componente emocional, independentemente do foco e motivação do estudo, quer para o entrevistado quer, num sentido e dimensão diferente, para o investigador.

“Este tipo de entrevista é emocionalmente desgastante; mais de uma vez sairá de lá literalmente “esvaziado”. É necessário que a realidade o/a toque, que ela toque não apenas o seu intelecto, mas também o seu nervo, a sua sensibilidade, o seu coração, para que possa abalar um pouco que seja os preconceitos e pressupostos que carrega consigo inconscientemente.”
(Bertaux, 1997, p. 73)

Esta componente emocional da entrevista biográfica era por nós previamente conhecido, no entanto, devido à temática do nosso estudo não estar diretamente relacionada com questões ou situações à partida fortemente traumáticas, não esperávamos que fosse, em alguns casos, tão intensa. Como num caso em que o choro surgiu logo no início da entrevista, sem estar associado a nenhuma memória especialmente difícil ou especialmente feliz, mas apenas pelo processo de falar e lembrar da vida, num caso em que o entrevistado teria provavelmente poucas oportunidades quotidianas para falar de si. Ou noutro caso em que um episódio traumático da vida foi profundamente explorado pelo entrevistado num momento também bastante emocional e talvez catártico.

Também para a investigadora a componente emocional das entrevistas foi dotada de desafios ao confrontar-se ao nível prático com a responsabilidade de ser o fator instigador do reviver dos sujeitos de experiências e emoções inerente à entrevista biográfica, tendo emergido reflexões e questionamentos sobre o impacto e os efeitos no sujeito entrevistado ao nível emocional e psicológico deste processo de relatar as suas experiências de vida que seria interessante ser mais profundamente discutido na literatura sobre o uso da abordagem biográfica para a investigação social. Sobre o sentimento do investigador após a recolha de uma entrevista biográfica, Bertaux escreve o seguinte:

“Livre-se de qualquer culpabilidade: não é um ladrão de vidas, mas alguém que fomenta testemunhos. Está a pedir ajuda, mas desta forma confere ao sujeito um reconhecimento social que talvez só raras vezes lhe tenha sido concedido até agora” (Bertaux, 1997, p. 69).

O autor reconhece um sentimento que pode surgir no investigador após a entrevista, mas aborda-o através da racionalização sobre os objetivos do investigador como não justificando esse mesmo sentimento. No entanto, consideramos que um trabalho multidisciplinar que promova uma compreensão mais aprofundada sobre os efeitos ao nível psicológico do reviver de emoções inerentes ao relato das histórias de vida deveria ser uma preocupação futura na investigação em torno da aplicação de entrevistas biográficas.

Por outro lado, no sentido de contrabalançar o sentimento de culpabilidade e de desequilíbrio ao nível de reciprocidade tentou-se dar algo em troca, o que foi possível através da organização pela investigadora de dois workshops relacionados com internet e desinformação oferecidos e realizados numa das academias sénior que alguns dos entrevistados deste estudo frequentavam.

6.4. Sujeitos - as pessoas entrevistadas

Para a realização deste estudo foram entrevistadas 20 pessoas em entrevistas que foram realizadas na totalidade de forma presencial pela investigadora, na área da grande Lisboa, entre abril de 2018 e janeiro de 2019. As entrevistas foram gravadas em áudio e posteriormente transcritas integralmente, quer pela investigadora – oito entrevistas - quer por uma pessoa com experiência em transcrição de entrevistas no âmbito da pesquisa social, a quem o serviço de transcrição foi contratado – doze entrevistas.

A duração das entrevistas foi longa em termos gerais, correspondente, em conjunto, a um total de 37 horas e 23 minutos de gravação. A duração foi, no entanto, variada, tendo a duração máxima sido de 3h16 e a mínima de 1 hora. São várias as razões que podem ter determinado a duração das entrevistas, por um lado, as próprias competências do entrevistado e a sua maior facilidade ou dificuldade discursiva, por outro, a disponibilidade de tempo que o entrevistado tinha para a entrevista e a própria disponibilidade relativamente ao grau de profundidade da informação biográfica a ser partilhada. Salientamos, no entanto, que a velocidade do discurso também produziu impacto neste aspeto. Foi possível observá-lo mais nitidamente num caso específico de uma entrevista com duração considerada média no âmbito do nosso *corpus*, mas que produziu uma quantidade de informação - contabilizada em número de páginas após transcrição - consideravelmente maior, comparativamente a outras entrevistas de igual ou superior duração.

Para a seleção de potenciais entrevistados seguimos um critério de escolha de pessoas que nos permitisse uma “maximal variation” (Flick, 2014, p. 175), isto é, incluir a maior diversidade possível de casos para que estes nos possam informar sobre a extensão da variação e diversidade da problemática em estudo. O que não corresponde, evidentemente, a uma tentativa de obter representatividade ou amostra formal, estratégia mais apropriada a investigações quantitativas (Flick, 2014). O que se

procurou, tendo em conta o nosso objetivo de “captar categorias de situação social” (Bertaux, 1997, p. 15) e constituir perfis (Conde, 1993), foi garantir a diversidade em termos de variáveis sociodemográficas, sobretudo, e baseando-nos nas leituras discutidas na primeira parte deste estudo, no que diz respeito ao nível de escolaridade, ao sexo e à própria idade, distinguindo entre mais velhos e mais novos dentro do grupo etário das pessoas mais velhas.

Tendo como objetivo estudar as pessoas na fase mais avançada da vida, os primeiros critérios de seleção de entrevistados deveram-se a questões relacionadas com a definição de população sénior, ou a partir de que idade se passa a fazer parte da categoria popularmente denominada de “idoso”. Discussão que, como abordámos anteriormente, está imersa em complexidade e subjetividade. No entanto, como referimos anteriormente, a operacionalização do conceito de sénior geralmente recorre a uma de três formas: utilizando como referência a idade cronológica, o estado funcional, ou a fase da vida (Morgan & Kunkel, 2015). Para a definição dos sujeitos do nosso estudo utilizámos a conjugação de dois destes critérios. Por um lado, temos em conta a idade cronológica, adotando, neste caso, a idade estabelecida pela Organização Mundial de Saúde e as Nações Unidas, a partir dos 60 anos (Neves & Amaro, 2012). Por outro lado, juntamos o critério da fase da vida, estudando entre as pessoas com 60 anos ou mais, apenas as que já tenham entrado na fase da reforma ou estejam em inatividade. A entrada na reforma ou inatividade é um marco social importante da entrada numa nova fase da vida, a da velhice (Mauritti, 2004a). Apesar das tendências de “despadronização e de descronologização” (Aboim et al., 2010, p. 71) da vida, a reforma continua a representar um fator fundamental de “normatividade no percurso de vida dos indivíduos” (Marshall e Taylor 2005, como citado em Aboim et al., 2010, p. 71), representando uma ponto de viragem importante para a marco social de passagem a uma outra fase da vida, que designamos de velhice.

O terceiro critério essencial de seleção era ser utilizador da internet. Para este critério, não procurávamos nenhum grau de literacia ou competências digitais em específico, nem tínhamos interesse em estabelecer critérios relacionados com o uso em particular de determinados dispositivos ou plataformas. Captar a diversidade também ao nível destes aspetos era inclusivamente pretendido. Nesse sentido, o critério estabelecido determinava apenas que fossem utilizadores regulares da internet, através de qualquer dispositivo, para qualquer finalidade e com qualquer nível de competências.

Assim, ter mais de 60 anos, estar em inatividade e utilizar com regularidade a internet foram os três critérios essenciais de seleção das pessoas a entrevistar.

Além disso, pretendíamos ter alguma diversidade em termos de sexo e de idade e de nível de escolaridade. Para esse fim, fomos selecionando as pessoas a entrevistar de modo a ter dez entrevistadas de sexo feminino, dez de sexo masculino, dez com idade entre 60 e 75 anos e dez com 75 ou mais anos. Relativamente à extensão da diversidade em termos de nível de escolaridade, entrevistámos pessoas com Mestrado e pessoas com o primeiro ciclo concluído já em idade adulta.

Outros critérios foram ponderados para a seleção dos entrevistados, nomeadamente a aptidão, vontade e disponibilidade de partilharem a sua biografia com uma pessoa que lhes é desconhecida -

embora tenham uma ligação de contacto em comum -, a capacidade de se exprimirem oralmente com um determinado grau de fluidez mínimo e também o fácil acesso em termos geográficos para a realização de uma entrevista presencial, de modo a garantir as dimensões de co-presença, entendidas enquanto “the perceived sense of connection to another individual’s mind or awareness during an interaction (Goffman, 1963; Nowak, 2001; Licoppe, 2004; Zhao, 2003).” (Kadylak et al., 2018, p. 333).

A principal estratégia de acesso às pessoas a entrevistar baseou-se nos contactos interpessoais da investigadora, entre amigos, colegas e familiares. Partindo de diferentes contactos diretos desta rede pessoal da investigadora, foram diretamente recrutadas nove das pessoas entrevistadas, o que era desejado, pela maior possibilidade de captar diversidade nos perfis. Duas destas nove pessoas entrevistadas foram depois recrutadas em “bola de neve”, tendo elas sugerido outras pessoas para entrevistar no âmbito dos seus contactos. No primeiro caso, uma entrevistada sugeriu uma outra pessoa a entrevistar e, no segundo caso, foram sugeridas dez outras pessoas para serem entrevistadas. Embora estas dez pessoas tenham sido alcançadas através de um mesmo contacto, foi possível garantir a diversidade em termos de variáveis sociodemográficas uma vez que foram seleccionadas entre os contactos da primeira entrevistada de modo a completarem o nosso *corpus* em termos da maior diversidade possível de pessoas em termos de idade e de nível de escolaridade. As pessoas às quais chegámos através desta entrevistada revelaram-se de grande importância para a prossecução deste estudo uma vez que, dentro dos nossos contactos pessoais, tornou-se difícil, com o avançar das entrevistas, encontrar pessoas que acumulassem os critérios principais de seleção com as especificidades a nível de idade, sexo e habilitações literárias que pretendíamos para compor o nosso *corpus*, nomeadamente para o equilibrar em termos de sexo e para diversificar em termos de nível de escolaridade e de idade.

O equilíbrio ao nível do distanciamento e proximidade com as pessoas a entrevistar foi uma preocupação ao longo do processo de recrutamento de participantes no estudo. Uma vez que, o grau de intimidade inerente às entrevistas biográficas e contexto aquedados para a sua concretização inviabilizam a seleção quer de pessoas desconhecidas, quer demasiado próximas (Caetano, 2013; Lahire, 2002).

Nesse sentido, o critério na seleção de pessoas assentou, a esse nível, num grau de proximidade no qual os indivíduos não eram totalmente desconhecidos da investigadora, no sentido em que havia um contacto em comum, um elo de confiança entre a mesma e as pessoas entrevistadas que permitia que se disponibilizassem a falar-lhe sobre temas por vezes íntimos, relacionados com a suas experiências biográficas e, muitas vezes, que a recebessem em sua casa com a segurança de que iriam ser tratados com empatia e respeito. Este contacto em comum permitia também que a investigadora sentisse segurança para conversar com os mesmos em contextos isolados. No entanto, ao mesmo tempo que havia esse elo de confiança, a investigadora não tinha tido qualquer contacto prévio com nenhuma das pessoas entrevistadas, anterior aos contactos desenvolvidos para este estudo, nem pessoal nem através de qualquer outro meio. Tal permitiu, por um lado, evitar constrangimentos inerentes ao facto de a

investigadora integrar a rede social do entrevistado e o impacto que esse fator poderia ter no futuro das suas relações.

“Se pessoas próximas tivessem de falar sobre aspetos extremamente variados de sua vida haveria o risco de ocorrer um constrangimento mútuo e uma importante distorção dos relatos de práticas solicitados: o pesquisador não desapareceria do universo pessoal do pesquisado no final da pesquisa e o pesquisador e pesquisado deveriam viver com essa experiência comum, o que certamente modificaria a sua relação. (...) O sociólogo que realiza longas entrevistas é um tipo particular de confidente, aquele que desaparece depois da confiança ter sido feita.”(Lahire, 2003, p. 33).

Além disso, a existência de alguma intimidade relacional entre entrevistado e investigadora poderia ter um efeito demasiado inibidor da partilha, por um lado, e por outro contribuir para que a entrevista assentasse em conhecimento mutuamente partilhado entre ambos e por isso não descrito convenientemente na entrevista, o que inviabilizaria o objetivo da mesma.

A quantidade de entrevistas realizadas procurou responder ao equilíbrio entre o compromisso de obter uma quantidade de informação que permitisse alcançar alguma diversidade de perfis e a necessidade de que a quantidade de informação gerada fosse realisticamente possível de gerir no contexto de uma investigação de projeto de doutoramento, com os constrangimentos inerentes em termos de tempo, disponibilidade financeira e o facto de ter apenas uma investigadora envolvida. Assim, a decisão sobre o número de entrevistas realizadas foi informada, à partida, pela consciência relativamente à extensão de informação que geram as entrevistas biográficas e da complexidade em termos de processamento e de análise dessa informação que colocam, por um lado. Por outro, teve presente o facto de que, enquanto os estudos baseados em dados estatísticos, estudam num grande número de dados relativamente poucas variáveis, os estudos que se dedicam a analisar a interação entre muitas variáveis, envolvem um pequeno número de casos (Hammersley, Gomm, & Foster, 2000).

Em todas as entrevistas foram sendo feitas anotações sobre a forma como se estabeleceu o contacto, o local onde foram realizadas as entrevistas e aspetos considerados relevantes sobre a forma como as mesmas se desenvolveram (Lahire, 2003).

Entre os vários contextos situacionais que influenciam o decorrer da entrevista biográfica está a relação que é estabelecida entre o investigador e entrevistado ao longo da entrevista. Nesse sentido, a reflexividade sobre o impacto do investigador neste contexto inter-relacional de investigação é fundamental. A idade surge, desde logo, como um fator relevante a ter em consideração, sobretudo devido à ampla diferença de idades entre as pessoas entrevistadas e a investigadora. A proximidade ou afastamento do investigador em relação à comunidade, identidade ou determinadas vivências da pessoa entrevistada é um dos fatores que exerce impacto sobre a entrevista e que pode ser pensado em termos da posição da investigadora enquanto insider ou outsider em relação ao contexto do/a entrevistado/a (Moyano Dávila & Ortiz Ruiz, 2018). A proximidade geracional com os entrevistados é um dos fatores que pode ter um importante impacto no posicionamento em relação aos informantes.

“The researcher’s generational proximity with the participants, thus, plays an essential role, as ‘being an insider or an outsider in a community is a negotiable issue in many research contexts’ (De Fina, 2011, p. 36).” (Moyano Dávila & Ortiz Ruiz, 2018, p. 468).

No decorrer das entrevistas, foi bastante evidente o posicionamento de outsider, em termos geracionais, que foi atribuído pelos entrevistados à investigadora, que se evidenciava por uma relação assimétrica e a frequente referência à investigadora como pertencente a um outro grupo, evidenciada sobretudo por expressões como “vocês” e “a menina”:

“Eu não sei se vocês calculam porque não eram vivos naquela altura...” (Marta).

Ao posicionamento como insider é muitas vezes atribuída uma maior capacidade de estabelecer empatia e capacidade de compreender o entrevistado, e por isso está associada a uma maior oportunidade de aprofundamento das temáticas em contexto de entrevista. No entanto, ambos os posicionamentos podem oferecer, em diferentes perspectivas, oportunidades para conhecer o fenómeno social em estudo, desde que se reflita sobre a natureza inter-relacional dos contextos de investigação (De Fina, 2011). Ter sido interpretada como uma outsider em termos geracionais pelos entrevistados permitiu evidenciar alguns aspetos do fenómeno em estudo. Foi, por exemplo, evidente uma especial preocupação em descrever detalhadamente os contextos de determinada experiência ou evento biográfico, assumindo que estes não eram um conhecimento que a investigadora partilhava, logo, não assumindo o conhecimento contextual como implícito. Permitindo, assim, aprofundar as descrições e, através delas, as interpretações das pessoas entrevistadas sobre as suas vivências e contextos a elas associados. A posição de outsider em termos geracionais fomentou também a necessidade de comparação com a realidade atual, no sentido de tentar elucidar a investigadora recorrendo a uma realidade que ambos, entrevistadora e entrevistado/a, conhecem. Essa necessidade permitiu que as pessoas entrevistadas se focassem na mudança e na transformação, na descrição de que forma o antes era diferente de agora.

O facto de a investigadora ser do género feminino também teve impacto no contexto inter-relacional da investigação produzindo diferentes efeitos nas entrevistas. Em algumas entrevistas a indivíduos do sexo masculino, em alguns momentos os entrevistados sublinharam que não eram machistas antes de fazer alguma consideração generalizadora sobre as características, comportamentos ou hábitos das mulheres e, por vezes, tentaram rephrasing estas considerações, ou procurar a concordância da investigadora sobre as mesmas, de modo a suavizá-las. Fenómeno que interpretamos estar relacionado com as assunções dos entrevistados sobre o enquadramento mental da investigadora, criadas a partir do facto de ser mulher e mais jovem. Nas entrevistas a pessoas do sexo feminino, por outro lado, em alguns casos foi abordado aprofundadamente o tema das mudanças na condição da mulher na sociedade, através de descrições contextuais sobre o que podiam ou não fazer no passado e a ênfase da enorme diferença para a realidade atual.

O posicionamento inicial da investigadora enquanto estudante de doutoramento, uma vez que a motivação para a entrevista e a apresentação inicial da investigadora era enquadrada num estudo nesse âmbito, além de em casos específicos ter gerado confusões com a área médica, gerou também algumas

questões de assimetria, nomeadamente em entrevistados com nível de escolaridade mais baixo. Sobretudo na fase da entrevista onde se pretendia que fossem exploradas experiências de vida relacionadas com o percurso escolar, alguns entrevistados apresentaram justificações muito aprofundadas para a sua baixa escolaridade e, noutros casos, apresentaram uma atitude defensiva a esta dimensão da entrevista, argumentando que a sua escolaridade encerrava maior conhecimento do que alguns níveis mais elevados na atualidade. Por outro lado, um dos entrevistados, que se encontrava a frequentar um doutoramento após a reforma, posicionou a investigadora como um “par” relativamente a este aspeto, mencionando ao longo da entrevista teorias e autores de âmbito académico na expectativa de uma solidariedade e compreensão mútua.

Quadro 6.1. Caracterização sociodemográfica dos entrevistados

| Nome | Sexo | Idade | Escolaridade | Profissão exercida |
|-----------|------|-------|------------------------------------|---|
| Amélia | F | 66 | Antigo 2.º ano do liceu | Chefe de escritório |
| Lurdes | F | 83 | Escola Comercial completa | Secretária Recursos Humanos |
| Margarida | F | 67 | Antigo Liceu completo | Revisora de texto |
| Celeste | F | 72 | Magistério Primário + 7.º do Liceu | Professora Ensino Primário |
| Olívia | F | 80 | Frequência Licenciatura Psicologia | Secretária + educadora de infância |
| Carlos | M | 70 | Licenciatura | Administrador |
| Manuel | M | 82 | Mestrado | Advogado/Administrador |
| Marta | F | 76 | Licenciatura | Enfermeira Saúde Pública |
| Rosa | F | 71 | Escola Comercial completa | Office manager - Marketing |
| Pedro | M | 62 | Escola Geral do Comércio | Despachante da alfândega/ solicitadoria |
| Miguel | M | 72 | 5.º ano do Liceu | Administrativo / Comerciante |
| Paulo | M | 68 | Quarta classe | Empregado de restauração |
| Maria | F | 84 | Escola Comercial completa | Negócio em casa. |

| | | | | |
|---------|---|----|--|--------------------------------------|
| Gaspar | M | 76 | Antigo 5º ano do Liceu | Ajudante de despachante na alfândega |
| Joana | F | 84 | Liceu completo | Secretária |
| Isabel | F | 74 | Antigo 5.º ano do Liceu | Secretária |
| Rui | M | 79 | Curso Industrial de montador radiotécnico | Técnico de manutenção de aeronaves |
| António | M | 68 | Antigo Liceu completo | Administrativo |
| Luís | M | 69 | Curso técnico de eletromecânica e eletricidade geral | Técnico de eletromecânica |
| Cláudio | M | 76 | Licenciatura Ciências Económicas | Economista |

PARTE III – Trajetórias de adoção da internet pelas pessoas mais velhas

“Modelados por esse mundo que contribuimos para modelar, não escapamos dele de forma alguma: conformistas ou marginais, dominantes ou dominados, todos fazemos (diferentemente) o que ele fez de nós e aquilo que podemos fazer em função das situações em que nos encontramos imersos.”
(Lahire, 2002^a, p. XIII)

Os principais objetivos da análise das entrevistas biográficas que realizamos nesta investigação são, por um lado, descrever a heterogeneidade das trajetórias individuais de adoção da internet dos sujeitos entrevistados para este estudo, que se encontram na fase mais avançada da vida e que foram confrontadas com o momento histórico constituído pela disseminação da internet em todas as esferas da vida, numa fase das suas vidas posterior às fases tidas como formativas, procurando compreender a forma como estas trajetórias foram condicionadas por e condicionam os seus percursos de vida sustentados na ideia de “retratos sociológicos” de Lahire (2003). Por outro lado, com base nestes retratos individuais, desenvolvemos também uma tipificação das trajetórias de adoção da internet das pessoas mais velhas. Com esta tipificação pretendemos compreender as dinâmicas sociais que condicionam o individual, procurando identificar entre as diferentes trajetórias individuais de adoção da internet aspetos que permitam descrever lógicas semelhantes para a construção de tipologias de trajetórias de adoção da internet nestas fases da vida, não ignorando a heterogeneidade dos movimentos biográficos, compostos a partir de um olhar que privilegia o foco nas relações dos sujeitos com a internet e dispositivos a ela associados.

A análise de cada uma das entrevistas biográficas que realizamos baseou-se, portanto, na ideia de “retratos sociológicos” de Lahire (2003, p. XI) enquanto instrumento analítico da “escala individual do social”. Instrumento que norteia várias investigações empíricas que recorrem à entrevista biográfica, entre as quais estudos realizados nacionalmente (Caetano, 2013; Mauritti, 2011).

A constituição dos retratos sociológicos permite compreender como se entrecruzam de forma única, em cada indivíduo, aspetos relacionados com cada um dos três eixos de estruturação do olhar definidos para a nossa análise, atendendo não só aos acontecimentos que foram tendo lugar ao longo da vida, como também os significados desses eventos para o sujeito (Brannen & Nilsen, 2011; Poirier et al., 1995) focando nas trajetórias de adoção da internet, mas também nas implicações subjetivas dos eventos relacionados com estas trajetórias têm para os indivíduos, nomeadamente concepções sobre o que é a internet assim como aspetos identitários mobilizados para as enquadrar.

A constituição de tipologias de trajetórias, por outro lado, permite apreender as dinâmicas sociais mais vastas implicadas nos processos individuais, isto é, envolvidas na relação única dos indivíduos com a realidade histórica da digitalização da sociedade em fases não formativas da vida.

“Ao concentrar a atenção nos processos sociais que se situam em pano de fundo dos casos individuais, conseguir-se-á discernir rapidamente as recorrências (...) sobre os processos (ou os tipos de processos) através dos quais as pessoas chegam à situação estudada; sobre as características estruturais dessa situação e as suas lógicas (de Fornel e Quéré, 1999); e sobre as lógicas de ação que se desenvolvem em resposta à situação. (Bertaux, 1997, p. 32).

Tendo como enquadramento conceptual o quadro sobre o processo de inclusão digital em fases mais avançadas da vida que discutimos anteriormente, a análise das trajetórias de adoção da internet pelas pessoas mais velhas neste estudo debruçou-se nos três níveis de análise já apresentados, que se articulam ao longo dos percursos de vida dos sujeitos com os aspetos relacionados com acesso físico, as competências e o interesse e motivação para adotar as tecnologias digitais. Nomeadamente, o eixo estrutural, permite compreender posicionamentos iniciais e ao longo da vida em termos da desigualdade na distribuição de recursos e de oportunidades de acesso a recursos materiais e financeiros, no qual se inclui o acesso a escolaridade. O plano relacional e de participação permite olhar para as relações sociais, os processos de socialização nos múltiplos contextos relacionais dos sujeitos e a forma como podem influenciar o acesso, as competências e a motivação. O eixo individual, relativo às convicções e atitudes dos sujeitos, permite apreender informações sobre as suas perceções e atitudes sobre a tecnologia, nomeadamente relativamente a perceções anteriores ou atuais sobre práticas relacionadas com a tecnologia, incluindo sobre os riscos e benefícios.

A nossa análise permitiu-nos distinguir quatro diferentes tipologias de trajetória de adoção da internet por pessoas que atualmente se encontram na fase mais avançada da vida: trajetórias de continuidade, trajetórias de reconciliação, trajetórias de resignação e trajetórias circundantes.

Estas trajetórias-tipo descrevem sobretudo a relação que os sujeitos entrevistados mantiveram com os computadores, a internet e restantes dispositivos de acesso à internet à medida que estes foram disseminados de forma ubíqua em todas as esferas da vida e de que forma decorreu a sua adoção da internet.

De forma sintetizada, as trajetórias de continuidade descrevem trajetórias em que a adoção do computador e da internet foram seguindo o curso gradual da disseminação destas tecnologias na sociedade, sobretudo em contexto profissional, mas não só. Nas trajetórias de reconciliação, por outro lado, os contactos iniciais dos sujeitos com o computador promoveram, pelo contrário, uma má impressão relativamente a esta tecnologia e contribuíram para o afastamento destas pessoas da adoção da internet durante vários anos, e em alguns casos também do computador. Mais tarde, numa fase mais avançada da vida, há um processo de aproximação e reconciliação através da adoção da internet por motivações variadas.

Tendo estas duas tipologias de trajetórias em comum o facto de haver um contacto antecipado com o computador que produz em termos latos, ora uma aproximação ora um afastamento, alguns dos fatores que se destacam entre as trajetórias são o tipo de tarefas desempenhadas profissionalmente assim como a fase da trajetória profissional em que se concretizam os primeiros contactos com o computador, a

motivação pessoal para a aprendizagem e para o tipo de conhecimento envolvido assim como acesso a formação de qualidade.

Já as trajetórias de resignação descrevem-se por, ao contrário de todas as restantes, não ter havido contacto com o computador e a internet antes de uma fase mais avançada da vida, nomeadamente depois da reforma ou pouco antes da mesma. Estes sujeitos desenvolveram durante vários anos uma resistência, ora expressa de forma mais convicta ora mais subtil ao computador e à internet, e outros dispositivos associados, ancorada em motivações e condições diversas e que, mais tarde, por uma percepção de necessidade resignaram-se a adotar.

Já as trajetórias circundantes caracterizam-se por se assemelharem a trajetórias de continuidade pelos benefícios progressivos que vão obtendo do uso do computador e da internet à medida que estes se disseminam na sociedade, sobretudo em contexto de trabalho. No entanto, as competências técnicas ou relacionadas com o meio que vão desenvolvendo não corresponde ao benefício relacionado com o uso que obtêm na medida em que este uso é muitas vezes feito por trabalhadores que são coordenados pelos próprios. Nestes casos é apenas depois da reforma ou quando há um maior afastamento dos seus contextos profissionais que se confrontam com o desajustamento entre as competências técnicas que possuem para o uso do computador e da internet em relação ao benefício que habitualmente obtinham. As competências técnicas nestes casos também estão desajustadas da capacidade crítica e de criação de conteúdo que têm em relação a estas tecnologias, que é elevada.

A forma como as trajetórias individuais dos sujeitos entrevistados se distribui por cada uma das trajetórias-tipo é bastante heterogénea, inserindo-se, por exemplo nas trajetórias de resignação grande parte das trajetórias individuais, nove das 20 pessoas entrevistadas, enquanto as trajetórias circundantes, fortemente dependente de um determinado perfil profissional, são compostas por apenas duas das pessoas entrevistadas.

A forma como cada uma das trajetórias individuais se insere numa trajetória-tipo também é dotada de nuances uma vez que, enquanto existem em cada uma das tipologias de trajetórias exemplos paradigmáticos das mesmas, há também trajetórias individuais em que essa relação é mais subtil.

Por último, é importante sublinhar que os usos que as pessoas mais velhas fazem da internet estão em constante mudança, tendo conhecido não só alterações em relação ao período de adoção da tecnologia assim e como na atualidade. O uso vai-se alterando ao longo do tempo quer à medida que vão surgindo novas plataformas, dispositivos ou serviços, mas também pelas transformações nas suas percepções de esforço de aprendizagem envolvido em adotar uma nova plataforma/dispositivo/serviço, assim como evolução nas suas preferências individuais e ajustamentos aos seus modos de vida, para os quais também contribuem em grande medida os discursos públicos. E essa transformação não implica apenas a adoção de novas plataformas, serviços ou dispositivos como também o abandono de outros, como ilustram percursos de adoção e posterior abandono que muitos sujeitos tiveram em relação à rede social online Facebook.

Capítulo 7: Trajetórias de adoção da internet pela população sénior

7.1. Trajetórias de Continuidade

As trajetórias de continuidade caracterizam-se por serem uma tipologia de trajetória de adoção da internet na qual as pessoas que se encontram hoje numa fase mais avançada da vida foram paulatinamente adotando algumas das principais tendências relacionadas com o desenvolvimento das tecnologias digitais à medida que estas emergiam socialmente, na maior parte dos casos por necessidade imposta em contexto profissional. Independentemente do grau de motivação pessoal inicial para adotar o computador e depois a internet, que é variada, a principal especificidade desta trajetória-tipo é a adaptação progressiva às novas competências exigidas para usar o computador e aceder à internet. As pessoas que integram trajetórias de continuidade têm em comum as circunstâncias de terem adotado em primeiro lugar o computador e terem já entrosamento com esta tecnologia antes de começarem a usar a internet e também o facto de este processo ter decorrido ainda enquanto profissionalmente ativas. Embora nem sempre condicionadas pela necessidade de utilizar o computador em contexto profissional, todas as pessoas entrevistadas que compõem este perfil-tipo assistiram de forma próxima e atenta, em contexto profissional, à inovação tecnológica que ia emergindo ao nível das tecnologias digitais e as consequentes transformações provocadas pelas mesmas nos seus contextos individuais de trabalho.

Esta tipologia de trajetória emerge no nosso estudo em contraste com as restantes pelo facto de se manter uma continuidade progressiva, isto é, não haver uma reconfiguração significativa da relação que os indivíduos mantêm com esta tecnologia numa fase mais avançada da vida. Embora as características do uso se vão alterando ao longo do tempo e estejam sempre em transformação.

As cinco pessoas entrevistadas para este estudo com trajetórias de adoção da internet de continuidade situam-se, ao nível etário, no grupo mais novo dos entrevistados, entre 60 e os 75 anos, tendo um dos entrevistados 76 anos. Em termos de género é um grupo relativamente equilibrado, composto por três mulheres e dois homens. Possuem uma escolaridade que na época em que iniciaram atividade profissional era considerada intermédia, o que lhes permitiu desempenhar ao logo das suas vidas profissionais funções relacionadas com o trabalho de escritório muitas vezes administrativo, tendo um dos entrevistados, formação mais elevada e exercido funções sobretudo ligadas à gestão. Partilham entre si a característica de serem bastante ativos e interessados no conhecimento, tendo todos procurado e frequentado ou formações ao longo da vida por interesse e motivação pessoal ou atividades de lazer relacionadas com o conhecimento. Muitas destas pessoas descrevem satisfação e orgulho relativamente à atividade profissional que desempenharam. Partilham também o facto de se manterem pessoas ativas inclusivamente depois da reforma.

Quadro 7.1. Trajetórias de continuidade: caracterização sociodemográfica dos sujeitos

| Nome | Sexo | Idade | Escolaridade | Profissão exercida |
|-----------|------|-------|----------------------------------|----------------------------|
| Amélia | F | 66 | Antigo 2.º ano do liceu | Chefe de escritório |
| Margarida | F | 67 | Antigo Liceu completo | Revisora de texto |
| Rosa | F | 71 | Escola Comercial completa | Office manager - Marketing |
| António | M | 68 | Antigo Liceu completo | Administrativo |
| Cláudio | M | 76 | Licenciatura Ciências Económicas | Economista |

Devido à sua idade, têm em comum terem vivido o tempo histórico da disseminação do computador nos locais de trabalho numa fase da vida em que perspetivavam ainda um tempo significativamente grande de percurso profissional à sua frente, o que poderá ter desempenhado um papel relevante na negociação entre a perceção do esforço implicado na aprendizagem e os benefícios do mesmo, assim como na sua auto-perceção de capacidade para aprender relacionada com a idade.

Os estudos existentes sobre inclusão digital das pessoas mais velhas são contraditórios sobre a influência do uso do computador no local de trabalho prévio à reforma como um favorável preditor da utilização da internet durante as idades mais avançadas. Enquanto algum estudos descrevem o abandono do uso depois da reforma (Selwyn, Gorard, Furlong, et al., 2003), outros consideram que o uso anterior encontra-se mais fortemente associado ao uso depois da reforma (Friemel, 2016; Hargittai & Dobransky, 2017). Neste caso, isto é, para as pessoas que partilham as características aqui descritas, a adoção do computador em contexto profissional numa fase em que ainda se entrevêm vários anos de atividade profissional, a adoção da tecnologia parece ter impacto positivo na posterior utilização da internet. Inclusivamente, a única entrevistada deste grupo que adotou o computador quando este não era necessário para desempenhar a sua principal ocupação profissional, já perspetivava que a sua utilização pudesse vir a ser útil no âmbito de um adicional pequeno negócio familiar, e esta competência foi, tempos depois, inclusivamente importante para poder desempenhar funções adicionais relacionadas com um cargo de coordenação de serviço que veio mais tarde a exercer.

Relativamente a posicionamentos iniciais em termos de recursos, os entrevistados com esta tipologia de trajetória têm em geral pais com escolaridade obrigatória, o que configura uma formação significativa para o contexto social da época. Ainda assim, o valor dado ao conhecimento pelos seus pais era variado, havendo geralmente uma figura familiar próxima que valorizava e incentivava o conhecimento menos empírico. Embora tenham contextos familiares semelhantes em termos de formação, as trajetórias dos pais conheceram diversos contextos em termos de recursos económicos e se em alguns casos, como no de Cláudio, a prosperidade económica que a família conheceu, aliada aos seus bons resultados escolares, permitiu que pudesse prosseguir estudos superiores ao contrário do

esperado inicialmente. Pelo contrário, no caso de Amélia, a trajetória de instabilidade económica dos pais fez com que tivesse de abandonar os estudos ainda antes do previsto. Também as origens geográficas são diversas dentro do país, tendo no entanto ou os pais migrado para a zona da Grande Lisboa antes do seu nascimento, ou os próprios entrevistados vindo para a capital ainda na infância juntamente com os pais.

Embora as pessoas entrevistadas para este estudo com trajetórias de continuidade de adoção da internet tenham em comum nos seus percursos alguns aspetos importantes, existe também uma importante diversidade em fatores considerados muito relevantes para inclusão digital das pessoas mais velhas, nomeadamente e termos da motivação pessoal para aprender a utilizar o computador e depois a internet, assim como na forma como adquiriram e desenvolveram competências e práticas para o uso, e também na capacidade de evitar os riscos e obter benefícios com a utilização que fazem atualmente da internet.

No que diz respeito aos valores e atitudes relativamente à utilização da internet, o que assistimos nestas trajetórias são diferentes configurações da relação entre motivação pessoal para adotar o computador e a internet, a pressão externa composta pela necessidade de o fazer em contexto profissional e o acesso a formação. O gosto e a motivação pessoal para aprender a utilizar o computador e depois a internet embora seja comum a muitos dos entrevistados, não é um ponto em comum entre todos eles.

No caso de Rosa, por exemplo, o entusiasmo pessoal para o uso do computador e da internet não foi o motor da sua adoção, mas sim a necessidade do uso para fins profissionais. Embora reconhecesse e reconheça a utilidade prática destas tecnologias, nunca usou por achar “giro” ao contrário de alguns dos seus colegas e encarava meramente como uma ferramenta de trabalho e nunca teve vontade de ter computador em casa até se reformar. Neste caso, para o bom desfecho de adaptação ao computador, contribui o acesso a formação de qualidade e contínua disponibilizada pela empresa onde trabalhava.

Pelo contrário, Margarida enquanto revisora de texto nunca teve a pressão de adotar o computador e a internet para a execução deste seu trabalho em concreto, embora fosse assistindo às transformações nos processos de trabalho em seu redor provocadas pela digitalização. Por outro lado, o interesse e a motivação pessoal de Margarida levou a que procurasse formação em informática para aprender a utilizar o computador. Além da perceção da utilidade destas competências para o contexto profissional a médio prazo, foi a motivação pessoal relacionada com o contexto familiar e a vontade de acompanhar os filhos, ainda pequenos, num percurso de conhecimento sobre uma tecnologia que perspetivava cada vez mais relevante que também funcionou de incentivo.

No caso de Cláudio, o seu perfil socioprofissional é mais próximo aos dos entrevistados deste estudo que integram a tipologia de trajetória circundante de adoção da internet, no entanto, a sua motivação pessoal, inicialmente para o uso do computador, influenciou o facto de ter recusado recorrer a recursos humanos que tinha à sua disposição para as tarefas relacionadas com o uso do computador, apesar do incentivo dos colegas para o fazer.

Para o sucesso inerente à gradual aquisição de competências numa fase profissionalmente ativa e que caracteriza esta tipologia de adoção, assistimos nestas trajetórias a interessantes e diversas configurações da relação entre motivação pessoal e acesso a formação adequada. Isto é, embora algumas trajetórias sejam compostas por ambas as componentes, motivação pessoal e acesso a formação, num dos casos em que a motivação pessoal era menor (Rosa) para o sucesso na gradual aquisição de competências contribuiu o acesso quer ao inovador incentivo para ambientação ao computador, que incluía a possibilidade de utilizar o computador para jogos no trabalho, quer a formação externa contínua em tecnologias digitais no âmbito da empresa onde trabalhava. Por outro lado, num dos casos em que o acesso a formação disponibilizada pela entidade patronal foi quase inexistente (Amélia), a intrínseca motivação para a descoberta e aprendizagem autónoma foi uma realidade que parece ter tido um impacto determinante para a busca autónoma e mais dispersa por conhecimento, quer no filho que se tornava técnico de informática, quer nas revistas que ele comprava e por isso tinha acesso em sua casa, quer por tentativa-erro.

Noutro caso, o de António, para colmatar a parca formação em contexto laboral para trabalhar com computadores, terá contribuído o interesse pessoal pela componente mais técnica da tecnologia, que anteriormente o levou inclusivamente a fazer uma formação em radioeletrónica sem perspetiva de utilizar esse conhecimento para outros fins além do lazer.

A motivação pessoal no caso de Margarida fez com que, mesmo não tendo a pressão externa de ter de adotar o computador para desempenhar a sua profissão, tivesse procurado e frequentado uma formação externa para aprender a utilizá-lo.

Uma das conclusões mais interessantes da análise destas trajetórias é o facto de embora estes entrevistados partilharem uma trajetória de adoção da internet de continuidade, e ainda hoje todos utilizarem a internet, fazerem usos muito diversos, quer no que diz respeito à predisposição para adotar outros dispositivos de acesso à internet além do computador quer na capacidade de evitar riscos e retirar benefícios.

Constrangido ou potenciado pelas questões de âmbito estrutural, o eixo relacional e de participação, tal como o eixo pessoal, relacionado com valores e atitudes, vai interagindo ao longo da vida e produzindo diferentes configurações na relação das pessoas com a tecnologia, estando sempre em mudança. Desta forma, o exemplo de Margarida mostra como a motivação num determinado contexto de vida para a adoção de um determinado dispositivo que permite aceder à internet não impede que posteriormente não se constitua uma grande aversão a um outro dispositivo com essa e outras características associadas. A grande motivação que Margarida teve em determinada fase da vida para procurar aprender a utilizar o computador e aceder à internet em conjunto com os filhos não significa que não tenha criado uma aversão a outro dispositivo, o *smartphone*, que associa a uma ideia de controle da sua vida e à excessiva comunicação num perfil pessoal. Prefere o uso da internet sobretudo para procura de informação e para entretenimento, como o proporcionado pelos jogos online.

Os diferentes contextos relacionais, sobretudo familiares, também parecem ter uma forte influência na variedade de usos e na capacidade de evitar riscos e potencializar benefícios no uso que é feito atualmente pelos entrevistados. Nomeadamente a influência exercida por netos e filhos para dotar determinadas plataformas e a contribuir para moldar comportamentos online, mas também para aconselhar relativamente a informação menos credível acessível online. Rosa, por exemplo, que manifestava inicialmente um interesse limitado pelo computador e pela internet, embora usasse de forma competente para finalidades práticas, foi motivada a criar um perfil no Facebook para acompanhar o tipo de uso que era feito pela neta. Em contraponto com Rosa está António, que apesar de um grande interesse pelas questões técnicas relacionadas com a informática e de ainda hoje possuir conhecimentos técnicos que fazem com que ajude alguns pares com problemas desta ordem, não parece estar tão a par das plataformas mais atuais de comunicação e não se interessa por utilizações relacionadas com plataformas ou serviços online atualmente mais transversalmente populares. O facto de não ter filhos nem netos e de não conviver de forma próxima com gerações mais novas, pode ser um fator de importante influência nesta questão. Por outro lado, ainda no caso de António, o conhecimento técnico de informática acima da média construído sobretudo pelo seu gosto e interesse pessoal não significa que tenha as competências digitais ao nível do conteúdo que lhe permitam evitar riscos em termos de capacidade de distinguir conteúdos credíveis de conteúdos não credíveis online, expondo-o a informações pouco credíveis em termos de saúde que motivam crenças e práticas pessoais contrárias ao conhecimento científico e que podem ter consequências negativas na gestão da sua saúde. É um exemplo paradigmático de acentuado desequilíbrio entre competências técnicas relacionadas com o media e competências críticas em termos de conteúdo.

Além de António, outros sujeitos que se integram nas trajetórias de continuidade não só incentivam amigos e colegas mais velhos ou de idades próximas à sua a dotarem a internet como por vezes servem de “warm-experts” (Hänninen et al., 2020) intrageracionais.

Amélia – O gosto por descobrir a lógica das coisas

Amélia tem 66 anos e é uma das pessoas mais novas entrevistada no âmbito deste estudo. A entrevista, que foi a primeira a ser realizada, decorreu em sua casa. O seu percurso é um exemplo paradigmático de uma trajetória de continuidade ao nível da adoção das tecnologias digitais, uma vez que esta decorreu paulatinamente, por necessidade, mas com entusiasmo, à medida que diversas inovações tecnológicas iam sendo integradas no âmbito do seu contexto de trabalho. A empresa onde sempre trabalhou era uma empresa de média a grande dimensão que introduziu computadores no seu escritório desde cedo, em 1987, com “uma linguagem que ainda nem era DOS”, e mesmo antes disso, já havia outro tipo de máquinas no escritório para fazer faturação. Trabalhou no escritório desta empresa, que era do padrinho, praticamente desde que deixou de estudar - o que aconteceu “cedo”, depois do 2.º ano do liceu, com 15 anos “porque era preciso dinheiro em casa” - e até se reformar, tendo desempenhado durante muitos anos a função de chefe de escritório.

“Depois, entretanto, vim para cima porque comecei a trabalhar e acabou o estudo, e mais nada. E o que tenho sabido é aquilo que eu tenho lido porque era uma leitora... quando chego em Monchique, era uma leitora que devorava os livros, não é? Porque era a minha companhia.”

A necessidade, desde cedo e gradual, de adaptação em contexto profissional à evolução ao nível tecnológico foi uma realidade que Amélia descreve com entusiasmo, na medida em que, apesar das preocupações com as questões de segurança, via estas transformações de forma positiva, como facilitadores da vida prática, como por exemplo dos processos comunicativos no trabalho.

“Tudo isso que foi aparecendo na internet foi sempre - na ótica da gestão comercial do escritório - aquilo foi tudo para facilitar.”

Não descreve, por isso, especial dificuldade na adaptação ao computador profissionalmente, destaca sim a dificuldade de pensar e adaptar todos os processos de trabalho aos novos programas de computador que iam sendo introduzidos, sobretudo para faturação e gestão de stock, que era uma responsabilidade sua, devido à sua função.

“Tinha o programa, eu tive de dizer o que é que eu queria, tive que ver o que é que fazia, tive que pedir para eles adaptarem, portanto eu tive de estudar aquilo na base do utilizador. Tive de fazer códigos para os artigos, ainda hoje me gabo dos códigos que fiz para os meus artigos.”

“Tenho pena, eu, quando os computadores chegaram, dizia: tenho muita pena de não ter agora 18 anos, gostava de fazer um curso de programação, aquilo fazia-me todo o sentido. Desenvolver uma lógica, conseguir traduzir aquilo que nós precisamos numa lógica de programação. Aquilo para mim era uma coisa que eu adorava ter feito.”

No entanto, a formação disponibilizada para a utilização do computador e cada um dos novos programas e depois plataformas online que iam sendo integradas no contexto profissional era escassa, informal e oferecida apenas num momento inicial.

“Eu nunca fiz curso nenhum, vou trabalhar com o Word, quando puseram lá o Word, tenho que ir descobrir como é que aquilo funciona. Chegava lá a rapariga, punha lá o Word no escritório... Um programa ótimo, gosto imenso, o Excel, adoro o Excel. Então o antigo, adorava... este agora já moderno tem muitas mariquices, mas o antigo, adorava o Excel. Descobrir aquela técnica, adorava aquilo. Mas aprendi sozinha, porque tive que ver como é que era a lógica. Eles vão, no escritório, instalavam: Ah, como é que funciona? - Entrás assim, fazes assado, isto... Pronto. E depois eu tinha de ir descobrir como é que funcionava e como é que podia adaptar aquilo às minhas necessidades. (...) Teoria não tenho nenhuma.”

Além de Amélia referir a sua idade à época da introdução dos computadores na empresa, o facto de ser ainda jovem, como um fator de sucesso neste processo de aprendizagem e adaptação, três outros aspetos são evidenciados como importantes para que, apesar da parca formação a que teve acesso, esta adaptação decorresse de uma forma que descreve como bastante positiva. Um dos fatores é o gosto que sempre teve por explorar e “descobrir a lógica das coisas”.

Descreve este gosto desde a escola, preterindo as disciplinas de memorização em favor daquelas que dependiam do raciocínio lógico, valorizando o desafio de aprender, da tentativa-erro que sempre a motivaram. Mostra, no decorrer da entrevista, uma menção de mérito escolar a matemática, falando do sucesso do seu percurso escolar, que abandonou por necessidades económicas, mostrando confiança na sua capacidade de aprendizagem.

“Gosto muito de aprender. Muito, muitíssimo. Gosto muito de matemática. Portanto eu estive no quadro de honra no primeiro, segundo e terceiro ano. Depois no terceiro ano... [foi boa aluna] em Matemática, e Ciências. Gostava muito de Matemática, de Química, de Física. E depois acho que a minha relação com a Matemática... Eu tenho uma mente muito racional, quer dizer, para mim tudo tem de fazer sentido e desde que eu perceba a lógica...”

O facto de o filho, que teve com 18 anos, encontrar-se a certa altura a fazer uma formação no sentido de se tornar técnico de informática também contribuiu para um maior acesso a conhecimento nesta área, não só perguntando diretamente algumas questões ao filho, mas também através do acesso às revistas temáticas sobre tecnologia que o filho comprava e que por isso tinha disponíveis em casa.

Às vezes havia umas revistas que ele [o filho] tinha aí da internet e ia perceber mais ou menos como é que aquilo funcionava, mas...eu gosto muito desse desafio, de perceber. Dizia: "Oh Miguel como é que se faz?" E ele dizia "Oh mãe vê lá assim, vê lá assado". Pronto, não me digas mais nada. Ele ia-se embora e eu vou, ponho, tira, ponho tira, às tantas descobri, pronto é assim. Mas tem que ter uma parte lógica."

Não sabe precisar se teve acesso a conexão à internet primeiro no computador em sua casa ou no trabalho, lembra-se que foi quase em simultâneo, mas usava sobretudo no trabalho para “consultas” e “correspondência digital”. Inicialmente, utilizava o computador quase exclusivamente para fins profissionais, apesar de ter computador em casa, não o utilizava. O primeiro computador que surgiu em casa, tinha à volta de 35 anos, foi comprado para o seu filho, e era apenas ele que o utilizava. Pouco tempo depois, foi o filho que que lhe ofereceu um computador.

No trabalho, enquanto coordenou o escritório, a internet estava apenas ligada num computador, era o computador da internet e servia sobretudo para fazer consultas a bancos, para comunicação e outras pesquisas. Chegou a haver um problema relacionado com um vírus na empresa, e por receio de outros vírus e devido às responsabilidades que tinha, não queria que os outros computadores estivessem conectados à rede. Sabe que hoje todos os computadores estão ligados.

“Ainda houve um problema lá com um vírus.... Eu não deixava que ninguém mexesse lá... o computador da internet era só para a internet, não misturava com os outros para não haver confusões. Agora já está tudo online. Portanto eu comecei logo a movimentar bancos na internet, lá. E consultar, surgia qualquer coisa e ia consultar.”

A utilização que, entretanto, começou a fazer da internet a nível pessoal, ainda durante o período da sua vida em que se encontrava profissionalmente ativa, era também sobretudo para finalidades da vida prática, como para atividades de lazer que mantinha na altura e que se intensificaram com a maior disponibilidade de tempo trazida pela reforma. Sobretudo atividades relacionadas com visitas históricas ou visitas guiadas, e séries. Utilizava a internet, por exemplo, para a inscrição em associações organizadoras destas atividades. Para ver as séries que gostava, confessa que, em tempos, chegou a fazer “pirataria”. O gosto pelas visitas históricas e visitas guiadas e o gosto por história que, entretanto, desenvolveu, atribui ao contato que teve com avô materno, de Lisboa, que considera um autodidata e que as levava, a ela e outra irmã, a visitar os museus na cidade, sempre ao domingo, depois de uma manhã de trabalho como marceneiro.

Paralelamente ao gosto pela lógica, a ideia de necessidade de estruturação e organização surgem também ao longo da entrevista ligados à ideia que tem sobre o seu percurso de vida. Atribui o facto de ter “organizado a vida cedo” a uma “infância atribulada” e instável, entre Lisboa, terra natal da mãe, e onde viviam os avós maternos, e o interior do Algarve onde vivia a sua avó paterna, causada por uma instabilidade económica que justifica, sobretudo, pelo facto do seu pai “não ser um exemplo de pai”, em termos financeiros da gestão dos gastos. Começou a namorar com atual marido com 15 anos, “fizemos 48 anos de casados o mês passado, dia 28”, “até hoje e será até ao fim da vida”. Depois do casamento, aos 18 anos, a vida melhorou economicamente, e o principal contributo para esta melhoria foi o acesso que o marido teve, excecionalmente, a um estatuto na carreira que lhe estava anteriormente vedada, devido a alterações nas condições de acesso à mesma que resultaram de um contexto histórico de reconfigurações da sociedade do pós 25 de abril.

Mas considera ter tido, ao longo da vida, dificuldade na conciliação entre a esfera profissional e a esfera pessoal. Nomeadamente, as preocupações que trazia para casa despoletadas pelas responsabilidades e a grande dedicação que tinha ao trabalho, assim como o trabalho em si, faziam com que fosse difícil a conciliação com a vida doméstica e pessoal que implicavam responsabilidades parentais relacionadas com filho, que teve aos 19 anos. Aliás, apesar de se apresentar com uma pessoa organizada e preocupada com a organização, no que diz respeito a afazeres domésticos rejeita a identidade de dona de casa exemplar:

“Eu não sou pessoa de dona de casa de gostar de estar em casa a limpar e nhanha e não gosto. Nunca fui habituada a isso, trabalhei sempre. Em casa faço o indispensável, não é? Porque tenho de fazer porque as coisas têm que andar organizadas, mas não sou propriamente fada do lar, não sou. Nem quero ser escrava, eu digo que nunca fiz promessas também não

tenho de pagar promessas. Portanto faço aquilo que tenho mesmo de fazer para as coisas estarem todas orientadas como deve ser, mas de resto não estou para isso.”

A fase da reforma está associada à procura de mais aprendizagem que a levou a inscrever-se em várias aulas no âmbito de uma universidade e uma academia sénior. Entre estas está uma disciplina que considera especialmente importante porque a ajudou a compreender as lógicas que explicam a forma de funcionamento da internet. Depois de vários anos a utilizar a internet, relata esse como um primeiro momento de aprendizagem além da perspetiva funcional de como usar, como fazer funcionar, para uma perspetiva de uma aprendizagem um pouco mais teórica sobre a internet.

“Nesta aula ele enfatiza muito e até há ali pormenores que eu nunca me tinha lembrado e que realmente é assim. Eu tenho estado a gostar muito desta aula porque realmente a gente às vezes utiliza as coisas sem ter consciência do que é que está por detrás, e saber como é que funcionou e como é que é o negócio e como é que não sei quê, como é que está ali tudo por trás, a mim tem-me estado a fazer muita... tem-me estado a esclarecer.”

É também uma época da vida associada a uma **utilização da internet mais lúdica**, para distrair. Amélia planeou e organizou o seu período de reforma de maneira que fosse preenchido, ativo, e tem atividades fora de casa praticamente todos os dias da semana. Ainda assim, tem períodos menos ocupados e nesses casos a internet tem um papel importante para se distrair. E o acesso a internet também facilitam a participação em algumas atividades offline.

“E eu disse “Então, mas isso é uma organização como deve ser?” Sim, aquilo é idónea e tal, são pessoas muito coisa e tal. E eu cheguei a casa à internet e inscrevi-me logo. Fiz-me sócia logo. E comecei a fazer muitas coisas com eles, porque eles têm um programa muitíssimo bom de... Não é muito barato. Quer dizer as visitas normais aqui de Lisboa são baratas. Mas não é assim muito barato, mas, todas as que fiz normalmente eram... Por exemplo, uma vez fui a Tondela, foi para irmos ao Buçaco também por causa das invasões francesas.”

Além de facilitar a vida prática, Amélia considera que através da internet estamos mais ligados uns aos outros, sabemos mais uns dos outros, independentemente da distância física.

“Mas não há dúvida que com a família, por exemplo, no Facebook, eu sei, eu vejo coisas dos meus tios no Algarve e vejo não sei quê e estou mais ou menos... E ponho “like” e mando um beijinho. Coisa que não existia antes porque antes não tínhamos essa facilidade. Podemos estar, estamos longe, mas estamos mais conscientes do que se está a passar.”

No entanto, preocupa-se em relativizar a importância da internet no contexto da sua vida, dizendo que viveria perfeitamente sem ela: “facilitou a vida, mas não sou obcecada”. Uma ideia que reforça algumas vezes ao longo da entrevista, sobretudo devido a uma perceção do vício como um dos principais

riscos da internet. Reafirma que não está viciada, que não se relaciona com a internet da forma pouco saudável como, na sua avaliação, muitas pessoas se relacionam com a internet, e que condena. Relaciona o perigo de adição sobretudo com os jogos online e demonstra ter uma grande vigilância sobre a sua própria utilização, devido ao carácter viciante destas tecnologias, uma vez que considera que é fácil ultrapassar o tempo que considera razoável de utilização.

"Agora há aí muita coisa da internet que eu acho que a gente nem se apercebe dos perigos que pode haver e especialmente nos jogos, nos jogos viciantes, nos jogos a dinheiro que estão agora aí em grande e com publicidade na televisão que eu acho que isso é horrível, porque os jogos são viciantes e é uma doença, essas adições não se curam facilmente. Aliás, não se curam. As adições não se curam. E as pessoas que ficam adictas, ficam adictas para o resto da vida, e vão ter de sofrer, conseguirem fazer controlo vai ser difícil. E, portanto, tem um lado negro um bocado complicado."

"Mas vejo as crianças muito pequeninas muito ligadas ao ecrã muito cedo. Acho que é muito cedo. Até porque vicia, eu acho que vicia. Eu tenho essa experiência até comigo, porque eu por exemplo se tiver à noite, normalmente quando me sento ali depois de jantar é quando estou à espera que me surja ali uma série, vou ver o Facebook ou vou ver ali as minhas coisas, mas 10h30 máximo 11h não posso olhar mais para o écran senão não durmo. O meu cérebro fica estimulado e não durmo, não durmo mesmo. Tenho dificuldade em dormir. E acho que para os miúdos, este estímulo visual é difícil."

No que diz respeito às questões de privacidade online, Amélia descreve que se foi apercebendo do que implicava em termos de privacidade participar em algumas plataformas online já como utilizadora das mesmas, através da experiência, do que ia vendo, e explica que o que foi descobrindo fez com que deixasse de participar de determinadas formas em algumas plataformas. Por exemplo, quando aderiu ao Facebook não sabia nada sobre a plataforma e, aos poucos, foi percebendo o que as suas ações na plataforma implicavam em termos de visibilidade, como surgia informação noutros perfis que tinha colocado um "gosto" numa publicação, por exemplo. Isto fez com que decidisse deixar de interagir dessa forma. Foi sobretudo através das aulas sobre internet que frequenta na universidade sénior que relata ter aprendido sobre como alterar as definições da plataforma de modo a controlar o que os outros utilizadores da sua rede podem ver ou não. No entanto, para Amélia, ter aprendido sobre as definições da plataforma em termos de privacidade não fez com que sentisse mais confiança e segurança na utilização, em vez disso, o conhecimento sobre as questões de privacidade que estavam em causa, juntamente como o conhecimento sobre como lidar com elas através das definições, resultou numa suspeição generalizada sobre a plataforma, e a sua opção foi passar a participar menos.

"A gente quando entra, a maior parte das pessoas não sabe, e eu também não sabia, que aquilo tem definições, que temos que ir às definições, que temos de mudar definições, tive de

aprender isso na escola. E agora já sei como é que vou por lá as definições e o que é que aparece e o que é que não aparece, mas isso não quer dizer que não esteja lá e, portanto, eu pouca coisa partilho.”

Para Amélia a privacidade na internet é uma ideia impossível, uma ilusão. E apesar da ideia de falta de privacidade lhe causar um grande desconforto, vai negociando a necessidade que sente de usar determinadas plataformas e a perda de privacidade que considera que daí advém. Em relação ao Facebook decidiu interagir o menos possível, no entanto, no que diz respeito a plataformas como o servidor de email, considera que as vantagens que proporciona fazem com que tenha de o utilizar, mesmo sabendo que não há privacidade.

“Porque se eu só contactei com ele no Gmail porque é que me aparece no Facebook já aquela pessoa que não tem nada a ver comigo no Facebook? Portanto, por aqui está a circularidade da coisa, e isso irrita-me. Mas é um mal que a gente se quer lá estar tem que aguentar com ele, não é?”

“Também não faço nada na internet que seja difícil nem que tenha alguns problemas de privacidade. Mas já sei que não há, não há privacidade. Isso é uma coisa que a gente começa a trabalhar com a internet, acabou-se a privacidade. Acabou-se. Tanto em email como seja no que for. Isso não há dúvida. Mas, por exemplo, o email é uma coisa muito prática e a gente tem que usar sabendo que...”

Também no que diz respeito às questões de segurança online, não é a falta de conhecimento ou experiência na utilização de determinadas plataformas, mas o conhecimento sobre os riscos envolvidos na utilização de determinados serviços que resulta na decisão de não utilização. Embora Amélia tenha utilizado a internet para aceder a serviços bancários no desempenho das suas antigas funções profissionais e numa posição de responsabilidade, prefere não utilizar a nível pessoal. O facto de ter vivido um problema ao nível da segurança em contexto de trabalho com os serviços bancários online informou-a sobre os riscos envolvidos em termos de falhas de segurança, mas não no sentido de se sentir capacitada para os evitar. Nesse sentido, o conhecimento relativamente aos riscos, em vez de capacitar produz uma consciência de falta de controlo e uma desconfiança generalizada que molda, de certa forma inibindo, a atividade online.

Atualmente, para além do filho, é muitas vezes através da própria internet que esclarece alguma dúvida relacionada com a utilização da internet ou do computador e inclusivamente já ajudou amigas a iniciarem-se na utilização da internet.

“Como lhe disse, as amigas com quem tenho assim mais contacto são mais velhas do que eu. Portanto, uma nunca chegou a usar a internet... aliás, usou a internet e usa o Gmail porque eu lhe abri uma conta para poder comunicar com ela e mandar... usa, e agora está num lar e

faz-lhe jeito. De vez em quando lá me manda as mensagens e expliquei-lhe como é que funcionava ensinei-lhe como era.”

A utilização que faz hoje em dia da internet remete para vários aspetos, quer de procura de diversos tipos de informação, como esclarecer dúvidas que surgem ao ver notícias, procurar tutoriais sobre crochet e tricot, informações sobre espetáculos e eventos culturais; quer em termos de comunicação, para à qual prefere o email e o WhatsApp, embora também esteja no Facebook e use sobretudo para ver as fotos que vão colocando. Começa por dizer que não faz compras online, mas depois inúmeras algumas exceções, como uma livraria online, onde costuma comprar com regularidade, mas conta uma experiência que não correu tão bem, e mostra que evita fazer compras online.

As atividades que desenvolve através da internet atualmente implicam também o recurso a diferentes dispositivos, destinados a utilizações específicas.

“Agora tenho o Ipad vejo pelo Ipad. Porque eu estou sentada, está a dar uma porcaria na televisão e eu estou com o Ipad, vou ver o Facebook, vou ver o Pinterest, vou ver... O Ipad é mais pequeno. Também tenho internet no telemóvel, mas... normalmente é para o WhatsApp, para mandar as mensagens todos os dias, e para... vejo se vem alguma mensagem do Gmail, se vem alguma coisa, mas é mais para consultar, porque quando é para escrever e isso...”

“Eu gosto muito do computador, porque é maior e tenho mais facilidade, mas uso muito o tablet. Mas não gosto muito do tablet porque o meu é o Ipad e aquela porcaria é um bocado complicada, mas pronto, foi o que o meu filho me deu porque, o meu filho não, o meu marido. Porque era mais fiável, porque era assim porque era assado, mas depois eu digo que é maricas porque não deixa fazer nada. [risos]. Quero ver isto... não dá porque é o Ipad... ahhh caraças. [risos].”

Também demonstra que conhece algumas das mais usadas plataformas e redes sociais online, mas que em relação a algumas não desenvolveu interesse.

“Eu tenho conta no Instagram, e no... sei lá o que é mais. Quando andei lá a aprender na escola eu fiz, mas eu não gosto, não acho que o ... aquele... o Twitter, o chilrear, também tenho. Quer dizer já nem me lembro, mas acho que aquilo tenha graça nenhuma, nem lógica nenhuma e não me fascina.”

Em termos de impacto da internet na sociedade, Amélia preocupa-se sobretudo com o acesso das crianças e adolescentes em geral, devido ao carácter viciante que atribui às tecnologias digitais e a um uso que considera excessivo. Considera que às crianças mais pequenas pode fazer com que lhes falte diversidade de estímulos e tem dificuldade em compreender a imagem dos adolescentes que vê

continuamente a escreverem mensagens, considerando a possibilidade de ser mais difícil para ela compreender, uma vez que não tem nenhum adolescente próximo.

“Eles habituam-se com aquilo porque isto é tudo muito racional, tudo muito intuitivo, habituam-se e até com muito mais facilidade, mas estarem sempre, sempre com o telemóvel na mão... e a mandar mensagens que eu não percebo o que é que tanta mensagem mandam. E eu como sou uma pessoa que só digo aquilo que me interessa... quer dizer... gosto de conversar e quando estou a falar, falo, falo, falo, mas há coisas que não percebo. Eu não consigo perceber, porque também não tenho adolescentes agora em meu entorno e, portanto, não consigo perceber o mundo deles, não é? O meu filho já foi adolescente há muitos anos, ainda não havia isto. E eu não tenho nem crianças nem adolescentes à volta, com quem eu lide.”

No entanto, tenta enquadrar esta perceção em relação à sua interlocutora, mais jovem.

“Quer dizer, a atenção dele já não foi para mais nada. Sempre, até para tirar a fotografia para o passaporte, teve que por aquilo para o miúdo olhar para ali para tirar a fotografia. E eu pensei, bem não há dúvida que o miúdo estava sossegado, mas aquele estímulo visual de estar a ver aquelas imagens repetidas, repetidas, aquilo não pode fazer bem à cabeça de ninguém. Isto é o meu ponto de vista, de velha, não é. Mas pronto. [risos].”

No final da entrevista, depois de desligar o gravador, disse, sabendo que a investigação era sobre pessoas com mais de 60 anos, que a sua forma de pensar devia ser diferente das outras pessoas da sua idade. Mostrando alguma dificuldade em se identificar com a ideia que tem sobre a forma de pensar das pessoas mais velhas.

Margarida – Frequentar aulas de informática por iniciativa própria

Foi através de um contacto pessoal que chegámos a Margarida, de 67 anos. A entrevista decorreu num café indicado por ela perto da sua casa. Hesitava entre o entusiasmo para falar sobre o seu percurso no que diz respeito às tecnologias digitais, pelo qual tem orgulho, “*Sempre estivemos muito em cima do acontecimento*”, e um discurso mais abreviado ao falar sobre alguns aspetos mais pessoais do seu percurso de vida. O percurso de Margarida enquadra-se numa trajetória de continuidade ao nível da adoção da internet, na medida em que foi estando sempre atenta e interessada na evolução tecnológica que foi decorrendo ao longo da sua vida adulta. Este acompanhamento não se deu devido a uma necessidade direta relacionada com o desempenho da sua principal atividade profissional. Margarida foi revisora de texto desde que começou a trabalhar, aos 17 anos, primeiro numa editora e depois, durante 36 anos e até se reformar, numa instituição pública ligada à edição e à impressão. Fugindo ao desejo da mãe, professora do ensino primário, de que continuasse a escola que ela tinha fundado, Margarida encontrou uma profissão em que fazia o que gostava: ler.

Embora tenha acompanhando de perto e com entusiasmo, desde o início da sua atividade profissional, a evolução das máquinas que antecederam o computador no contexto da área da edição e impressão, no âmbito do seu trabalho enquanto revisora apenas precisou de trabalhar com computadores “algures em 98” quando o local onde trabalhava se ligou à internet.

“Artes gráficas sempre tiveram muita necessidade de computadores. E depois a [local de trabalho] já tinha uma espécie de computadores em 70 e tal porque adaptaram aqueles sistemas para as artes gráficas. Não eram os computadores como nós os conhecemos hoje, mas tinham dados e tinham tipo "tipoleiras" e os fotocompositores lá com muitos códigos, muitas coisas, faziam milagres.”

Apenas os chefes de secção tinham um computador, enquanto trabalhou lá, e era usado somente para trocar emails. Quando se reformou, conta que já estavam a tentar informatizar muita coisa relacionada com a revisão em si, “mas nunca acreditavam no computador”.

Foi, por isso, noutra contexto que começou a utilizar o computador, quando criou uma pequena empresa com o marido e precisou para fazer a faturação. Com 39 anos, foi procurar formação e fez um curso de informática por iniciativa própria, porque “não queria ter um computador sem saber o que estava a fazer”. Na mesma escola onde o filho aprendia Inglês, Margarida foi aprender Inglês e Informática, manifestando interesse e confiança na sua capacidade de aprendizagem e familiaridade relativamente às formas de aquisição formal de conhecimento além de disponibilidade para investir mental e financeiramente nas mesmas.

Margarida começou a usar a internet muito cedo e ajudava os filhos a pesquisar para os trabalhos da escola quando ainda se falava pouco da internet e as próprias professoras ainda não conheciam bem a tecnologia. Nunca achou o computador e a internet um “quebra-cabeças”.

“Não, nunca foi um quebra-cabeças para mim. Não, não. Nada. E gosto, gostava de ajudar as pessoas que não eram capazes e que eu pudesse ajudar. Sempre estivemos muito em cima do acontecimento.”

Todos em casa, Margarida, o marido e os dois filhos, foram aprendendo a trabalhar com o computador e depois com a internet relativamente ao mesmo tempo. Margarida incentivava a aprendizagem dos filhos sobre informática, o primeiro computador que teve em casa foi um *Spectrum*, para os filhos brincarem, depois comprou para ela “um *Amstrad*”. Também comprava revistas de informática para os filhos.

“Era, mas eles gostavam de fazer carrinhos, aquilo já dava para fazer programação. E então compravam aqueles revistas da Exame Informática, para aprenderem a fazer os jogos, e os carrinhos. Era uma programação muito... simples, mas era gira. E depois eu usei para a faturação.”

Apesar de ser entusiasta das tecnologias digitais e não se sentir intimidada em termos de aprendizagem em relação às mesmas, Margarida não utiliza *smartphone*, apenas telemóvel, e não gosta do uso que deles é feito. Na sua perspetiva, não só o dispositivo não tem utilidade, com exceção da funcionalidade GPS, como significa mesmo uma perda de liberdade e de privacidade que não considera aceitável.

“E eu detesto, ainda hoje detesto o telemóvel. Para mim o telemóvel não... Acho que é horrível, uma pessoa... Parece que anda vigiada. O [nome do filho] sabem por onde ele andou, por todo o lado. Ele sabe quantos passos deu, ele sabe o trajeto que fez, eu não suporto isso. Acho que é horrível.”

“Tenho, tenho telemóvel, desde sempre, mas não ligo nenhuma ao telemóvel. só uso o telemóvel mesmo quando vou a qualquer lado e preciso de comunicar para casa para me virem buscar, ou qualquer coisa assim do género. de resto não... Ou então se quero contactar alguém que não tenha telefone normal e eu ligo do telemóvel, de resto...”

[Smartphone não usa?] Não, agora tenho lá dois mas não quero. Porque não tenho necessidade, não ando na rua a ver, passar o dedo e não sei quantos e a jogar. Estou em casa. Em casa tenho o computador que é muito melhor do que isso tudo. E sempre tive GPS's, quando precisávamos, íamos a qualquer lado, tínhamos GPS. Que é a única coisa que eu acho que está ótima no smartphone é o GPS, que é a única coisa que fazia falta. De resto... Posso esperar. E geralmente há sempre alguém que está ao pé que tem [risos]. E eu não estou para me estar a chatear.”

Para Margarida, na negociação entre os benefícios que o uso do *smartphone* lhe poderia trazer e as perdas de privacidade que entende que lhe estão associadas, prefere não usar o dispositivo. Para isso parece contribuir, em certa medida, o facto de a utilização da internet para comunicação não ser para Margarida umas das características mais usadas e mais interessantes para o seu modo de vida. Critica um uso excessivo mesmo do telemóvel.

“Não, nada e até espero que eles não tenham o meu email para não me chatearem”

“Há pessoas que vivem para falar ao telefone, mas eu não.”

Reformou-se cedo, aos 53 anos. Apesar de ter gostado sempre do seu trabalho, considera ter sido “muito boa, a reforma”, por ter começado muito cedo, depois de completar “o ciclo dos Liceus”. Havia pessoas que lhe diziam para fazer uma Licenciatura “mas não era necessário, naquela altura o 5.º ano já era bom, o 7.º então era ótimo”, por isso não precisava, “só ia para tirar Licenciatura quem estivesse interessado em dar aulas”. Como dar aulas não era a sua vocação e gostava de ler, concorreu a uma editora, onde prestou provas e foi aceite. Depois disso, foi a primeira mulher a entrar como revisora para a instituição pública onde trabalhou até se reformar.

“(...) Que eu nem sabia, mas ela é que viu o anúncio no jornal. E chegámos lá e disseram-me, “Ah mas isto o concurso é para homens”. E a outra calou-se, essa minha colega. “Olhe, mas, entretanto, eu posso ter algum homem conhecido que esteja interessado, por isso não se importa de me dizer quais são as condições, o que é que é necessário?”. Depois o chefe da secretaria (...) disse: “Olhe não está escrito em lado nenhum que isto é só para homens, portanto tome lá o papel e inscreva-se. E inscrevemo-nos as duas e eu fiquei em 3º lugar, à minha frente ficaram um licenciado em direito e outro em germânicas.”

Não sente que tenha tido problemas com a transição para a reforma, que relaciona com o facto de ter outros interesses, como o artesanato, e mantêm-se ocupada realizando workshops nesse âmbito. Tem colegas que frequentam a universidade da terceira idade local mas não está interessada, prefere os workshops temáticos.

“Tenho colegas por exemplo estão no, ali na Universidade no Camões, da terceira idade, mas não, não estou interessada nisso. Gosto mais de fazer workshops. Quase de 15 em 15 dias. Olhe, havia aqui um perto, que era uma loja aqui muito bonita, mas resolveu ir para Massamá e agora vou a Massamá. Já tenho o passe, e o bilhete não sei quantos para ir lá, pronto.”

Também dedica algum tempo ao entretenimento online, mais concretamente através de jogos online e offline. Gosta de jogar Gamão online, com outros utilizadores, e diz que não sente que tem muito tempo livre porque gosta de jogar estes jogos.

“Tenho outros [jogos] Mas já estou farta dos outros. Havia um que era o dominó, também. E era o da... E gosto muito do solitaire. Esse é com o computador. E gosto daquele do Majongue, esse não é com os jogadores. O único online são os do... do play ok. O play ok é que tem todos os jogos e mais alguns.”

Conta que usa o chat do email para conversar com outros jogadores que conhece online.

“Sim, com gente de todo o lado, que eu tenho gente de todo o lado. Mais que não seja a dizermos mal uns dos outros.”

Margarida leu muito ao longo da vida, também no desempenho do seu trabalho, mas agora vê tudo na internet. O marido continua a comprar uma revista para “saber as novidades”, mas ela usa a internet. Usa inclusivamente a internet para entender melhor um assunto ou uma notícia que ouviu na televisão. Não faz tanto a distinção entre os diferentes órgãos de comunicação e sim entre aquilo que está na internet e aquilo que dá na televisão ou vem nos jornais. Considera que a internet é a fonte de informação das televisões e jornais porque vê primeiro as notícias de manhã na internet e só depois, as mesmas notícias na televisão. Diz que os jornais agora parecem notícias fora de prazo, e que estão em decadência.

“Porque às vezes eu ouço na televisão e, pronto, não tomei atenção. E depois vou à internet e escrevo aquilo que me ficou e aparece tudo. A internet sabe tudo, aliás eu acho que eles vão buscar a maior parte das notícias à internet”.

O Youtube é a plataforma que utiliza com mais regularidade para ver tutoriais passo a passo “de tudo e mais alguma coisa”. Comunica com a família através da internet, mas não gosta muito, só se tiver coisas para lhes enviar. A pesquisa de informação é a funcionalidade que mais valoriza para todo o tipo de finalidades.

“Como é que se faz e aquilo como é que é não sei quantos e aparece-me tudo, a internet sabe tudo. É até para fazer comer, eu não gosto muito de cozinhar, mas sei cozinhar, mas para fazer comer há um site que é espetacular que é o Sabor Intenso, é tão bom, tão bom, tão bom. Porque faz-me lembrar os livros do Chefe Silva, de antigamente, eu tenho essa coleção. E então, aquele do Sabor Intenso é com a Neuza Costa, sabe tudo também. E mostra tudo como se faz.”

Volta a evocar os problemas que tem com as questões de privacidade colocadas pela presença online ao falar da rede social Facebook, que diz detestar porque “vai contra tudo o que é privado”. Não usa a rede social online em nome próprio, mas confessa que é praticamente ela que usa a conta do marido na plataforma: “vejo tudo e mais alguma coisa”. Por outro lado, não se sente constrangida por questões de segurança e faz compras online para os seus trabalhos manuais e usa os serviços do banco online. Por um lado, porque, ao contrário de quando eram pequenos e traziam vírus para os computadores de casas com os jogos, já não tem filhos pequenos e “se fizerem disparates a culpa é deles”. Por outro lado, não tem receios porque faz este tipo de utilização num computador que tem em casa só para esse fim e que está “cheio de firewalls”. Diz que há um amigo que trata disso, e às vezes os filhos, que também sabem.

Acha que a internet foi “ótima”, veio “simplificar tudo” e ajudar pessoas que tinham dificuldade de acesso a conhecimentos porque estavam muito longe. Defende que “não há que ter medo da internet”.

Rosa – Adaptação eficiente mas desapaixonada para fins profissionais

Chegámos até Rosa através de um contacto em comum com uma pessoa que a conhecia no âmbito de uma outra investigação académica na qual ela era uma das participantes. A entrevista com Rosa decorreu numa sala onde costumam realizar-se aulas de informática da academia sénior que frequenta ao mesmo tempo que tem responsabilidades, como voluntária, ao nível da organização. Todos estes aspetos iam desde logo deixando antever o carácter ativo e participativo da vida atual de Rosa. Tem 71 anos e a adoção da internet na sua vida seguiu uma trajetória de continuidade, uma vez que decorreu progressivamente por necessidade de adoção no contexto do trabalho que desenvolvia em Lisboa, no secretariado de marketing de uma empresa Alemã com presença multinacional, onde trabalhou depois de acabar o curso comercial, durante 40 anos, até se reformar.

A adaptação de Rosa, primeiro aos computadores e depois à internet, decorreu com eficiência, ainda que sem especial entusiasmo. Era uma ferramenta de trabalho e utilizava sem problemas, “não era tanto aquele estilo de estar a pesquisar porque era giro”, como via acontecer com alguns colegas. Para a adaptação bem-sucedida terá contribuído a formação inicial a que teve acesso, fora da empresa, e as posteriores formações de atualização que foi continuamente realizando, sempre disponibilizadas pela empresa à medida que ia necessitando de usar novos programas ou funcionalidades. A estratégia de incentivo à formação e oferta de formação por parte da empresa onde trabalhava era alargada, incluindo outro tipo de conhecimentos, o que é perceptível quando conta sobre o curso intensivo de inglês que frequentou em Inglaterra disponibilizado pela empresa.

“E ele proporcionou, efetivamente, os cursos. Então, eu inclusive, fomos onze pessoas, que ele achava que eram as mais importantes para a formação, para o trabalho. Fizemos um curso em Inglaterra, pago pela companhia. Nós tínhamos que dar as nossas férias, não é? Foram duas semanas, e pagar as refeições. Eles pagavam, pagaram o alojamento, o curso e as viagens. Nós pagávamos as refeições e demos as férias.”

Depois, quando conectaram os computadores à internet, a empresa instituiu uma estratégia pouco convencional de promoção da aceitação e adaptação a esta inovação tecnológica no local de trabalho que implicava incentivar os trabalhadores a jogarem jogos nos seus computadores. Mas Rosa nunca utilizou a internet no trabalho para esse fim.

“Eu, a internet propriamente, quer dizer, nós... quando foi dada a internet na empresa, até havia uma coisa que a empresa fazia muito que era que as pessoas podiam jogar e tudo, para poder aceder à internet, para se começar a habituar à internet e isso tudo. Eu, por acaso, nunca fiz, porque tinha sempre tanta coisa para fazer, que não, não, nunca fiz.”

Rosa foi acompanhando a evolução tecnológica na empresa, primeiro vendo o trabalho das colegas da contabilidade que usavam uma máquina de cartões perfurados. Depois, quando surgiram os primeiros computadores na empresa, acha que tinha “à volta de trinta e tal anos”, foi uma das primeiras a ter acesso. Dos primeiros dois computadores instalados, um foi atribuído ao diretor financeiro e outro foi colocado no secretariado do departamento de marketing, precisamente onde trabalhava. Era partilhado e toda a gente queria ter acesso ao computador, conta que colegas de um outro departamento chegavam mais cedo para poderem trabalhar com o computador.

Mais tarde, os computadores começaram a ser distribuídos por todos os funcionários da empresa, o que associa em certa medida a uma mudança de chefia que substituiu um chefe “forreta”.

Gostava muito do seu trabalho, liderava um grupo de três mulheres que trabalhavam no secretariado do departamento de marketing e que reportavam diretamente ao diretor de marketing e sentia o seu trabalho reconhecido.

“Porque eu era muitíssimo boa funcionária, tive vários prémios.”

Além de começar a usar a internet muito cedo, por necessidade das tarefas implicadas no seu trabalho, Rosa utilizava como muita frequência, para ver hotéis e para reservar viagens, por exemplo. Mas para ela a internet era de tal forma meramente uma ferramenta de trabalho que nunca teve vontade de ter computador ou internet em casa enquanto trabalhou. Só quando se reformou é que teve o primeiro computador em casa, porque estava habituada e não queria deixar de ter acesso.

Antes de ingressar nesta empresa, onde esteve quase todo o tempo de vida profissional ativa, Rosa ainda trabalhou numa outra grande empresa multinacional, em Lisboa, depois do curso comercial. Nunca ponderou prosseguir estudos, explicando que pertencendo a uma classe média ou baixa, era muito evidente para todos que não se prosseguiram estudos após a escola comercial ou industrial.

“Não. Era. Porque era assim, naquele tempo era: quem era rico, fazia o liceu, quem era da classe média ou pobre, fazia o comércio. Ou comércio ou indústria, precisamente porque íamos trabalhar! Nós já sabíamos que, porque quem ia tirar um curso superior, era quem tinha realmente dinheiro para que os filhos pagassem um curso superior, não é? Agora, quem tinha, quem era da classe média, ou da classe mais baixa, não era? Era, tirava o curso comercial ou industrial. E isso estava...estava na cara! Nem sequer se punha que fosse de outra maneira, aquilo era automático. Depois ainda tive possibilidade de, ainda me chamaram, por causa das minhas notas, para o Instituto Comercial, que nessa altura depois houve uma, passado uns anos, houve a ligação entre o curso comercial e o Instituto Comercial, e então chamaram os alunos que tinham tido melhores notas, e então ainda me chamaram mas nessa altura já estava casada - eu casei com 21 anos - por isso, já estava casada, já não dava, tive o meu filho logo a seguir, já não dava para seguir. E então, não segui mesmo, não, não foi mesmo.”

No entanto, questiona sobre o que teria sido a sua vida se tivesse aceite uma proposta de emprego que lhe foi feita enquanto trabalhava na empresa alemã, por um recrutador de uma outra empresa de grandes dimensões, com condições muito apelativas, mas que acabou por declinar por receio de ter dificuldades com a língua inglesa na qual necessitaria de ser mais proficiente para desempenhar esta posição que lhe foi oferecida.

“Foi essa a história de vida. Ainda fui convidada para ir para a [nome da empresa], por um caça-cabeças, só como curiosidade. E então aí, também por causa do meu problema de línguas, eles fizeram muita pressão. O diretor era sueco e falava em inglês e falava francês. E eu, então, disse que, que eu não falava, não me arriscava. Porque a minha função era como secretária dele, era fazer a ligação com os diretores que estavam cá e ele. Por conseguinte, eu tinha que ir representá-lo em todas as reuniões, que eram muito corridas, e depois transmitir, e depois transmitir as ordens dele para as outras pessoas. E isto tudo numa das duas línguas, mas principalmente o inglês. Davam-me seis meses de formação intensiva, e eu disse que não, que tinha uma opção, um ordenadão, mas que, por um lado, eu estava muito feliz naquilo que

fazia e, por outro, eu ia embicar no raio da língua, que detestava. Por isso, olhe, há oportunidades que se perdem, ou ganham, quem sabe? Era a minha vida, possivelmente.”

Está reformada há 11 anos, saiu por opção, porque a legislação ia mudar e ia deixar de ser tão vantajoso. Mas também pesaram na decisão outras questões: começou a ter muito trabalho e medo de falhar, porque “já estava velha”.

“E pronto, e o meu pedido foi aceite porque tinha sido muito boa funcionária. Sem, sem modéstia. Depois, logo que eu estava ainda na [nome da empresa], eu pensei sempre que não queria ficar inativa, e então procurei logo outras opções, e fui logo para a universidade sénior da terceira idade”

Define-se muitas vezes em torno da ideia de atividade, inclusivamente atualmente conta ter uma vida muito ativa: “tenho uma vida cheia, graças a Deus”. Fez voluntariado na igreja durante algum tempo, logo depois de se reformar, e atualmente mantém a participação em diversas atividades no âmbito da academia sénior, mas também ao nível da atividade física. Hoje em dia tem mais condicionalismos físicos ao nível dos joelhos, ainda assim pratica Tai Chi. No entanto, enquanto cresceu morava com a família dentro de um estádio em Lisboa, uma vez que o pai trabalhava como fiscal, e tem memórias felizes ligadas a vários tipos de desportos, relacionadas com o facto de o pai ter sido uma pessoa muito ativa, inclusive culturalmente.

“Quer dizer, pronto, tive uma vida realmente vivida, por estar naquele sítio, com muita, muito desporto, porque tínhamos ali tudo. O meu pai era professor de ténis, eu fazia ténis, além de ser fiscal, era também era professor de ténis.”

“Ele [o pai] era um homem muito criativo, adorava teatro. Ele é que fazia e ensaiava, fazia os fatos. Era um homem com uma dinâmica fantástica! Escreveu oito livros, só publicou um, pago por ele, não é? Era um homem com uma criatividade fantástica. A minha mãe era mais passiva.”

Conta que foi com pena que parou de jogar ténis, porque o marido tinha dificuldade em aceitar que ela usasse calções.

“Parei com o ténis também quando casei, com grande pena minha porque os meus irmãos continuam. E eu parei, porque o meu marido era mais velho que eu vinte anos, e era muito complicado para ele. Ele não fazia, e então, naquele tempo, eu andar de calções, era muito complicado para ele. E era assim, a vida.”

Rosa explica que sentia a opressão social ligada ao facto de ser mulher e que a sua vontade de fazer desporto e participar de várias outras formas na sociedade era frequentemente condicionada por estes

constrangimentos sociais. No entanto, as alterações sociais provocadas pela vivência do momento histórico que foi a revolução do 25 de Abril causaram uma viragem na forma como passou a viver a sua vida, descrevendo uma fase de libertação.

“O 25 de Abril foi o que nos trouxe de bom, para as mulheres. Eu continuo a dizer que foi, quem mais ganhou foram as mulheres. Vocês não têm ideia, realmente, do que era a vida naquele tempo. Parece, eu quando falo com a minha neta, eu digo: “Oh, filha, é assim, a avó não era de outro tempo, a avó é deste tempo!”. Quer dizer, isto passou-se há...há cinquenta anos. Há...quer dizer, era realmente. Eu trabalhava na [nome da empresa alemã], na António Augusto de Aguiar, e em frente tínhamos a Imperial, quase ali ao pé. Nós não podíamos entrar na Imperial sozinhas. Parecia mal. Era horrível, nós não podíamos ir ao cinema sozinhas! Havia um sem-número de coisas que nós não podíamos fazer. Nós não podíamos viajar sem a autorização do nosso marido. Nós tínhamos, o nosso passaporte estava nele. Não tínhamos passaporte. Quer dizer, havia coisas que eram impensáveis! Nós tínhamos um clube na [1ª empresa onde trabalhou], de mulheres, que jogávamos contra - e na [empresa Alemã onde trabalhou] também tivemos – contra a Morris, a Austin, no futebol, e ele não me deixou porque eu tinha de meter calções! Quer dizer, havia coisas que realmente... E tínhamos que fazer! E tínhamos que fazer! Era...depois, claro, deu-se o 25 de Abril, eu tirei logo a carta, ele ficou possesso. Quer dizer, aí foi quando nós começámos a fazer coisas, porque libertámo-nos completamente. E, pronto, e já nós íamos sozinhas, e fazíamos a vida sozinhas, e... eles se queriam vir, vinham, se não queriam vir, não vinham. Era, foi um grande salto. Aí, foi um grande salto! Para as mulheres foi muito bom, sinceramente.”

Vive sozinha há vários anos, uma vez que o marido faleceu há 19 anos. Tem um filho e dois netos um rapaz que já frequenta a universidade e uma rapariga com 14 “que é o ai Jesus da avó”. Passa muito tempo com ela.

“Vamos agora para o Porto nestas férias. Normalmente, aquilo que ela quer como prenda de anos, ela fez anos no dia 20 deste mês, e então ela nunca quer propriamente uma prenda específica, ela quer sempre uma viagem. E então, a ideia dela é sempre conhecer uma cidade. E fomos para Aveiro, depois fomos para Tomar, desde que ela começou a gostar. E então, este ano vamos para o Porto. Tem sido sempre viagens dentro do país, agora ela já com 14 anos, se Deus quiser, no próximo ano já vou, Madeira ou Açores, já vou sair. Mas tem sido, mais ou menos, sempre dentro de Portugal.”

É em torno da neta que concentra muitas das preocupações relacionadas com a segurança na utilização das plataformas online.

“Por exemplo, a minha... com, com a minha neta, principalmente, porque o meu neto já é maior. Temos sempre muito cuidado com... a publicação de imagens, com... quer dizer, é sempre

uma preocupação muito grande para nós. Ainda que ela esteja super avisada e isso, mas é, estamos sempre muito preocupadas com isso.”

Desde que comprou o computador para casa, depois de se reformar, que a utilização que faz da internet já sofreu muitas transformações. Inicialmente, começou por jogar jogos online, no Facebook. Mais tarde, quando começou a ter responsabilidades na academia sénior, recomeçou a usar o computador de forma mais funcional. E tem hoje um discurso negativo relativamente às redes sociais. Diz que não gosta do Facebook, apontando a vontade de saber o que a neta postava nas redes sociais como a principal motivação para aderir. Após uma fase em que, por conveniência dos jogos que jogava na rede social ter adicionado muitas pessoas, diz que não se identifica com o que lá vê. “A maior parte das vezes nem lá vou”. E irrita-a que se publiquem coisas que depois as pessoas não podem apagar, como uma fotografia de uma pessoa parecida com ela mas que não era ela “a emborcar uma imperial”.

A neta criou-lhe recentemente uma conta no Instagram, mas enquanto gere a vontade de acolher as sugestões dos familiares mais novos e experimentar as novas plataformas onde estes estão e de que falam, mais reforçando a sua opinião e posição pessoal em relação às mesmas.

“Tenho o Instagram, porque a minha neta agora passou...”

[P: Tem Instagram?]

Tenho. Passou. E pronto, e aí eu estou na mesma, mas não, não, não gosto! É uma coisa que eu não tenho realmente vocação. Talvez porque não saiba lidar com aquilo, porque como nunca gostei, não estou à vontade. Não estou à vontade e não gosto!”

No entanto, acede à internet para muitas outras finalidades e através de vários dispositivos: computador, *smartphone* e tablet. Os dois últimos oferecidos mais recentemente pelo filho, num estímulo ao aprofundamento da mãe às tecnologias digitais. Achou ótimo o *smartphone*, pela possibilidade de “consultar qualquer coisa em qualquer lugar” e, desde então, usa menos o tablet, utiliza mais para ler, ou também para jogar nos tempos mortos, quando está “à espera de alguém”. Também lê muitos livros em papel, tem uma amiga que também gosta de ler e normalmente compram dois livros por mês e fazem permuta. É das coisas que mais gosta, cinema e ler.

Também utiliza plataformas de videochamada para comunicar com o filho e com a neta.

“Por exemplo, quando eles fazem anos, normalmente eu não estou lá, fazemos sempre, o cantar os parabéns, fazemos sempre através do Facetime. Com a minha neta, normalmente falamos sempre em Facetime, porque ela quer sempre estar a ver, estar-me a ver enquanto telefonamos. Fazemos isso muita vez.”

Também chegou a conversar muito por Skype com uma amiga que mora muito perto, mas quando comprou um computador novo “o skype não ficou ligado”. E acabou por não ter necessidade de regressar

a esse hábito porque o facto de a amiga ter ficado doente fez com que passasse a visitá-la frequentemente.

Utiliza independentemente a internet em termos de acesso a serviços unicamente para fazer entregar o IRS e para ver as consultas médicas marcadas. No que diz respeito a compras online tem mais receio, apenas pelo aspeto de ter que colocar os dados bancários em plataformas online. Conta que compra apenas quando é a contrarreembolso, quando é pedido para colocar dados do cartão, desiste. Às vezes aflige-se muito com o filho, por utilizar os serviços do banco online para diversas tarefas, e parece responder ao incentivo e pressão familiar para utilizar também estes serviços, reforçando a sua capacidade que consideram que Rosa têm para o fazer, recusando-se.

“Não faço porque...não gosto de meter o cartão. Não, não meto o cartão! Quer dizer, é uma coisa que, que eu tenho medo, pronto! É, inclusive, nem tenho, tenho o código de acesso à minha conta, mas não utilizo. Porque, realmente, não... Pronto, há tanto caso que acontece, que, porque é que não poderá a acontecer a mim? E então, às vezes aflijo-me muito com os meus filhos porque eles fazem tudo através do computador. Pagam as contas, fazem as transferências, fazem tudo através do computador. E eu, aquilo mete-me um bocado de impressão. Porque eu não sou capaz, não faço mesmo. Eles acham que: “Mãe, nem pareces tu!”, e não sei quê. Mas não faço!”

Rosa conta que normalmente não tem dúvidas na utilização que faz da internet, embora as preocupações em segurança a inibam muito e como a preocupam muito, restringe a sua utilização. Rosa também tem preocupações em termos de privacidade, e reclama do facto de, apesar de não publicar fotos no Facebook, outras pessoas publicarem fotos dela. No entanto, não se importa que publiquem coisas relacionadas com as atividades em que participa no âmbito da academia sénior “porque é em grupo”.

Acha que o surgimento da internet “foi uma abertura fantástica”, uma abertura ao mundo mas não considera que a função que a internet tem na sua vida seja no sentido de se sentir mais acompanhada. Ainda que viva sozinha, Rosa tem uma vida preenchida de atividades e encontros presenciais.

Considera que o uso que as pessoas à sua volta fazem da internet e dos dispositivos digitais gera uma forma de viver com a qual não se identifica e da qual não gosta. Sobretudo por considerar que “deixou de haver conversação”, conversas presenciais. Descrevendo quer os uso da neta do *smartphone* quando está na sua presença, quer os hábitos de toda a família do filho, quando estão juntos em casa, como comportamentos aos quais tem muita dificuldade em se adaptar.

“A minha neta tem, as redes sociais, aquilo fala sempre com os amigos, está a toda a hora a mandar mensagens, a mandar mensagens! Ela chega a estar...que eu fico doente! Eu fico doente de a ver a toda a hora tuca, tuca, tuca, tuca, tuca! O meu filho a jogar, também tuca, tuca, tuca, tuca, também. O meu neto lá em cima e a minha nora na mesma, quer dizer! Acho horrível! Acho horrível! Acho que aquilo, não há diálogo, não há... Não tem a ver com a minha vida, não tem a ver.”

“Quer dizer, é uma coisa que não tem explicação! Não tem, não tem nada a ver comigo. Não tem nada a ver comigo. É...e eu muitas vezes estou a ler, se não me interessa, porque às vezes elas põem até a televisão numa coisa que a mim não me interessa tanto, não é? E muitas vezes elas estão a ver e eu também estou a ler. Não, não tem nada a ver com o meu tempo. Não perco tempo com isso, não... Acho que é uma perda de tempo. Acho que não... Mas pronto, é uma opção deles. Acho que hoje em dia é uma coisa que me mete aflição. Às vezes, vejo no restaurante casais, novinhos, que deviam estar a namorar, e está cada um com o telefone ali tumba, tumba, tumba. Quer dizer, acho horrível! Não...deixou de haver conversação, deixou de haver. Deixou! Deixou de se falar. Eu acho que hoje em dia não se conversa, e então, é um grande problema, principalmente com as crianças.”

Rosa explica como considera que as constantes interrupções pelos usos dos dispositivos digitais fazem com que as conversas não sigam o seu fluxo normal e as pessoas acabem por não dizer as coisas. Sente isso com ela própria, mas tem receio sobretudo do impacto da falta de diálogo presencial nas crianças e adolescentes. Sente que a neta precisa disso e por isso conversa muito com ela e considera que isso é importante.

“Porque muitas vezes, acontece comigo também, eu vejo a minha neta, às vezes quer contar qualquer coisa, e vai iniciar, a conversa começa a conversar, e o meu filho diz: “Olha, espera aí.”, e vai lá dentro fazer outra coisa qualquer. Entretanto, começa com a minha nora: “Oh, Joana, espera aí. Desculpa lá, espera aí só um bocadinho que eu vou ver outra coisa.”. Ela fica a meia haste, quer dizer, depois já não fala. E comigo acontece também. Às vezes, quero contar alguma coisa que se passou: “Oh, mãe, desculpa lá, espera só um bocadinho, espera só um bocadinho!”, depois vai fazer outra coisa qualquer, e quando vem, não pergunta: “O que é que estavas a dizer?”, para eu continuar. Mas como não pergunta, eu já não conto! Quer dizer, é esse tipo de...e é uma pena. Porque eles têm mesmo necessidade de conversar.”

Relativamente ao uso que as pessoas com idades próximas à dela fazem da internet, considera que há uma diversidade muito grande, havendo alguns que usam muito e outros nem tanto. Mas também descreve o uso frequente de algumas destas pessoas. Quer seja uma colega que vê com muita frequência “as mensagens do Facebook” e considera “uma doença”, a outra colega que envia uma grande quantidade de emails e “nem se apercebe que entope as caixas de correio dos outros”.

Para se informar, antigamente Rosa comprava o jornal, mas já não o faz. Vê apenas as notícias que lhe “caem” quando está “na internet”. Também gosta da rádio TSF para se informar, e menos vezes vê as notícias na televisão.

António – Mobilizado pelo interesse na componente técnica dos dispositivos

O contacto de António para a realização desta entrevista foi indicado através de uma pessoa anteriormente entrevistada para este estudo. A entrevista realizou-se numa sala da academia sénior que por vezes frequenta. António tem 68 anos e explicou-nos no início da entrevista que não queria falar nos nomes dos locais em que tinha trabalhado, o que aceitámos, mostrando especial preocupação com alguns aspetos da sua privacidade. Consideramos o percurso de adoção da internet de António um percurso de continuidade, devido à adaptação progressiva que foi fazendo ao computador e à internet, proporcionada por um contacto muito inicial que teve com o computador no trabalho, mas, sobretudo, com o interesse que António foi sempre tendo em relação à componente mais técnica da tecnologia, interesse que inclusivamente perseguiu de forma autónoma.

Foi na empresa onde trabalhou nos últimos 31 anos antes de se reformar, primeiro como terceiro escriturário e, quando saiu, já na posição de “chefe de serviços”, que conta ter tido os primeiros contactos com o computador, uma vez que a empresa inseriu computadores no escritório “muito cedo”. A integração de computadores nos processos de trabalho da empresa, não incluiu formação para os funcionários. Relata, pelo contrário, o conhecimento sobre computadores como algo disputado entre funcionários na empresa. Lembra-se de um colega em cujo computador instalavam primeiro as novas versões do sistema operativo que iam surgindo. António queixa-se que quando, mais tarde, lhe perguntava como se fazia, ele resolvia, mas não ensinava, acredita que para ser o único a saber.

O primeiro computador que utilizou, em contexto de trabalho, apesar de ainda ser muito limitado comparativamente à tecnologia que existe atualmente, facilitou bastante algumas tarefas que desenvolvia na época. Descreve com detalhe as características técnicas do primeiro computador com o qual trabalhou e as evoluções dos seguintes.

“Tive a sorte, talvez a sorte de a empresa onde eu estive os últimos 31 anos, começou por ter informática muito cedo. Aliás desde que os computadores apareceram em Portugal, em Lisboa, que eu comecei a trabalhar com computadores, ainda me lembro, o primeiro computador era um IBM, tinha 40 megabits de disco rígido.”

“Sim, o IBM PC tinha 40 megabites de disco rígido, etc.. Pronto aquilo não dava para fazer quase nada, mas dava para fazer algumas coisas, na altura eu lembro-me que fazia vencimentos do pessoal e não sei quê e ajudou bastante a fazer isso.”

Relativamente à conexão à internet dos computadores da empresa, tem menos memória, não se lembra exatamente quando aconteceu, mas acha que foi bastante cedo, embora muito depois de terem chegado os primeiros computadores. Nunca precisou de usar a internet para desenvolver o seu trabalho, mas usava como passatempo. Em casa, tem computador há cerca de 20 anos.

O interesse que tem por informática fez com que tivesse tirado um curso em “radiotelevisão eletrónica” apenas por gosto, já depois de terminar o Liceu. Apesar do curso de dez meses ter dado

direito a carteira profissional de electricista, nunca fez disso vida profissional, “serviu para arranjar televisões de pessoas amigas”. Gostava de comprar rádios avariados para os pôr a funcionar.

“É porque eu gostava muito de... sempre gostei de radioelectrónica, e então, por exemplo, tirei um curso que tinha digamos muita teoria e boa teoria, mas pouca prática. Depois de andar dez meses nessa escola, ainda fui para uma outra escola que era praticamente só prática, foi aí que aprendi, nessa escola por exemplo que era só prática aprendi coisas que quando eu saí da escola anterior, se me dessem uma televisão para arranjar com cinco avarias, eu não conseguia arranjar, mas depois da escola prática eu já conseguia.”

O seu percurso escolar, do qual fala com entusiasmo, inclusivamente sobre as técnicas de memorização e de estudo que desenvolveu em conjunto com um amigo, foi um percurso interrompido pelo contexto histórico da guerra que então se vivia no país e para o qual foi recrutado. Frequentou a escola primária, em Lisboa, onde nasceu, até aos dez anos. Depois de um interregno em que não fez nada, aos 14 anos recomeçou a “já a aprender qualquer coisa” como auxiliar administrativo e aos 18 começou a “trabalhar a sério” e começou também a estudar à noite. Nesse período trabalhou em várias empresas, “consultava os anúncios dos jornais” a ver se ofereciam mais dinheiro noutra empresa e se o patrão não quisesse cobrir, mudava. Considera que a “aptidão” para o inglês e o francês que sempre teve também ajudava.

Enquanto trabalhava de dia, estudava à noite e acabou com completar o Liceu. Menciona a área de estudos em que estava, descrevendo que cursos poderia ter seguido na Universidade, o que não aconteceu porque foi convocado para a tropa. Quando voltou da guerra já não teve o entusiasmo necessário para continuar.

“Trabalhava de dia, e estudava à noite. Saía às sete horas do emprego, emprego administrativo, escritório, e depois das oito à meia-noite... tinha uma hora para jantar. Das oito à meia-noite ia para uma escola particular, fazer o curso liceal, e fiz o curso liceal todo, aliás aquilo na altura era feito por ciclos. Fiz o primeiro ciclo num ano, e fiz depois o segundo ciclo noutra escola. Ou seja, em dois anos fiz o antigo quinto ano. O quinto ano era desdobrado em, em secção de letras e ciências. Ah, eu consegui fazer, estudando com colegas meus, etc, o antigo quinto ano em dois anos. E depois acabei por fazer o antigo sétimo ano também, terceiro ciclo, chamado terceiro ciclo, Liceu. Acho que é mais ou menos equivalente ao décimo segundo ano, esse então levei já mais tempo a fazer, porque tinha necessidade de fazer o segundo ciclo para arranjar um empregozito melhor e tal. Consegui isso, e depois no terceiro ciclo levei também dois anos, três anos, levei três anos a fazer. Aquilo na altura podia-se fazer por disciplinas, comecei por fazer as mais fáceis, Filosofia, Organização Política, etc. E depois, ah, como gostava muito de ciências fiz a chamada, era a alínea F, chamavam alínea F, dava acesso depois a... a Medicina, a Engenharia, essas coisas assim, tinha físico-química e matemática, que eu gostava. Depois, entretanto quando estava para me matricular na Universidade, fui

convocado para a tropa, foi para a Guiné, e tive lá quase três anos na tropa e... e quando regresssei, perdi o interesse por continuar a estudar. E com, o entretanto, tinha um bom emprego e tal, acabei por desistir e fiquei só pelo terceiro ciclo do Liceu.”

A função que na tropa lhe foi atribuída implicou novamente uma nova área de aprendizagem, para que desempenhasse o serviço de enfermeiro na guerra. Foi como enfermeiro que António esteve na guerra na Guiné. Nunca gostou de enfermagem. Quando lhe fizeram na tropa, como a todos, o exame psicotécnico acreditava que lhe iam atribuir funções de administrativo, para trabalhar no escritório, mas não foi o que aconteceu. Atribuíram-lhe enfermagem e enviaram-no para a tropa, onde tirou o curso de enfermeiro. Até hoje pergunta-se porquê, uma vez que tinha sido sempre administrativo. António considera que o curso que fez, em seis meses, era bastante deficitário. E na guerra lidou com situações de emergência médicas para as quais não tinha conhecimentos.

“Embora na Guiné tivesse tido situações bem complicadas porque não havia... só havia um médico por batalhão, um batalhão tem três, cada batalhão tinha três companhias, e de modo que um médico, e ainda por cima eram médicos inexperientes, também, só aparecia na companhia uma vez por ano, ou coisa assim, estive lá dois anos apareceu lá duas vezes. De modo que eu tinha de fazer aquilo que sabia e que não sabia. Ou seja, fazia o melhor que sabia. O melhor que podia fazer, cheguei a fazer por exemplo transfusões de sangue diretamente. Tinha lá os grupos sanguíneos todos, todos bem identificados, etc, e cheguei a fazer transfusões de sangue, aquilo não havia tempo de... nós só tínhamos lá plasma gel que era um substituto de sangue, mas não dava assim para muita coisa, e salvei talvez vidas, com isso, não sei. Cheguei a fazer suturas com mais de 20 pontos, etc, pá. E nada disso, digamos que nada disso... Tinha os conhecimentos teóricos, pouca prática, porque não havia tempo, na altura, no tempo do Salazar, não havia, não havia tempo para ensinar as tropas como deve ser, ensinavam técnicas de combate isso ensinavam e bem, técnicas de combater, mas estes cursos assim de enfermagem, etc, eram um bocado deficitários. Aliás, tirei o curso em seis meses ou coisa assim, em seis meses nunca se pode aprender muito, não é?”

Chegou até a encomendar material de enfermagem de Portugal, pagando ele próprio, porque não havia material disponível em boas condições no exército na Guiné. Quando voltou, acabou por tirar equivalência de enfermagem civil, mas nunca praticou.

“Não. Pratiquei em casa para familiares e tal, dar injeções ou massagens ou isto ou aquilo ou conselhos ou coisa, mas nunca, nunca exerci, nunca gostei de enfermagem.”

Enquanto foi ativo profissionalmente chegou a ser dirigente sindical durante oito meses, mas “como era incompatível com as funções que tinha lá na empresa”, optou pelas suas funções habituais. Faz questão de realçar que não foi motivado por nenhum partido político, que diz nunca ter tido nem ter.

António reformou-se aos 64 anos, um ano antes da idade normal de reforma por concluir que já não iria valorizar mais a sua reforma. Vive sozinho há muito tempo, uma vez que é solteiro e não tem filhos. Nunca se casou. Diz que o matrimónio é uma instituição de amor e se o amor é cego, “logo, o matrimónio é uma instituição para cegos”.

A utilização que faz atualmente da internet parece ser moldada por um conhecimento técnico aprofundado que adquiriu relacionado com a informática até certa altura. Em casa não usa *wifi* porque considera que a internet por cabo é mais segura. Também tem um *tablet*, que usa sobretudo para fazer experiências de instalação de sistemas operativos. O telemóvel que usa, não sendo um *smartphone*, também permite ligação à internet, mas prefere não o usar porque considera caro e não tem interesse.

“Não, é caríssimo, sai caro, um dia destes enganei-me, quer ver, tenho ali internet, um dia destes enganei-me, e em vez de clicar ali na agenda, cliquei na internet, cobraram-me logo um euro e noventa e oito ou não sei quê, válido por uma semana... e com 200 MB ou não sei quê. Quer dizer... não tem interesse nenhum. Além disso, a internet agora, internet numa coisa tão pequenina, se for ver aqui os jogos de futebol, por exemplo, nem os jogadores vejo, quanto mais a bola. Não, não tem interesse.”

Hoje em dia, disponibiliza os seus conhecimentos de informática para resolver problemas aos colegas, como aqueles que conheceu no âmbito da academia sénior.

Atualmente, António utiliza a internet para várias funcionalidades, incluindo para aprender inglês, mas parece dedicar muito tempo sobretudo à pesquisa de informação online, relacionada sobretudo com dois temas. Por um lado, pesquisando reflexões e teorias relativamente à existência de deus, por outro, informação relacionada com saúde, nutrição e medicina. António mostra dificuldade em distinguir informação credível da informação não credível entre os conteúdos que encontra online, e tende a acreditar em informações não credíveis ou falsas. Faz considerações que colocam em causa a medicina e o conhecimento científico e cita informações falsas e fontes não credíveis sobre estes temas.

Quando é questionado sobre de que forma faz a avaliação da credibilidade daquilo que vê online diz que isso é a parte mais difícil, e parece não ter nenhuma estratégia.

“Às vezes, quando a esmola é grande o santo desconfia, como se costuma dizer, e é verdade. Por exemplo, se for lá à internet buscar coisas para curar o cancro, por exemplo, aparecem imensas coisas, só que se aquilo tudo fosse verdade não havia ninguém que tivesse cancro, não é?”

Utiliza o Facebook mas de forma semianónima, uma vez que a sua conta não está identificada com o seu nome e só as pessoas amigas é que sabem que é ele. Diz que não é para fugir a nada, mas não partilha nada no Facebook e que só utiliza para ver o que as outras pessoas publicam.

“Não, eu tenho... Até mais. O Facebook que eu tenho só as pessoas amigas é que sabem que aquele Facebook é meu. Tem um perfil completamente, já precisamente para não coiso, arranjei

um nome bastante completo, bastante esquisito e completo para ninguém o identificar e é fácil saber, se eu tentar criar uma conta com aquele nome, aceitam... Aliás, não é isso, se... Ele tem cinco nomes, cinco nomes.”

Usa também o Skype para contactar com colegas e família que estão próximos, na zona de Lisboa. Gosta desta plataforma porque permite estar acompanhado, em casa, enquanto está sozinho a fazer outras coisas.

“O Skype, por exemplo, faz um bocado de companhia, por exemplo, um indivíduo está em casa sozinho e não sei quê. Uma coisa é estar a ver... Até posso estar a ver um programa qualquer que me interesse, no computador ou a fazer qualquer coisa, ou a... sei lá, a fazer a cópia de um filme, ou a fazer... juntar filmes, ou passar de um DVD para um computador, etc. Posso estar a fazer qualquer coisa e ao mesmo tempo estar a falar com a pessoa. E a pessoa também pode estar a fazer qualquer coisa e está a falar... uma coisa não impede a outra. Quanto muito pode tornar, o Skype torna o computador um bocadinho mais lento. Pode tornar um bocadinho mais lento, mas dá para fazer as coisas bem.”

Evita fazer compras online, unicamente por receio dos riscos. Prefere ir comprar a lojas que sabe que encomendam online, para não correr riscos.

Apesar de todos os cuidados, considera que não tem grandes preocupações de segurança na internet porque não visita sites que “tenham nada de mal” e tem confiança de ter um dos melhores antivírus do mercado instalado no seu computador.

Muito do que sabe sobre tecnologia e internet aprendeu com dois colegas, mas hoje em dia já se “desenrasca” sozinho.

Relativamente ao uso que colegas de idades próximas fazem da internet, queixa-se da quantidade de emails que recebe.

“Olhe, infelizmente mandam-me tanto, tantos, tantos, mails que, mandam-me aí 50, 60 mails todos os dias (...) Tenho lá por exemplo, hoje mandam-me 50 mails, por exemplo, eu só tenho, tempo eu só tenho possibilidade de ver três ou quatro, eu não vou deixar a encher aquilo de mails. Há colegas meus que no Gmail, já lá têm, o Gmail deixou de funcionar por excesso de não sei quê. Têm lá mil e tal mails para a ver e não sei quê.”

Estranha a utilização que é feita da internet pelas gerações mais novas que considera ser meramente para divertimento, que não utilizam para “aprender alguma coisa mais cientificamente”.

Considera a utilização que fazem do *smartphone* na rua como um vício que não consegue compreender.

“É uma coisa que me faz uma tremenda confusão, é ir aí na rua e vejo pessoas com smartphones, atravessam as ruas, que não largam aquilo. Atravessam as ruas, vão nos

transportes públicos, vão não sei quê, vão... Esta pessoa não tem tempo de ver isto em casa, pá? É preciso andar na rua, às vezes vão com uma criança na mão com embrulhos do outro lado e só com um dedo e não sei quê. É pá, aquilo é um vício tremendo! Acho que a Organização Mundial de Saúde já considerou uma doença, mesmo psiquicamente, considerou uma doença esta doença dos smartphones e não sei quê. Eu não... não dá para perceber, não tenho smartphone, tenho este telefone e não sei quê, que só utilizo para enviar mensagens ou receber ou telefonar ou receber telefonemas, mais nada. Ele também tem internet, e se eu quisesse também tinha um smartphone não sei quê, já há smartphones aí..."

De resto não considera que a internet tenha trazido alguma desvantagem.

"Quando muito pode haver qualquer coisa enganosa, mas também já não me é assim muito fácil enganar."

E é com fascínio comparado à ficção científica que observa a facilidade que há hoje em dia em comunicar com as pessoas, comparando com as dificuldades por que passou para conseguir comunicar com a família enquanto estava na Guiné.

"Aquilo que a gente via, nos filmes de ficção científica, que eu gosto muito de ver filmes de ficção científica, o Espaço 1999, por exemplo, o Star Trek, esses filmes assim. Aquelas coisas que a gente via, que agarravam num aparelho e falavam com outras pessoas muito distantes. Na altura ainda não havia telemóvel, quando apareceram os primeiros filmes "eh pá, isto"... Aquilo já era, era ficção, mas já baseado na realidade próxima; e realmente assim é, hoje uma pessoa... Eu quando estive na Guiné, por exemplo, para falar com a minha família, eu tive que ir a Bissau, tive que andar sessenta e tal quilómetros de barco, ir a Bissau, em Bissau, lá nos CTT de Bissau, tive de combinar uma hora, e tive que depois falar com a família também com uma hora pré-combinada, e não sei... agora não, agora podia falar todos os dias pelo Skype [riso]. A vantagem é essa, está a ver, realmente isso trouxe uma vantagem enorme."

Cláudio – Explorar internet para além do email depois da reforma

A entrevista a Cláudio foi a última a ser realizada depois do seu nome nos ter sido indicado por uma colega, de quem é vizinho. A entrevista decorreu na sua casa e foi uma das mais longas do nosso *corpus*. Cláudio tem 76 anos e teve uma progressiva trajetória de adoção da internet e das tecnologias a ela associadas, tendo tido acesso desde cedo a formação na área da tecnologia digital, tanto ao nível das linguagens de programação, como ao nível da ótica do utilizador. Estas formações, aliadas à sua elevada escolaridade e à profissão de desempenhava, permitiram que a sua adoção do computador fosse não só precoce como acompanhada por um entendimento abrangente da tecnologia que permitiu adaptar-se

progressivamente às restantes evoluções ao nível da tecnologia digital. Enquadra-se, por isso, numa trajetória de continuidade.

Enquanto licenciado em Ciências Económicas e exercendo atividade profissional nesta área em diferentes contextos ao longo da vida, interessou-se desde logo pelas possibilidades que o computador oferecia para facilitar ou otimizar o desempenho da sua profissão, como por exemplo, as trazidas pelas folhas de cálculo. Já trabalhava no órgão público de fiscalização no qual exerceu funções nos últimos 13 anos de vida profissional ativa quando surgiu a conexão à internet e foi neste contexto que a começou a utilizar. É à emergência do computador e seus programas e respetivas evoluções que atribui as grandes transformações proporcionadas no âmbito do trabalho ao longo do seu percurso profissional. O acesso à internet em contexto de trabalho teve um grande impacto a nível de vantagens práticas, mas quase unicamente à volta das possibilidades criadas pelo uso do email. Foi apenas quando se reformou, há 15 anos, que começou a explorar as várias outras possibilidades da internet, o que pode ser enquadrado não apenas pela maior disponibilidade de tempo trazida pela reforma, mas também pela grande proliferação de novas plataformas online e o desenvolvimento de possibilidades de atividades online que acompanharam este período histórico.

“A dada altura, lembro-me que a utilização prática, o resultado da internet, passou a ser a utilização do email, esse é que é o instrumento mais marcante e que marcou realmente uma diferença no contacto entre as pessoas, e que eliminou muito das comunicações clássicas, pelo correio, e assim. Portanto, o que me recordo, não era assim um utilizador, não fui grande utilizador, mas o primeiro resultado que apareceu foi os emails no período... Porque quando os serviços de informática [do órgão público onde trabalhava] criaram para cada pessoa em determinadas funções um email pessoal dentro da organização, que eu tinha, não é, com o meu nome. E que fazia realmente contactos até com o exterior, independentemente de correspondência, pá, passou a ser isso possível. Mas não era, não era assim realmente grande utilizador.”

Desde o início da sua carreira profissional foi acompanhando a evolução tecnológica que deu origem aos computadores, tendo contactos indiretos com máquinas precursoras dos computadores nos locais onde trabalhava. Primeiro, ligado ao exército, onde trabalhou na área administrativa de contabilidade na qual processavam os vencimentos. Nesse departamento, em 1968, trabalhava-se com “mecanográficos, com ordenadores” e era na sala ao lado da dele que estava “uma coisa enorme, a máquina UNIVAC, o ordenador”.

“Passava por três passos, havia... nós tínhamos umas fichas onde se fazia a preparação. Uma que era o trabalho de preparação dos elementos, mas tínhamos de estar tecnicamente dentro, saber como é que eram as regras dos vencimentos, tinha de se ter essa formação, não é? E depois, preenchia-se aquelas fichas, depois a seguir isso ia para um outro departamento, que era onde tinha umas meninas que se chamavam perfuradoras, e as perfuradoras trabalhavam em

cartões perfurados, onde punham lá o 0 ou 1 dos computadores atuais, mas era feito num suporte físico, assim realmente, era assim realmente tipo um cartão, mas assim um bocado comprido.”

Depois, como administrador e gestor público também acompanhou as pessoas que trabalhavam em contabilidade e que utilizavam outras máquinas sucedâneas. Teve posteriormente contacto com “os tais grandes conjuntos que era a tal IBM360”.

O primeiro contacto direto que teve com o computador foi já na empresa de contabilidade que, entretanto, tinha criado, em 1982, e para a qual comprou microcomputadores “muito caros e que usavam um sistema operativo ainda anterior ao MSDos”.

Fez a sua primeira formação nos anos 90, no “auge da Microsoft”, em introdução aos computadores e suas linguagens. Depois frequentou outro curso mais específico de informática na ótica do utilizador onde exploravam a folha de cálculo, bases de dados e processador de texto.

Quando chegou ao órgão público de fiscalização onde trabalhou até se reformar já tinha uma grande formação em computadores e hábitos de utilização, no entanto, o uso do computador ainda não estava difundido nesse contexto. Excetuando os serviços administrativos e informáticos, havia “apenas três ou quatro computadores para 500 pessoas”, e o interesse que expressou em trabalhar com os mesmos nem sempre foi bem visto entre os colegas. No entanto, em poucos anos, Cláudio assistiu à proliferação do uso de computadores no local de trabalho.

“E então, obviamente na minha inocência perguntei: “- Pá, não há nenhum computador que eu possa usar?” É pá, olharam para mim e disseram assim: - "Eh pá, mais um que gosta de computadores". Como se fosse um ser estranho e raro, não é? E então, sabia, soube que tinha uma sala, que era lá um andar, sétimo andar ou oitavo, onde podia usar um computador meia hora por semana. De repente, pá, em dois ou três anos, houve um desenvolvimento muito grande e digamos... e aquelas, aquelas pessoas quer dizer, não lhes chamemos velhos do restelo, mas tinham as suas convicções que realmente digamos tiveram todos de aderir senão ficavam para trás. De maneira que a coisa virou e de repente toda a gente... Portanto eu tinha aí, por exemplo, quando saí, pá, eu tinha um computador próprio, de secretária, e tinha direito a um computador portátil que trazia para casa. Portanto já era uma coisa assim... Era dos poucos que tinha isso. E então, portanto houve uma viragem, durante... Em praticamente estive lá 13 anos, portanto em dez anos uma viragem desde aquele aparecimento.”

Viveu as transformações ao nível da reorganização do trabalho e das funções dos trabalhadores provocada pela emergência dos computadores e o uso que Cláudio começou a fazer desta tecnologia em contexto de trabalho suscitou críticas internamente, por esvaziar as funções de outros trabalhadores. Quando começou a fazer processamento de texto, foi criticado porque dessa forma tirava o trabalho aos funcionários cujas funções se baseavam nessa tarefa.

“E então, nesse tempo [no órgão público onde trabalhava], havia um apoio administrativo qua dávamos o texto manual para entrar no computador. E aquilo, quer dizer, o que acontecia é que vinha sempre cheio de erros, eu digo assim, é pá, eu faço isto mais depressa diretamente, e comecei a fazer. Então comecei a ser criticado, é pá não podes fazer isso, porque vamos tirar o emprego às administrativas. E isto é um facto, quer dizer, portanto está a ver estas experiências, portanto, assisti a essa coisa.”

O percurso profissional de Cláudio foi próspero e pautado pela abundância de oportunidades de trabalho que no início da carreira chegou a tentar conciliar durante os três períodos do dia. Depois de algum tempo a conciliar o trabalho à tarde no serviço militar como administrativo com um emprego em part-time como técnico superior num ministério de manhã e ainda com a atividade de consultoria à noite num sindicato, acabou por desistir do trabalho noturno. Ainda conciliou o trabalho para o exército com o trabalho num outro ministério, mas durante poucos meses. No entanto, tinha a ambição de mudar para um contexto empresarial, porque considerava ter “mais aptidão para isso”. Essa mudança concretizou-se através da entrada para um grupo empresarial onde só esteve um mês porque recebeu logo uma outra proposta, com melhores condições, para um grupo empresarial maior. Cláudio ainda hoje se questiona sobre essa escolha profissional, conjecturando sobre como teria sido a sua vida se não tivesse feito essa mudança profissional, e admitindo que nunca saberá com certeza se foi ou não uma boa escolha.

“Dava melhores condições realmente às pessoas sobre um determinado aspeto, e então recebi uma proposta para, em que ofereciam-me na altura mais 50% sobre o vencimento que tinha, não é, e realmente então, eu por acaso, até pessoalmente gostava muito das pessoas lá no [primeiro grupo empresarial] mas digamos, estando dependente do meu próprio rendimento, por realmente, porque nessa altura já era pai, a minha ex-mulher ainda não trabalhava, portanto estava tudo dependente de mim. Era mais 50% era apreciável, e por outro lado entrava no maior grupo da economia portuguesa. Vamos lá ver, isto tem sobre o ponto de vista de... Nós temos a determinada altura que, na vida profissional, tomar opções, e não sabemos se foram certas ou não. Porque, aqui é assim, o grupo [segundo grupo empresarial] era um, tinha um nível de portanto económico e de vencimentos muito superior a, realmente, ao outro. Mas era um grupo onde economistas licenciados, ah, havia digamos às centenas. E, portanto, nós ali eramos apenas mais um grão de areia numa engrenagem. No [primeiro grupo empresarial], eu trabalhava diretamente com o dono do grupo, era uma espécie de assistente do dono do grupo (...). Que era já, já tinha uma certa idade, porque eu realmente nessa altura tinha 30 anos. E era um indivíduo muito interessante, e com quem eu privava, com ele e com os filhos (...). No [segundo grupo empresarial], depois portanto comecei a, tive praticamente três anos numa empresa que era a maior empresa do país a nível de consultoria, portanto fazia estudos económicos, e realmente era um trabalho muito interessante, mas era um trabalho digamos... Hoje em dia quando às vezes

falam nisso em determinadas empresas, que as pessoas são licenciadas como por exemplo nos bancos e não sei quê, têm uma espécie de trabalho escravo, não é? O trabalho escravo estava ali pá, durante três anos nunca trabalhei tanto na vida só numa coisa, não é? Era uma grande escola, mas era muito duro, pá, muito duro, mesmo. Mas tive coisas interessantes, não é. (...)

Teve depois uma proposta de emprego para uma outra empresa dentro do mesmo grupo empresarial, para a qual se mudou um mês antes do 25 de Abril. Viveu um período “turbulento” de nacionalização da empresa em que teve algum tempo sem funções, mas ao fim de alguns meses quando “a coisa realmente acalmou” foi enviado para uma “empresa subsidiária” onde passou a desempenhar o cargo de gestor público, e onde passou para “uma tabela de vencimentos de gestor público que era das mais bem pagas” do país.

Ao observar, como gestor, o declínio da empresa provocado pelas mudanças a nível das estruturas que o país vivia, acabou por sair e comprar uma empresa com o melhor amigo, que durou apenas dois anos porque acabou por não correr bem.

“Então, iniciei a minha atividade como empresário, não é, privado, entregue à sua sorte. Mas essa aventura correu mal, durou dois anos, porque a coisa não correu bem. Porque isso, ser realmente empresário é, teoricamente é uma grande coisa, mas a maior parte não é bem sucedido.”

Depois dessa experiência fundou uma empresa com atuação numa área completamente diferente da anterior, mais ligada à sua formação base, na área da contabilidade e estudos económicos que acabou ter um percurso paralelo a todo o seu restante percurso profissional. Pouco tempo depois criou outra empresa, com um grupo de engenheiros, dedicada ao comércio internacional que prosperou em poucos anos, mas que a determinada altura viu a sua atividade limitada pela concorrência o que fez com tivesse vendido a sua parte e abandonado o projeto. Foi aí que resolveu voltar a trabalhar no estado, ingressando no organismo público de fiscalização onde conheceu a atual esposa e no qual trabalhou 13 anos até se reformar, no topo da carreira.

“Porque a determinada altura foi criada uma, uma categoria nova, para lá da categoria normal de técnico superior, onde eu já estava bastante avançado, entrei nessa carreira que é a carreira de auditor que é, tinha vencimentos equivalentes à carreira de juiz, pá. Portanto, eu de repente dentro do [organismo público] também dupliquei o meu rendimento.”

Foi através da empresa de contabilidade que criou em 1982 que assistiu às mais impressionantes alterações em termos de fluxos de trabalho provocadas pelo computador, com grandes benefícios.

“Eu tinha formado a empresa em 82, e depois, para lhe dizer, essa empresa tem um percurso paralelo a tudo o que eu fiz depois. Eu estava nessa empresa e tinha, empresa que tinha três funcionários, portanto não era assim... Tinha uma rede de computadores... na fase final tinha

uma rede de computadores com um servidor, portanto era uma coisa muito avançada, e tinha a determinada altura, já num pequeno escritório, que era um pouco maior que isto. Eu, isto só para ver a diferença, eu funcionava para 50 ou 60 empresas, portanto tinha como clientes de 50 ou 60 empresas. Isto é só para ver, chegou a um nível... até que vendi a empresa, mas isso já vou lá. Porque para ter uma ideia, quando estive nesta empresa, por exemplo, por exemplo, que era a... aqui no [primeiro grupo empresarial em que trabalhou] que era um empresa mãe chamava-se [nome da empresa], para fazer a contabilidade era uma técnica que era a contabilidade por decálculo, que era uma... tinha uma sala com 25 pessoas, a fazer ali... Ah, e ali eu fazia a contabilidade, eu com três pessoas, eu nem estava lá, eu estava na empresa à distância, não é? Portanto, eu funcionava para 60 empresas. Portanto, a diferença... Eu fazia mais naquele que o computador UNIVAC que ocupava todo um edifício.”

Em casa utilizava o mesmo computador portátil que utilizava no trabalho. Na reta final da sua atividade profissional no organismo público tinha já acesso a um computador portátil no trabalho que também trazia e utilizava em casa. Tinha também os computadores da sua empresa de contabilidade. Por isso, o primeiro computador que comprou exclusivamente para casa foi um *spectrum* para a filha mais nova quando tinha “nove ou dez anos”, uma vez que já não eram do tempo do mais velho.

Teve o primeiro telemóvel através de uma campanha de um jornal em que ofereciam o telemóvel com a compra de um certo número de jornais e é sobretudo ancorado na componente móvel da comunicação que destaca de forma mais explícita a emergência das novas tecnologias como a concretização da ficção científica.

“Mas isso também, o telemóvel em termos de, das realidades que tínhamos é ficção, pura ficção científica, não é, porque isso já estava previsto em livros de futurologia, tipo Júlio Verne ou assim, e havia por exemplo havia uma série do espaço que é muito conhecida, que era muito vista na televisão, que é muito interessante, que era com uma nave a Enterprise, onde eles tinham uns telecomunicadores como estes. Portanto, olhávamos para aquilo, já estava na, na televisão, não é, aí já televisão a cores, essa era uma série de culto, não é, exatamente como estes. Portanto já visionavam, já apareciam em desenhos... Mas nunca se imaginava que fosse uma realidade de hoje podermos comunicar assim tão... Os primeiros telemóveis não tinham nada a ver com estes.”

Apesar de ter crescido enquanto filho único num contexto familiar próspero em termos financeiros - o pai atingiu o “topo da hierarquia” na área da construção civil, para a qual veio para Lisboa trabalhar praticamente adolescente vindo da zona de Tomar, num percurso marcado por um grande progresso em termos financeiros – a ideia inicial dos pais de Cláudio não era a de que ele seguisse estudos universitários. Por essa razão, não fez o percurso do liceu, que lhe daria acesso à universidade, mas o da escola comercial, o que acabou por determinar o seu percurso escolar e profissional. Quando, por ser bom aluno, familiarmente se colocou a questão de Cláudio continuar a estudar, a área à qual tinha acesso,

por ter seguido o percurso da escola comercial, era Economia e foi unicamente por essa razão que estudou Economia na Universidade. Frequentava o terceiro ano do curso de Economia quando percebeu que não era a sua vocação, mas a possibilidade de ir para a guerra se mudasse de curso fez com que desistisse de mudar para outra área. A escolha da área em que estudou e na qual trabalhou foi, portanto, altamente condicionada e ainda hoje reflete sem certezas sobre qual a área para a qual teria especial vocação.

“E, portanto, realmente na altura, pá... Na altura eu estava aí no terceiro ano de economia, na altura descobri que talvez não fosse essa a minha vocação, então pensei em mudar para Medicina. Mas só não fui porque havia o problema militar, porque nós... As pessoas que estavam a estudar tinham um determinado período de graça em que era... havia um adiamento anual, tínhamos que fazer um requerimento e desde que estivesse a frequentar a universidade com aproveitamento conseguia-se. E se se mudasse de curso perdia-se essa coisa. E Medicina eram sete anos, se não talvez tivesse ido para Medicina. Depois, hoje em dia, não sei. Hoje em dia talvez não, se calhar não era a Medicina, hoje em dia se calhar ia para Arquitetura, porque... Ou talvez para engenharia, não sei, como era bom aluno a Matemática tinha as portas abertas para todo o coiso, até mesmo em desenho.”

Descreve o tempo que passava a estudar em cafés, quando era estudante como um “hábito de vida” que tinha e dos períodos mais agradáveis da sua vida, e explica como estes cafés funcionavam como um local onde geralmente o mesmo grupo de homens conviviam e discutiam a atualidade e ideias como por exemplo, visões sobre o mundo e projeções sobre como as mudanças da atualidade interfeririam com as suas vidas.

“Eu tinha um hábito de vida, era, passava grande parte do tempo a estudar no café, que era uma coisa que havia. Tinha um café ali perto da, era da Praça do Chile, onde tinha um grande grupo de uma estrutura etária muito grande, essa era a parte talvez mais agradável, que era o tempo que passava aí. E então, embora não estudasse sempre no café, quando tinha exames recolhia-me e ficava em casa só dois dias para as últimas coisas. Ah, mas, comecei a ir para o café com 14 anos, portanto, comecei a beber café aos 14 anos, portanto se o café fizer alguma coisa, ainda não notei. Então quando tinha 18 anos veio a notícia que começou a guerra em Angola. É uma coisa que as gerações hoje não têm uma vivência comparada com isso. E recordo-me dos comentários no café onde as pessoas diziam, bem isto vai sobrar para nós, e foi o que aconteceu, não é?”

Quando se reformou, há 15 anos, inicialmente ainda manteve a empresa de contabilidade, mas depois vendeu. Com o tempo mais livre decidiu dedicar-se à pintura, tem outros hobbies, mas a pintura é um dos principais. Há mais de dez anos que pinta e aponta os quadros na sua sala que foram pintados por ele. A genealogia é outro hobby e ao qual já dedicou muito tempo online depois da reforma. Além das pesquisas online também já investiu muitas horas a visitas a arquivos. Também recorre à internet

para procurar informações relativamente a novas técnicas e materiais de pintura. É a quantidade de informação rapidamente acessível online aquilo que mais o impressiona em termos do impacto da internet na sua vida atual. Pesquisa qualquer tipo de assunto - “doenças ou outras coisas” - e também informações de cariz prático, relacionadas por exemplo com o lazer.

“Hoje em dia até por exemplo, na questão da pintura, porque um curso... Mas como não tenho nenhuma formação base de belas-artes, e mesmo quem teve lá não sabe tudo, se quiser saber qualquer coisa específica de uma técnica muito concreta de pintura, vou à internet e está lá. E com vídeos, nomeadamente americanos ou brasileiros, o Brasil tem um desenvolvimento muito grande, em Português de Portugal não há nada, mas no Brasil, por exemplo, no campo da arte, nesse campo específico, há vídeos a ensinar a fazer tudo. Portanto como pôr verniz aqui, porque a pintura também precisa de verniz. Que verniz é que há-de usar, como é que deve pôr, como é que deve pôr a trincha ou o pincel, pá, as posições... Embora às vezes haja até coisas diferentes... não são contraditórias, são métodos diferentes, técnicas diferentes. Mas... aprende-se, pode-se aprender qualquer coisa na internet, mesmo sem estar numa escola, desde que haja uma formação base.”

Para comunicar utiliza sobretudo o WhatsApp no telemóvel, onde envia muitas mensagens “e recebe mais”, menciona a criação recente de um grupo de família para combinar a ceia de Natal, como exemplo. Tem três netas por parte da filha e a atual esposa tem outras três netas. Também é online que gere a comunicação que faz com as empresas que lhe fornecem serviços.

Faz todas as operações que pode fazer por homebanking, tem consciência de eventuais riscos em termos de segurança, que tenta mitigar tendo um bom antivírus, mas na negociação que faz entre os riscos e benefícios opta por usar em toda a sua extensão de possibilidades.

Hoje em dia é através do computador e do *smartphone* que acede à internet, em tempos usou o tablet, sobretudo numa fase em que havia um café perto de casa para onde gostava de ir ler no tablet, mas que, entretanto, fechou. Hoje se estiver fora de casa, em tempos de espera, usa o telemóvel e por isso não encontra atualmente utilidade para o tablet.

Não sendo grande utilizador, também tem presença há vários anos no Facebook, e participou inclusivamente numa outra rede social, que, entretanto, fechou chamada WAYN, “Where are you now”, que achava especialmente interessante.

Vê notícias e futebol online. O hábito de ver notícias online fez com que deixasse de comprar jornais em papel, dos quais era leitor fiel, só compra muito esporadicamente. Tem ativas algumas subscrições através das quais recebe no seu email resumos noticiosos de órgãos de comunicação social que valoriza enquanto fonte de informação e seleciona os órgãos de comunicação social aos quais acede para se informar online.

“Lia mais jornais, deixei de ler jornais, praticamente. A informação é praticamente na internet, leio os jornais, encontro em qualquer lado ou posso comprar, se estiver lá na aldeia, ou

assim, mas muito raramente. Nem sequer o Expresso, que é um jornal interessante, embora fosse mais interessante antes do 25 de Abril do que agora. Mas... que era um leitor fiel, deixei de ser, não é? Embora receba o resumo do Expresso, estou, desde que me inscrevi uma vez para um... Para um assunto qualquer, o Expresso envia-me todos os dias informação, pá. Portanto, recebo espontaneamente sobre os principais tópicos de informação sem comprar jornal nenhum. Se quiser... Ah, ainda há dias queria ver esta questão do Brexit, fui à Sky News e estava a dar em direto o parlamento inglês, pá. Portanto, temos tudo, praticamente, não é.”

São sobretudo os temas da dificuldade de garantir a credibilidade da informação online, da problemática da regulação da internet, que considera que não pode ser excessiva, e dos impactos que considera muito positivos em termos da economia de tempo, que destaca quando reflete sobre o impacto da internet na sociedade.

“Não quer dizer que não se perca tempo à mesma, existem sempre burocracias para fazer perder tempo e constrangimentos, mas há coisas que hoje damos como dado adquirido e que fazemos num segundo como uma transferência bancária, que era uma coisa extremamente complicada.”

Por um lado, compreende que foram os programadores que tornaram os computadores fáceis de utilizar até por crianças. Por outro lado, considera que há uma grande diferença na capacidade de utilização entre gerações, achando natural que haja aspetos da evolução da tecnologia que por questões de idade e geração não consegue acompanhar tão bem.

“Realmente as crianças já nascem, é como se viessem... a internet e esses instrumentos já façam parte do, sejam um dado adquirido, porque têm uma, normalmente têm mais rapidez, chagam mais depressa a entender determinadas coisas que eu, mesmo com a minha formação anterior, penso que não consigo atingir essa destreza, de maneira nenhuma, porque é mesmo uma diferença, mesmo geracional, mesmo para mim que acompanhei isso devagar, há realmente uma diferença.”

“Sei lá, há tantas áreas, pá, que não, não tem nada a ver com o mundo que existia, não é? Mas as pessoas, digamos, quando vão evoluindo nas gerações, pá... Portanto, isso vai-se processando agora mais rapidamente. Mas vamos tendo uma adaptação natural, não é? Embora não tão natural com isso, há sempre qualquer coisa que... há muitas coisas que se calhar não conseguimos acompanhar, isso é óbvio, não é?”

7.2. Trajetórias de Reconciliação

As trajetórias de reconciliação na adoção da internet pelas pessoas que atualmente se encontram numa fase mais avançada da vida caracterizam-se essencialmente por ter havido um primeiro momento, ou conjunto de momentos, em que foi criada uma ideia negativa relativamente ao computador ou que se iniciou por obrigatoriedade profissional um uso do mesmo envolto num certo temor ou aversão, que deu origem a um afastamento dos media digitais. Mais tarde, já depois da reforma, esta ideia negativa ou temor conheceu uma transformação com a adoção da internet e, em muitos casos, deu mesmo origem ao entusiasmo relativamente a alguns aspetos desta tecnologia. A ideia de reconciliação surge aqui no sentido de transformação de uma perspetiva negativa que se tinha construído em torno de perceções relacionadas com o uso do computador e que mantinha as pessoas com esta tipologia de trajetória de adoção afastadas da adoção da internet, mesmo as pessoas que necessitaram de o adotar profissionalmente. A trajetória de adoção da internet destas pessoas é composta, nesse sentido, por dois momentos essenciais, um momento em que é criada uma perceção essencialmente negativa relativamente ao computador, de forma mais explícita ou mais subtil, tendo em alguns casos o uso do computador sido integralmente rejeitado, noutros adotado de forma circunscrita às poucas tarefas profissionais para o qual era necessário; e um segundo momento, já depois da reforma ou perto da mesma, em que por motivações diversas há uma reconciliação que leva ao uso da internet ou através do computador ou de outros dispositivos.

As pessoas entrevistadas para este estudo que integram esta tipologia de trajetória têm em comum o facto de realçarem que o uso que fazem atualmente da internet é essencialmente lúdico, mostrando que esse fato lhes confere a confiança necessária para explorarem a tecnologia, agora longe do receio da utilização para tarefas de responsabilidade, como as profissionais, embora algumas destas pessoas utilizem atualmente serviços online de maior responsabilidade, como é o caso dos serviços online do banco.

Quadro 7.2. Trajetórias de Reconciliação: caracterização sociodemográfica dos sujeitos

| Nome | Sexo | Idade | Escolaridade | Profissão exercida |
|---------|------|-------|------------------------------------|--------------------------------------|
| Lurdes | F | 83 | Escola Comercial completa | Secretária Recursos Humanos |
| Celeste | F | 72 | Magistério Primário + 7º do Liceu | Professora Ensino Primário |
| Olívia | F | 80 | Frequência Licenciatura Psicologia | Secretária (educadora de infância) |
| Gaspar | M | 76 | Antigo 5º ano do Liceu | Ajudante de despachante na alfândega |

As trajetórias de reconciliação distinguem-se das restantes trajetórias-tipo deste estudo na medida em que são as únicas em que há um contacto inicial, por obrigatoriedade laboral ou não, no qual se cria ou aprofunda uma perceção negativa sobre o computador, sobretudo relacionada com a dificuldade de utilização e que está na origem de um grande período de não adoção da internet.

As quatro pessoas entrevistadas que integram esta tipologia de trajetória pertencem na generalidade ao grupo etário mais velho, isto é, têm entre 75 e mais anos, sendo apenas uma das entrevistadas um pouco mais nova, 72 anos. Estas quatro pessoas têm também em comum o facto de possuírem formação média para a época em que iniciaram as suas atividades profissionais, tendo em geral trabalhado pelo menos durante um período das suas vidas em contexto de escritório, desempenhando tarefas administrativas, à exceção de uma pessoa que trabalhou sempre como professora do ensino primário. As pessoas nesta tipologia que trabalharam em contexto de escritório confrontaram-se, por contingência da sua idade, com a obrigatoriedade de adotar o computador profissionalmente numa fase mais avançada das suas vidas profissionais, o que produziu desfechos diversos, deste o uso restrito às atividades necessárias, como é o caso de Olívia que usava o computador apenas como uma evolução da máquina de escrever, apenas para processamento de texto, ou, como no caso de Lurdes, levou à total inadaptação e em que o computador funcionou como um fator determinante para uma reforma antecipada.

O grupo de pessoas que compõe esta trajetória tipo é predominante feminino, com três mulheres e apenas um homem. Em termos de posicionamentos iniciais, as pessoas com trajetórias de reconciliação que entrevistamos para este estudo são oriundos de famílias com recursos médios em termos financeiros e de escolaridade, tendo em geral os pais a escolaridade obrigatória, a quarta classe. Os pais tinham em geral interesse que prosseguissem estudos ainda que tivessem sido muitas vezes constringidos nas suas escolhas e percursos escolares por limitações financeiras, geográficas e questões de género, no caso das mulheres. Exemplos ilustrativos desta última condicionante são a impossibilidade de Celeste ir para o liceu em Faro por não ser bem visto uma mulher jovem deslocar-se diariamente de comboio tendo por isso de frequentar uma outra escola, ou o caso de Lurdes em que ela própria enquanto filha mais velha e confrontada com a possibilidade de apenas um dos dois irmãos poder prosseguir estudos por questões financeiras, ter decidido que faria mais sentido que fosse o irmão, por ser rapaz.

As origens geográficas do grupo são variadas incluindo desde entrevistados com origens familiares na cidade de Lisboa a uma pessoa entrevistada que apenas se mudou para a cidade numa fase mais tardia, para acompanhar o percurso escolar do filho.

Alguns dos entrevistados com trajetórias de reconciliação da adoção da internet têm as suas vidas profissionais estruturalmente marcadas não só pelas transformações provocadas pelas tecnologias digitais, mas também por outras transformações ditadas quer pelas mudanças políticas e sociais da revolução do 25 de abril, quer pelas consequências da política internacional do país, como é o caso da extinção da alfândega e a necessidade de se reajustar numa fase tardia da vida ao mercado laboral, que Gaspar enfrentou. Estes aspetos marcaram de forma diversa a satisfação com o trabalho destas pessoas ao longo das suas trajetórias.

Na origem do inicial afastamento do computador e da internet ou da relação laboral apreensiva que as pessoas desta trajetória tipo desenvolveram com o computador e que os manteve afastados do uso da internet estão razões diversas. O caso mais paradigmático é o de Lurdes, uma vez que a inevitabilidade da adoção do computador no seu local de trabalho levou a que a sua identidade profissional e as competências pelas quais foi reconhecida profissionalmente durante 33 anos e das quais se orgulhava, como a caligrafia, que estudou tecnicamente e que usava para compor as atas das reuniões, fossem substituídas pelo computador. Dessa forma, o computador não foi encarado como um possível facilitador das suas funções, mas como um “papão” que não só influenciou fortemente a decisão de se reformar antecipadamente como ditou durante vários anos uma relação de antagonismo com o computador e a internet. Em duas outras trajetórias de resignação, a de Gaspar e a de Olívia, existiu também a obrigatoriedade de adotar o computador em contexto de trabalho que foi acatada, no entanto a escassa formação a que tiveram acesso levou a que tivessem usado o computador apenas para desempenhar determinada tarefa ou procedimento, o que terá ditado um tipo de uso receoso não só dos possíveis danos à própria tecnologia, o computador, quer a erros nas tarefas que desenvolviam potenciados pela perceção de competências insuficientes para trabalhar com esta tecnologia.

Olívia descreve como uma questão geracional o medo que desde sempre lhe foi incutido das “máquinas”, pelo facto de serem na fase formativa das suas vidas equipamentos muito caros, e existir o medo de que, se lhes tocassem, se estragassem, o que ditou um receio de explorar de forma autónoma a tecnologia descrito como um “respeito” pelas máquinas em geral que se perlongou ao longo da vida. Estas atitudes que Olívia descreve como geracionais, aliadas à escassa formação, podem ter intensificado o medo de explorar de forma independente a tecnologia sobretudo quando esta pertence à entidade patronal e em contexto de tarefas de responsabilidade laboral. É também uma ideia que se enquadra e contribui para a ideia de Docampo Rama et al. (2001), como citado em (Bergström, 2017, p. 81) de que há evidência que diferentes gerações em termos de tecnologia comportam-se de forma diferente devido às diferenças na forma como experienciaram a tecnologia nos seus anos formativos. Além disso, uma ideia de desadequação da internet e do computador aos interesses pessoais e ao modo de vida que desejava manter é ainda descrito por Olívia para justificar o facto de se ter mantido durante muitos anos afastada do uso da tecnologia.

Noutros dos casos, o de Celeste, a sua profissão nunca exigiu que adotasse o computador, ainda assim, na origem da má relação com esta tecnologia está uma conjugação entre a falta de interesse que sempre sentiu e uma formação que apesar de tudo decidiu fazer com uma colega numa associação perto de sua casa e que considerou de fraca qualidade, exacerbando uma ideia de dificuldade e de falta de apetência pessoal relacionada com o uso do computador que Celeste já antecipava.

Tal como os fatores que levaram a uma rejeição ou má relação inicial com o computador e que manteve estas pessoas afastadas durante alguns anos do uso da internet, também são diversas as motivações que os levaram, em determinado momento, a adotar a internet em muitos casos com entusiasmo. A motivação intergeracional, exercida sobretudo pelos filhos e netos esteve presente em

muitas destas trajetórias, mas é sobretudo num dos casos, o de Lurdes, que funcionou de forma mais direta. Concretizou-se especificamente através do interesse aguçado pela filha quando fazia a mãe “assistir” a coisas que sabia que gostava na internet em sua casa, e, por outro lado, com o esbatimento da percepção de dificuldade provocada por observar os netos pequenos a começar a utilizar a tecnologia. Ainda que tenha sido motivada pelas relações familiares intergeracionais, Lurdes procurou formação fora deste contexto familiar para aprender a usar a internet, tendo frequentado aulas de informática numa academia sénior. Noutro dos casos, embora a pressão ou motivação intergeracional exercida pelos filhos tenha sido um importante fator, a principal motivação para o uso emergiu durante a participação num evento de apresentação e demonstração de um tablet, e foi sobretudo em torno deste dispositivo que se fez a aproximação à utilização da internet. Numa das trajetórias de adoção, a de Celeste, apesar de existir motivação intergeracional para o uso da internet exercida por parte dos filhos, a alteração da percepção de dificuldade do uso foi alterada por uma dinâmica intrageracional, ao ver uma pessoa que conhecia de idade próxima da sua a adotar a tecnologia, o que fez com que acreditasse que se era possível aquela pessoa utilizar, ela também teria de conseguir. Já noutro caso, o de Gaspar, o tempo livre e a possibilidade de explorar a internet de forma lúdica fizeram com que passasse a dedicar-se a explorar a internet, inicialmente através dos computadores disponibilizados pela junta de freguesia e depois instalando o serviço em sua casa.

Além dos fatores motivacionais aqui expostos, é importante realçar a importância da própria evolução que as tecnologias digitais sofreram desde estes primeiros contactos em certa medida malsucedidos com o computador para os desfechos destas trajetórias. Não só os computadores e restantes dispositivos digitais de acesso à internet conheceram profundas transformações em termos de usabilidade, tornando a utilização mais fácil e intuitiva, como também a quantidade de informação que foi sendo disponibilizada online ao longo dos anos, assim como a emergência de novas plataformas, serviços e funcionalidades de comunicação, conheceram também um desenvolvimento exponencial. Estes fatores terão feito com que a utilização se tornasse mais simples do que a experimentada num primeiro momento, assim como a possibilidade de encontrarem interesse em alguma funcionalidade ou serviço disponibilizado online tenha aumentado na diversidade de possibilidades de atividades e conteúdos.

Por conseguinte, muitas destas pessoas confrontaram-se inicialmente com um computador com interfaces menos intuitivos e com funcionalidades mais limitadas do que os atuais num contexto de pressão profissional tendo tido acesso a pouca formação ou formação considerada desadequada para o seu uso. Mais tarde, já reformados, decidiram aceder à internet com mais tempo e usando para fins geralmente lúdicos, tendo acesso a computadores ou outros dispositivos com interfaces mais simples e com novas funcionalidades mais ligadas à comunicação, entretenimento e procura de informação o que tornou mais atrativa e fácil a adoção da internet.

Em alguns casos, no entanto, embora com interfaces mais simples quando comparando com as suas primeiras experiências, o facto de utilizarem dispositivos antigos, geralmente herdados dos filhos, com

performances já mais condicionadas nomeadamente em termos de velocidade de processamento, pode, no entanto, como no caso de Celeste, contribuir para se manter uma certa frustração na utilização. Por outro lado, o facto de não serem dispositivos novos retira a pressão relacionada com o medo de estragá-los.

Embora partilhem trajetórias de reconciliação, e considerarem que o uso da internet foi e continua a ser importante em alguns aspetos das suas vidas, realçando em geral aspetos relacionados com a comunicação com familiares e amigos, os usos atuais ainda são toldados em alguns casos por um sentimento de frustração pelo facto de sentirem dificuldade na utilização e algum receio de fazer tarefas mais sérias. É o caso particular de Celeste, e também de Gaspar que salvaguarda que sabe que é possível fazer coisas como aceder aos serviços do banco online, mas que prefere não os utilizar por querer utilizar apenas para “brincar”.

Lurdes - Computador: de “papão” a aliado para combater a solidão

Lurdes foi-nos indicada pela primeira pessoa que entrevistámos para este estudo como sendo uma amiga que utiliza a internet e que poderia estar disponível para ser entrevistada. Tem 82 anos e a entrevista decorreu em sua casa. Lurdes é um exemplo paradigmático de uma trajetória de reconciliação no que diz respeito ao seu percurso relacionado com o uso do computador e da internet. A emergência dos computadores no seu local de trabalho colocaram diretamente em causa as suas funções e essa foi inclusivamente uma das razões para que tivesse decidido reformar-se antecipadamente. Após um período de rejeição total do computador, entusiasmou-se quando “assistia à internet” em casa da filha. Só mais tarde decidiu que queria aprender, ela própria, a utilizar.

Foi pela sua caligrafia, da qual se orgulha, que foi selecionada para secretariar o diretor do departamento do equivalente ao que hoje chamamos de departamento de Recursos Humanos numa das maiores empresas portuguesas da época. Foi, por isso, especialmente difícil para Lurdes, depois de 33 anos a desempenhar estas funções, ver o computador a ser adotado para o processamento de texto no seu contexto de trabalho. Para Lurdes, a adoção de computadores não veio facilitar o seu trabalho, mas substituir as suas funções porque uma das tarefas que Lurdes considerava mais importante no seu trabalho era a escrita das atas das reuniões, das “suas” atas que escrevia à mão no “livro oficial”, e para as quais o domínio da caligrafia, que estudou como disciplina durante o seu percurso escolar, era uma das suas principais competências técnicas. A sua identidade profissional, as competências pelas quais sentia que era valorizada e útil foram, portanto, esvaziadas pela implementação do computador no local de trabalho. Talvez essa tenha sido uma das principais razões para que tenha tido muita resistência à adoção do computador e ter considerado desde logo “um papão”. Nunca chegou a utilizar porque decidiu reformar-se.

“Em relação à internet, portanto, como eu já lhe disse quando vínhamos a caminho, quando aquilo começou a ser montado lá na empresa foi quando eu saltei e eu não ia gostar

nada daquilo, achava eu. Estava a ver as minhas atas... Que eu tinha de assistir às reuniões da administração e aquilo tudo e fazia aquilo tudo à moda antiga, agora fazer isso com gravadores, nem pensar. Eu tinha que, em estenografia e não sei que aquilo que os senhores diziam na reunião e depois eu própria “tratata”, e depois fazia um resumo, e depois os senhores assinavam ou não, e depois a partir daí passava à máquina, e depois eles assinavam e depois passava ao livro das atas, o livro oficial. Essa era uma das minhas ocupações principais, que eu achava aquilo que era muito importante, e era, não é? Isso começava a ser tudo feito através de gravadores, de computadores e eu não percebia nada daquilo e não gostava, pronto, e achei... foi uma das razões que me fez afastar.”

Continuou afastada de computadores durante muito tempo. Lurdes não acompanhou a evolução pela qual os computadores passaram a nível de *software* e da democratização em termos de usabilidade de que foram alvo desde o seu primeiro contacto em contexto de trabalho. No entanto, há cerca de 25 anos atrás, a sua percepção sobre a dificuldade implicada na aprendizagem para a utilização do computador foi alterada ao observar os netos tão pequenos a “mexerem” no computador. Pensou que se eles conseguiam ela também conseguiria.

“E quando eu comecei a ver os meus netos pequeninos assim deste tamanho já a mexer lá eu disse “Não, isto não pode ser, então como é que é. Então os meus netos mexem nisto e eu não, começo a ser infoexcluída”. Então, disse logo ao meu filho: “Olha menino, vais substituir aquele computador, não vais, então vá, esse vai para minha casa e vai-se ensinar como é que isso se faz, como é que se mexe”. E foi assim. O meu primeiro computador foi assim.”

Pedi, então, ao filho para ficar com o seu computador, que ia ser substituído, e para lhe ensinar as bases para conseguir utilizá-lo. Começou a “mexer” e a “achar giro”, entretinha-se sobretudo com os jogos, mas diz que não sabia muitas coisas. Contudo, nunca instalou internet em casa enquanto o marido era vivo por razões relacionadas com a gestão do equilíbrio familiar. Explica que o marido tinha dificuldade em utilizar o computador, enganava-se e irritava-se muitas vezes, e chamava-a com muita frequência. Justifica que não lhe quis arranjar mais problemas. A filha incentivava-a a adotar a internet mostrando-lhe, no computador de sua casa, coisas online às quais sabia que a mãe gostaria de ter acesso. Lurdes, gostava de “assistir” à internet em casa da filha e começou a ter vontade de ter conexão à internet.

“Sabia que existia [a internet] e a minha filha já tinha em casa dela. Quando eu lá ia eu via, e a minha filha dizia-me assim:

- “Oh mãe, porque é que tu não mandas pôr a internet e depois em mando-te emails com coisas giras e tu vês museus por dentro”. Que eu sempre gostei de visitar museus. - “Vês tudo, e as viagens...” Eu ia lá a casa dela ficava lá no computador a ver, a ver, a ver... Só não instalava na minha casa precisamente para não criar mais confusões à cabeça do meu

marido. Por isso é que eu não tinha antes. Mas só que não lidava com isso todos os dias. Mas tinha pena.

[P: Então começou a utilizar em casa da sua filha?]

A utilizar não, a ver, a assistir. Ela mostrava-me, assim: " Olha, vêes o que tu perdes, por não teres?".

Quando o marido faleceu, inscreveu-se numa academia sénior e matriculou-se, entre outras coisas, na disciplina de informática. Foi então que começou a aprender a usar mais funcionalidades do computador, nomeadamente funcionalidades online. Resolveu fazer uma surpresa à família quando mandou instalar internet em casa, não lhes contou e, como o conhecimento adquirido nas aulas de informática, fez uma surpresa à filha enviando-lhe um email, que “ficou muito admirada”.

Valoriza muito o conhecimento que adquiriu na academia sénior sobre o uso da internet. Compara com o conhecimento transmitido pelos filhos, explicando que eles não têm paciência, que o filho, por exemplo, faz, mas não ensina a fazer. Os netos têm um pouco mais de paciência. Mas realça como ficava feliz quando chegava a casa das aulas de informática e começava a fazer as coisas que tinha aprendido nas aulas.

Foi também nas aulas de informática, a que nunca mais deixou de ir, que, a certa altura, foi abordado o *smartphone* e as suas funcionalidades, que a entusiasmaram e passou, a partir daí a querer ter um.

“E, entretanto, chegou a aula do Android, eu tinha o outro telemóvel dos outros, dos antigos, que não tinham internet. E eu também enquanto não tive um destes não descansei, porque faço coisas aqui também.”

Foi Lurdes quem perseguiu com entusiasmo a intenção de ter um *smartphone* ao contrário do que tinha acontecido anteriormente com a adoção do telemóvel, que inicialmente rejeitou e só acabou por adotar por pressão familiar. O primeiro telemóvel que tiveram foi comparado por Lurdes e o marido, para os dois, durante umas férias no Algarve, depois de um dia em que passaram muito tempo numa fila para conseguirem telefonar para os filhos, mas ficou para o marido. Lurdes não queria um telemóvel só para si, achava desnecessário e resistiu durante bastante tempo e só acabou por ceder por pressão da filha, que lhe ofereceu um para que estivesse mais facilmente contactável enquanto prestava cuidados familiares. Lurdes cuidava dos netos, os filhos da filha, ainda pequenos, e as expectativas entre mãe e filha sobre aquilo que era aceitável em termos de disponibilidade para estar contactável ao longo do dia estavam desajustadas. Lurdes acabou por ceder.

“Telemóvel não comecei logo a ter. Foi até bastante tarde. Eu lembro-me que os meus filhos já tinham e eu e o meu marido não tínhamos. E uma vez fomos de férias para o Algarve e queríamos telefonar para casa, para os filhos, a dizer que estávamos lá e que tínhamos chagado bem. E fomos a uma cabine, no Algarve, aquilo há bichas para tudo, e até para o telefone. E a bicha era tão grande para telefonar... no dia seguinte comprámos um telemóvel.

E foi assim o nosso primeiro telemóvel, mas ficou para o meu marido, eu não queria. Porque eu achava que um chegava, nós andávamos sempre os dois, e não havia necessidade de ter dois telemóveis. E o meu marido andava sempre com o telemóvel no bolso, e era dele. E a minha filha ficava danada, porque já tinha os filhos dela, pequeninos, queria contactar com a mãe. E a mãe ou estava em casa e atendia o telefone ou não estava e casa e não atendia. E um dia ela ofereceu-me um telemóvel. Portanto agora já tenho. Eu não queria. Foi o telemóvel e foi o multibanco eu fui um bocadinho difícil de aceitar, o cartão. Não achava necessário, preferia levantar dinheiro, ia ao balcão do banco. Não achava piada nenhuma a pagar com cartão e não achava, pronto. mas agora já não passo sem isso.”

Quando Lurdes acabou o curso comercial, em Lisboa, para onde veio ainda muito nova com os pais de uma aldeia da Beira Baixa e onde fez todo o seu percurso, era ainda muito nova para trabalhar. Fez o curso da escola comercial e não o do liceu porque os pais eram de “origem relativamente modesta” e não sabia se teria oportunidade de ir para a universidade. Lurdes tinha um irmão mais novo e, quando percebeu que estava fora do alcance dos pais irem os dois filhos para a universidade, foi a própria Lurdes a dizer que então deveria ir o irmão, porque era rapaz. Diz que hoje já não pensa assim.

“Ir para a faculdade estava um bocadinho fora de questão porque eu tinha um irmão, pouca diferença de idade, e acabou o curso dele industrial mais ou menos na mesma data, um tempito depois, e eu, eu própria, é que sugeri: - "não, se não podemos ir os dois para a faculdade vai o mano que é rapaz". Naquele tempo era assim que se pensava, hoje já não é bem, e eu hoje já não penso assim.”

Talvez por ser uma das entrevistadas com idade mais avançada do nosso *corpus*, a desigualdade de género está especialmente vincada na trajetória de vida de Lurdes e nas próprias reflexões e decisões que nos conta que foi fazendo ao longo da vida. Há também uma consciência mais recente dessas desigualdades que as tornam especialmente nítida no seu caso, uma vez que vai salientando as questões de género como as razões por detrás de determinadas circunstâncias da sua vida e dos seus familiares. Não só quando nos conta da decisão de ir o irmão para a universidade em vez dela porque ele era rapaz, ou que a mãe que não sabia ler, sublinhando que foi a única entre vários irmãos que não foi para a escola porque era mulher; frisando que mãe que não a deixava estudar enquanto não acabasse as limpezas da casa e que lhe ralhava e até batia se a apanhava a esfregar o chão com o livro ao lado, porque era a única mulher e por isso queria aproveitar a única ajuda que poderia ter para tarefas domésticas.

Lurdes queria ter sido advogada, “queria, mas não, pronto”. Diziam os professores que ela tinha muito jeito, poder de argumentação. Teve pena de não continuar a estudar “assim a sério”. O irmão, com quem se deu muito bem a vida toda até falecer, seguiu então para o “Técnico” e tornou-se engenheiro. Lurdes, durante o tempo todo que teve de esperar até ter idade para começar a trabalhar fez formações em línguas.

Finalmente começou a trabalhar, que era o seu “sonho”, como empregada de escritório na secretaria de um hospital de uma empresa portuguesa de grande dimensão, na qual trabalhou durante toda a vida. Depois de dois anos a exercer funções na secretaria do hospital, foi trabalhar para a sede da empresa, que era “o sonho de qualquer pessoa ali”. Na altura já era casada e já tinha tido o primeiro filho e foi secretariar o diretor do equivalente hoje ao departamento de recursos humanos, onde trabalhou 33 anos, até se reformar.

Reformou-se cedo, além das transformações causadas pela implementação dos computadores e as suas consequências ao nível das suas funções, outras razões estiveram da origem da decisão de se reformar. Quando o seu chefe faleceu, Lurdes tinha 51 anos e sente que ficou “pendurada”. Queixa-se que houve “muita mexida com o 25 de Abril” e que os trabalhos já não eram a mesma coisa e o ambiente de trabalho também já não lhe agradava. Passado um ano da morte do seu chefe, integraram como chefia uma pessoa com quem não simpatizava pessoalmente nem com os seus métodos de trabalho, porque estava habituada a ser autónoma. Conta que devem ter compreendido o problema dela e “foram simpáticos”, ofereceram-lhe a possibilidade de vir embora, com garantias. E Lurdes aceitou, reformou-se, e não está arrependida até hoje.

“Fiquei assim um bocadinho triste, com essa história toda e depois eles devem ter percebido e ofereceram-me a possibilidade de eu vir para casa, deram-me várias garantias, deram-me... Quer dizer, eu reformava-me... Como é que eu hei-de dizer, uma garantia de reforma. Naquela altura eu tinha direito, tinha 33 anos de serviço, tinha direito a x de reforma, pela providência, não é? Mas para mim não chegava, não é? Eu queria pelo menos o meu ordenado, fazia-me falta. E eles arranjam maneira de eu vir para a reforma com o ordenado que tinha, bruto. E foram, de facto, muito simpáticos, perceberam o meu problema e eu vim-me embora, aceitei, e não estou arrependida, até hoje. Daí eu ter-me vindo embora com 52 anos.”

Lurdes e o marido tiveram “uma vida simpática depois da reforma” porque ainda eram ambos novos. O marido, natural da Sertã, reformou-se “quatro ou cinco anos” depois do trabalho que exercia de contabilidade num escritório. Chegou com 13 anos sozinho a Lisboa, vindo da Sertã, para trabalhar. Completou o liceu à noite, o que lhe permitiu ir trabalhar para o escritório onde foi progredindo até se reformar.

Começou logo a pensar no que ia fazer depois de se reformar, Lurdes queria dedicar-se a 100% aos cuidados dos netos, da casa. Além disso, a primeira coisa que fez depois de se reformar foi começar a nadar. Também aperfeiçoou línguas, só para ela, para conhecer e frequenta academia sénior desde que o marido morreu porque gosta e quer aprender até morrer.

“Reformei-me com 52 anos e estava na altura da minha vida, ainda tinha muito tempo para fazer coisas que não tinha tido tempo de fazer antes, não é? Ser avó, já era avó, ser avó a 100 por cento, que eu não podia ser, que ainda estava a trabalhar. Ficar em casa, ser dona de casa a 100 por cento. E eram sonhos que eu nunca tinha posto na prática desde sempre, não é?”

“E comecei aí a arranjar ocupações para os meus tempos livres, então tudo quanto era cursinhos que havia aqui, ali e acolá, e de trabalhos manuais e tudo, eu ocupei sempre o meu tempo.”

Atualmente utiliza a internet e outras funcionalidades dos dispositivos associados para as mais variadas tarefas, mas valoriza sobretudo o impacto que têm na sua vida para combater o sentimento de solidão e para entretenimento, sobretudo à noite.

Apesar de ter, ainda hoje, alguns dias preenchidos com atividades na academia sénior, de estar em constante contacto com os filhos, os netos e os sobrinhos, e inclusivamente com as amigas que fez na academia, Lurdes tem momentos em que confessa sentir-se só desde que o marido morreu. Tem saudades do irmão, fala em hábitos de convívio que foram acabando, como um almoço anual da família alargada. Explica como ver a luz verde de presença das pessoas no *chat* do seu email à noite lhe faz companhia.

“No início era essa história dos emails, e mandar emails para os amigos todos.

E todos os dias à noite, eu fiquei sozinha, e à noite é o meu calcanhar de Aquiles, é quando eu me sinto mais sozinha. E eu ia ali para o computador e sentia que o computador era um amigo. Porque eu não estava sozinha. Por exemplo, os emails, sabe isso com certeza melhor que eu, a gente abre e à direita tem uma coisa com os nomes dos nossos amigos tem uma pinguinha verde, uma luzinha, a gente sabe que o nosso amigo está ali, e eu sentia-me acompanhada com aquelas pintinhas verdes, eram a minha companhia. Porque se eu queria entrar em contacto, bastava clicar ali.”

O entretenimento através de jogos no computador é das coisas com as quais mais ocupa o seu tempo reforçando o conhecimento sobre o impacto positivo que podem ter para exercitar a memória e outras vantagens que relaciona com a sua idade. A sua atividade online é sempre também acompanhada de uma televisão ligada.

“Eu tenho os meus horários definidos, e depois a última coisa que eu faço é ir para o computador um bocadinho para os jogos. Este aqui [aponta o smartphone] eu levo para o quarto e antes de dormir faço... Há um puzzle, que eu acho que também é muito útil para a nossa cabecinha fazer puzzles, e ele vem só por volta da meia noite. E eu levo isto [smartphone] para o quarto e faço lá. Mas os outros joguinhos, as cartas e tudo, gosto de ter um ecrã maiorzinho e tudo o mais, não faço aqui nada. É no computador. E eu estou lá no computador no escritório e tenho a televisão ao lado ligada, estão as duas coisas ligadas. Vou ouvindo, se alguma coisa me agrada, espreito, mas estou no computador aos joguinhos. E depois aí está, se há uma mensagem o computador dá-me logo sinal. E eu vou ver, o que é que se passou. E às vezes isso preenche-me o serão todo, quando dou por mim é uma hora.”

Também vê notícias online, mas não compreende bem o processo que leva a que surjam no seu *smartphone*. Quando acorda de manhã tem uma série de notícias e diz não saber quem as colocou lá. Também valoriza muito a possibilidade de pesquisar online informações sobre saúde. Dizem-lhe que acredita em tudo o que lê.

“E fazer aquilo que eu preciso realmente, por exemplo, ouço uma palavra de uma doença, que eu não conheço muito bem, vou ver o que é aquilo e a história toda daquilo, sou capaz de estar ali horas a ler aquela história e isso é muito importante, para mim é. Às vezes dizem-me: -“Ah, acreditas em tudo o que vês”. Não, eu não acredito em tudo, não fico a saber tudo, não fico médica, mas pelo menos fico com uma ideia. E é muito importante. Eu acho que é importante.”

Lurdes utiliza a internet para aceder ao seu banco, e considera esta funcionalidade muito útil. Antes fazia o seu registo bancário à mão, agora consulta a conta na internet. Em vez de ter mealheiro em casa passou a ter uma conta e isso é muito útil para ela. Faz transferências bancárias, mas não faz pagamentos por recibos a nível da segurança não quer dar o número da conta.

Usa o site das finanças para consultar a sua posição e em geral não sente que tem problemas nesses sites exceto alguns problemas a lembrar as passwords.

Para além de não pagar compras online também há outras coisas que não faz por recibos a nível de segurança. Não põe a foto online nem as da família nem outras coisas que a possam identificar de algum modo e nunca diz que está de férias, mas não descarta a possibilidade de alguma vez tê-lo feito.

Lurdes descreve que, apesar disso ainda hoje tem dificuldades na utilização porque não tem as bases e às vezes também fica irritada. Conta que o computador atual já não está a funcionar bem e que já não “dá muito gosto”.

Lurdes considera que era impensável, há uns anos, a possibilidade de estar em contacto com as pessoas que estão longe. Recorda como imaginava como seria bom poder ver as pessoas, quando surgiram os telefones e não sabe o que falta descobrir.

“Ai, o estar em contacto com as pessoas, sempre, nunca estamos sozinhos. estamos longe e estamos perto ao mesmo tempo é só uma questão de querer. Hoje em dia com as novas tecnologias até as pessoas estão a conversar e estão a ver-se. E isto há uns anos era impensável. E quando começaram com os telemóveis e assim, não havia a imagem, ainda, e eu pensava assim. “Ai meu deus, isto era giro era quando a gente pudesse também ver”. Quando começaram as crianças, “Ai quem me dera também poder ver.”. Já temos isso, eu não sei o que é que falta descobrir, eu já não sei.”

Por um lado, não compreende as pessoas da sua faixa etária que se recusam a aprender a utilizar, exemplificando com o caso da vizinha, a quem tentou convencer a utilizar a internet mas que acabou

por desistir, por achar que era muito complicado e que não tinha idade. Lurdes considera que “temos sempre idade para tudo”.

Por outro lado, olha para a utilização que é feita do *smartphone* na rua com preocupação e como um vício. “Hoje em dia é uma doença”, diz ressaltando, “eu também estou com isto na mão”. Descreve as regras que, por essa razão impõe nos almoços de família em sua casa. Não permite telemóveis à mesa, e os familiares cumprem. Valia como desrespeito com as pessoas da casa o facto de o neto “namorar” constantemente ao telemóvel, e que já deixou de o fazer à frente dela. Se por um lado considera essencial pela utilidade e prazer que proporciona, Lurdes realça que “tudo tem de ter um controle” e que há um uso excessivo e que as pessoas “abusam”.

Celeste - “Se aquela é capaz eu também vou ser capaz. Agora vou experimentar.”

Celeste tem 72 anos e a entrevista foi realizada em sua casa. Chegámos até ela através de uma colega, que nos indicou a esposa do seu avô como uma recente utilizadora das tecnologias digitais. Adotou a internet “há três ou quatro anos”, sendo uma das utilizadoras que mais recentemente adotou a internet do nosso *corpus* e, portanto, uma trajetória de reconciliação em que a fase de aproximação decorreu há pouco tempo.

Celeste trabalhou desde os 18 anos e até se reformar como professora do ensino primário e durante o seu percurso profissional nunca precisou de usar ou sequer acompanhar no seu local de trabalho, ainda que indiretamente, a evolução tecnológica ligada ao computador e à internet. Na escola onde lecionou desde que os computadores se começaram a disseminar na sociedade só tardiamente, quando se estava a reformar, começaram a ser introduzidos. Não foi por achar que seria uma moda passageira nem por falta de acesso físico ao computador que nunca utilizou. Celeste considerou desde cedo o computador como uma ferramenta com importância para o futuro, foi por essa razão que comprou um computador para casa, para o seu filho, quando ele tinha 11 ou 12 anos. Não utilizava sobretudo porque não tinha o tempo que considerava necessário dedicar para aprender a utilizar a tecnologia, porque a vida era “uma azáfama constante”. Durante a sua vida profissional enquanto professora primária chegou a trabalhar de manhã numa escola pública e à tarde num colégio, quando chegava ao final do dia tinha de fazer tudo em casa, com dois filhos. Não tinha tempo, “sabia que era importante, mas não tinha tempo” para se dedicar a essa aprendizagem. Relata que tinha uma certa curiosidade, mas ia deixando para mais tarde.

Ainda assim, já tinha em tempos tentado uma aproximação inscrevendo-se juntamente com uma colega numa formação de informática disponibilizada por uma associação perto de sua casa. Mas a formação não foi motivadora nem eficiente na perspectiva de Celeste, além de ser apenas uma hora por semana, “era tudo muito lento para se avançar” e os formadores também não conseguiam resolver muitas das dúvidas. Celeste relaciona essa incapacidade dos formadores com o facto de já terem adotado o computador tarde na vida. Acabou por desistir, quer da formação quer de tentar utilizar o computador.

“Pouco me dava, porque são uma série de pessoas, todas ignorantes, à volta. Inclusivamente, quer dizer, o professor, a professora ou o professor, na sua maioria são pessoas que também já tiveram contactos com a internet, com os computadores muito tarde. Também chega a uma determinada altura que, não dizem que não são capazes, porque fica mal dizerem que não são capazes, mas vê-se que não chegam lá, não é? Não sabem qual é o caminho direto e o porquê disto ou daquilo. E depois toda a gente quer: - “Ah, senhora dona não sei quantos, diga-me lá isto, ou diga-me lá... -Ah, aqui! Veja lá...”. E depois leva-se ali tempos infinitos e aquilo não dá nada! E então acabei por desistir. Digo assim: - “Vou fazendo o que sei, vou descobrindo à minha conta”. E acabou.”

A grande motivação que a fez recentemente começar a utilizar a internet emergiu sobretudo por ver tantas pessoas a utilizar à sua volta. Para Celeste a grande motivação para ultrapassar a sua perceção de dificuldade implicada na aprendizagem do uso do computador, nesta fase já intensificada pelo facto de ter tentado e desistido anteriormente, não foi tanto o incentivo intergeracional que foi sendo exercido por parte dos filhos e dos netos, mas sobretudo uma motivação com origem intrageracional, pela confiança gerada pela observação de alguns pares a conseguirem utilizar a tecnologia e a sua comparação com os mesmos. Foi sobretudo ao ver especificamente algumas pessoas a utilizar que a fizeram pensar que se elas conseguiam ela também teria de conseguir.

“Decidi começar a utilizar porque as coisas também evoluíram à minha volta, e toda a gente... não é? Dizer: - “Então, mas se aquela é capaz, ah, eu também vou ser capaz! Agora vou experimentar”. Assim a título de brincadeira. E como já tinha mais tempo, e já podia dispor desse tempo, não é? [riso] Resolvi começar, pronto.”

Agora usa, e está efetivamente interessada, mas o percurso de adoção da internet de Celeste continua a ser marcado pela perceção de falta de um bom acompanhamento ao nível do ensino. Começou a aprender num computador antigo que o filho lhe deu quando ia ser substituído porque estava muito lento. Mas queixa-se da dificuldade de acesso à aprendizagem e ao apoio na utilização.

“- “Oh, mamã, eu dou-te este! Eu tenho que comprar outro, porque este já não me dá, que é muito lento. Eu vou comprar outro, eu dou-te este”. E eu disse: - “Pronto, mas tens de me dar sabedoria também, não é?”. - “Ah, mas tu sabes!”, não sei quê. Eles depois partem do princípio, percebe? Que eu sei isto, que sei aquilo. Mas eu depois chego ali e não sei, não sei, enfim, vencer as dificuldades e descobrir. Às vezes lá descubro como é que é, mas é muito difícil!”

Ainda sente que enfrenta muitas dificuldades e que há muita coisa que ainda não consegue fazer como gostaria, vê-se muitas vezes em situações em que não sabe “como sair dali” e fica “exasperada” por sentir que evolui lentamente. Tem medo de “fazer asneira”. Relata um desfazamento entre o

incentivo dos filhos para que ela utilize e a vontade e paciência que têm para ensinar e tirar dúvidas além de uma da incapacidade dos filhos e netos compreenderem as suas dificuldades específicas. Também destaca que o facto de ser um conhecimento muito empírico às vezes a desmotiva.

“Eles partem do princípio, de uma sabedoria, que eu não tenho! Têm dificuldade, as pessoas quando sabem de uma área, têm um bocado de dificuldade em perceber o que é que hão de fazer para que os outros consigam lá chegar, não é? Porque partem de pressupostos errados, partem do pressuposto que: -“Ah, mas tu sabias fazer isto, então sabes fazer aquilo!”. Não é? E as coisas às vezes não são bem assim. E depois fica difícil, e a pessoa acaba por, às vezes, se desmotivar um bocado.”

A profissão que exerceu durante toda a vida profissionalmente ativa não resultou de uma escolha. No Algarve, onde cresceu enquanto filha única e onde viveu durante grande parte da vida, não havia universidade, e ir para Lisboa “não era viável” para os seus pais. Foi por esse motivo que, no final do 5.º ano, Celeste, filha única de um guarda fiscal e de uma trabalhadora doméstica que quando era necessário também fazia trabalhos de costura, não continuou o liceu e seguiu para o magistério primário, em Faro. Ainda tentou simultaneamente completar o liceu, mas não conseguiu conciliar. “E, portanto, foi quase como uma não escolha. Foi o que era possível na altura, pronto”. Mais tarde, já em Luanda onde acompanhava o pai dos seus dois filhos e que era, na época, o seu marido, acabou o 7.º ano do liceu à noite, já com um filho e a trabalhar de dia.

“Sempre pensei que havia de tirar o 7.º ano naquela altura. Depois não consegui tirar, porque as circunstâncias não permitiram muito, e depois era uma coisa que estava inacabada na minha cabeça, não é? Então acabei por... pronto.”

Celeste descreve os primeiros anos de experiência profissional como muito duros, colocada em escolas longe de casa e em locais distantes dos transportes e com horários escassos.

“Vim até ao Alentejo, fui colocada perto de Sines. Perto, relativamente, porque do sítio onde eu estive colocada até à estrada principal, onde havia autocarros e – autocarros, um de manhã e outro à noite – levava-se quase uma hora a pé, portanto já pode ver como aquilo estava bem situado, não é? O nome até indica. Chama-se, aquele sítio chamava-se Cabeça da Cabra. Pertencia a Sines, mas estava mais perto do Cercal do Alentejo. Pronto, era difícil sair dali, não foi nada fácil. Eu tinha 18 anos na altura, ainda não tinha feitos...não, já tinha feito porque só comecei a exercer com 18 anos, só se podia começar com 18. Portanto, tinha 18 anos, nunca tinha saído de casa, foi assim um bocado complicado, não é? Pronto... mas, tudo se passa, e é assim.”

Celeste casou pouco tempo depois, com 20 anos, e divorciou-se aos 40, relata que não foi uma vida muito feliz, não foi um “percurso muito simpático”. Depois do período de tempo em que viveu e

trabalhou em África, em Luanda e na Guiné, acompanhando o então marido, viveu e trabalhou no Algarve e só veio para Lisboa porque o filho quis seguir carreira militar e pediu para vir para uma das escolas militares em Lisboa. Se não fosse por essa razão, Celeste “não teria vindo”.

“Ele veio com 11 anos. Portanto, depois ia a casa. Claro, para vir de Faro aqui, não era todos os dias que se podia vir, não é? [riso] Ele lá ia, não ia todos os fins-de-semana, mas ia quase todos, porque eu tinha aqui uma família que o ia buscar no fim-de-semana que ele não ia lá abaixo. Ia-o sempre buscar para ele não passar ali, na instituição, sempre. E, pronto, e depois pensei em vir para aqui, concorrer para aqui. E então mudámos para aqui. Pronto.”

A filha também estudou alguns anos na mesma escola militar, mas depois o restante percurso era só para rapazes e seguiu percurso universitário fora do exército. Hoje são ambos engenheiros eletrotécnicos.

A transição para a reforma foi um período atribulado da sua vida, uma vez que foi precipitada por doença, teve um cancro. Celeste esteve ainda algum tempo de baixa, no qual dava apoio na biblioteca e depois, como teve possibilidade de se reformar, acabou por sair. Mas não estava com disposição para aproveitar o tempo livre trazido pela reforma, “depois de sair de um processo daqueles é um pouco complicado”. Depois disso teve um acidente grave de automóvel quando ia sozinha numa viagem para o Algarve e esteve muito tempo em recuperação: “ninguém julgava que eu vivesse”. Ainda assim, no início da reforma chegou a ter uma loja de decoração num centro comercial. Para se “entreter” já fez muitas coisas, houve um período em que gostava de pintar, fez pintura a óleo, em cerâmica. Ainda enquanto trabalhava frequentou um atelier perto da sua escola onde aprendeu a pintar a óleo e a fazer azulejo: “foi das coisas que mais gozo me deu fazer”. Nas festas das escolas onde trabalhou era ela que “tinha de lá ir à frente, para organizar as festas” e as decorações. Agora já não está muito interessada. Já fez algumas atividades de voluntariado, numa creche e numa junta de freguesia a ajudar a separar roupas para distribuição e foi catequista durante muitos anos.

Atualmente passa a maior parte do ano, durante Primavera e o Verão, na casa que tem em Tavira e que era a casa dos pais.

Celeste não se entusiasma com a sua atual capacidade de uso da internet, considera que faz poucas coisas. Conta que usa o Facebook e o Google, vê os emails que lhe enviam e escreve emails e comunica através de aplicações como o Messenger mas também o Whastapp, porque é a aplicação que o filho e várias outras pessoas usam.

Utiliza a funcionalidade de videochamada do Facebook para falar com colegas e amigas e é uma funcionalidade que considera interessante. Também a usou para falar com a filha quando esta esteve uma temporada “na América” e também utiliza com o filho que está agora em Itália.

Tem tablet e *smartphone* mas é o computador que prefere utilizar para aceder à internet. O tablet não usa mesmo e o *smartphone* agora utiliza, durante muito tempo não quis, mas depois, diz: “convenci-me”. Queixa-se que “tem umas letras muito pequeninas” e custa-lhe a ver.

Celeste também utiliza a internet para pesquisa de informação prática ou sobre alguma coisa que ouviu e ficou com dúvidas ou para pesquisar localizações. Compras não faz, nem faz o IRS. Já tentou iniciar outros processos online, como pedir uma licença de alojamento local, mas não sentiu confiança para avançar.

“Ainda cheguei ali a determinado sítio, experimentei e tal, mas depois disse: “Não, não! Espera lá, que isto depois pode sair asneira, e não vale a pena estar aqui a...”

São sobretudo os quatro netos, o mais novo com 13 e o mais velho com 20, que a ajudam a resolver alguma dúvida que tem em relação ao computador e à internet quando vão a sua casa. Acha, no entanto, que precisaria de muito mais tempo de acompanhamento na aprendizagem e de ela própria dedicar mais tempo à utilização para conseguir avançar. E nem os filhos, nem os netos nem ela própria têm esse tempo e essa paciência.

Considera que “mesmo sabendo pouco” a internet é uma mais-valia, ainda que para ela funcione mais como uma ocupação de tempos livres. É sobretudo uma companhia para quando não há mais nada para fazer e tem pena de não saber usar melhor.

Acha um exagero quer a utilização que quer os filhos quer os netos fazem da internet, acha que há poucas diferenças entre uns e outros, além dos filhos usarem mais para questões profissionais. Por isso, impôs a regra que em sua casa ninguém mexe no computador ou no telemóvel. É uma regra dela, mas em casa deles também quando estão à mesa ninguém utiliza o telemóvel, pelo menos repara que quando ela está lá fazem assim.

Também não gosta de ver, como tem visto em qualquer lado que vá, “pessoas agarradas ao telemóvel”. Acha que não é bom, que as pessoas deixam de valorizar o convívio e alheiam-se de tudo.

“Mas as pessoas habituem-se de tal maneira àquilo que a todo o lado onde se vai, só se vê pessoa agarradas aos telemóveis ou ao computador. E acho que não é bom, também. Porque as pessoas deixam de valorizar o convívio uns com os outros, e alheiam-se muito de tudo. Não me parece que seja das boas coisas que se lhes possa dar. Tudo tem na vida uma medida.”

Considera que o seu percurso foi “igual a qualquer outro”, sublinhando que na altura as coisas eram mais complicadas que hoje, destaca sobretudo nesta comparação as dificuldades em termos de mobilidade, que foram as principais dificuldades que moldaram o seu percurso desde logo a nível do tipo de acesso a formação e a possibilidades profissionais a que teve acesso.

Olívia – Do computador processador de texto ao entusiasmo com a internet pelo ipad.

Após alguns contactos decorridos em torno de uma primeira marcação e desmarcação de encontro, a entrevista a Olívia decorreu em sua casa. Olívia tem 80 anos e chegámos até ela por integrar a rede pessoal de uma amiga de um contacto da nossa rede pessoal. A trajetória de adoção da internet de Olívia

integra-se no âmbito de uma trajetória de reconciliação na medida em que embora tenha tido contacto inicial com o computador ao nível do trabalho e inclusivamente tenha tido a possibilidade de acesso físico ao computador e à internet em casa, por ter instalado para os filhos utilizarem, durante muitos anos nunca se interessou pela internet ou pelo computador além das funções necessárias para executar o seu trabalho ao nível do processamento de texto. A motivação para a aproximação e a aproximação concretamente à internet deu-se mais tarde, já reformada, quando se entusiasmou com um outro dispositivo para acesso à internet, ao assistir ao seu lançamento num evento numa loja no estrangeiro.

Olívia teve o primeiro contacto com o computador em contexto de trabalho enquanto desempenhava funções na secretaria da administração da empresa para a qual trabalhou praticamente durante todo o seu percurso profissional e no âmbito da qual teve oportunidade de desenvolver outras atividades profissionais além das que desempenhava na secretaria. É no âmbito do processamento de texto que enquadra a implementação dos computadores no seu contexto profissional. Interpreta a substituição das máquinas de escrever eletrónicas pelo computador como uma evolução natural que se seguiu a anterior substituição das máquinas de escrever manual pelas elétricas. Olívia realça os benefícios que o computador trouxe ao nível do processamento de texto no seu trabalho, nomeadamente a possibilidade de editar os textos sem ter de escrever tudo novamente. No entanto, fala também da parca formação a que ela e as colegas tiveram acesso antes de serem lançadas “às feras” e de falta de acompanhamento inicial, o que gerou algumas dificuldades que foram sendo ultrapassadas à custa de erros por vezes muito frustrantes.

“Porque eu, sabe, eu na empresa passei desde a máquina manual à máquina elétrica e depois para o computador. Portanto, já tinha passado... já não era novidade para mim. Na empresa, eu fui a primeira pessoa na empresa a ter uma máquina elétrica, porque estava à frente da secretaria, portanto puseram-me a primeira máquina elétrica a mim. Portanto, eu trabalhava na máquina manual quando era preciso, e depois... porque eu depois, quando fui trabalhar para a administração, substituíram por computadores. Tivemos três dias ou o que é que foi de formação e lançaram-nos às feras. Mas foi uma coisa ótima, porque por exemplo, de manhã, quando chegava ao emprego, vinha o correio para o meu chefe, e eu imediatamente abria o correio, via as cartas que se podia responder que eu já sabia como é que era, que não era nada de... punha à frente aquelas que eram mais urgentes, que eu sabia qual era a ordem de urgência que ele queria as cartas. Aquelas que não eram urgentes, que era para responder tudo já... Já tinha as respostas, se ele queria emendar, emendava e fazia seguir. Era tudo... facilitava muito, que a gente não tinha de estar a fazer cartas segunda vez, era só emendar. mas houve lá percalços grandes. Quer dizer a gente aprendeu com o erro que uma e outras faziam porque eramos umas poucas de secretárias e ... coitada, uma colega minha lembro-me que tinha um relatório enorme que tinha estado na véspera a fazer. Não salvou, no dia seguinte quando chegou, não tinha nada. Acabou, fechou o computador e fechou tudo, coitada. Claro que nos levou a aprender, a gente aprendeu muita coisa, mas foi bom, foi na empresa.”

Olívia realça que algumas pessoas da sua idade na empresa não conseguiram adaptar-se ao computador, que lhes fazia “imensa confusão”. Conta como o administrador com quem trabalhava nunca quis aprender, sublinhando o facto de ser só dois anos mais velho do que ela.

Além de usar o computador para processamento de texto em contexto profissional, Olívia também teve desde cedo computador em casa para os filhos, e mais tarde ligação à internet, uma decisão que atribui sobretudo ao marido, que descreve como muito atento e “para a frente” e que sempre achou que os filhos tinham de ter “ferramentas para poder evoluir”. No entanto, Olívia nunca utilizou a internet, mesmo tendo fácil acesso físico ao computador e à internet em casa. O computador que tinha em casa para Olívia servia apenas para processamento de texto quando queria escrever uma carta mais oficial. Invoca sobretudo o facto de não sentir necessidade para a sua vida e a falta de tempo, com os três filhos em casa, como razões para durante esse período nunca ter utilizado a internet.

Foi muito mais tarde, tinha 74 anos, estava reformada e o marido já não estava vivo, quando Olívia estava na Austrália com a irmã, de visita à sua filha que vivia e trabalhava no país, que assistiu ao lançamento de um novo tablet numa grande loja da marca. Descreve um clima de euforia entre uma multidão que podia experimentar o novo tablet e ficou muito entusiasmada, sobretudo pelas possibilidades que o dispositivo oferecia ao nível da comunicação e de pesquisa de informação. É esse evento que destaca como o momento em que decidiu que queria comprar um tablet daqueles para ela e que começou a usar a internet. Não teve dificuldade em começar a utilizar o dispositivo porque o genro ensinou-lhe inicialmente, teve “muita paciência” para lhe explicar para que servia cada botão e depois os filhos também deram assistência. Depois foi “apalpando” e foi “descobrimdo”.

Mais do que a percepção de dificuldade de utilização da internet, sentir que não era relevante para a sua vida parece ter sido a principal razão para Olívia não ter adotado a internet apesar de ter fácil acesso físico ao computador e à internet e inclusivamente algum conhecimento adquirido em contexto profissional relacionado com a utilização do computador. Assistir ao mesmo tempo que as outras pessoas à apresentação de um novo dispositivo, integrando um momento coletivo, e compreender ao mesmo tempo que as outras pessoas as suas funcionalidades, parece ter desempenhado um importante fator no entusiasmo de Olívia para adotar a internet através daquele dispositivo.

“Não faz ideia, os Ipads, toda a gente queria experimentar. Uma loja enorme e toda a gente tinha direito a experimentar o que era. Bem... Fiquei maluca, a minha irmã, a minha filha e eu.. Mas a gente tem de comprar uma coisa destas. Quando for para Portugal compro uma para mim e tu compras uma para ti, e olhe, passamos a vermo-nos pela net e foi isso que me levou a... não foi na altura ainda nem era isso. Achei que era giríssimo a gente querer qualquer coisa, teclar...”

Os filhos incentivavam e continuam a incentivar muito Olívia para usar a internet, diz que gostam que ela seja moderna. Consideram que se Olívia, com a sua idade tem capacidade de ir sozinha para a

Austrália com trocas de avião no percurso, também tem de ser capaz de utilizar a internet. A família fez Olívia sentir o seu entusiasmo quando ela chegou da Austrália com um tablet.

“Quando eu vim [da Austrália com um ipad] foi um boom na família. [Risos] -"Ela traz um ipad!". Foi giríssimo. -"Ai que moderna, que não sei quê!". Acharam o máximo. E então, a coisa que eu mais gostava era de poder falar para a minha filha, e vê-los. Ai, acho o máximo, é das coisas que eu mais gosto. E então, os que estão fora - aqui em Lisboa não vale a pena, não é- mas por exemplo a outra que está em Espanha agora, e o WhatsApp dá imenso jeito, por exemplo agora falei com este meu amigo que estava em Itália através do WhatsApp, que a gente fala. E depois quando os quer ver a gente vai pelo Facetime, que é um ótimo, são duas aplicações que eu gosto.”

Explica que o computador a irritava um bocado, mas o tablet leva-o para todo o lado. Assistiu inclusivamente ao casamento da filha na Austrália pelo registo civil através do tablet, depois foram todos à cerimónia no Brasil.

Também usa o *smartphone*, mas, além de considerar o ecrã muito pequenino e isso cansá-la, mostrase menos entusiasmada, relevando que a pouca utilização que faz é em grande parte resultado da pressão da família para utilizar.

“[Tem telemóvel com ligação à internet] Tenho, tenho, um iphone que me deram os meus filhos. [E também usa?] Uso, tenho que usar, que remédio tenho eu [risos]. Uso, tenho.”

Considera que filhos utilizam muito e muito bem as tecnologias digitais para o trabalho e que usam para tudo. Diz que o pai deles sempre os incentivou nesse aspeto, foi um dos primeiros a ter os telemóveis antigos, grandes. Lembra-se que a casa dos pais dela, enquanto crescia, também era a única casa do prédio que tinha telefone, que foram dos primeiros a ter televisão, porque o irmão mais velho viajava muito e tinha conhecimento das novidades e trazia para casa. O marido era igual, assim que surgiram os computadores, ele comprou, achava que era importante os filhos terem o material para poderem avançar.

Embora Olívia tenha desempenhado durante a maior parte da vida profissional trabalho administrativo, no âmbito do qual a determinada altura teve que adotar o computador, o seu percurso profissional, ainda que dentro da mesma empresa, foi muito diversificado. Não só desempenhou funções administrativas em diversos departamentos como teve oportunidade de fazer formação e trabalhar numa área totalmente diferente e da qual gostava muito.

Olívia tinha já o quinto ano do liceu quando começou a trabalhar para a empresa. Foi chamada para substituir a sua irmã que já lá trabalhava e que estava doente. Mais tarde, já se encontrava a trabalhar na secretaria de uma escola, foi chamada novamente para uma substituição e quando tinha já encontrado emprego fixo noutra local, acabou por ser contratada definitivamente. Foi assim que iniciou o seu

percurso, mas como não gostava de rotinas, de quatro em quatro anos, pedia transferência para outros serviços.

“Eu tive um percurso muito diferente deles todos [irmãos que também trabalharam na empresa] porque eu de quatro em quatro anos mudava de função. Eu não gosto de rotinas. E quando chega ao fim do quarto ano no mesmo local de trabalho a fazer o mesmo serviço, pedia transferência. E sempre fui bem acolhida e sempre deram a oportunidade disso.”

Teve inclusivamente dentro da empresa uma experiência profissional muito diversa das suas habituais funções, que a marcou muito e da qual fala com emoção. Quando o então diretor geral decidiu, no âmbito do desenvolvimento de atividades de responsabilidade social da empresa, implementar escolas infantis nas zonas em que a empresa tinha infraestruturas, desafiou Olívia a ser a educadora de infância da primeira escola infantil. Foi nesse âmbito que, enquanto trabalhava, tirou o curso de educadora de infância e trabalhou durante três anos na zona de Castelo de Bode. Relembra com carinho as colegas do curso, entre as quais uma colega de quem é amiga até hoje, e com orgulho o trabalho que fez com “muita dedicação” como educadora de infância. Após três anos de trabalho como educadora de infância, o chefe aconselhou-a a voltar para Lisboa, na sequência de uma fusão de empresas onde não estava garantida a continuação do projeto das escolas.

“Então, na cabeça dele, gostavam de fazer... Era uma empresa de eletricidade e tinham barragens, então queriam fazer escolas infantis nas barragens. E começaram por Castelo de Bode mas faltava-lhes a educadora. Então eu fui tirar o curso de educadora, e depois juntávamos o que ele gostava ao que ele... Tinha uma recordação, sempre tive, da minha classe infantil, muito, muito boa. Ainda hoje sou amiga de uma colega, que entramos as duas no mesmo dia para o colégio, a gente entrou para o colégio quando abriu o colégio para as externas. Entrámos as duas, entramos mais, mas fomos aquelas que permanecemos sempre até ao fim, até ao quinto ano. Ela fez 80 anos também e ainda hoje somos amigas. É muito bonito porque... E tenho uma ternura especial pela parte infantil, marcou-me muito. São muito carinhosas, depois eram... Lembro-me até, veja só, que marcou-me tanto, no bom sentido, que ainda me lembro da mesa onde... que era a minha mesa, que eram várias, ainda eramos bastantes. E as seis que estávamos na mesa. Lembro-me de todas e lembro-me de cada uma, veja só, na mesa de trabalho onde fazíamos os brinquedos e colagens e pinturas e tudo. Ainda me lembro daqueles que estavam comigo na mesma mesa, veja só. A ternura que eu tive pela... E sempre pensei que era uma coisa que eu gostaria de fazer. Eles deram-me oportunidade, ficaram contentes porque eu queria, e fizemos. Fiz. Pronto, foi violento, porque eu não deixei de trabalhar. Pedi dispensa de horário de trabalho, eles deram-ma e depois fui para Castelo de Bode. A minha mãe ficou aflita: - "E vais para tão longe?". – “É nada longe, há um comboio que vai até lá”. Tudo bem, e então fui. Estive lá três anos, e ao fim de três anos deu-se a primeira fusão das empresas elétricas, e o presidente chamou-me.”

Quando voltou ficou a gerir a secretaria de um departamento onde dava também muita formação a funcionários de outras áreas que concorriam a trabalhos administrativos. Foi depois disso que começou a ter os seus três filhos.

Depois da formação como educadora de infância ainda completou, enquanto trabalhava, o segundo ano da faculdade de Psicologia, influenciada por um professor que lhe dizia que tinha muita intuição psicológica. No entanto, tornou-se muito trabalho e Olívia não conseguiu continuar.

“Eu ainda fui para a Faculdade de Psicologia, fui a que andei mais para a frente [dos seis irmãos], porque o meu professor de Psicologia era professor da faculdade e dizia que eu tinha muita intuição psicológica e, portanto, era uma pena não ir. E duas amigas minhas que cursaram o curso [de educadora de infância] comigo foram porque eu ia. Fomos as três. Elas acabaram o curso, são Psicólogas, mas eu na fase que entrei que houve as fusões como estava na parte de pessoal, até sábados e domingos trabalhávamos. Ainda fiz muitos trabalhos com elas, mas o curso propriamente ficou, fiz o segundo ano e pronto, já não consegui continuar porque era muito trabalho, muito trabalho, e agente tem que escolher, não é? E pronto, mas foi assim.”

Descreve a infância rodeada de muita alegria e atividade. O pai morreu cedo e destaca a mãe como uma referência muito forte, muito alegre e “para a frente”. É uma infância com abertura para o futuro e para o exterior sobretudo pela mãe que “nunca foi retrógrada”.

“Era ela que era secretária praticamente do meu irmão mais velho que era um artista. E... recebia telefonemas e recados e tudo e ela tomava conta de tudo, até morrer, foi uma pessoa muito lúcida, sempre para a frente. Nunca foi retrógrada nunca ficou agarrada aos tachos e às panelas. Ela foi sempre... sempre nos incentivou, porque era realmente uma pessoa fora de série.”

Relata as viagens a que teve acesso desde cedo. A primeira através do colégio, a Espanha durante um mês. Os “horizontes largos” do irmão também fizeram com que tivesse, ainda jovem, viajado de carro com os irmãos pela Europa.

“E tanto que depois eu fiz outra vez uma viagem assim como os meus irmãos, que fizemos a costa brava, a Riviera Italiana, fomos até Veneza, já não fomos a Roma porque já... Andámos um mês a passear. Depois demos a volta pelo outro lado. Parar onde nos apetecia. Foi assim, foi uma viagem com os meus irmãos. Fomos assim passear um bocado, de carro. Assim, à loucura. Foi uma maravilha, foi uma viagem muito gira, muito gira. E depois fomos de avião a Roma, é isso. E tudo. Veneza gostei muito.”

Ainda hoje gosta muito de viajar, já reformada foi várias vezes sozinha visitar a filha quando ela vivia na Austrália, e tem para este ano uma viagem marcada ao Brasil e outra a Paris.

A transição para a reforma, depois de 41 anos de trabalho, foi boa porque aconteceu precisamente no período em que o marido estava pior da doença da qual acabou por falecer, e pôde acompanhá-lo todos os dias. E também aos filhos que ainda estavam na faculdade, portanto estavam “todos a precisar” de Olívia. Nesse sentido, foi bom para ela parar de trabalhar naquela altura. Ainda hoje vai para casa dos filhos quando eles precisam que ela fique a cuidar dos netos.

Descreve uma ligação muito forte ao marido, que vai mencionando diversas vezes durante a entrevista, mostrando por vezes curiosidade sobre como ele pensaria, por exemplo, sobre alguns usos da tecnologia.

“Era a pessoa melhor do mundo. Até nisso tive sorte. Por isso é que eu não tenho sorte ao jogo, pá. Não ganho nada, nunca. Olhe que nem a jogar com a minha neta joguinhos de dados eu lhe consigo ganhar sem batota. mas tive uma sorte muito grande. Eu casei tarde, casei com 35 anos. Ainda tive três filhos seguidinhos, mas eu não podia casar de qualquer maneira. Era muito exigente. Exigente.. não exigente. É porque as pessoas... não dava. Eu pensava, eu vou passar a vida inteira com este, assim, com ideias que não tinham nada a ver comigo. E ele tinha tudo a ver comigo. Foi uma pessoa... Era uma pessoa extraordinária. Muito boa, muito amiga. Olhe estes amigos que me telefonam eram amigos dele. tenho imensos amigos dele, ficaram meus amigos. Porque ele realmente era uma pessoa... Se fosse preciso ir ao Porto porque alguém estava aflito e precisava, ele deixava tudo e ia.”

Hoje em dia usa muito a internet para comunicar com a família e também com amigos. Vai adaptando as plataformas de acordo com os usos das pessoas com quem comunica. Explica, por exemplo, que para comunicar com os filhos usa o WhatsApp porque quando estão a trabalhar é mais fácil darem-lhe resposta por aquela plataforma do que atenderem o telefone. Com uns amigos que vivem em França, por exemplo, já comunica sempre por email. Liga para a Espanha para uma sobrinha por Facetime. Também gosta de pesquisar informação online quando tem alguma dúvida e lê livros no tablet. À noite gosta de jogar jogos no computador.

Os dispositivos de acesso à internet fazem parte da sua rotina. Vê o telejornal na televisão ao mesmo tempo que tem o tablet na mão. De manhã uma das primeiras coisas que faz é ver na internet o tempo que vai fazer naquele dia.

Realça que há pessoas da sua idade que não querem aprender a utilizar de maneira nenhuma, mas que ela gosta de aprender e hoje em dia não enfrenta grandes problemas na utilização, vê com facilidade as coisas que quer ver. Se tem algum problema telefona e os filhos explicam. Sobretudo o mais velho, que é informático e acha que ele explica bem, sobretudo tem vontade que ela tire dúvidas com ele, fica contente por lhe explicar, nisso, diz que não tem problemas. E consegue resolver os problemas assim. Mas confessa que não entende a internet, embora aceite. Explica que sempre puseram à sua geração

muito “medo das máquinas”, porque era tudo muito caro, tinham medo de estragar. E diz que com esta geração mais nova já não é assim, eles não têm medo de explorar.

“Eu não entendo a internet. Aceito, mas não entendo. Nem lhe mexo, até tenho medo de mexer nos fios, e tudo. Sempre tive muito, sempre nos disseram que não se podia tocar nos fios e a gente, passei a ter muito respeito, a vida inteira e ainda hoje tenho. [risos]”

É por isso que, embora considere a internet “o máximo”, uma das coisas que lhe “faz mais confusão” é “ficar tudo no ar”. E agora começa a ter medo de usar. Pergunta-se se deveria usar.

Não usa os serviços do banco online, por exemplo, porque acha que iria fazer logo asneira. Faz alguma confusão com a informação que circula sobre a regulação geral sobre proteção de dados, tem dúvidas sobre se a pessoa aceitar quando pedem que aceite a nova regulamentação para que possam continuar a enviar-lhe emails, ficam com os seus dados. Diz não saber se já não fez alguma asneira.

Interpreta com indignação os emails que recebe das finanças a relembrar dos prazos, considera ofensivos.

“Até recebo das Finanças emails, sobre tudo em mais alguma coisa. Isso recebo. As finanças devem pensar que eu sou atrasada mental e que me esqueço das coisas, mas não. Ainda sei cumprir os meus prazos todos como deve de ser. Porque tomo nota na minha agenda, não é por causa do telefone. mas eles mandam, tudo. As finanças, a segurança social não.”

Olívia não tem perfil no Facebook porque escolheu não ter. Tem uma opinião muito negativa sobre a rede social online, considera que é um devassar da vida das pessoas. Não gosta de ver nem quer participar. É um espaço que acha que está a ser mal utilizado. Explica que uma consequência de escolher não ter Facebook é não integrar um grupo alargado dos primos que funciona nesta rede social, mas os integrantes têm o cuidado de lhes enviar as informações por WhatsApp, a ela e à sua irmã, “têm essa delicadeza”. E faz questão de realçar que não é muito “dependente” da internet.

Pensar nos usos do Facebook faz com que Olívia enverede por um discurso mais negativo sobre as suas visões do impacto dos usos da internet para a sociedade, como o uso das crianças, que vê com muita apreensão. São sobretudo o Facebook e o tempo despendido no *smartphone* as duas questões que mais a preocupam.

Olívia considera os usos do *smartphone* que as pessoas fazem à sua volta como “uma dependência” que a “irrita um bocadinho”, sobretudo a ideia de andarem a falar ao telefone enquanto andam na rua e sempre com “os telemóveis na mão”. Acha demasiado e não se habituou a isso. Essa observação faz com que tenha alguma rejeição em relação ao uso do *smartphone*, que ultrapassa por pressão familiar.

“É uma dependência que me incomoda um bocadinho, confesso. Porque que já vejo que eles de pequeninos começam a ficar com essa dependência e isso... e às refeições, e os meninos com os I pads na hora... nos restaurantes, ou com o telemóvel nos restaurantes. Essas coisas não considero bem, à hora da refeição, então, não considero bem. Felizmente que não houve

no meu tempo. Não sei se o meu marido fazia... ia nessa conversa. Não, eu não gosto. Acho que é para comer é para conversar. A gente conversa à mesa.”

“Anda tudo agora, vejo toda a gente, parecem atrasados mentais. Alguns que vêm até ao coiso, a falar, falar, falar. Estão a falar com quem? As pessoas também, enfim. Essas coisas acho caricato, mas com... Gostei, tinha um... deram-me um telemóvel antigo, que não tinha internet nem nada, era só telemóvel. Não tinha internet, mas depois eles puseram-me cá internet em casa e tudo, e passei a ter. E no telemóvel, depois deram-me o telemóvel, foram eles que me ofereceram. [risos] Os meus filhos é que querem, também querem que eu seja moderna.”

Olívia reflete sobre as gerações mais recentes em oposição à sua geração, sobre o seu tempo em oposição a “este tempo”, dizendo que fica contente por não fazer parte desta geração porque a evolução é rápida de mais, na sua houve evolução, mas era mais lenta, mais tranquila.

“Eles vivem numa geração que eu fico contente de não viver, porque me mete um bocadinho de medo tanta evolução, tudo tão rápido, tão rápido, tão rápido. Eu vivi noutra, um tempo de uma evolução muito bonita, porque foi uma evolução de técnica e tudo, mas agora está a ser muito rápido. Agora faz-me... Mas eles entram já nessa geração. Mas depois... não sei se é bom, não sei se é assim tão bom. A minha foi muito boa. Muito boa, porque as coisas foram graduais, a gente foi aprendendo, foi descobrindo, mas... tudo num ritmo, que agora é acelerado. A gente tem de aprender tudo hoje porque senão aprende e não sei quê perde o comboio. É uma coisa que me faz um bocadinho de... Acho que é demasiado. Ainda bem que eu vivi na minha geração, que achei que foi muito boa, a deles não sei.”

Agora, em família, inclusivamente quando estão crianças, à hora de jantar desliga-se a televisão, para conversarem.

“Não, até inclusivamente, estavam cá as crianças à hora do jantar desliga-se a televisão. A gente tem que conversar, então como é?”

Gaspar - Da contrariedade do computador no trabalho ao interesse pela internet para “brincar”

Gaspar foi-nos indicado por uma pessoa anteriormente entrevistada para este estudo de quem é colega no âmbito das atividades de uma academia sénior em Lisboa. Foi numa sala dessa mesma academia que decorreu a entrevista a Gaspar, que tem 76 anos. A sua trajetória de adoção da internet insere-se nas trajetórias de reconciliação uma vez que, após uma contrariada e difícil relação inicial com o computador desencadeada no âmbito profissional sem praticamente acesso a formação ou assistência inicial, uma experiência frustrada de formação e a necessidade de ir aprendendo sozinho para conseguir acesso a um

emprego numa fase mais avançada da vida, foi já enquanto reformado que Gaspar começou a utilizar a internet para “brincar”, e hoje vê esta tecnologia com entusiasmo.

Foi na alfândega de Lisboa, cidade onde nasceu e viveu sempre na mesma zona, que Gaspar trabalhou como ajudante despachante durante grande parte da sua vida profissional. Começou a trabalhar com 17 anos e, se no início, não gostava muito do trabalho porque era pacote “como se tivesse a quarta classe”, quando começou a entrar na “vida profissional propriamente dita” já gostava, porque era um trabalho de “extraordinária responsabilidade”. Mudou algumas vezes de despachante “sempre para melhor”, para “quem pagasse melhor”. Foi nesse contexto profissional que a determinada altura foi “obrigado” a começar a utilizar o computador apenas para uma única função, para processar os despachos. Para isso não teve qualquer formação prévia sobre computadores, apenas indicações dos passos necessários para cumprir a tarefa. Conta que lhe colocaram o computador à frente e mostraram-lhe o que tinha de fazer para preencher o despacho. “Pronto, eu lá fazia”, descreve Gaspar, mostrando que não sabia muito bem o que estava a fazer, mas fazia. Mas começou a deparar-se com problemas na utilização e com a vontade de ter formação.

“Fui obrigado a saber processar despachos o que era muito... não sabia nada de computadores, nada, nada, zero. Mas zero absoluto. Nunca tinha visto um computador na minha frente, e puseram-me uma coisa destas e disseram-me assim "para encheres um despacho, tens que responder a estas questões que eles dizem, tens que fazer isto, tens que fazer aquilo". Pronto, eu lá fazia. O meu patrão sancionava e depois aquilo era introduzido no computador. Ai é que começaram as grandes dificuldades, e foi quando eu quis fazer um curso que não me serviu de nada, como lhe digo, não me serviu de nada e... mas que começou a meter-me o bichinho do computador.”

Uma experiência frustrada de formação em informática quando tinha cerca de 25 anos não terá contribuído para melhorar a relação de Gaspar com o computador. Explica que eram só “papéis” e nenhuma prática, e por isso “não deu em nada”.

“No meu emprego... a alfândega introduziu os computadores e os despachantes tinham que enviar os seus despachos, as suas... enviar para a alfândega tudo através do computador. E eu aí fiz um curso de... não foi formação foi de... melhoramento. Não deu em nada. Aquilo não era nada, eram papeis em cima de papeis, mas quer dizer prática de computador ninguém ensinou a ninguém. Eu não aprendi nada nesse curso, nada, zero. Ah...pronto, passei a saber o que era um disco rígido o que era uma memória volátil o que era uma memória fixa, o que era um teclado, essas coisas banais que hoje qualquer miúdo de dez anos sabe.”

É já no final da entrevista que Gaspar acaba por contar que, depois de reformado por incapacidade devido a uma doença congénita, aos 52 anos, ainda teve outra experiência profissional na qual, para não

perder a oportunidade de trabalho, teria de saber trabalhar com computadores, e que acabou por aprender no local de trabalho, experimentando, diz que nunca teve ajuda de ninguém.

Utilizava sobretudo um programa para gestão de sócios.

“Respondi a um anúncio no jornal, fui a uma... foi responder a esse anúncio, e uma das condições que exigiam era saber trabalhar com computadores, havia várias senhoras que mexiam naquilo muito bem, e eu não mexia nada, ou praticamente nada. E então, a pessoa... que me fez... já faleceu, a pessoa que me fez digamos esse exame, disse: - "Não, você não, tenho muito pena, mas você para aqui não serve que a gente precisa de alguém que mexa em computadores". E eu digo assim: - "Pelo amor de Deus, eu preciso de trabalhar, eu preciso de emprego, e eu vou fazer tudo quanto estiver ao meu alcance para aprender rapidamente a trabalhar com o computador. E eles disseram-me: - "Então, olhe, venha à experiência". E então lá estive à experiência, essa que foi 11 ou 12 anos, estive lá 11 ou 12 anos. Lugar onde fiz grandes amizades, tudo pessoas de alto gabarito e que ainda hoje falam comigo e respeitaram o meu trabalho porque eu sempre dei mais do que o litro. Naquela profissão dei mais do que o litro, fiz o que era possível e o que era impossível.”

Parece confundir-se sobre qual o primeiro computador que teve em casa, conta que foi “um Spectrum” que comprou para a filha, mas diz que foi na altura que começaram a surgir os primeiros portáteis. Para ele, o primeiro computador que teve em casa trouxe-o do seu local de trabalho, pediu para trazer um computador que ia ser substituído e descartado. Entretanto comprou outro computador para a única filha, o qual nunca utilizou, diz que porque sempre respeitou muito a privacidade da filha.

internet em casa teve muito mais tarde, já só recentemente. Começou, no entanto, a aceder à internet ainda antes disso, recorrendo a locais como a biblioteca da junta de freguesia.

“Depois, veio, veio a internet, isso já muito, muito depois, já relativamente há pouco tempo. Ah... Comecei a ter o meu email, comecei, arranjei um email para a minha mulher e pronto e hoje temos os nossos contactos através da internet, escrevemos, falamos, brincamos, trocamos mensagens, é isto, é para isto que serve a internet.”

Foi com a internet que se entusiasmou, pelo facto de se poder pesquisar e “descobrir muita coisa” online, diz que pesquisa sobre coisas que não sabe e que lê muito, “até em medicina”, e também sobre como se fazem as coisas.

“A coisa foi evoluindo, e depois agora, enfim, tenho internet e gosto muito de... de passar... Passo às vezes horas ou a ver emails ou a mandar emails, ou a ver qualquer coisa da internet, como é que se faz uma cadeira, como é que se faz um saco, como é que se faz isto ou aquilo, pronto. Coisas de aprendizagem, gosto de saber.”

Gaspar começou a trabalhar cedo, depois do quinto ano do Liceu. Não eram os planos que o pai, funcionário público com um curso universitário incompleto, e a mãe, que tinha a quarta classe e era “uma pessoa muito especial, era uma autodidata” tinham para ele, mas via que os pais tinham alguma dificuldade em mantê-lo a estudar e empregou-se. O objetivo era completar o liceu à noite e seguir a área de económicas e financeiras, mas acabou por não conseguir conciliar. Trabalhou a partir daí durante grande parte da vida na alfândega.

“Portanto eu empreguei-me e comecei a estudar, a fazer o sétimo ano à noite, que não consegui. Não consegui porque já se sabe, quando se tem 17 anos ou 18 anos é muito difícil estudar e andar na paródia, enfim, fazer essas coisas todas. Não consegui, não tenho nenhuma freq... não tenho, tinha frequência do sétimo ano, mas não tenho nenhuma cadeira feita do sétimo ano. Ah, queria seguir económicas e financeiras, mas... nada. A partir daí, depois... o meu emprego foi sempre, sempre num despachante, na alfândega.”

Casou com vinte e dois anos e teve uma filha aos trinta, que hoje é tradutora e vive em Berlim, destaca o facto de trabalharem a partir de casa, a partir do computador, associando a essa característica o facto de o trabalho não ser muito bem pago.

“Trabalham em casa. Vivem e trabalham em casa e fazem o trabalho todo através de computador. Recebem os livros para traduzir em... através da...da internet e devolvem-nos feitos depois através da internet também. Está claro que é um trabalho que não é extraordinariamente bem pago.”

Reformou-se do trabalho na alfândega por incapacidade quando tinha por volta de 52 anos. Depois disso, ainda voltou a ter atividade profissional, como administrativo num escritório de uma associação profissional. Entrou em inatividade profissionalmente por volta dos 60 anos mas mantém uma atividade de voluntariado na classificação de objetos antigos relacionados com um hospital. Conta que foi quando esteve internado e foi visitar o museu do hospital que lhe disseram que se estivesse interessado em ocupar-se podia ajudar naquela atividade. Hoje em dia gosta muito. Há mais de 20 anos que lá vai.

“Naquelas horas em que não há nada que fazer, não há enfermagens, não há lanche, não há almoço, não há jantares... Andava com a minha batinha, como todos os doentes andam, de pijama e de bata e fui visitar o museu, do hospital, e lá estava esta senhora doutora, que é a responsável e: - “Quer ver, faça favor ta ta ta, ai não tem nada que fazer? Se calhar tinha uma coisa interessante para si, o que é que acha?”. – “Olhe, vou experimentar, venho experimentar, importa-se que eu experimente isso durante uns tempos sem responsabilidade nenhuma sem nada?”. - “Faz favor, nós estamos aqui, tal, tal, somos tantas pessoas, quando quiser venha”. Eu fui e comecei a gostar tanto daquilo, a gostar tanto, até porque eu sempre fui um indivíduo que gostei de saber, de saber, e havia instrumentos cirúrgicos que aquelas senhoras não sabiam o que era, são instrumentos que foram largados pelos médicos por serem obsoletos, arranjaram

outros mais modernos, mais capazes, e aquilo ficou para lá. E então fazem parte de um museu, e o que é que são? Ninguém sabia o que eram, eu comecei pega num, pega noutra, vê o que é isto, vê o que é aquilo, olha para trás, olha para a esquerda, olha para a direita, via alguma tradução de alguma coisa que está ali, computador na frente para saber quem era o fabricante e pronto, e alguns, muitos deles, foram descobertos por mim para que é que serviam. E hoje lá estou, e hoje vivemos aquilo com uma certa... uma certa alegria, uma certa alegria.”

Atualmente, Gaspar usa o computador em casa “à vez” com a sua mulher. Enfatiza várias vezes que uso que faz é para diversão e entretenimento. Faz questão em mostrar que sabe que podia usar o banco e os serviços do estado, mas que não o faz, que prefere só usar para divertimento.

Os emails e o Facebook são o que mais utiliza para comunicação. Também utiliza o WhatsApp, especificamente para comunicar com a filha e com o genro e com um amigo e uma amiga. Em tempos usou o Skype para conversar com a filha, na Alemanha, “quando estive na moda”.

Relativamente ao Facebook, embora utilize, faz questão em salientar que utiliza pouco. Costuma partilhar coisas que acha que têm interesse e que também partilha diretamente coisas com pessoas específicas, mas diz “limito-me a isso”. Utiliza a rede social online para comunicar com pessoas que trabalham nos serviços da sua comunidade, como por exemplo a farmacêutica da farmácia que frequenta, e com a qual interage enviando informação sobre saúde.

“Olhe, há um conteúdo que eu vou-lhe dizer porque me lembrei agora, porque vim de lá. Vim de lá, venho da farmácia. A farmacêutica também gosta de internet. Eu quando me surge algum assunto com interesse médico ou farmacêutico, envio logo para ela. E ela fica toda satisfeita, porque gosta. Quando aparece qualquer coisa sobre música, que ela... até toca um instrumento, ah... numa banda sinfónica. ah, mando para ela, coisas, eventos que possam existir, mando para ela que ela também, fica toda satisfeita.”

Quando é questionado sobre a avaliação que faz da credibilidade da informação que encontra online, diz que a informação para ele “é mais que suficiente” e mostra que as suas preocupações de credibilidade incidem não tanto sobre as fontes da informação mas sobre a língua em que é apresentada, queixando-se da quantidade de informação que encontra em português do Brasil.

Gaspar também tem internet no telemóvel, mas prefere o computador porque tem o ecrã maior, usa apenas para ver se tem alguma notificação que lhe interessa.

Para se informar costuma ler jornais e revistas na biblioteca da Junta de Freguesia e compra o Jornal de Notícias ao domingo. Também vê notícias online, apenas porque lhe “aparecem num cantinho”.

Diz não ter ninguém a quem recorrer quando tem dúvidas sobre a utilização e que uma vez recorreu a uma senhora que trabalha na biblioteca da Junta de Freguesia para o ajudar nesse sentido.

Quando é questionado sobre com que ocupa mais tempo online, faz questão em assegurar que não é dependente, transparecendo a ideia de que considera que há pessoas viciadas na internet. Gaspar

considera que a internet pode ser “uma doença”, e mantém-se sobre vigilância para não se viciar. Acha que a internet torna as pessoas cada vez mais sós.

“Olhe que a internet torna-nos cada vez mais sós. Não tenha dúvidas. A gente isola-se muito a olhar para aquilo. *Não saímos, não damos conta das horas que passam, não olhamos para o relógio, sequer, não olhamos para o relógio, aquilo é uma doença, digamos é uma doença que sabe bem. Mas é uma doença.*”

[P: Mas no seu caso, sente-se...]

Não, no meu caso eu consigo por, por travão à doença. Consigo por. Às vezes estou muito entusiasmado, olho para o relógio: - "Eh pá, são horas de jantar". Acabou, ponto final, desligo logo.”

Conta como hoje considera os telemóveis imprescindíveis, mas que no início teve receio que começasse a ser uma forma de controlo por parte da mulher, em casa, do homem na rua, para saber a que horas chega, entre outras coisas. Gaspar salvaguarda que não é machista nem pretende sê-lo, antes de falar com revolta das mulheres que estão sempre a falar ao telemóvel na rua.

7.3. Trajetórias de Resignação

As trajetórias de resignação caracterizam-se por, tal como as trajetórias de reconciliação, incorporarem um período de distanciamento de computadores e da internet quando as tecnologias digitais se tornavam ubíquas na sociedade. Este distanciamento assenta quer num afastamento mais conjuntural das tecnologias digitais, quer numa resistência mais ativa e convicta. A diferença em relação às trajetórias de reconciliação está sobretudo no facto de nas trajetórias de resignação não ser identificado nenhum momento ou período de contacto prévio com o computador e/ou a internet que tenha determinado ou aprofundado a má impressão ou sentimento de inadequação que as pessoas dessas trajetórias tipo desenvolveram com esta tecnologia.

A adoção da internet, que nas trajetórias de resignação tem lugar já numa fase mais avançada da vida, tem motivações e circunstâncias variadas assim como consequências diversas em relação às ideias e convicções anteriores sobre esta tecnologia. Isto é, enquanto algumas pessoas continuam a usar com uma certa resignação à ideia de necessidade, outras desenvolveram entusiasmo pelo uso da internet e dispositivos associados.

Há, por conseguinte, nesta tipologia de trajetórias, um primeiro período em que as pessoas desenvolvem um sentimento de irrelevância ou inadequação destas tecnologias em relação às suas necessidades ou modos de vida ou até mesmo uma certa contrariedade em relação às suas características e aos modos de vida que promovem. Há depois, um segundo momento, em fases mais tardias das suas vidas, em que sentem a necessidade de adotar a internet. Esta necessidade surge quer para a gestão da vida pessoal, quer para se sentirem integrados numa “realidade que é a atual” e “estar num tempo que é este tempo”, quer para não se sentirem ou serem tidos como “analfabetos”, quer mesmo numa fase avançada da vida profissional por obrigação ou para poderem concretizar novos desafios profissionais depois da reforma.

Em muitos casos há um momento específico de transição na vida que serve de alavanca para dar o passo da adoção ou da procura de formação para esse efeito. Alguns dos mais comuns entre as pessoas entrevistadas para este estudo com esta tipologia de trajetória são a passagem à reforma ou, por exemplo no caso de duas mulheres entrevistadas, a morte do marido, e geralmente conjugam um sentimento latente de necessidade de adotar a internet com o facto de sentirem que iniciam uma nova fase das suas vidas em que beneficiarão de novas atividades para preencher o tempo ou da possibilidade de realizarem tarefas da vida de uma forma mais cómoda ou prática. Noutros casos, o impulso vem na sequência de um conhecimento adquirido numa formação no trabalho que foi “obrigado a aceitar” e que dissolve a perceção de dificuldade de aprendizagem da adoção da internet.

Quadro 7.3. Trajetórias de Resignação: Caracterização sociodemográfica dos sujeitos

| Nome | Sexo | Idade | Escolaridade | Profissão exercida |
|--------|------|-------|--|---|
| Marta | F | 76 | Licenciatura | Enfermeira Saúde Pública |
| Pedro | M | 62 | Escola Geral do Comércio | Despachante da alfândega/ solicitadoria |
| Maria | F | 84 | Escola Comercial completa | Negócio em casa |
| Joana | F | 84 | Liceu completo | Secretária |
| Isabel | F | 74 | 5.º ano do Liceu | Secretária |
| Rui | M | 79 | Curso Industrial de montador radiotécnico | Técnico de manutenção de aeronaves |
| Luís | M | 69 | Curso técnico de eletromecânica e eletricidade geral | Técnico de eletromecânica |
| Miguel | M | 72 | 5.º ano do Liceu | Administrativo / comércio |
| Paulo | M | 68 | Quarta classe | Empregado de restauração |

As trajetórias de resignação são o tipo de trajetória mais comum entre as pessoas mais velhas que entrevistámos para o nosso estudo, incluindo-se nesta categorização nove das vinte pessoas entrevistadas. Apresenta-se neste estudo como uma trajetória-tipo de adoção da internet transversal a uma grande abrangência de perfis sociodemográficos. Em termos etários a trajetória de resignação integra de forma equilibrada quer pessoas do grupo etário mais novo (60-75) do nosso estudo quer do grupo mais velho (+75), sendo as mais novas ligeiramente predominantes. O mesmo acontece em termos de género, sendo o número de homens (5) ligeiramente superior ao de mulheres (4). Em termos de posicionamentos iniciais existe entre estas pessoas uma grande amplitude de níveis de escolaridade, tendo a generalidade escolaridade média alta. Há, no entanto, pessoas com níveis de escolaridade baixo mas também elevado, como podemos ver no quadro 6.3. O mesmo se verifica em termos de recursos económicos iniciais, havendo trajetórias nas quais os recursos económicos das famílias eram muito baixos e casos em que eram bastante elevados. Verifica-se em geral um melhoramento ao nível dos recursos económicos ao longo da vida relativamente aos recursos familiares iniciais. Nos casos em que este facto é mais vincado para isso contribuíram de forma marcante as oportunidades de socialização oferecidas pelo contexto de trabalho. Em termos de escolaridade dos pais, a amplitude da diversidade é análoga à presente nos aspetos mencionados anteriormente.

As pessoas que integram as trajetórias de resignação têm em comum o facto de durante os seus percursos profissionais não terem sido obrigados a adotar as tecnologias digitais, com exceção de dois casos em que isso aconteceu já muito perto da idade da reforma e para tarefas muito específicas. Se, por um lado, não tiveram necessidade de adotar nem computadores nem a internet em contexto de trabalho, também não foram mobilizados por motivação ou interesse que os tivesse levado a adotar estas tecnologias por iniciativa pessoal. A questão do acesso físico ao computador e da ligação à internet não é homogénea entre as pessoas que compõem esta trajetória tipo, mas muitas das pessoas tinham durante vários anos acesso a computadores e ligação à internet em casa para a utilização dos filhos, e num dos casos do marido, tendo apesar disso mantido um afastamento da tecnologia.

Se por um lado, a falta de motivação e interesse em usar a internet estiveram em alguns casos relacionados com a falta de identificação do uso da mesma com as suas preferências e modos de vida, por outro lado a falta de motivação e a percepção de esforço necessário para adquirir as competências necessárias parecem preponderantes para o afastamento da adoção da internet entre as pessoas com trajetórias de resignação. É possível traduzir, por exemplo, da muitas vezes descrita falta de tempo e disponibilidade para aprender a utilizar a internet durante a vida profissionalmente ativa uma percepção de avultada dificuldade dessa mesma aprendizagem que, por isso, exigiria uma dedicação substancial em termos de tempo e de disponibilidade mental. Também se manifesta em alguns casos sob a forma de falta de interesse especificamente na tipologia mais técnica de conhecimento necessário para a utilização da internet. Mas há também casos em que a falta de confiança na própria capacidade de aprendizagem é uma das razões na origem do afastamento, que é explícita sobretudo na trajetória de Paulo.

O facto de as pessoas entrevistadas com trajetórias de resignação terem adotado o computador e a internet ao mesmo tempo sem terem tido experiência prévia de uso do computador faz com que seja especialmente frequente nas pessoas com esta trajetória-tipo a indistinção entre o que são as valências do computador e quais as proporcionadas pelo acesso à internet. Embora esta característica seja possível de detetar pelas respostas dos entrevistados mesmo quando ela não é consciente ou mencionada, no caso de Marta existe essa consciência e é explicitada durante a entrevista.

Embora o processo de adoção da internet se tenha dado por resignação numa fase avançada da vida, a motivação para continuar a usar depois da adoção é muito diferente entre as pessoas com esta tipologia de trajetória e não é necessariamente proporcional à resistência anteriormente apresentada. Se algumas pessoas se entusiasmam com as novas possibilidades trazidas pela adoção e uso da internet, outras continuam a fazer um uso por resignação, embora admitam vantagens práticas. Como ilustra, por exemplo, o caso de Marta, em que a atitude de resignação mantém-se no uso que faz atualmente da tecnologia, que continua a realçar que faz por necessidade e não por interesse, em contraponto com o caso de Pedro, em que uma atitude anterior de resistência relacionada com os usos da internet não impediu que seja atualmente um utilizador interessado e entusiasmado após adoção, “contra” aquilo que era a sua “ideia”. Noutros casos, como o de Joana, sendo a resistência anterior expressa de forma mais subtil, não implica necessariamente uma atitude de maior entusiasmo no uso depois da adoção,

mantendo-se no seu caso o objetivo de limitar o seu conhecimento e o seu uso ao básico para não se “sentir analfabeta”, continuando a resistir na medida em que não quer saber muitas coisas.

As pessoas que compõem esta trajetória-tipo partilhem determinadas características no que diz respeito ao seu percurso de adoção da tecnologia, nomeadamente um afastamento das tecnologias digitais que se prolonga até depois da reforma ou, em alguns casos, muito perto da mesma e a adoção desta tecnologia sob uma atitude de resignação. No entanto, depois da adoção da internet os usos que fazem, assim com a capacidade de obter benefícios e evitar os riscos relacionados com o uso, são amplamente diversificados, tal como referimos anteriormente relativamente aos seus posicionamentos iniciais relacionados com a escolaridade e trajetória de vida em geral.

Relativamente à capacidade de evitar riscos online, o caso de Rui expressa uma situação incomum em que, ao contrário da situação mais frequente entre as pessoas entrevistadas para este estudo, que é incentivada pelos familiares mais jovens, como os filhos, a explorarem a tecnologia tentando esbater alguns dos seus receios em termos de segurança, no seu caso, a filha, pelo contrário, considera a sua utilização demasiado aventureira e sem os devidos cuidados de segurança e alerta-o constantemente para os riscos que incorre, aconselhando a que não use determinadas plataformas. O que torna evidente a influência das atitudes individuais, quer das pessoas mais velhas, quer dos familiares com quem mantêm relações intergeracionais próximas, quer na perceção de risco envolvido no uso da internet, quer na capacidade de evitar esse risco.

A atitude de resignação aqui apontada em termos latos a estas trajetórias de adoção da internet é também uma atitude encontrada com bastante frequência em determinadas relações específicas que, não só as pessoas que integram estas trajetórias-tipo, mas também a generalidade das pessoas mais velhas entrevistadas para este estudo, estabelecem com determinados dispositivos, plataformas, serviços online ou ainda tipos de uso. Incorporam ao mesmo tempo em algumas utilizações específicas baseadas na resignação algumas estratégias de resistência. Os *smartphones* são neste estudo os alvos mais comuns de atitudes que conjugam a resignação com estratégias de resistência, como nos mostra Marta que tem e utiliza um *smartphone* por pressão familiar ainda que não queira integrar na sua vida as lógicas de instantaneidade e disponibilidade permanente que são inerentes ao uso mais comum que dele é feito, por isso deixa-o em casa propositadamente, o que é interpretado pelos familiares de gerações mais novas como esquecimento e desmazelo.

Marta – Adoção e uso da internet “não por interesse, mas por necessidade”

Marta é um exemplo paradigmático de uma trajetória de resignação de adoção da internet. É a mãe de uma colega de trabalho de uma pessoa da nossa rede pessoal, e foi dessa forma que chegámos ao seu contacto. Foi na entrevista que decorreu em sua casa que Marta, com 76 anos, explicou que nunca precisou de usar o computador ou a internet em termos profissionais e, apesar de todos em sua casa, o

marido e os filhos, terem utilizado desde cedo o computador e a internet, ela nunca se interessou. Começou a utilizar quando o marido morreu, “não por ter interesse, mas por necessidade”.

Durante o tempo em que Marta exerceu a sua atividade profissional como enfermeira da área de saúde pública nunca teve de usar o computador. E embora os filhos e o marido tenham desde cedo usados computadores e internet em casa, achava que não tinha razões para utilizar. Logo quando se casou, com 24 anos, viveu durante um ano em França para acompanhar o marido, que foi trabalhar num projeto de computadorização de um equipamento numas fragatas. Marta foi casada com um homem “ligado aos computadores”, que foi oficial da marinha, com formação em Eletrónica e chegou a trabalhar na IBM antes de se dedicar à gestão, por isso, habituou-se a ouvir falar “nessas coisas” cedo. Diz que talvez tenha aprendido alguma coisa com ele, não sabe, mas hoje em dia faz “o trivial”.

O primeiro computador que teve em casa era sobretudo usado pelo marido, mas lembra-se que o filho mais velho já usava com os colegas para fazer os trabalhos. Apesar de ter acesso físico em casa, primeiro ao computador, depois à internet, e de todos usarem em sua casa, tinha uma relação distante com o computador e com a internet, achava que não era para ela.

“Eu sabia mais ou menos o que era. Não sei, via o meu marido a trabalhar naquilo e a fazer as coisas. Eu acho que sempre tive assim uma relação distante, digamos, com uma coisa que eu sabia que existia e que servia para aquilo, mas que não era para mim, digamos assim. Não, não se justificava. E lembro-me que algumas coisas ou outras que eu tive, eu ditava ao meu marido e ele escrevia, mas... Depois imprimia e dava-me e etc., quando foi assim, umas cartas, umas coisas, um currículo, uma coisa assim. Ele lá escrevia. Eu acho que nem nunca escrevi, era ele que escrevia. Depois ele sabia fazer letras, e pôr maior e pôr mais pequeno, e eu só sei o trivial. É só... é a preto e normal. E a letra que lá está. E ele fazia letra grande, letra pequena, letra romana, letra não sei quê! Isso já... isso, não faço nada disso.”

Lembra-se dos momentos em que se aproximava do computador enquanto os filhos faziam trabalhos escolares, porque por vezes a chamavam para ajudar. Não no âmbito técnico, mas no sentido de ajudar a elaborar os textos dos seus trabalhos, com o seu “paleio”, uma vez que, justifica, sendo eles de gestão e engenharia, são muito sintéticos.

“Um deles é engenheiro e o outro é gestor. E ele queria paleio, porque ele é muito sintético. Ele, aliás, eu costumo dizer que o João, onde pode usar uma palavra, não usa duas, não é? Portanto, eu pergunto-lhe uma coisa, ele diz sim ou não, e acabou, não é? Não diz mais nada! E ele tinha dificuldade em encontrar depois argumentação, digamos assim, para justificar aqueles dados, que é preciso sempre pôr uma conversinha, não é? E então: - “A mãe venha cá com o paleio social-democrata aqui dizer umas coisas.”. E nessa altura eu via o computador, mas eu nunca usei, na verdade. Não tenho ideia de ter usado nunca.”

Tinha por volta de 66 anos quando começou a usar o computador e a internet. Foi depois do marido morrer que sentiu essa necessidade, “porque era preciso, tinha de ser”, antes disso o computador também “estava ocupado por ele quase 24 horas por dia”, porque o marido jogava bridge online com um amigo em Macau. Nunca fez nenhuma formação, foi sobretudo a filha quem a foi ensinando, comunica mais por email, mas “não foi imediato”, começou por aprender a “localizar as coisas”, o que eram os emails e as funções online do banco.

“Eu acho que não foi bem interesse, foi mais a necessidade. Foi mais a necessidade de... de fazer, e também de receber muita coisa que passou a ser quase... há muita coisa que vem agora, desde as Finanças, que mandam as coisas agora pela, pela internet, não é? Até, até muitas outras comunicações e avisos e coisas. Muita coisa agora passa-se pela internet, não é?”

Como começou a utilizar computador e internet ao mesmo tempo tem dificuldade em distinguir as funcionalidades online das funcionalidades do computador, e tem essa consciência.

“Sabe que eu tenho uma certa dificuldade em distinguir o que é que é a internet. [riso] Ou por outra, a internet não tem a ver com o computador, tem a ver com a transmissão através...é?”

O percurso profissional de Marta na área da saúde pública foi permeado por diversas interrupções para cuidar dos filhos e para acompanhar o marido em deslocações no âmbito da sua atividade profissional. Após completar os quatro anos de formação em enfermagem, teve a sua primeira experiência profissional enquanto técnica de enfermagem de saúde pública em estabelecimentos para pessoas idosas que “à época se chamavam asilos”, onde trabalhou durante dois anos e sobre os quais relata as péssimas condições em que se prestavam estes serviços de norte a sul do país. Depois disso, casou, acompanhou o marido durante um ano numa deslocação profissional a França e, depois de regressar a Lisboa, teve um filho e dois anos depois teve gémeos, tendo-se dedicado durante esse período ao acompanhamento familiar.

Continuou sem exercer a sua atividade profissional durante o período em que foi viver com o marido e os filhos para Tomar para que ele pudesse gerir um negócio familiar para o qual foi solicitado. Relata como foi em Tomar que viveram o 25 de Abril e descreve as grandes alterações que em pouco tempo viveram no negócio familiar que o marido geria provocadas pelo momento histórico. Episódios relacionados com as comissões de trabalhadores, as reivindicações nas fábricas e a nacionalização da casa bancária que o marido dirigia. “Foi uma tourada, como calcula, não é?”. Marta conta também que se tinha filiado num partido e de como estava envolvida nas lutas políticas, participando inclusivamente nas primeiras eleições livres, na quais também o seu marido participava pelos seus conhecimentos ao nível da informática, e recorda esse período como uma fase boa da vida.

“Ainda me lembro que fui para a Gulbenkian para as primeiras eleições livres, puseram-me atrás de um balcão a atender os partidos que vinham apresentar reclamações, [risos] e a indicar que tinham de ir para a Comissão Nacional de Eleições, não fazia muito mais do que isso. [riso] Mas é curioso assistir, e ver as pessoas, e todo aquele processo. O [marido] conhecia nessa altura a maior parte dos informáticos que estavam no Ministério da Justiça e tudo, que foram quem foi apoiar as primeiras eleições livres, tinham sido alunos dele, na IBM! Portanto, havia muitos deles que ele conhecia. Foi uma, uma fase gira na vida...”

Quando regressaram a Lisboa, voltou a trabalhar, agora na área de saúde pública ligada à assistência materno-infantil. Ainda mudou de local de trabalho antes de voltar a interromper a atividade profissional para acompanhar o marido em Inglaterra. Quando voltou, trabalhou num centro de alcoologia em Lisboa, onde ficou menos de um ano antes de se dedicar de vez à assistência familiar: à filha, que estava grávida, e ao pai, que estava doente.

“Entretanto o meu pai estava doente, a minha filha ficou grávida, tudo aquilo, quer dizer, e eu tinha mais que fazer. [riso] E vim fazer outro tipo de assistência! Outro tipo de assistência.”

Foi contra a vontade do pai que Marta perseguiu os estudos de enfermagem. Depois de terminar todo o percurso “dos liceus”, entrou na faculdade no Instituto Superior de Ciências Económicas e Financeiras contrariada, por insistência do pai, que queria que tirasse económicas e financeiras para o ajudar nas memórias descritivas dos seus projetos de urbanismo. Passados dois anos de licenciatura, fugiu para casa da avó no norte do país, a quem recorreu para financiar a formação que queria fazer, em enfermagem. Veio fazer o curso para Lisboa em regime de internato, tendo estado quatro anos interna. Apesar de ser “um regime quase monacal”, gostou bastante.

“Fiz admissão à faculdade, ao Instituto Superior de Ciências Económicas e Financeiras, e entrei, infelizmente, que eu detestava aquilo, o meu pai é que insistia muito. Eu sempre detestei matemática, sempre tive muita dificuldade, devo ter tido uma péssima professora de matemática, não faço ideia. E... e pronto. Depois andei lá dois anos, não chegou bem a dois anos... em Maio do segundo ano eu fugi para casa da minha avó, que vivia ao pé de Viana do Castelo. E eu fui-me embora para casa da minha avó, e depois foi ela que me pagou aquilo que eu queria realmente fazer, que era o curso de enfermagem, que me pagou até aos primeiros meses de frequência do curso de enfermagem. Vim para Lisboa, no meu tempo ainda era de internato.”

Equacionando as razões que a terão levado a estudar enfermagem, fala sobre a morte da mãe, quando ela tinha 15 anos, e de como a acompanhou enquanto esteve doente. Descreve o ambiente em

casa na infância, como “uma desgraça”, sobretudo pelas discussões frequentes que ouvia entre os pais e descreve o pai como uma pessoa austera e pouco presente.

“Mas a minha mãe esforçou-se bastante por nos dar, enfim, fazer as festas de criança, com as outras crianças, o meu pai nunca estava. Essas coisas! Levar-nos ao teatro ou ao cinema ou qualquer coisa. Enfim, no Carnaval, para nos divertirmos e etc... Ela tentava, coitada. Isso é verdade. Mas o meu pai, então... A única festa que ele foi, minha, eu fazia ballet em pequenina, (...), e o meu pai, infelizmente, foi assistir a uma festa no Teatro Nacional. E eu cresci muito cedo, eu com 11 anos tinha, com 12 anos, para aí, tinha para aí a altura que depois fiquei. E, portanto, era muito alta e muito coiso. E o meu pai disse, com medo que eu fosse para bailarina, não é? Catrapumba, acabou-me logo com o ballet ali, foi naquele dia, não é? Se um pai que não ia a nada, que não ia às nossas reuniões, não ia a isto, não ia aquilo, naquele dia resolveu ir ao Teatro Nacional Dona Maria assistir à festa, e acabou-me com o ballet logo naquela altura. Mas enfim, era assim. Ele era uma pessoa muito difícil e foi sempre até morrer, enfim”

Quando Marta decidiu deixar de trabalhar foi motivada por ter muitas coisas para fazer em casa, e por isso não foi difícil tomar a decisão. Por outro lado, lembra-se que quando deixou de trabalhar para cuidar dos filhos pequenos, aí sim, lidou “muito mal com isso”, porque tinha ajuda contratada em casa e sentia-se “inútil”.

“Mas eu lembro-me que na altura, entre as crianças, e eu deixei de trabalhar, e eu lidava muito mal com isso. O ficar em casa, enfim, também era um tempo em que eu tinha criadas e não sei quê, e que toda a gente tinha, mas quer dizer, mas em que havia criadas, havia mulheres-a-dias. Aliás, hoje em dia, às vezes, penso o que é que elas andavam a fazer todo o dia. [riso] Porque já não, a pessoa desabitou-se, não é? Mas com as criadas, as mulheres-a-dias e não sei quê, eu sentia-me completamente inútil, em casa! Nunca... os filhos não me bastavam, não é? Quer dizer, não sei... quer dizer. Custou muito, não trabalhar nessa fase. Isso lembro-me que sim. Depois da reforma, não. Na reforma, não. Na reforma não, porque a reforma foi quase motivada por eu ter muito que fazer, não é? Outras coisas para fazer, não é?”

Hoje vive rodeada pela família, um dos filhos mora numa casa no andar de cima da sua e dois netos na cave do mesmo edifício. Fez ginástica e piscina durante muitos anos e também voluntariado numa igreja, mas agora já não faz. Costuma ir de férias com uma amiga numa época do ano para uma casa que ela tem no centro do país. Em casa, ocupa-se lendo muito e vendo “Netflix”, também faz crochet. Não gosta da política atual e desde há um ano para cá recusa-se a ver os telejornais, só vê a “Fox” e a “AXN”.

O uso que Marta faz da internet é sobretudo para finalidades de comunicação e outros usos práticos. O computador utiliza maioritariamente para ver e enviar emails e para pagar contas e ver o saldo do banco. É no *smartphone*, que usa há relativamente pouco tempo, onde já tem “umas coisas mais

fantasiosas”, como o WhatsApp. Também utiliza o *smartphone* para outras tarefas mais práticas como ver a meteorologia, funciona como despertador e aprendeu a tirar fotografias há muito pouco tempo. Também utiliza para pesquisar trajetos. Em termos de entretenimento utiliza o *smartphone* para jogar jogos “que eram da neta”. Diz que faz o trivial.

“E é o WhatsApp, não tenho mais nada. Às vezes, mandam-me uns vídeos, respondo. Tenho vários grupos, há um que se chama [nome de família], que é da família do meu pai. [Lê alto no ecrã:] - Jantar com Emília? Depois tenho uma coisa, que foi a [alunha da filha] que criou, que é Lilas Maison, que é para os almoços de domingo, que às vezes são ao sábado, e que é para cada um escrever o que é que quer, e o que é que quer fazer.”

Também comunica por WhatsApp com amigos, um colega do Liceu, uma colega da escola de enfermagem e desta forma, através das coisas que lhe enviam, acaba por participar em alguns “movimentos religiosos e cívicos”.

Ao nível da pesquisa de informação, usa sobretudo para encontrar informação sobre doenças, medicamentos e às vezes procura pessoas e moradas.

Compras online fez uma vez, porque uma amiga lhe explicou como é que se comprava um filme, e ela comprou. Não achou difícil, não teve dificuldade. Mas quando há coisas mais complicadas são os netos que a ensinam a fazer.

Também há coisas que Marta já fez online e que resolveu deixar de fazer, ajustando o uso das ferramentas online mais populares às suas preferências e ao seu modo de vida. Nomeadamente o Facebook, que deixou de usar porque não percebe o interesse das informações corriqueiras que as pessoas partilham das suas vidas.

“Olha, usei, mas sabe que me fartei daquilo? Não tenho paciência para aquilo, de maneira que, olha...”

[P: Porquê?]

Porque é uma data de... de chachadas. E as pessoas põem lá a vida toda delas, e o que comem e o que vestem, e o sítio para onde vão. Não é nada o meu género, nada. Não... Aquilo não é, aquilo cansa-me! Ter que ver aquelas pessoas todas e aquelas coisas todas e aquelas informações todas e aquilo tudo. Até tenho pena às vezes em relação a algumas pessoas, mas aquilo depois convidam para ser amigos, e depois a pessoa se diz que não, é chato, não é? E, portanto, às tantas aquilo é, como eu digo, é too much information. Ai, isto aqui há informação a mais, eu já não aguento é tanta informação! Não preciso de saber tudo, a vida das pessoas, nem por onde andam, nem o que fazem, nem o que querem. Não, nada.”

Também chegou a experimentar fazer compras online em supermercados, mais deixou de fazer porque lhe sabe bem ver as coisas e ir comprar.

Confessa que muitas vezes ainda não consegue fazer o que quer no *smartphone*. Coisas “mais complicadas como fazer scan de fotografias” e enviar não sabe fazer, tem num caderninho com os passos escritos, de como se faz, mas umas vezes encontra as coisas no *smartphone* outras não. A maior parte das vezes acaba por se irritar e desligar. Irrita-a sobretudo o facto de todas as aplicações pedirem uma password, e com diferentes especificidades em diferentes websites e aplicações.

“Agora, eu acho é que a maior parte dos programas e das coisas, eu acabo por me irritar e desligar. Porque é a coisa de pedirem, estão sempre a pedir a... uma password! No fundo, é uma password. Mas é diferente para todos, é diferente para todos! E uma vez é com letra grande, noutras vezes é com letra pequena, outras vezes tem que ter oito, oito coisos, outras vezes tem que ter seis, depois tem que ter números, umas vezes tem que ter números, outras vezes não tem que ter números. É um caos! Eu já tenho uma lista de passwords para vários serviços! Eu acho aquilo uma chinesice do pior que há! Do pior que há! Irrita-me com aquilo. Até agora, a [fornecedor de energia], onde eu pagava e fazia as coisas com simplicidade, agora para fazermos a declaração da, das contagens, dos contadores, tem de se meter password! Isto não há paciência! Quer dizer, não há paciência! Porque eu pego no telefone e ligo e digo: “Olhe, pronto, as leituras são estas.”. Porque eu recuso-me àquilo! Aquilo é uma chatice! Já tenho n, n passwords para tudo, para o Continente, para o não sei quê, para a eletricidade, para o gás, para o banco, para tudo. Não há paciência, filha.”.

Às vezes fica com receio relativamente a questões de segurança, com as coisas que ouve na televisão. Mas também pensa que como não tem muito dinheiro não tem de ser preocupar, se “estivesse a movimentar milhões”, preocupava-se bastante. Sobre a privacidade reflete sobre os aspetos positivos e negativos dos registos de dados, diz que por um lado o controlo faz com que se sinta segura, “se me roubarem o carro, provavelmente ele é apanhado nas portagens”, mas também considera que é um pouco “invasão da nossa vida.” Mas não a preocupa grandemente porque não anda a “pisar o risco”.

A principal vantagem da internet para Marta é a facilidade em receber informação, fala sobretudo de informação prática como um dos aspetos positivos da utilização da internet. E o facto de não ter de ir ao banco todos os dias, fazer estas tarefas quando lhe apetece, a qualquer hora é uma grande vantagem.

Lê sempre o Expresso curto, que recebe no email. De resto, para se informar lê jornais, às vezes compra o Expresso, outras os filhos e genros deixam jornais pela casa, que acaba por ler.

Marta reflete sobre a pressão para uma disponibilidade permanente que sente com a utilização do *smartphone*. Descreve a “irritação” que sente com a ideia das pessoas de que o atendimento tem de ser instantâneo. Reflete sobre a dificuldade que tem em fazer com que a sua falta de vontade em estar acessível a todo o momento seja interpretada como uma vontade natural e não ofensiva. Ou, por outro lado, interpretada como se fosse um desmazelo não levar sempre o telemóvel consigo.

“Mas as pessoas acham que o nosso atendimento, das pessoas, tem de ser instantâneo, e tem de ser sempre! Caramba! Não me dá jeito nenhum! Uma pessoa vai ao cabeleireiro, está

dentro do secador, a fazer caracóis, tem que atender o telefone?! Para dizer que está a fazer caracóis, dentro do cabeleireiro? Quer dizer, por amor de Deus, não é? Deixem-nos em paz! Quando era o telefone, o telefone estava em casa! Não é? Estava em casa! A gente quando chegava a casa, atendia o telefone, se não estava em casa, não atendia, pronto. Agora isto, isto é uma dependência constante! Constante! E mal interpretada! Porque, ou acham que a gente não quer atender [riso] ou que, ou que: -“A mãe é uma desmazelada, deixa o telemóvel por todo o lado!”. Essas coisas, não é? [riso] Como se fosse obrigação andar agarrada a isto! Não é? Não ando! Não ando.”

Considera uma “dependência total” a forma como vê as pessoas à sua volta a fazer uso do *smartphone*.

“E mesmo à mesa, muitas vezes, eu não gosto, e já tenho dito, e há outras pessoas que não gostam também, que também dizem, mas mesmo os mais adultos, lá puxam do telemóvel para tirar fotografia do rótulo da garrafa do vinho, ou para mostrar a fotografia de não sei de onde, da Benedita a fazer ginástica não sei aonde, ou da... quer dizer! Eu acho que as pessoas vivem perfeitamente vidradas nisto! Vidradas. Não conseguem viver, eu acho mesmo que as pessoas devem entrar em crise no dia em que desaparecer o telemóvel, não é? Acho uma dependência total!”

Descreve como por vezes a família está junta na sua sala, cada um vendo coisas diferentes nos seus ecrãs, reagindo sozinhos a coisas que os outros não acompanham.

“Oh, filha, eles não tiram os olhos da internet! É uma coisa impressionante! Esta gente, não há almoço, não há jantar, não há estadia aqui nesta sala, às vezes estão todos sentados aqui, está tudo a olhar para um, está tudo a olhar para o ecrã, não é? Assim tudo a ver umas coisas, e depois riem-se sozinhos, ou depois partilham, mas, de uma forma geral, é cada um com a sua coisa.”

Sente que as pessoas que conhece da sua idade não usam de forma tão intensiva, que usam para as coisas que Marta usa, coisas úteis. Mas considera que usa menos que os seus amigos com idades aproximadas à sua.

Pedro - O uso da internet “obrigatório e muito pouco pessoal”.

Pedro foi uma das pessoas indicadas por uma das primeiras entrevistadas para este estudo, e é seu colega no âmbito das atividades de uma academia sénior de Lisboa. Pedro tem 62 anos e foi numa sala dessa academia que decorreu a entrevista. A trajetória de adoção da internet de Pedro é uma trajetória de resignação, pela forma como se sentiu “obrigado” e contrariado a adotar primeiro o computador para

exercer atividades profissionais, depois para usar a internet por obrigação para poder responder a ofertas de emprego, numa fase da vida em que se deparou com uma situação de desemprego. Hoje utiliza a internet, mas, apesar de admitir algumas vantagens, refere-se ao seu uso como uma obrigação: “contrariamente à minha ideia”.

Foi ainda antes do 25 de Abril, quando ainda frequentava a escola comercial que se lembra de ouvir falar de computadores pela primeira vez, por um professor jovem, diferente dos “professores à moda antiga”. Foi dele que ouviu falar pela primeira vez em computadores como uma coisa que ainda não havia no país e com a qual teriam de lidar no futuro. Mas na altura não conseguiu visualizar o que seria.

“Nessa altura, foi a primeira vez, que eu nem interiorizei, nem sabia o que era, nem imaginei o que é que seria hoje, o que é que poderia dar, mas foi a primeira vez que ouvi falar de uma coisa que iria acontecer, que nós cá não tínhamos.”

Pedro volta a utilizar o marco histórico do 25 de Abril para explicar que foi já muito depois daquele evento histórico que na alfândega de Lisboa, onde trabalhava, começaram a utilizar computadores. No entanto, como o seu trabalho na alfândega era fora do escritório nunca teve nessa fase de lidar com computadores e por isso não precisou de aprender. Ainda assim, fazia fila à hora de almoço, juntamente com os colegas, para jogar jogos no computador.

“E nós, não. Nós que andávamos cá fora, nas alfândegas propriamente ditas, a levar papéis, e a tirar as mercadorias e ver e... não tínhamos esse... a missão era cá fora das alfândegas, propriamente. As nossas colegas, que normalmente eram senhoras, que estavam dentro do escritório, essas sim, é que, logo de início, começaram a ter, que dantes era tudo, como digo, máquinas de escrever, passaram depois para o computador, elas sim, é que começaram a introduzir. A ideia que, a ideia não, aquilo que me aconteceu a mim, e a maioria das pessoas, pelo menos naquela fase em que trabalhei na alfândega, que não necessitava eu de estar a aprender, porque não trabalhava com isso, era a jogar o Tetris. A ideia que eu tenho, que era aquele... – sabe o que é o Tetris? Aquilo que vem assim a cair? [Sei.] Pronto. Que era um vício para nós, que passávamos ali a horinha de almoço, que nesse tempo eram duas horas, mas a gente comia numa hora, meia hora, e depois estávamos uma hora a jogar Tetris lá no escritório. Só havia um computador, portanto, aquilo fazia-se fila para jogar Tetris.”

Quando o filho tinha “uns sete ou oito anos” comprou-lhe um computador, mas diz que se arrepende, que foi muito caro e “não dava nada”.

Pedro divide a sua vida em períodos de 20 anos em que teve dois “azares” relacionados com a vida profissional. O primeiro foi depois de 20 anos a trabalhar na alfândega de Lisboa, quando a sua profissão acabou, “quando entrámos na CEE”, foram seis mil pessoas “para a rua” e Pedro foi uma delas. Acabou e viu-se obrigado a procurar outro emprego, tinha 38 anos quando começou a trabalhar numa empresa

na área dos automóveis onde teve que utilizar computadores numa altura em que a maior parte das pessoas já trabalhava com eles, mas ele nunca tinha utilizado, além de ocasionalmente para jogos.

“Quando acabou a alfândega, senti depois o reverso que era, eu agora vou ter que entrar, aos 38 anos, novamente no mercado de trabalho. Já era, na altura, já era muito difícil! Passei um mês pelo fundo de desemprego, na altura, também. Então, já havia, a maioria das pessoas já estava com um bicho destes à frente! E eu nunca tinha visto, eu não sabia o que era isso! Portanto, quando arranjei este segundo emprego...”

Conta como aprendeu praticamente sozinho a trabalhar com o computador neste novo emprego, sobretudo com um programa específico que tinha de utilizar. “Foi tudo aprendido por obrigação”. Sublinha que teve de pedir ajuda aos colegas para lhe ensinarem “o mínimo” e desembaraçou-se no resto.

“Mas, pronto, voltando àquilo que lhe interessava, quando chegámos, deram-me um computador, e eu digo assim: “Eh, pá, mas eu nunca mexi nisto!”. E, agora, não sei se se lembra, mas vai ver aqui, quando eu disse, de início, que eu não era esperto, mas era inteligente. Eu disse assim: “Eh, pá, mas isto tem de ser, isto não pode ser assim tão... – “Dá-me..” – dá-me, tive de pedir – “Dá-me aí as abébias primeiro, pelo menos, o mínimo, que eu depois vou lá! Isto, isto não há de ser nenhum bicho de sete cabeças!”. Pá, é lógico que, a escrever, ainda hoje só escrevo com dois dedos, ainda hoje demoro mais cinco minutos que uma das pessoas que, se calhar, a introduzir, a mexer, é muito mais rápida do que eu. Mas, dentro disto, eu não sei, mas eu vou lá chegar! E cheguei! E ninguém me ensinou. Portanto, é... foi tudo aprendido, por obrigação, que eu tinha que fazer.”

Embora já houvesse internet no seu local de trabalho nos anos em que trabalhou naquela empresa, diz nunca ter usado, e associa a utilização da internet no âmbito do trabalho naquela fase como uma atividade lúdica. Descreve com reprovação as pessoas que no seu trabalho, “na hora de serviço, na hora do patrão”, “brincavam com o computador na internet” e de como ele “ralhava” com essas pessoas.

“Eu não podia admitir que um colega meu estivesse na hora de trabalho, na hora de serviço, na hora do patrão, a brincar com o computador na internet. Não admito! Das duas, três: ou trabalha ou está em casa! Porque há pessoas que precisam, se calhar, daquele emprego, e estão impossibilitadas de o ter, porque há uma pessoa que, em vez de estar a trabalhar, está a brincar! Não pode. Se quer brincar, vai para casa com os filhos! E são colegas meus, não é o meu patrão! E eu não estava, nunca cheguei ao meu patrão a dizer: -“Aquele menina passa o dia a jogar no computador”. Não! Era à própria colega, ou o colega, que eu não faço destrinça, que eu próprio é que dizia: -“Pá, isto não pode ser, pá! Então, tu em vez de estares a trabalhar, estás a fazer isso? Por isso é que esta porcaria não anda para a frente!”

Nos últimos dez anos na empresa, Pedro já utilizava a internet para desempenhar as suas funções ligadas à solicitação, nomeadamente para pesquisar sobre código comercial, empresarial e civil. Nessa altura nunca teve internet em casa, mas usava a internet no trabalho, pontualmente para resolver assuntos pessoais, por exemplo para fazer o seu IRS, “com a devida permissão” do patrão.

Foi há cinco anos, quando ficou novamente desempregado por falência da empresa onde trabalhava que se viu obrigado a comprar um computador e ligação à internet em casa. “Há cinco anos atrás não tinha rigorosamente nada, nem computador em casa, nem telemóvel”. Entre a primeira vez e a segunda vez que ficou desempregado, as formas de procura de emprego alteraram-se profundamente e agora tinha de enviar currículos por email, até por exigência do “fundo de desemprego”, mas admite que é muito mais simples.

“Em casa, como digo, nunca tive, e nem telefone tinha. Tinha aquele telefone fixo antigo, que sempre tive, que agora, ultimamente, até o desliguei e entreguei, e agora tenho internet. Agora tenho internet em casa! Portanto, o porquê de eu ter internet em casa? Porque no tal fundo de desemprego me obrigaram a fazer aquela... de enviar os currículos. Para mim, é muito mais simples do que andar a bater porta a porta. Para mim, e para toda a gente, não é? Como era dantes. Como na outra, no outro anterior, a primeira vez do desemprego, há vinte anos atrás, era assim que se fazia! Mas não tão rigoroso e não era tão, não era obrigatório. Mas a gente fazia, e ia procurar. Agora, não! Agora é muito mais simples! Oh, pá, então se eu tenho tempo! E então, lá está. Fui comprar um computador portátil, que ainda hoje o tenho, tem cinco anos, já está a ficar... mas para mim chega muito bem. O que é que eu utilizo? Exatamente isso. Consultar, inscrevi-me naquelas empresas todas de emprego, os Net Empregos e os Empregos Sapo, naquelas porcarias todas. Ainda hoje recebo aqui N todos os dias, a dizer que há empregos sobre aquela área, a gente tem que se inscrever, nana... sabe muito melhor do que eu!”

Desde que tem conta de email e internet em casa, descreve como uma derrota o facto de também acabar por enviar email aos amigos e familiares, “contrariamente” à sua “ideia” e ter acabado por “ir na onda” e usar também o Facebook. Mostra desta forma a sua resistência relativamente à internet deve-se sobretudo aos aspetos que envolvem a substituição da comunicação cara-a-cara.

“É mais simples estar a falar cara-a-cara, mais simples, não. É benéfico, e é assim que tinha que ser. Mas não, a gente também vai caindo, que é mais simples, é mais cómodo, e então, até para falar para um amigo a dizer “bom dia”, escrevemos isso! Finalmente, isto tudo no decorrer, e já são, salvo erro, foi há três anos, portanto, já foi em 2013, 14, ou 14 ou 15, acho que foi em 2015, também, eh, pá, porque é normal, porque toda a gente tem, e eu depois senti-me na obrigação: “Eh, pá, mas se eu quero falar com aquele, e toda a gente tem os Facebooks e os não sei quê, e eu não tenho assunto...”, “Oh, pá, tens Facebook?”, “Eu, não! O que é isso, pá?”, “É uma coisa que a gente... Eh, pá, é giro! Inscreve-te!”. Eh, pá, acabei por ir na onda.

E agora tenho Facebook, e tenho, e tenho então isto, e não tenho mais nada, é só isso. Portanto, recebo os mails, e pronto. Isto tudo nestes últimos cinco anos.”

Descreve a sua vida como uma vida de muito trabalho, desde a escola primária quando ajudava o pai na mercearia da família, juntamente com o irmão, desde as seis da manhã antes de ir para a escola e também no verão. Quando começou a trabalhar na alfândega ainda ajudava à noite na mercearia dos pais, a fazer entregas aos clientes. Depois disso, durante catorze anos, além do seu trabalho das nove às dezoito, quando saía, ia substituir a sua mulher numa papelaria que tinham num centro comercial, onde ficava até às onze horas da noite. Descreve esse tempo como uma fase má da vida, e um certo arrependimento pelo que perdeu de convívio com as pessoas próximas por falta de tempo também aos fins de semana.

“Portanto, isto durante catorze anos seguidos, ininterruptamente, só fechávamos no dia de Natal e no dia de Ano Novo, portanto, era 363 dias por ano, afastei-me muito de... não será do contacto com as pessoas, que, pelo menos lá, tinha contacto. Mas a família, excetuando o meu irmão, que mora dois prédios ao meu lado, mesmo assim, passavam-se meses que a gente não se via. E a gente morava dois prédios ao lado! Exatamente por isso, os fins-de-semana, que eram mais ou menos, a altura em que se podia encontrar, não nos encontramos, porque eu estava lá! Portanto, nessa parte, fui um bocadinho...e estou arrependido. Que, afinal, aquilo trabalhou-se, não se viu nada e perdemos muitos anos. E os contactos, realmente, é uma das perdas que eu tive. Aqueles anos todos foram muito, muito maus! Agora, vejo que foram, mas na altura tinha que ser, e tinha que ser. Portanto, não há assim uma relação...”

Pedro é casado e tem um filho, hoje com 37 anos, que descreve como a melhor coisa que lhe aconteceu na vida. Relata a pena que tem de não ter acompanhado todos os primeiros momentos do filho quando era pequeno, ao contrário da mãe, que ficou em casa a cuidar dele.

“Que aquilo depois, quando se casa, a partir do dia em que a gente se casa, a vida transforma-se logo. A partir do dia em que se tem um filho, basta só um, isso então ainda pior, porque depois vivemos para aquilo. E temos preocupações é com aquilo. Aquilo que é o filho, que é a melhor coisa que aconteceu na minha vida. Isso também pode pôr aí. Pá, e pronto, não tenho assim, nunca fui assim muito de ter contactos.”

Pedro considera que o facto de não ter seguido estudos foi provavelmente o que o “tramou”. Fez o percurso da escola geral do comércio e chegou a fazer os exames de admissão à universidade. Mas na época não entrou e foi chamado para fazer a tropa. Fala com um certo arrependimento de não se ter candidatado novamente depois da tropa. Sobretudo porque compara o seu percurso com o percurso do seu irmão, mais novo, mas com pouca diferença de idade, que “formou-se, esse formou-se”. É a primeira coisa que diz sobre o irmão e logo a seguir explica porque é que não prosseguiu estudos.

Regressou mais tarde à escola, quando o filho era pequeno para estudar à noite, tendo completado nessa altura o 12.º ano.

“Eu, na altura, não me formei, por uma razão muito simples. Estupidez minha, porque na altura eu já pensava, em 70 e... 6, já pensava que não ia à tropa, porque, entretanto, tinha acontecido o 25 de Abril, eu devia ter entrado em 74, não entrei por causa do 25 de Abril, e então, pensei logo: “Pronto, já estou livre.”. Como me demorei um bocadinho, que eu era esp... - como é que, como é que a gente vai dizer? Eu sou esperto.. Não, eu sou inteligente, mas não sou esperto, assim é que é. Então, os estudos é sempre, foi sempre a dobrar. Cada ano, era dois. A primeira foi desculpa para o meu irmão me apanhar, como ele era mais novo. Apanhou-me logo no primeiro ano, do que na altura se chamava Curso Geral de Comércio, que hoje é o 7.º ano, ou o que é aquilo. Portanto, no primeiro ano eu chumbei logo, e ele apanhou-me. E, a partir daí, andámos sempre juntos, tanto que éramos conhecidos por gémeos, que não somos gémeos, mas éramos conhecidos lá nas escolas por gémeos. E então, cheguei a 74 já andávamos naquele ano que eles criaram, que se chamava o propedêutico – a menina nem sabe o que é isso – e depois é que foi o 12.º, e depois é que foi... Foi muitos nomes para aquela ano que agora se chama, [riso] que agora se chama 12.º. Teve muitos nomes antes, e muitas diferenças e não sei quê. Entretanto, em 76, que estava eu a fazer esse ano para entrar para a faculdade, ainda me inscrevi, ainda lá fui fazer aquelas admissões e aquilo tudo, mas depois não entrei, não tive média. E então, entrei na tropa. Então, a minha desculpa, não foi desculpa! Realmente aquilo, a tropa, dá cabo da... Se bem que eu pense que todos devíamos lá ir, três meses, quatro meses, eh, pá, ouve! Mas que realmente aquilo corta as pernas a um homem, cortava. E uma das coisas que me tramou – entre aspás, peço desculpa – foi não ter entrado para a faculdade. Se calhar, se eu tivesse repetido outra vez e tal, mas depois: “Ah, é para o ano.”. Nunca mais..”

Esteve três anos no desemprego e recentemente teve de se reformar, mais cedo que o normal. Agora frequenta a academia sénior, diz que estava a ficar “nervoso” por ficar em casa. Diz que foi a mulher até que se lembrou da academia, para ter pelo menos as manhãs ocupadas. Diz que “elas” puseram-no “nos cantos”, referindo-se à atividade que frequenta na academia.

“Lembrei-me de vir aqui, porque já estava assim um bocadinho...como é que a gente diz? Um bocado nervoso, a ficar nervoso. De estar sempre em casa, e de sair para o café, e de todos os dias andar aí a dar voltas, que chega a uma altura que já não damos voltas, porque as voltas já são as mesmas! E então, lembrei-me, até foi a minha mulher que se lembrou e: “Olha, inscreve-te lá na academia sénior, que ao menos estás as manhãs...””, e isto começou. Agora até já me pus nos cantos e... elas, elas é que me obrigaram a pôr, mas eu fui porque quis, não é? E agora até nos cantos e tudo, então, é quase o dia todo.”

Hoje em dia é como “obrigatório” e “muito pouco pessoal” que descreve o uso que faz da internet, embora confesse quase como uma falha que também comunica por email com os amigos e familiares e que aderiu ao Facebook. Diz que usa para dar os parabéns às pessoas e para responder e não muito mais que isso. Critica as pessoas que estão “todos os dias a escrever” reforçando que ele não é assim, e costuma “ralhar” com “as tais amigas e amigos” que põem fotografias de família, principalmente de crianças. Também fala sobre os perigos de se publicar informação sobre onde se está no Facebook.

“Fundamentalmente, para uso de, obrigatório, porque tinha que fazer as coisas, e ainda uso. Pá, pessoalmente, é raríssimo, raríssimo! Ah! Passei a ter mail, que eu nunca tive mails na minha vida. Mail, conta de mail. [riso] Agora tenho. Portanto, era preciso também utilizar, para responder, para receber, e continua, ainda hoje tenho, portanto, hoje a maioria das coisas, do que recebo ou que envio, é sobre isso, sobre anúncios de emprego. Tenho, agora, como é lógico, aqueles amigos que nós temos, agora toda a gente tem, e é lógico, às vezes, contrariamente à minha ideia, às vezes, até mandamos mails uns para os outros, oh, pá, é muito mais simples, ou ir lá, senão a gente agora, como desempregado, tenho o dia todo. [riso]”

Não quer ter acesso aos serviços online do banco porque tem preocupações de segurança. Mostra que sabe como poderia fazê-lo se quisesse, pedindo o acesso no banco, mas prefere não fazer. No entanto, para controlar os gastos, começou a fazer um controle de despesas e receitas no computador, no programa de folha de cálculo. Mostra que ganhou consciência de muitas coisas através de aulas que frequentou na academia sénior que deveria saber quando utilizava anteriormente e que não sabia. À sua geração ninguém explicou. Não sabe se as gerações mais novas explicam, acredita que a muitos também não.

“Podia saber na internet, que também nunca quis. Eu nunca quis chegar ao banco: -“Olhe, dê-me lá os coisos, que é para eu ver a minha continha.”. Não quis! Mas isso é um problema meu, não é preciso, quanto mais coisas a gente tiver no computador, pior. Que há o perigo de alguém ir lá. E agora, pelo que eu tenho visto, tínhamos aulas de informática, e outros tipos de, sobre informática, que me alertaram para isso, que a gente, realmente, há muita coisa que a gente não está alerta. E uma delas é isso, é que toda a gente, o professor que estava aqui, e que tinha experiência, e que sabia, entrava aqui no nosso, como quem entra ali... E eu: -“Oh, pá, espera aí!”. - “Pois...”. Há certas regras que nunca nos ensinaram, na minha geração. Se calhar, a vocês ensinam, e acho que devem mesmo aprender, que a gente já está naquela que, pronto. Há certas regras que nós, para estarmos na internet, tínhamos que ter consciência disso, e nós não temos. Eu muito menos, a minha geração, na vossa, se calhar, também há muito, com o que a gente ouve aí, essa então...”

Também tem WhatsApp, por causa dos filhos, tem dois grupos de família, mas não envia nada, só responde quando enviam alguma coisa.

É para pesquisa de informação que diz utilizar mais a internet, mas que ao contrário de que acontecia no início, em que acreditava em todos os conteúdos que encontrava na internet, hoje já não acredita em tudo, por ter sido alertado.

“Eu, ao início, ia à procura, quase tudo o que me aparecia, eu dava logo de barato que era verdadeiro. Portanto, eu já estou na fase. Agora do “pá, espera aí que isto não é bem assim!”, por ter sido alertado. Agora, constantemente, e é verdade, e portanto, tem que ser. Não porque ninguém me ensinasse, mas, porque a gente, por exemplo... Antes eu ia a uma loja, isto, se calhar, é um exemplo estúpido, mas eu dantes ia a uma loja e ia comprar um televisor, ou uma máquina, qualquer coisa. A minha primeira preocupação, para já, quando falava com os empregados, era para saber como é que aquilo funcionava, e quando chegava a casa, ia ler as instruções para ver como é que aquilo era! A gente aqui, ninguém nos ensina isso.”

Como estratégia para tentar perceber se uma informação que encontra na internet é credível, descreve que, primeiro, se for muito “estapafúrdio” não acredita, depois tenta ver em mais dois ou três sites, que se aparecer em vários é mais provável que seja verdade. Se não, tenta por livros ou normalmente, o que faz normalmente, é confirmar com amigos e conhecidos.

Já jogou jogos de computador, mas diz que raramente. Diz que não tem esse “vício”, “nada disso”. Descreve os jogos como uma coisa muito perigosa, causadora de vício.

Diz que a nível de serviços do estado, tudo o que puder fazer pela internet faz, mesmo antes de ser obrigatório entregar o IRS pela internet, ele já entregava no escritório.

Hoje em dia também tem *smartphone*, depois de se ter recusado durante muito tempo a ter um telemóvel, mas começa agora a adaptar-se mesmo ao *smartphone*, embora teça duras críticas às pessoas que o usam constantemente. Diz que usa mais o *smartphone* para “ver as fofoquices do Facebook”, embora não partilhe nada, num ano inteiro a única coisa que partilhou foram as festas da terra da mulher. Mas confessa que sente mais facilidade com o computador do que com o telefone, demora muito tempo a escrever, acha que pelos seus dedos serem demasiado grossos.

“Para já”, utiliza mais para telefonar, mas relata que já começa a ter “o bichinho” de vez em quando ir à procura nem que seja para matar o tempo. No entanto, às vezes carrega em coisas sem querer.

Mostra, no entanto, uma indignação com os usos que vê fazer dos telemóveis, desde o tempo em que surgiram, ainda sem possibilidade de ligação à internet. Acredita que excetuando os médicos e eventualmente outros profissionais, mais ninguém precisa de telemóveis.

E, ao mesmo tempo que critica os usos que vê as pessoas fazerem dos seus *smartphones* na rua. Descreve que no percurso que faz de metro, ele é a única pessoa que não está a olhar para o telemóvel,

que o traz no bolso. Mas diz que agora ele próprio por vezes também é “contagiado” e a ultrapassar as suas próprias ideias.

“Eu sou o único, quando entro nos Anjos e saio no Rato, entre estações e dentro do metro, que não tenho telemóvel. E eu tenho o telemóvel no bolso. Está toda a gente... assim [mexe no telemóvel]. Todos! Pá, tudo bem! Eu não faço. Já estou a ultrapassar-me a mim próprio um bocadinho que às vezes na estação, quando passa um, e eu estou ali dois ou três minutos à espera, já abro para ver se tenho alguma chamada ou alguma coisa, que eu agora ando a ouvir mal, [riso] eu não sei o que é isto - sei o que é, velhice! - então, isto pode ter tocado e vou ver, e depois aproveito e vejo um bocado a internet. Lá está, já estou a ser contagiado!”

Rui - Necessidade de adotar a internet para nova experiência profissional depois da reforma

Rui tem 79 anos e a sua trajetória de adoção da internet insere-se numa trajetória de resignação, na medida em que decorreu por necessidade de adaptação a uma nova e inesperada experiência profissional que desempenhou já depois da pré-reforma relativamente à profissão de técnico de manutenção de aeronaves, que manteve durante grande parte da sua vida. A entrevista a Rui decorreu na sala de uma academia sénior em Lisboa, na qual participa em algumas atividades.

Durante o tempo em que trabalhou como técnico de manutenção de aeronaves, Rui nunca utilizou computadores nem a internet. Nunca precisou profissionalmente, para desempenhar a sua profissão, e a falta de tempo e o foco em “estudar os aviões” são as razões que aponta para o afastamento destas tecnologias nessa fase da sua vida. A profissão de Rui envolveu frequentes formações e atualizações de conhecimento, mas sempre no âmbito de outro tipo de inovações tecnológicas.

“Sim, porque na [empresa onde trabalhava] dão-se cursos de formação periodicamente, para nós nos atualizarmos. Porque isto dos aviões é assim: a gente tem os manuais, há uma especificidade de coisas que agente tem de fazer nos aviões como é o caso dos automóveis, que fazem as inspeções aos automóveis, as reparações aos automóveis, nos aviões é a mesma coisa. Só que nos carros também pode haver essa situação mas nos aviões é mais frequente e é mais responsabilidade porque os carros andam cá, andam no chão e os aviões andam no ar, não é? Portanto tem que haver uma responsabilidade maior. Então isto só para dizer o que, que a gente tinha que se regular pelos manuais, mas tínhamos que ter cursos de formação frequentes porque os manuais eram alterados praticamente de seis em seis meses. A fábrica, portanto, os fabricantes, através de experiências das novas tecnologias, não sei quê.”

Lembra-se que “em 85 ou 90” participou numa formação de introdução à informática organizada pelo sindicato, mas que serviu apenas para ficar com uma “ideia do que é um computador”, sobretudo porque como nunca chegou a usar e nunca aplicou os conhecimentos adquiridos na altura dessa formação. A determinada altura comprou um computador para sua casa, para a filha, que nunca utilizou.

Já depois da pré-reforma, de forma algo inesperada, foi eleito administrador de um condomínio turístico no Algarve no qual era proprietário de dois imóveis, a par de outros antigos trabalhadores da empresa da qual se tinha reformado. A gestão tinha sido sempre feita por outras pessoas, “andaram uns engenheiros e uns doutores e uns comandantes” a gerir o empreendimento, mas a determinada altura “a gestão começou a ser mal feita”, e Rui foi convidado para fazer uma direção para acabar com a gestão turística e fazer gestão normal de condomínio.

“Pois, quer dizer, eu tinha... Pronto, está a ver, eu que era um operário, fui um operário na vida, não é? Eu estava a dirigir coisas que eram dos doutores. Arquitetos, comandantes e não sei quê. Portanto, está... Eu estava-me a pôr ao nível deles quando eu não tenho o mesmo nível deles, não é? Hierárquico pelos menos, de estatuto, não tenho. Mas eles confiaram em mim - isso para interrogar aquilo que a gente estava a falar ao princípio - porque não é, com a outra senhora, não podemos só mostrar ser sério também temos que ser, não é? Mas isso era mais um passatempo que eu tinha, foi mais uma coisa que eu tive, mais um trabalho que eu tive, eu... tinha sempre coisas para fazer.”

Foi para desempenhar esta nova função, muito diferente das que tinha desempenhado até então, que Rui teve necessidade de adotar o computador e a internet para ser contactado e contactar outras pessoas por email.

“O computador fez-me falta porque a gente a partir de determinada altura precisávamos que as pessoas contactassem connosco, não é. E então como é que fazem os contactos, era através dos emails, não é? Portanto aquilo, tudo aquilo depois veio umas coisas atrás das outras”

No início da adoção do computador e da internet para desempenhar as suas novas funções foi muito importante o apoio que teve de uma “moça” que era sua secretária e que era “expert” em computadores.

“Estava às minhas ordens, e ela é que fazia tudo e correu tudo bem. Mas eu, se eu tivesse lá sozinho, que fosse eu que tivesse necessidade de fazer, não sabia fazer nada. mas também cada macaco no seu galho, a gente tem que... as pessoas são o que sabem...”

A oportunidade de negócio que mais tarde veio dar origem às funções de administração que assumiu foi resultado de uma rede de sociabilização a que teve acesso no âmbito da empresa onde trabalhava.

“Depois acabei por ficar com dois apartamentos porque houve um colega meu que era mecânico de voo, técnico de voo, estava dentro do avião, portanto, a pilotar, a pilotar entre aspas, lá nos instrumentos técnicos. Já não está cá, já partiu, também. E ele, tinha uma filha deficiente e depois um dia disse-me a mim: - "oh pá, oh...Lourenço". Ele tratava-me por Lourenço, lá... - "Lourenço, pá, tenho lá uns comandantes, convidaram-me para entrar neste

projeto e tal, mas eu agora não posso, tenho de dar assistência à minha filha, não sei quê, tu não estás interessado?"

O pai de Rui tinha o 5.º ano do Liceu, o que naquela época era uma escolaridade elevada e considera que foi por essa razão que os pais quiseram que estudasse “porque havia miúdos que nem à escola iam”. Foi Rui quem, depois da quarta classe, não quis continuar a estudar, apesar do incentivo dos pais que estavam disponíveis para fazer algum “sacrifício” para que ele estudasse. A motivação era ganhar dinheiro para ajudar os pais, porque viviam mal.

“E eu tinha essa perceção que não queria ser um estorvo para os pais, queria ser uma mais-valia, queria ajudar. E então tive sempre esse pensamento em ajudar logo que, logo que comecei a pensar como devia de ser, com a cabeça, não é?”

Primeiro trabalhou numa empresa com parte mecânica. Depois, quando entrou para a TAP, foi inicialmente para trabalhar como serralheiro. Como já trabalhava na oficina com parte manual, o exame para serralheiro na TAP foi fácil e entrou. Depois precisavam de mecânicos e deram-lhe uns livros para ele estudar para depois fazerem uma avaliação, e foi integrado. A partir daí fez o seu crescimento como mecânico de avião.

Recorda da infância um companheirismo muito grande entre as famílias que se conheciam todas na altura, no bairro de Lisboa onde cresceu. Jogou basquetebol num grupo desportivo, depois foi para outro clube e depois para um dos maiores, mas depois teve um acidente, caiu numa rixa e partiu um braço o que o impossibilitou de continuar a jogar. Depois ainda jogou, mas no desportivo da TAP, que ainda lhe proporcionou algumas deslocações ao estrangeiro.

Conta que, tal como a “rapaziada na altura”, planeava emigrar “à procura do desconhecido, desbravar caminhos”. E tinha já tudo pronto para emigrar para a Holanda, quando já trabalhava na TAP, mas perdeu a oportunidade porque não conseguiu logo a junta médica quando ainda tinha uma oferta de trabalho ativa.

Conheceu a esposa em Lisboa, quando ela veio do Ribatejo para trabalhar como “doméstica”, depois esteve em França durante oito anos e Rui chegou a visitá-la lá, e inclusivamente estava em França no Maio de 68, que salienta como uma recordação “interessante”. Depois ela voltou para Lisboa. Reflete sobre a decisão, que talvez não devesse ter saído de França, naquela altura. Têm uma filha que vive também na cidade, embora se tenha formado em arquitetura trabalha na área do cinema.

Rui reformou-se em 1997, mas esteve cinco anos na pré-reforma, numa altura em que “era preciso fazer renovação de pessoal, havia muitos jovens para trabalhar”. Optou assim, em vez da indemnização que também poderia ter escolhido, para poder continuar a usufruir das viagens e dos diretos que tinha através da ligação à empresa, e a filha também.

O computador que utiliza atualmente foi cedido pela filha quando ela teve necessidade de o substituir por um mais avançado. O *smartphone* que usa também era da filha e por isso tem aplicações

que ele não consegue aceder porque têm a *password* da filha e ela tem receio que o pai aceda inadvertidamente a aplicações pagas com a sua conta. Rui também é muitas vezes advertido pela filha para os riscos que corre na internet, que considera que o pai não tem os cuidados necessários a nível de segurança. Essas interpretações da filha de Rui sobre os seus usos da internet fazem inclusivamente com que ele não faça compras online, sobretudo por recomendação dela.

Rui relaciona este receio que ela que transmite com um maior conhecimento relativamente aos perigos envolvidos no uso da internet.

“Porque a gente... quando ela me pega no computador: - “Pá, tu mexes em tudo, está tudo aberto, qualquer pessoa pode chegar aqui...” - “Mas que é que eu tenho... não tenho aí nada de especial”. Eu não entro na Finanças [online], é ela que faz o IRS é que faz isso tudo. Não entro nas Finanças, não entro na... empresas fiscais, não entro em nada de confidencial, não dou os meus dados bancários nem nada, portanto qual é o problema de ter isso aberto? Mas ela tem um medo tremendo e está-me sempre... Pronto, tem noção dos perigos que há à volta disto, não é?”

Hoje em dia é sobretudo no Facebook, nas comunicações por email e no Youtube que ocupa mais tempo online. Rui canta o fado de forma amadora e não só vê muitos vídeos de música no Youtube como tem vídeos seus a cantar o fado na plataforma online. Embora o conte com entusiasmo, Rui também faz questão de se mostrar consciente que qualquer pessoa pode partilhar um vídeo na plataforma, e de que por isso não é uma garantia de qualidade.

“Vejo muita música no Youtube, tenho lá coisas minhas gravadas, também. Mas coisas... umas que não prestam outras assim um bocadinho melhores, mas isso, o computador, a internet permite isso tudo, não é. Permite os bons e os maus andarem, estarem online, não é? Deve saber, sabe com certeza.”

Também partilha vídeos das suas atuações no Facebook. De resto, na utilização que faz desta plataforma tem especial cuidado no “aspeto interventivo”, evitando entrar em polémicas e nunca dando “opiniões determinantes”. Rui vê muita coisa com a qual não está de acordo, mas decide não entrar nas discussões porque entende que não levam “a lado nenhum” e porque tem receio de que as suas intervenções sejam mal interpretadas.

“Eu no aspeto de... interventivo, eu normalmente evito sempre entrar em polémicas, nunca entro em polémicas, nem nunca dou opiniões determinantes. porque eu vejo muitas coisas que não estou de acordo, depois não entro em polémicas no Facebook porque entendo que aquilo não leva a lado nenhum. Porque depois, muitas vezes é interpretado exatamente com o sentido diferente daquele que a gente quer dar.”

A nível de pesquisa de informação, Rui diz que às vezes nem se lembra do potencial que a internet tem, mas que pesquisa muito sobre doenças. Sobretudo uma doença específica que teve, descreve o impacto que poder obter mais informação sobre as características e os efeitos dos medicamentos que está a tomar

“Eu ia à procura através dos medicamentos que eles me estavam a dar e tudo, para o que era e então depois a gente vai, tem a explicação o tempo todo, daquilo que a gente pergunta, não?”

Também mostra que está consciente sobre todo o tipo de informação sobre saúde e nutrição que se encontra online e que não é verdadeira ou está incorreta. Associa conteúdos em português do Brasil a conteúdos menos credíveis e descreve como já viu algumas ideias erradamente difundidas na internet a serem desmentidas por médicos na televisão, mostrando que tem maior confiança nos conteúdos transmitidos na televisão, sobretudo por profissionais de saúde.

“Pronto, também há coisas na internet que são perigosas, não é? Por exemplo do Youtube, do Facebook vinham aqueles... toda a gente pode meter lá vídeos, não é, e conteúdos. Vinham lá uns brasileiros a aconselhar que o melhor tratamento para a quimioterapia era comer de dez limões por dia. Começava com dez, depois passava para nove no outro dia, depois para oito, aquilo a gente, pensando bem... Ainda ontem estava a ver o programa do doutor na Sic a dizerem que o limão não se deve nem por gotas de limão na água de manhã, deve-se beber água morna e tal mas não... E o limão é uma coisa que também faz bem, mas faz bem a determinadas horas do dia e com a refeição, coisa assim do género. E a gente às vezes abusa porque houve coisas que a gente vai vendo na internet que a cabeça é fraca, não é, vai fazer e depois faz mal.”

Ele próprio confessa que já foi influenciado por dicas sobre saúde e nutrição que encontrou online e de como foi a mulher que “não mexe no computador, mas tem a perceção das coisas” que o chamou a atenção para não adotar comportamentos apenas por terem sido aconselhados num conteúdo indiscriminado na internet.

“Não, não tenho estratégia nenhuma mas tenho esta experiência agora, que já me deixou marcado e que - e a minha mulher coitada, estava também a... ela não mexe no computador, mas tem a perceção das coisas e chamou-me à atenção: - "Tu vê lá onde é que tu te andas a meter, acreditas em tudo aquilo que vês e não sei quê". É o perigo, e a gente seguir determinados procedimentos... Aparecem montes de informações de coisas que fazem bem à saúde que fazem bem a isto, fazem bem àquilo, pronto há para aí produtos para vender na internet que é uma coisa extraordinária. A gente de facto tem de fazer um rastreio disso tudo, tem que ter muito cuidado”

Rui considera que tem preocupações de segurança online, mas como não faz utilização que o coloquem em risco, não tem “preocupações excessivas”. Dá a entender que em tempos já fez pesquisas sobre temas delicados, como terrorismo e que depois ficou com receio, relata que às vezes sentia o computador a bloquear e sentiu que era melhor deixar se aventurar.

Usa pouco o *smartphone* para aceder à internet, inclusivamente primeiro diz-nos que não o faz por não associar imediatamente os usos que faz no *smartphone* à internet. Usa apenas para ver as mensagens que lhe enviam por email e por WhatsApp, mas só as vê neste dispositivo.

Quando tem dúvidas sobre a utilização da internet e dos dispositivos associados recorre à filha, mas relata que ela não gosta de lhe passar “muito cartão”, tem de ir a casa e que quando vai ela casa dele, só lhe dá “descomposturas”.

Integra um grupo de reformados ligados à instituição onde trabalhou a maior parte da vida e é no espaço que essa organização tem, na biblioteca, que lê frequentemente alguns jornais e revistas em formato de papel, por vezes também compra o jornal, o Correio da Manhã. Mas também lê notícias online, não só aquelas que lhe aparecem logo no computador, mas também “puxa” por vezes jornais online.

“Leio também, leio também, às vezes puxo, sei puxar um jornal qualquer, não é, um Expresso, um Correio da Manhã e vejo algumas notícias. Outras aparecem-me logo no computador, que eu acedi, aceito algumas informações do Expresso, Diário de Notícias e eles aparecem-me logo no computador, em princípio. Algumas que eu gosto, perco também montes de tempo a ver isso. Depois vejo, depois apago e tal, mas estão sempre a aparecer notícias. Hoje em dia é obrigatório, a gente se mexer no computador é obrigatório.”

Rui considera que são poucas as pessoas da sua idade que estão à vontade com a internet. Às vezes quer partilhar algumas coisas com os antigos colegas e não tem como porque eles não têm internet, não estão no Facebook. Sublinha que mesmo entre as pessoas com mais formação há muitas pessoas que conhece, de idades próximas à sua, que ficam “varridos destas tecnologias todas, não acompanharam e não têm vontade de acompanhar”. Considera que têm medo.

“Têm medo, não sei se têm medo, têm receio de fazer disparates, não saber... Eu quando falo com eles ... - "Eh pá, a gente tem que ... você não tenha medo de carregar, carregue pá, se isso não estiver bom a gente depois recupera isso outra vez ou pede à professora como é que é para fazer". Não ter medo de mexer nas coisas, não é? Pronto, não é mexer assim de qualquer maneira, não é? Isto é uma máquina, pá, isto se avariar, recupera-se. Agora, em conteúdo e em coisas que são confidenciais, isso aí é que tem de se ter cuidado. Não ter medo, agora, eles têm medo, têm medo, e depois ficam naquilo e não avançam, não ultrapassam aquela barreira.”

Também faz uma distinção muito profunda em termos da utilização associada à idade, “do dia para a noite”. Considera que as pessoas com a idade “vão ficando ultrapassadas, já não pensam como os novos”.

Lembra-se que quando surgiram os primeiros telemóveis, e um colega dele teve um. Rui não conseguia compreender o que é que podiam trazer de importante para a nossa vida, “e depois foi-se desenvolvendo e hoje em dia vê-se toda a gente com o tólelé no ouvido e na rua”.

Maria - Para procurar estar “neste tempo, agora” e para conseguir falar com os netos

Maria é uma das mais velhas entrevistadas do nosso *corpus*, tem 84 anos e a entrevista decorreu em sua casa. O percurso de adoção da internet de Maria integra as trajetórias de resignação, na medida em que decidiu aprender a utilizar o computador e a internet depois da morte do marido, para se manter ocupada e para poder compreender o que os netos falam e conversar com os netos.

Maria nunca teve uma ocupação profissional fora de casa, apesar de ter tido uma vida sempre “muito ativa” e muito “distraída”. Durante 20 anos chegou a ter um negócio em sua casa relacionado com um dos seus principais hobbies, a pintura de porcelana. Tinha uma mufla, um forno especial para cozer a porcelana, e vendia também materiais para trabalhos manuais relacionados com esta atividade. Nunca precisou de utilizar o computador ou a internet para o desempenho destas nem de outras das suas atividades ou das suas responsabilidades com os filhos e a casa. Além disso, os seus próprios filhos já não estavam em idade escolar quando se deu a disseminação dos computadores na sociedade por isso, quando os filhos estavam a estudar “ainda não era moda termos computadores em casa”.

“(...) ela tinha alunas, mas depois aquilo era preciso um forno, uma mufla, para queimar a tinta, para entranhar dentro da porcelana. E ninguém tinha, e depois ela tinha que ir queimar a Benfica, era muito longe e então o meu marido resolv... - "E se a gente comprasse a mufla?" - "O homem, cala-te e depois eu não sei lidar com aquilo". Mas, olhe, o meu irmão tinha conhecimento de um senhor que fazia, comprei a mufla, depois fiz um negócio em casa. Quer dizer, eu queimava para elas, elas vinham cá trazer as coisas para queimar e eu entretanto conheci outras pessoas ligadas também às... outras pessoas, quer dizer, que vendiam, a ... uma empresa do Porto, vendia tintas, vendia pinceis, vendia todo o material para a pintura. E então, comecei a comprar para vender, para vender às minha colegas, também. Entretanto essas colegas aprenderam, foram, começaram a ensinar tinham alunas, olhe isto era uma... isto era uma loja, mas à porta fechada. [risos] Ah, eu tinha, eu tinha, a minha casa era um armazém, eu tinha tudo. Elas vinham cá, tinha louças para vender, louças em branco. Louças, tinha pinceis, tinha tintas, tinha vernizes, tinha tudo. Tinha ouro, tudo o que era preciso e depois queimavam também cá. De maneira que eu durante 20 anos tive este negócio, em casa, trabalhei e ganhei. Portanto, também em vez de trabalhar fora, trabalhei dentro de casa. Foi assim.”

Quando se começou a falar de computadores, Maria lembra-se de ouvir falar, mas tinha só uma ideia vaga, e pensava que era “só para os empregos” ou que “havia só no estrangeiro” e no início não conhecia muitas pessoas que tinham. Posteriormente, sentiu o mesmo em relação à internet.

Foi para lidar com a solidão provocada pela morte do marido que se inscreveu na academia sénior, “foi um escape”. E foi para conseguir estar “neste tempo, agora”, fazer coisas que os netos já conseguiam fazer e para conseguir conversar com eles que decidiu inscrever-se no curso de informática há cerca de 12 anos.

“E... portanto não voltamos atrás no tempo, vamos sempre estando ativas e... neste tempo, agora. Eu fui tirar os computadores por causa dos netos, então quer dizer, digo assim, então, mas eu depois os netos sabem e eu não sei, então mas isso também é uma vergonha. Então depois eu não sei falar com eles. Eles então, uma delas dizia assim: - "Ah, eu tenho uma avó muito moderna, a minha avó sabe trabalhar com computadores”, dizia a miúda. Achava a avó muito moderna.”

Teve dois anos na formação no âmbito da academia sénior, o primeiro ano só sobre a utilização do computador e alguns dos programas mais utilizados, para Maria “aquilo já era muito”. No ano a seguinte, “o professor começou logo a ensinar a ir à internet”. Depois teve logo um computador, um mais antigo, que pertencia a um dos filhos. Maria só comprou uma vez um computador novo, os outros que foi tendo ao longo destes 12 anos foram sempre herdados dos filhos. Teve computador e ligação à internet simultaneamente.

Maria nasceu e cresceu em Lisboa, mas “por acaso”, uma vez que a família tinha acabado de se mudar do Algarve para a capital porque o pai, que trabalhava como guarda republicano, foi colocado na cidade. Por isso ela e o irmão mais novo nasceram em Lisboa, mas “ninguém da família” estava na cidade. Durante o seu crescimento Maria passava grandes temporadas no Algarve. Considera-se “tanto Lisboa como Algarvia”. Foi em Lisboa que fez o curso comercial mas nunca chegou a trabalhar fora de casa, explica que nessa altura não era muito comum as raparigas trabalharem fora de casa mas que ela tinha essa permissão por parte da família. No entanto, conta que começou a namorar muito nova, com 16 anos, e casou com 24 anos, e quis saber o que o namorado preferia, e decidiu não procurar emprego.

“Naquela altura as raparigas não se empregavam. Quando eu tinha 18 anos, foi aí que começou, quer dizer as raparigas iam para professoras, enfermeiras, de resto, pouco, não se empregavam porque era... Tinham que estar em casa a tratar dos filhos e dos maridos e não sei quê. Mas eu na altura, a minha mãe não se importava que eu me empregasse, mas depois arranjei namoro e o namoro [ri]... Eu perguntei o que é que ele achava e ele disse: - "Fazes o que tu quiseres, eu não mando em ti, mas por mim antes queria que ficasse em... que não, não fosses, não te empregasses". E pronto, eu fiquei.”

Além do curso comercial, ao longo do seu crescimento, Maria teve acesso a uma série de outros conhecimentos pelo acaso de morar no andar em cima ao da sua família uma senhora que vivia sozinha e que gostava muito de Maria porque a tinha ouvido nascer e acompanhava o seu crescimento. Como era professora de piano, Francês, Português e bordados, Maria acabou por, pelo acaso desta socialização, ter acesso também a estes conhecimentos. Passava metade do dia na escola e na outra metade do dia dedicada a estas aprendizagens.

“Com nove anos, morava por cima de mim uma senhora que não tinha ninguém, era filha única, nunca casou, depois os pais morreram e ela ficou sozinha e morava por cima, e então era professora de piano, Português, Francês e bordados, veja lá, naquele tempo, era uma senhora prendada. O pai era oficial do exército e então as senhoras, essas, eram assim todas prendadas. E a minha mãe... e ela gostava muito, porque ela viu-me na... viu-me quer dizer, ouviu-me nasc... ouviu-me chorar quando eu nasci. O bebé, quando nasce, não é, porque ela morava mesmo por cima, aquilo é tudo madeira, ouviu e veio a correr, foi a primeira pessoa que me viu e então ficou, claro, não tinha ninguém, agarrou-se a mim. E chamava-lhe Titi, ela é que me disse: - “Chama-me Titi, está bem?”. E então eu passava metade do dia com ela. E a outra metade na escola... E ela ensinou-me tudo o que ela sabia, ensinou-me a bordar, e ensinava-me Português e Francês, por isso eu tinha boas notas nessas disciplinas. E ensinou o piano, com nove anos comecei então a aprender e aprendi, e toquei piano muito tempo, até me casar. Até depois de casar, de ter filhos. Porque depois vêm os filhos, a gente depois esquece-se, depois já não toca, depois passa muito tempo sem tocar porque os filhos estão em primeiro lugar, e...”

Por essa razão os filhos também aprenderam a tocar piano, também os pôs a aprender. Depois ainda chegou a tocar em festas, na escola dos filhos, onde estava muito envolvida, acompanhava a tocar quem cantava. Conta que depois sabiam que ela tocava e pediam-lhe para tocar nuns clubes. Hoje em dia toca cavaquinho na academia sénior.

Explica que tinha uma vida muito ativa, que se dedicava muito aos filhos, envolvendo-se muito com a escola, na dinamização de atividades, quer no transporte para as atividades extracurriculares em que participavam. Tirou a carta aos 30 anos e ela é que os levava a todo o lado, também foi através da rede de socialização obtida através da escola dos filhos que se envolveu com alguns hobbies, um dos quais, aquele no qual veio a ter atividade comercial em casa, durante 20 anos.

“Ah, e antes disso, eles andavam numa escola aqui na Graça, que era a escola oficina, e a professora... E aquilo era uma escola que era participada um pouco pelo Estado, mas o resto a gente pagava, muito pouco e eles também não tinham muito dinheiro, davam almoço e tudo. E então, eu ajudava muito na escola, nas festas, nas vend... fazíamos vendas de Natal, eu colaborava, andava sempre ali no viró, depois tirávamos fotografias aos miúdos, vendíamos às mães que era para arranjar dinheiro para a escola, depois disso, depois, conheci lá uma educadora de infância que pintava porcelana à mão e eu depois quis conhecê-la e daí: - “Eu

gostava de aprender, mas eu não sei se tenho jeito". Disse ela: - "Mas experimente, se não tiver, desiste, não faz. E... se tiver continua". E eu fui. Fui, olhe, andei 20 anos, naquela..."

Como nunca trabalhou fora de casa, não sente que tenha havido nenhum momento em que tenha havido uma viragem como numa passagem à reforma. Talvez a morte do marido, ter ficado sozinha, tenha representado essa viragem, no sentido em que precisava de procurar outras coisas para preencher o seu tempo. Foi por isso que se inscreveu na academia sénior onde nessa fase da vida teve acesso a uma nova rede de sociabilização e sente que fez amigas que atualmente a acompanham.

"Não, não porque, entretanto, comecei com outra... nunca cheguei a pensar na reforma, para mim era, continuava sempre, por aí fora. Ora numa coisa ou noutra, também não... gostava de variar. Portanto depois fui para os computadores. O meu marido já não era vivo nessa altura, foi um escape. Foi um escape. E digo, e aconselho a toda a gente que fique sozinha, ou que já não tenha que fazer, que esteja reformada, que vá para as academias que é muito bom. É muito bom, uma pessoa distrai-se, convive, arranja... tenho uma data de amigas, não me deixam sozinha... É..."

A possibilidade de ter contacto constante com as pessoas é o que Maria mais valoriza no uso que faz da internet, além de também utilizar para pesquisar sobre assuntos sobre os quais quer saber e para enviar e receber emails.

"A internet para mim é mais para eu saber coisas que as vezes não sei, vou ver, vou pesquisar, e para mandar email e receber emails, estou sempre em contacto com as pessoas é muito, eu acho muito interessante."

Considera que a internet tem na sua vida a principal função de se distrair e que "em casa, os velhotes todos deviam saber qualquer coisa de computador". Comunica muito online e gosta sobretudo de comunicar através de videochamada, que utiliza com muita frequência para conversar com amigos e também com a família, quando está no Algarve.

"Pois, e os filhos também, para poder falar com eles sobre, e foi... E gente muito... Pelo computador a gente fala muito, por Skype. Também, tenho um colega que também andou comigo falávamos todos os dias no Skype. É engraçado. Quando estou no Algarve também falo no Skype, é bom porque a gente fala, até como se fosse... Está lá tão longe. É engraçado."

Maria usa sobretudo o tablet e rejeita o *smartphone*, tem um mas não quer usar. A principal motivação para essa rejeição é o medo de vir a comportar-se como as pessoas que vê em todo lado, com *smartphones*, sempre a "mexer no telemóvel". Considera que é um vício e não quer viciar-se. Maria rejeita a comunicação constante através de mensagens instantâneas no telemóvel ou no *smartphone* em

detrimento da comunicação cara a cara, mas não só a presencial, mas também da própria comunicação cara-a-cara online, através de videochamada.

“Aquilo também foi uma grande invenção, por acaso, o telemóvel. Mas agora embirro e digo assim: - “Credo! Vocês não passam sem o t...”. Então e antigamente que não havia telemóveis? Como é que a gente se governava? Há qualquer coisinha, tuca... Eu não, eu uso o telemóvel para receber as chamadas, para fazer chamadas, para coisas que são necessárias, não é para conversas. Para quê? Então para conversar a gente conversa, conversa pessoalmente ou... ou, pelos Skypes ou não sei quê. Agora está ali a conversar ao telemóvel, ah... Não tenho muita paciência para isso. Mas acho que aquilo é uma coisa útil, muito útil, mas não é escravizante.”

Maria descreve o impacto da comunicação online na sua vida inclusivamente como facilitadora na continuidade de contactos mais breves com pessoas em determinado contexto fora do dia-a-dia.

“Isso das tecnologias, isso o computador tenho pessoas que vi, por exemplo, lá no Algarve, tiveram lá comigo num verão, falamos nisso sobre isso, demos o... Demos o... Ai como é que se chama...”

[O email]

O mail, pois, uma à outra, e agora mandamos muitos emails e já há tanto tempo já nem me lembro de como é a cara da senhora. Mas acho graça porque a gente não... De vez em quando mandamos assim, uma coisita qualquer oh que já temos saudades de as ver, ou como é que tem passado. Portanto ainda comunicamos. É um meio de comunicação bem bom. Senão nunca mais me lembrava daquela pessoa.”

Considera que o que aprendeu nos dois anos de aulas de informática na academia sénior chegam bem para a utilização que faz e pretende fazer porque é só “para brincar”. Por isso diz que só aprende as coisas que precisa mesmo, como para utilizar os serviços do banco online.

Apesar de utilizar primordialmente o tablet, para atividades como jogar, enviar emails para os amigos e ver jornais, Maria prefere utilizar o computador para certas tarefas de maior responsabilidade. Para ver as contas do banco, por exemplo, também porque nem sempre o consegues fazê-lo no tablet “às vezes diz que está inacessível”. Também prefere o computador para enviar cartas para os administradores dos andares que tem arrendados e emails que precise de enviar para alguma empresa, orçamentos, é também tudo feito no computador.

Também faz pesquisas de informação online, nomeadamente sobre saúde para compreender melhor os processos de saúde pelos quais está a passar. Recentemente colocou um *pacemaker* e é com algum fascínio que descreve que conseguiu encontrar muita informação sobre o procedimento na internet.

“É mais às vezes quero saber... Por exemplo, agora fui por o pacemaker, fui ver o que era o pacemaker, eles explicam tudo. Depois há outra coisa qualquer que eu não sei, vou lá, vejo a explicação daquilo tudo. Outras vezes é os medicamentos, mas depois há coisas que a gente não

pode acreditar muito na, na internet. Fico sempre na dúvida. portanto, há assim umas coisas quando eu quero saber vou à internet, saber o que é. E ver músicas, e.... filmes de Youtube, essas coisas assim.”

Maria confessa que “antes acreditava sempre no que via na internet”, hoje não acredita muito em algumas coisas e, por isso, fica na dúvida.

Notícias online vê sobretudo a revista Visão no tablet, porque lhe aparece, mas não sabe bem porque razão.

“Sim, e por exemplo eu também tenho a Visão no tablet, aparece-me a Visão lá. Não sei porquê. Se calhar... Olhe eu não sei, só sei que eu vou ver muitos artigos que vêm na Visão. Pois olhe, não vejo na revista, mas depois vejo na internet. Tem lá... às vezes vou. Tem lá jornais também e vejo, quando me interessa uma notícia.”

Também chegou a inscrever-se no Facebook, mas não se quis identificar e não colocou o seu “nome nem nada, era só para ver o dos outros”. Mas depois aborreceu-se. Também mostra dificuldade em lidar com o grau de intimidade que atribui à expressão “pedido de amizade” utilizada pela rede social online, como se fosse uma escolha de palavras feita pela pessoa.

“É exatamente porque não, não tenho tempo também para aquilo, porque se tenho uma coisa, se tenho os emails, não tenho os Facebook, e depois aquilo é muito chato porque depois as pessoas perguntam... Querem ser meus amigos: - “Quer ser meu amigo?” E depois mandam-me para o telemóvel se eu quero ser... Eu quero lá saber, sei lá quem são. Não gosto de estar assim a falar para quem não sei quem é”.

Por vezes tem dificuldades a utilizar a internet através do tablet ou do computador e recorre aos filhos e aos netos para lhe ensinarem algumas coisas, quando vão a sua casa. São sobretudo os filhos que têm mais paciência, os netos não muito rápidos e têm mais dificuldade em explicar.

“Estou com eles, eles dizem como e que... Eles tuca tuca tuca tuca, já está. Pronto. - “Como é que fizeste isso?”. - “Oh vó, isto é muito, olha é assim, assim”. Eu fico... entra-me por um lado sai-me pelo outro.”

Nunca fez compras online, mas os filhos já fizeram por ela. E embora não marque as consultas online, tem uma aplicação no tablet onde vê as consultas todas que tem marcadas.

Relativamente a questões de segurança diz que sabe que há pessoas que têm muito medo, mas que ela não se preocupa muito com isso.

Considera que os colegas fazem mais ou menos as mesmas coisas que ela online, embora uns tenham mais conhecimentos que outros. Sobretudo um colega que tem mais conhecimentos e explica muitas coisas e vai até por vezes a casa dos colegas para os ajudar com questões relacionadas com as

tecnologias digitais. Maria tem muitas fotografias e filmes dos colegas da academia sénior, das férias e das excursões. E chegou a fazer muitos *powerpoint's* com o resumo das fotografias, que enviava aos colegas: “Eles gostavam muito porque era a recordação dos passeios”.

Mas não aceita a utilização em todos os momentos dos *smartphones*, sobretudo pelos mais novos. Admite que este tipo de utilização é transversal até aos adultos e por isso tem medo que lhe aconteça o mesmo se começar a usar um. Em sua casa, enquanto estão à mesa, ninguém utiliza a internet e Maria diz com alegria que “é uma barulheira”, descrevendo o resultado das conversas entre as várias pessoas da família.

“Acho mal, acho porque eles não têm... Passam... Por exemplo, no verão, que vão lá comigo [ao Algarve], passam o tempo todo ali naquilo em vez de andarem a brincar, correr e saltar e pular. Eu acho que eles têm falta de exercício, mas as mães ralham, as mães não querem. As mães ralham com eles, às vezes tiram-lhes o telemóvel, mas eles têm um desgosto. Para eles aquilo é uma obsessão. E faz-me isso muita impressão. Não... Por isso é que eu nem quero. Não vá eu ficar como eles. [risos] Porque eu vejo os adultos também, não é só os jovens. Também estão sempre naquilo. Eu vejo os meus, mas aqui, eles vêm jantar todos os sábados cá. Chega à hora do jantar, desaparecem os telemóveis, apaga-se a televisão, jantar em família, conversa... Olhe, é uma barulheira infernal. [riso]. Enquanto se janta, tudo até ao fim, depois do jantar, elas vão para ali para ao pé do meu computador, não sei o que é que estão por lá... o que é que elas fazem não sei. E a gente aqui umas vezes conversa-se outras vezes vê televisão. Mas é assim aqui com os telemóveis aqui em casa...”

Joana - Sentiu-se analfabeta e pediu para lhe ensinarem: “não quero muita coisa”

A entrevista a Joana, de 84 anos, decorreu na sala da academia sénior onde atualmente está envolvida em algumas atividades. O seu contacto foi-nos indicado por uma colega no âmbito desta academia, entrevistada anteriormente para este estudo. A trajetória de adoção da internet de Joana é uma trajetória de resignação no sentido em que nunca teve necessidade de utilizar o computador ou a internet antes de ter decidido que precisava de compreender do que se falava quando se falava sobre estes temas, porque começou a sentir-se analfabeta no contexto das suas relações pessoais. Não tinha, no entanto, vontade de saber muitas coisas, só o necessário para compreender do que se tratava para poder manter o sentimento de integração social no seio das conversas entre a sua rede de sociabilização.

Joana ouviu desde cedo falar em computadores, sobretudo porque tinha uma prima que era programadora informática. Ouvia falar regularmente no assunto, embora não soubesse trabalhar com esta tecnologia: “nem sabia acender”. Foi um dia, em contexto familiar, que ao não compreender sequer os termos usados sobre o que se estava a conversar relativamente às tecnologias digitais, Joana se sentiu como uma analfabeta. Perante esse sentimento, decidiu que tinha de aprender algumas coisas, apenas o

necessário para conseguir compreender as conversas. Não estava, no entanto, interessada num conhecimento profundo sobre o tema, queria saber apenas o básico.

“Portanto eu sempre ouvi a falar de computadores, agora, não trabalhava nem sabia apagar, nem sabia acender, não sabia fazer nada de computadores. E um dia, em família, comecei a ouvir falar naquelas frases feitas de... Em inglês, aqueles termos, e eu comecei a sentir-me analfabeta. E então disse, não eu não posso ser analfabeta, eu tenho que ir saber disto. E então, nessa academia onde eu andei, fui ao pé da professora e disse-lhe: “Quitéria, venho aqui para a tua aula, quero que me ensines, não quero muita coisa, quero abrir, quero fechar, quero mandar mensagens, quero ir à internet e tal”. Bem, ela ensinou-me, ensinou-me Power Point, mas eu não sou nenhuma barra naquilo.”

Agora já ouve falar sobre o tema e compreende “o que querem dizer”, que é o que pretendia, sobretudo. Nessa altura aprendeu a fazer algumas coisas no computador que hoje em dia não faz. Faz só o que lhe interessa que é saber ligar e desligar, ir à internet enviar e receber mensagens, ir ao Facebook, jogar cartas, paciências e pesquisar coisas que queira. Além disso, hoje em dia, problemas físicos específicos impedem-na de estar muito tempo sentada ao computador, porque tem limitações nas posições em que pode estar sentada e não consegue manter a mesma posição por muito tempo.

A filha foi uma das primeiras pessoas mais próximas que Joana viu a começar a usar o computador. Tem 61 anos e é médica “cirurgiã pediátrica”, uma das primeiras coisas que conta com orgulho na entrevista. Uma vez que ao longo do percurso escolar da filha os computadores individuais ainda não estavam disseminados na sociedade, Joana assistiu à adoção do computador pela filha já depois de ela sair de sua casa. Embora a filha seja utilizadora, Joana achou que para aprender precisava de recorrer a outras pessoas.

“Mas quer dizer isto dos filhos ensinarem os pais não dá, não dá. De modo que eu sabia, eu percebi que pela minha filha não ia aprender e então foi por outros meios.”

Foi quando ficou viúva, aos 39 anos, e se mudou com a filha para casa dos seus pais, que decidiu começar a fazer voluntariado numa academia sénior que havia perto da zona onde morava nessa altura. Esteve lá 20 anos, e foi aí que decidiu, a certa altura, pedir à professora que ensinava informática que a ensinasse também a ela a utilizar o computador e aceder à internet.

Quando o marido morreu, Joana não trabalhava, tinha tido uma experiência profissional de quatro anos a trabalhar como administrativa num hospital antes da filha nascer, trabalho que abandonou para se dedicar a cuidar da filha.

“Não estou arrependida, mas realmente podia ter conciliado tudo, embora naquela altura não houvesse as facilidades que há hoje.”

Joana fez o curso do Liceu e chegou a ter o plano de seguir estudos na universidade, diz ter sido sempre muito apoiada pelos pais em geral e também no seu percurso escolar, o pai era ourives e a mãe trabalhava a cuidar da casa e dela. Nasceram e cresceram ambos em Lisboa, tal como ela. No entanto, depois casou e não continuou os estudos. Enquanto solteira chegou também a estudar Francês na Alliance Française.

“Fiz até o curso do Liceu, depois daí, era para ter ido para Germânicas, que era o... Ou Germânicas ou Romanas, quer dizer, letras, era o meu percurso, era letras. Ciências não, especialmente por causa da Matemática, fui sempre um zero a Matemática. Mas pronto, casei e fiquei por aí.”

Depois de ter ficado viúva, Joana cuidou durante oito anos da mãe quando esta ficou doente e acamada. A atividade que nessa altura teve numa academia sénior, primeiro como voluntária e depois também como aluna, foi muito importante para “aguentar” estes anos difíceis.

“A minha mãe, entretanto, adoeceu, ficou acamada durante oito anos, foi muito difícil, como é para toda a gente a quem isso acontece, mas, entretanto, eu fiz parte de uma academia onde estive 20 anos. Portanto, esta será a minha segunda academia, onde estive 21 anos e ainda bem que fiz isso porque senão a minha cabeça não tinha aguentado aquilo que aguentou, porque é realmente tratar-se de uma pessoa assim é muito duro. Estive 20 anos, estudei lá várias coisas, aquilo que não tinha oportunidade de ter estudado antes, as coisas que me interessariam mais, mas depois saí de lá por motivos de doença. Estive gravemente doente. Felizmente a coisa passou.”

Joana mantém muita da rede social a que teve acesso através do marido, os seus ex-colegas de trabalho e também da família e amigos da aldeia na Beira Alta, da qual os pais dele eram originários e à qual Joana e a filha continuaram sempre a manter muita ligação. Descreve o marido como “um homem extraordinário”. Foi estudante de medicina, mas nunca chegou a acabar o curso e trabalhou como delegado de propaganda médica. Até hoje ela e a sua filha continuam a passar férias na casa da aldeia que era dos seus sogros.

“E lá tenho família, do meu marido, tenho amigos. O grande problema é que claro... as pessoas também vão envelhecendo e vão adoecendo. Já têm morrido algumas, mas a vida é assim, a gente tem de a encarar como ela é.”

É com muito orgulho que Joana fala da sua única filha e do seu percurso escolar e profissional.

“A minha filha foi uma rapariga que nunca me deu problemas, claro teve as suas fases como é normal. Foi uma aluna brilhantíssima, nunca fez nenhum exame, a não ser aqueles que era mesmo, mesmo, mesmo, mesmo obrigatório fazer. E como já lhe disse é uma filha... É fantástica. Como profissional acho que também é muito boa e isso deixa-me muito satisfeita.

Não é que ela o diga porque é uma pessoa que é de uma humildade e de uma modéstia como são as pessoas que realmente são boas.”

Depois da morte da mãe, começou a dedicar muitas horas no voluntariado na academia, mais até do que um horário normal de trabalho. Tratava das inscrições e fazia parte de um gabinete de apoio. Hoje em dia tem sempre os dias muito “aplicados” na academia onde atualmente frequenta atividades. Durante o período do ano em que há aulas não tem tempo livre, só se não o quiser aplicar. E quando está em casa usa o computador, embora ultimamente já não possa usar muito que as suas costas não deixam. Também já não consegue fazer rendas e bordados, o que a distraía muito.

E planeia os próximos anos de atividades com a incerteza que associa à idade.

“Pronto, faço parte especialmente das [disciplinas] lúdicas que é aquilo que mais me distrai. Porque... E além que são da parte da tarde e eu, não que seja dorminhoca, mas já não posso andar assim a correr muito e então deixei algumas da parte da manhã, embora para o ano... A ver vamos, não é? É um passinho de cada vez porque nesta idade Não se pode [risos] fazer planos, nem se deve. E, e cá estou.”

Hoje em dia não abdica do acesso à internet e quando vai de férias para a casa na aldeia na Beira Alta leva o computador e lá acede à internet através de internet móvel porque é a única que permite aceder na aldeia.

Joana relata que quando pega no computador tem quase uma rotina, primeiro que tudo vai ver os emails, se lhe interessam abre, se não, não abre. Depois vai ao Facebook. Sente necessidade de explicar porque é que está no Facebook, mostrando uma ideia de perceção pública negativa relativamente à rede social.

“Depois vou ao Facebook e eu agora justifico porque é que eu pus o Facebook, que eu acho que aquilo é uma bisbilhotice muito grande, mas como eu também só digo aquilo que quero.. Eu pus o Facebook não por gostar muito, aliás não gosto mesmo nada, mas a minha filha e o meu genro fazem dança e isso, eles põem sempre no Facebook e eu foi por causa dos campeonatos, quando eles iam concorrer que eu pus o Facebook, senão nunca o teria posto, porque não é coisa que eu aprecie muito. E especialmente, eu como lhe digo, ponho aquilo que quero, não é? Ah... Mas.. Acho que aquilo que... Há certas coisas que... Não sei como é que as pessoas conseguem escrever lá aqueles comentários, eu nunca comento nada.”

Não gosta de ver sobretudo comentários que considera por vezes “muito ordinários”, e diz que que nas poucas vezes que comenta alguma coisa que acha engraçado e o que usa são os *emojis*, “através dos bonequinhos”. Os conteúdos que costuma partilhar na rede social são os relacionados com animais perdidos e coisas da atualidade que “merecem ser partilhadas”. Outros, relacionados com apelos sobre crianças com problemas, opta por não partilhar porque lhe “soa a vigarice”.

Utiliza muito pouco a internet para comunicar com a filha porque a vê todos os dias e prefere comunicar pessoalmente, tal como com os colegas.

Não tem *smartphone*, tem um telemóvel antigo e espera que dure muito tempo porque não queria nada ter um *smartphone*, que descreve como “essas bombas novas”, receia sobretudo porque tem medo do interface do ecrã táctil num dispositivo pequeno: “aquilo é tudo digital, às duas por três os bonequinhos fogem todos”. Receio que advém também de ver a própria filha e o genro por vezes “aflitos à procura”. Já relativamente ao tablet, não tem, mas já experimentou usar o da filha e ficou com vontade de comprar um porque considera muito prático, principalmente por causa das suas costas porque não é necessário manter a posição do computador.

Também usa a internet para fazer pesquisas, como por exemplo de poemas para um grupo de jograis da qual fazia parte e receitas de culinária. Evita ver notícias online, tenta ver o mínimo possível no telejornal só para se manter minimamente informada.

“Não costumo, eu vou-lhe explicar porquê. Porque eu, embora goste de estar informada, mas a desgraça é tão grande, e eu não posso remediar nada, que vejo assim o telejornal a fugir e fico-me por aí.”

Há algumas utilizações que prefere não fazer mas que foi ensinada a fazer e pensa que um dia poderá ser-lhe útil, como a marcação de consultas online.

Considera que como usa muito pouco a internet não chega a ter dúvidas, mas não se aventura online em atividades de maior responsabilidade. Por exemplo o IRS é a filha que faz, porque ela tem algum receio de errar. Fica mentalmente descansada se for a filha a fazer.

Tem bastantes receios em termos de segurança e é sobretudo por isso que descreve ser “absolutamente contra” a utilização dos serviços online do banco. Em termos de preocupações de privacidade diz não ter porque não divulga informação pessoal, mas reflete sobre isso.

“A não ser que haja maneira de fazer qualquer coisa, não sei”.

Uma das coisas que mais valoriza na utilização que faz da internet é a troca de emails que mantém com colegas e amigos, sobretudo alguns emails que lhe enviam “realmente muito bonitos”, referindo-se à troca de powerpoints através de email.

“Sim, aquelas pesquisas que eu vou... o contacto que eu posso ter de mandar emails e... porque há emails que realmente mandam muito bonitos, aquilo é... quando a gente abre é uma maravilha. Só por isso, porque de resto, eu gosto muito mais de contactar com as pessoas do que...falando, do que estar online a tuc tuc tuc tuc tu cá tu lá. Isso não tenho grande pachorra para isso.”

Conversar através de mensagens instantâneas escritas é das coisas que menos gosta de fazer e de ver fazer.

“Como eu lhe disse para contactar eu gosto muito de falar pessoalmente com as pessoas.”

Considera o telemóvel, em si, um instrumento muito útil embora não concorde com o uso que se faz dele, sobretudo o uso em momentos de interação e convívio presencial, como refeições em família, relatando que “infelizmente” tem essas situações na sua família. E também em transportes públicos onde vê pessoas de todas as idades a fazerem um uso com o qual não se identifica e não compreende.

“Deve haver bom senso em tudo o que se faz na vida e... acho que os miúdos agora é tudo. Eu vou no metro e vejo tudo agarrado áquilo, velhos... mas é que é velhos, novos, eu vejo pessoas da minha idade tuca tuca tuca tuca. Quer dizer, não sabem fazer outra coisa, não percebo.”

Joana desassocia esta interpretação da sua idade avançada, realçando que a sua mentalidade não corresponde àquilo que considera espectável de uma pessoa com essa idade.

“Isso tem pano para mangas. Olhe, há uma coisa que eu vejo e que não é por 84 anos porque já deve ter visto a minha mentalidade não estar de 84 anos.”

Isabel - Adoção incentivada pela filha, um escape à “má televisão”

A trajetória de adoção da internet de Isabel é uma trajetória de resignação na medida em que acolheu os incentivos da filha para aprender a aceder à internet, que considerava que a mãe estava a tornar-se “analfabeta” por não saber utilizar as tecnologias digitais numa altura em que estas estavam já muito disseminadas na sociedade. Hoje em dia está contente por ter aprendido, não só pelas facilidades de comunicação, mas também por ser um escape quando na televisão passam coisas que ela não quer ver. Isabel tem 74 anos e a entrevista decorreu numa sala da academia sénior onde frequenta algumas atividades.

Embora tenha trabalhado alguns anos fora de casa, no âmbito do trabalho de escritório, Isabel dedicou-se exclusivamente aos trabalhos em casa relativamente cedo. Não tendo tido anteriormente nenhuma necessidade profissional ou pessoal específica para adotar os computadores e a internet nem nenhum interesse pessoal, foi pelos apelos da filha, hoje com 45 anos, que receava que a mãe ficasse excluída da sociedade em termos de competências mínimas ligadas às tecnologias digitais, que Isabel decidiu adotar a internet há alguns anos atrás. Hoje acha que “foi muito bom”. Nessa altura, Isabel aceitou os ensinamentos por parte da filha e também do marido, que tinha adotado antes dela, sobre o uso do computador e da internet.

“A minha filha, a minha filha empurrou-me bastante para isto porque achava que eu era como se fosse uma analfabeta. Naquela altura...naquela altura e nesta, não é? Porque, já viu? Até os impostos e não sei quê, têm de ser feitos pela internet, o IRS e essas coisas todas. O que eu não acho muito bem – isto agora é um aparte - porque há pessoas que já têm muita idade, e moram no interior e não têm acesso a esses conhecimentos, não é? Mas foi talvez por

necessidade, e foi uma maravilha. Eu comunicava, não tinha que ir para os correios e não sei quê, porque eu comunicava para Barcelona e para vários sítios. Era muito bom. Foi muito bom!”

Foi sobretudo depois de frequentar aulas de informática no âmbito da academia sénior que acabou por começar a utilizar mais. Acha que foi uma forma importante de adquirir conhecimento “até porque também não tinha de perguntar”.

Isabel não se lembra quando surgiu o primeiro computador em sua casa e se foi para a filha ou para o marido, mas embora tivesse há muitos anos um computador em casa, nunca sentiu interesse ou necessidade de aprender a utilizar. Hoje ela e o marido partilham um computador portátil que ele comprou.

Isabel tem o quinto ano do liceu, conta que o terminou com alguma dificuldade porque tinha muitas dificuldades a Matemática. Mas na altura “havia muitos empregos”, não “havia necessidade de mais formação”. E Isabel tinha muito interesse em “empregar-se”, porque era essa a maneira de poder sair um pouco mais de casa. O pai, no entanto, não gostava que as filhas trabalhassem fora de casa e Isabel explica que para o pai as filhas trabalharem significava socialmente uma humilhação pessoal.

“A minha irmã, pronto, o meu pai, como os outros homens aqui em Portugal, sentia-se um bocado...rebaixado, digamos assim, porque as filhas desejavam empregar-se. Parecia mal, parecia que o pai não, não conseguia sustentar uma filha. Mas não. Aquilo já eram ventos de mudança que nós queríamos, queríamos sair de casa, queríamos ver outras coisas e assim. De maneira que, embora eu tivesse 13 anos a menos que a minha irmã, quando foi a minha vez também me aconteceu o mesmo, o meu pai também não se mostrou nada agradado.”

Tinha 17 ou 18 anos quando começou a trabalhar no escritório num negócio familiar, e na mesma altura começou a namorar. Isabel evade-se a falar deste primeiro emprego e também sobre as razões para esse trabalho ter terminado pouco depois do 25 de Abril, mas depois disso ainda trabalhou “na parte escriturária” da loja de um tio durante alguns anos. Deixou de trabalhar fora de casa cedo e acabou por reformar-se antecipadamente.

[“P: Quer falar sobre esse percurso?”]

É assim, eu costumo dizer que quando se vai muito ao passado, há sempre maneira de ficarmos magoados. E eu o passado...quer dizer, no entanto, falámos, falei sempre do passado, isso é verdade. Mas, mas...não gosto muito, tanto que eu reparo aqui nas aulas, às vezes há colegas que estão muito ligadas ao passado(...) Mas não, não gosto assim de coisas muito antigas nem de falar muito do passado, pronto. A minha filiação e a infância está bem, agora, outras coisas, não. Uma pessoa fica, acaba sempre por ficar magoada!”

Ainda enquanto trabalhava fora de casa, chegou a fazer cursos de pintura e de azulejo, conta que estava muito inclinada para as artes e que era uma boa forma de mudar do ambiente de escritório. Conta com orgulho que teve um azulejo pintado por si numa exposição coletiva de azulejos na Culturgest.

Isabel nasceu e viveu sempre em Lisboa, e apesar de o pai ser português, a mãe era catalã, e essa é uma das primeiras coisas que conta sobre a sua biografia sublinhando, além disso, a grande influência que a mãe e toda a parte da família Catalã tiveram na sua vida. Conta que o ambiente em casa era engraçado, que se ouvia muita música, lia-se e não se ouvia futebol, “só do vizinho”. Quando a irmã casou, Isabel tinha apenas seis anos, mas lembra-se que a casa ficou um pouco vazia porque ela era bastante alegre. Descreve algum desajuste cultural que a mãe sentiu em Lisboa também em relação à liberdade das mulheres.

“Mas, pronto, não sendo... A minha mãe era uma pessoa culta e com abertura. Porque eu lembro-me de a minha mãe me dizer que o meu pai a avisava que quando fosse para o Rossio, não fosse para o lado dos cafés. Ora, o lado dos cafés hoje, são poucos os cafés, é só o Nicola. Mas nessa altura havia muitos cafés, havia o Café Gelo, havia o Café...Chave d’Ouro. Eu lembro-me de ter ido ao Chave d’Ouro. E, então, as senhoras não deviam ir para ali, porque tinha ficado uma herança das judias, que iam para lá para as esplanadas e cruzavam as pernas e que... Está a perceber? Não era... Não eram muito bem-vindas, estas pessoas assim com hábitos...enfim. De maneira que o meu pai avisava a minha mãe, e isso aborrecia a minha mãe, que estava habituada a ir para todo o lado, sem proibições.”

Também é como uma pessoa culta e inteligente que descreve o pai, Isabel diz que herdou esse gosto pela cultura. Conta como fazia para comprar livros quando vivia com os pais, uma vez que o pai não lhe dava dinheiro, mas já “a senha” para o autocarro, que ela trocava por dinheiro, e juntava, até poder comprar: “Era eu que escolhia, era eu que comprava”.

A este gosto pela cultura alia a auto percepção, diversas vezes repetida ao longo da entrevista, de que não é inteligente. Diz que inteligência “já se nasce” e que não nasceu inteligente.

“O meu pai lia muitíssimo, havia sempre muita, muita, muita leitura em casa, desde jornais, desde revistas, fui sempre habituada. Eu ainda nem sabia ler, e já me punha à janela com um jornal que o meu pai comprava, e até por acaso era ao contrário, porque eu ainda não sabia como é que as letras... [riso] Mas tinha aquela...percebe? E, repare, quer dizer, isto não é para mostrar que sou inteligente, porque eu já disse que não sou inteligente. Era muito má aluna, até, a matemática, portanto, é sinal que eu não sou inteligente.”

A filha vive na Alemanha, onde trabalha numa empresa. Licenciou-se em Matemática e Física, “por muito que custe a acreditar”, sublinha. Ainda hoje salienta que não gosta de ficar em casa a olhar para a televisão, gosta de sair, ir a eventos culturais. Gosta de ir ao cinema, e vai, às vezes com o marido outras vezes com uma colega da academia sénior, porque têm gostos muito idênticos. Além de irem ao

cinema também compram livros e trocam entre si. Vai sempre aos festivais na rua de Lisboa, como o de Ópera, e o marido também.

Isabel considera que ter começado, há alguns anos atrás, a utilizar a internet foi muito bom, realça principalmente o facto de ter passado a comunicar com os familiares em Barcelona, e para vários outros sítios. Atualmente comunica através de email por exemplo com uns primos do marido que vivem na Alemanha. A internet faz-lhe cada vez mais falta, se for para fora e não tem internet fica “desgraçada da vida!”. “Faz-me logo muita falta!”.

Isabel continua atualmente a aceder à internet apenas através do computador, que partilha com o marido, e considera, com pena, que não acompanha tão bem como gostaria, “para isso teria de fazer mais um curso”. No entanto, faz utilizações da internet muito específicas para atender os seus interesses, como por exemplo a venda de objetos antigos guardados em casa pelo seu marido através de uma plataforma online para o efeito. Isabel pede ajuda ao marido para carregar as fotografias no website onde depois, sozinha, negocia valores e combina entregas com os compradores.

“Além disso, eu também aderi ao OLX, porque me desfaço de monos que tenho em casa, para desgosto do meu marido, mas desfaço-me de monos que tenho em casa. E, pronto, e desfaço-me dos monos e ainda recebo algum dinheiro, às vezes.”

[P: Então vende coisas através da internet?]

Ah, pois! Então? Em vez de as pôr ao pé de casa, ou ao pé dos contentores, ainda faço isso! Ponho no OLX.

[P: E faz esse processo sozinha?]

As fotografias é o meu marido que as põe, muito contrariado, muito aborrecido. E depois o resto é comigo. De maneira que eu é que faço o preço, depois negoçio, e depois as pessoas vão lá. O meu marido e uma amiga minha já me disseram: - “Isto é um perigo! Qualquer dia vão-te lá a casa e torcem-te o pescoço!”. - “Olha, também podem torcer na rua”. Mas assim é muito engraçado, é uma aventura e eu gosto dessas coisas e tal, e de desfazer-me de muita coisa.”

O facto de aceder à internet apenas através de um computador de uso partilhado com o marido faz com que Isabel considere o computador como um bom refúgio para quando o marido está a ver na televisão coisas sobre as quais não tem interesse.

“Mas todas as noites, porque a televisão, às vezes, realmente tem serões que é impossível, e agora com o futebol e os comentários, nunca mais acabam, e eu refugio-me, vou sempre para a internet. Gosto de ver o que é que se passa. É engraçado.”

Além disso, há funcionalidades online que tem pena de não usar mais, como a videochamada através do Skype que só não usa mais por ter dificuldades técnicas no uso da plataforma no seu computador.

“Ah! O Skype é muito interessante, porque se vê as pessoas! Ah, sim, sim! [riso] Mas, às vezes, aquilo não funciona muito bem, ou vê-se as pessoas e ou não têm voz, ou não está... As pessoas falam depois de aparecerem e de falarem. Nem sempre funciona muito bem. Pois.

[P: Não costuma usar, então, com regularidade?]

Eu gosto, eu gosto! Porque assim vejo, vejo os meus primos, gosto muito de ver, mas não, nem sempre está a resultar. Eu não sei se é esta zona que não é grande coisa para o Skype, eu não sei, não faço ideia. Mas tenho pena, tenho.”

Isabel usa o Facebook e considera a rede social muito interessante pela interação que tem com os amigos. Realça, no entanto, que não aceita os pedidos de pessoas que não conhece.

“O Facebook, pronto, quer dizer, depois vejo, vejo e... Os amigos, os amigos que, os amigos do meu Facebook, ou melhor, os meus amigos do Facebook, quase todos são meus amigos. Não dou, não dou amizade a pessoas que não conheço. Tenho de conhecer minimamente qualquer faceta das pessoas.”

Faz pesquisa de informação na internet sobretudo sobre informações práticas, como direções e autocarros, e relacionadas com os seus interesses culturais, pesquisa sobre filmes em cartaz, assiste aos trailers dos filmes e pesquisa online para satisfazer curiosidades como o aspeto de determinada escritora ou músico. Também já pesquisou sobre questões de saúde específicas que a preocupavam, mas diz ser “uma faca de dois gumes”, quer pela quantidade de coisas associadas aos mesmos sintomas quer pela possibilidade de não estarem corretas ou serem verdadeiras as informações que encontra online. Com estratégia para ferir a credibilidade da informação que encontra online, Isabel, presta sobretudo atenção à forma como as coisas estão escritas, é o português não estar correto aquilo que mais a faz duvidar da credibilidade dos conteúdos que encontra online.

Para Isabel a internet é sobretudo uma fonte de entretenimento, vai sabendo muitas coisas que se passam e até a convidam para atividades offline pelo “chat”, e é uma das coisas que mais valoriza.

Tem um telemóvel com acesso à internet, um modelo com um sistema antigo, que nos mostra, e que tem muita dificuldade em usar. Isabel não gosta do telemóvel que lhe fizeram chegar às mãos. Não o usa para aceder à internet e tem inclusivamente dificuldades em usar as suas funcionalidades de chamada: “o dedo apanha uma quantidade de pessoas”. Descreve a estratégia de resistência que tem para lidar com a questão. “Como não gosto dele não sei onde o ponho”.

Não usa o banco online e nunca fez compras online, mas conta que o marido já fez reservas de alojamentos na internet e que não se deram mal. É ao marido que recorre quando tem dúvidas na utilização, que por vezes também não sabe e recorrem a colegas na academia sénior, que às vezes sabem e às vezes não, e às vezes quando sabem e explicam. Isabel fica “toda baralhada”.

Isabel não tem muitos receios sobre questões relacionadas com a sua privacidade e a segurança online. Relaciona maiores problemas de privacidade e segurança com utilizações mais intensivas, e

como ela não sabe fazer poucas coisas, considera que está mais protegida. Mas conta um episódio em que viu a sua privacidade exposta pela partilha de outros de uma foto antiga sua e teve de lidar com o facto de não conseguir retirar a fotografia.

“Não, porque nunca ponho assim os meus elementos assim expostos, nem fotografias. Para já, também não as sei pôr, mas também não...não ponho! Porque não, não me interessa. Mas, por exemplo, tenho um sobrinho, um sobrinho-neto, não sei porquê nem por quantos, eu nem sabia! Quando cheguei aqui, (...) aquela senhora que está ali na receção, disse-me: - “Ai, que bonita que estava no dia que se casou!”. Eu disse: - “Como é que é?”. - “Então? Pois está lá, na sua página.”. - “Está na minha página?”. Depois fui ver, não sei como é que o meu sobrinho fez isso, acho que teve acesso a uma caixa de fotografias do pai, portanto, meu sobrinho, e então pôs na Int... No Facebook, na minha página do Facebook, e eu não consigo tirar essa fotografia de lá porque não sei. Não sei tirar. Porque eu não gosto de ver aquilo.”

Considera que há uma utilização excessiva que faz com que não se “desfrute dos tempos que temos com os familiares” por parte das crianças e jovens e que estas “deviam apanhar ar e deviam fazer mais exercício”.

Fala de como esse assunto é por vezes abordado nas correntes de emails que circulam entre os seus colegas, com idades próximas à sua, com humor relacionado com essa questão.

“E há aí muitas, muitas anedotas nesse aspeto, e até nos mandam muitos e-mails porque nós vivemos num mundo que já não comunicamos, e andamos todos realmente assim. Nós vamos de metro e está tudo mergulhado, nem sequer se vê que é uma pessoa que precisa de lugar porque é deficiente, porque as pessoas estão... Ou estão ou fingem que estão, não sei, eu penso que devem estar mesmo. Está tudo realmente a ver ou a jogar, joga-se muito pela internet.”

Entre os seus colegas da academia sénior considera que há muita diversidade, tem colegas que usam e outros que não mas considera que aqueles que usavam computadores quando estavam a trabalhar têm mais facilidade.

Luís - Interesse pelo Facebook depois de formação obrigatória no âmbito profissional: “já que estava ligado àquilo”

A trajetória de Luís, com 69 anos, que entrevistámos na sala de uma academia sénior na qual frequenta algumas atividades, insere-se numa trajetória de resignação na medida em que, durante muitos anos, ouvia falar sobre as novas tecnologias digitais e, embora gostasse de ir ouvindo, era uma coisa na qual não tinha interesse pessoal, foi a seguir a uma formação técnica em contexto profissional que ele os seus colegas foram “obrigados a aceitar” que acabou por começar a utilizar a internet.

Luís trabalhou quase toda a sua vida profissionalmente ativa na área dos elevadores, na maior parte do tempo como técnico de eletromecânica, e era principalmente no contexto profissional que ia ouvindo aos colegas mais novos, que entravam na empresa e a quem ele dava formação técnica, falar sobre computadores e internet, à medida que as tecnologias digitais se iam disseminando na sociedade. No entanto, nessa altura Luís não sentia nenhum apelo para aprender a utilizar o computador e a internet, embora gostasse de os ouvir falar sobre o tema.

“Sim, ouvia, através dos... Dos jovens que iam entrando pela empresa, que passavam por mim. Que eu dava-lhes formação técnica e ouvia-os falar, em termos técnicos, sobre a internet, sobre o Facebook, sobre aquelas coisas que começaram a aparecer nos anos... 90, o princípio de 90, que foi quando passou a ser mais vulgar esses grupos de jovens que iam entrando para as empresas, neste caso para a empresa, a [nome da empresa], passaram tempo a falar dessas coisas. Para mim era alheio, não sabia o que era, nem tinha vontade em saber.

[P: Não tinha, nessa altura?]

Nessa altura não porque, não precisava e... e pronto é uma coisa que não... não entendia bem. Sabia que existia, claro tinha que fazer alguma formação técnica na área da informática, mas... Era coisa que na altura não me prendia, não estava vocacionado para aí. Mas gostava de os ouvir falar.”

Mais tarde, no âmbito do seu trabalho, Luís teve formação técnica na área digital para se adaptar a um sistema informático dos equipamentos com os quais trabalhava e à própria comunicação interna da empresa que passou a implicar a utilização profissional de um *smartphone*. Foi no seguimento desta formação para utilizar o *smartphone* profissionalmente, que Luís descreve como uma obrigação, uma coisa que ele e os foram obrigados a “aceitar”, que acabou por decidir começar a utilizar o Facebook, pelo qual já vinha a desenvolver interesse. A rede social online foi a porta de entrada de Luís para a utilização da internet e a formação que teve de aceitar deu-lhe o conhecimento inicial para ter confiança para começar a usar.

“Só... só, só... Cinco anos antes de pedir a reforma, talvez. Quando começou a ser mais vulgar o Facebook, interessei-me pelo Facebook, e pela net e... Porque passei a ter também das empresas, da empresa onde estava, já em 2006, tive que... Fui obrigado a entrar no sistema moderno informático porque os equipamentos eram... Os equipamentos e a comunicação começava a vir já em... Em net, em digital. Então tive que fazer algumas formações, já nesse período, 2006 para cá, para poder trabalhar com os telemóveis, com os iPhones, com essas coisas, com sistemas microprocessadores, que já começaram a aparecer nos anos 90, que era fácil e foram-se complicando e foram-se vulgarizando a partir daí. E então era já preciso alguma... as pessoas terem já alguns conhecimentos técnicos para poderem mexer naqueles equipamentos, na programação e nas leituras, e então, fomos obrigados a aceitar formação nessas áreas, formação técnica.”

Ao longo do tempo foi-se desinteressando da rede social online e hoje em dia diz que já não gosta de utilizar o Facebook. Foi por volta de 2011 que decidiu, na sequência da formação na empresa, comprar um computador para si, para casa, e começar a aceder à internet, “já que estava ligado àquilo”. Habitado a trabalhar com a parte técnica de outras tecnologias, ligadas aos elevadores, faz questão em sublinhar que a aprendizagem que adquiriu através da empresa sobre tecnologias digitais era “sem área técnica, só a mexer, sem grandes sabedorias”. Antes disso já tinha tido um computador em sua casa, que comprou para o filho e era apenas o filho que o utilizava. Luís nessa altura não se interessava por isso e também não tinha tempo para se interessar.

Hoje em dia continua a usar o mesmo *smartphone* que usava no âmbito do trabalho e é dos dispositivos digitais que tem mais facilidade em utilizar. É lá que vê qualquer mensagem, ou imagem ou notícia, e considera mais fácil de manusear.

Luís nasceu num meio rural no concelho da Azambuja e veio para Lisboa aos 17 anos, onde começou a trabalhar na área dos elevadores, na eletromecânica, onde trabalhou o resto da sua vida profissional, primeiro na montagem e depois na assistência. Antes de vir para Lisboa, Luís já tinha começado a trabalhar, com 12 anos, em pequenas indústrias e também na agricultura para ajudar a família. Abandonou a escola depois da quarta classe, a escolaridade obrigatória à época, devido ao que descreve como as condições de vida e os hábitos do meio. Lembra-se que não gostava da escola nessa altura.

“Não gostava muito na instrução primária, não gostava porque tinha frio, não tinha condições, tinha fome. E... Quando assim é não estamos bem.”

Durante mais de dois anos Luís interrompeu o seu percurso profissional para cumprir serviço militar em Timor e, regressado do serviço militar, estudou de noite durante cinco anos sempre a trabalhar na área dos elevadores. Deslocava-se de Sacavém, onde morou grande parte da vida, para Lisboa e fez assim um curso técnico de eletromecânica e eletricidade geral, que lhe “facilitou a vida mais tarde”, salientando não apenas o acesso a competências técnicas, mas também em termos de sociabilidades, a uma rede de contactos pessoais.

“De maneira que eu estudei, fiz um curso técnico e que depois me facilitou a vida mais tarde. deu-me algumas vantagens técnicas e pessoais, não é, a nível de convivência com as pessoas, de conhecimentos, que é sempre bom.”

Descreve, no entanto, a dificuldade que havia em estudar à noite naquela altura, realçando a dificuldade nas deslocações devido aos poucos transportes.

Luís tem dois filhos e é atualmente viúvo. Mudou-se há poucos anos de Sacavém para Lisboa, onde vive com “uma senhora amiga e onde fazemos vida em comum”.

Sobre os filhos salienta que já é diferente “já tiveram algum apoio familiar”. A filha formou-se em administração de empresas e o filho em história.

Luís gostava da sua profissão, sobretudo porque nunca era igual todos os dias e nunca era no mesmo sítio, e gostava disso. Teve oportunidades de emprego a nível bancário, ou em oficinas e fábricas e nunca quis porque se habituou desde cedo a ter um “serviço mais solto, mais livre”. Não era a sua vocação estar sentado atrás de uma secretária ou de uma bancada o tempo todo, diz que desde cedo que não gostava de estar preso. “E não me arrependo, hoje”.

Luís considera que não desejou a reforma, mas que, no entanto, começou a sentir que estava na hora de dar lugar aos outros. Descreve uma sensação de desenraizamento no local de trabalho pela modificação do contexto. Descreve o facto de já não partilhar os pontos de vistas e os conhecimentos dos restantes colegas e de começar a sentir-se desacompanhado.

“Não, não foi desejada, tinha de ser, tinha que acontecer dado as condições físicas. Não é só dado as condições físicas, mesmo as condições de trabalho também se vão alterando, com a idade, começamos a ficar sozinhos num meio que já não é o nosso. Uma empresa, por exemplo, como era a [nome da empresa], ou como era a [nome da empresa], os velhos começam a sentir-se... sós. Porque... ensinamos muito, o meio depois, o grosso, a maioria das pessoas são jovens, têm outros comportamentos, têm outros pontos de vista. Têm outras aptidões técnicas e... e isso faz com que as pessoas mais velhas não se sintam tão bem, sintam-se mais desacompanhadas. Daí, dizermos, chegou a hora, ou está a chegar a hora de dar o lugar a outros, aos novos. E, isso é uma frase que se aplica, um termo que se aplica muito, mas às vezes não é só dar lugar, às vezes é, nós já não nos sentimos muito bem no sítio onde estamos, porque aquela envolvência já não é a mesma. Já não fazemos as mesmas coisas, não falamos a mesma língua, não gostamos das mesmas coisas e então... começa a chegar a hora, começa a aproximar-se a hora, não digo de desejar a reforma, mas está na hora, está no ponto. Por várias razões, por esta que eu estou a dizer, pelo nível físico, de saúde, começamos a precisar mais de médico, mais de apoio médico, mais de a área física, a saúde e o meio, pois. São as três coisas que se começa a notar no fim do tempo da carreira de um profissional, isto nesta área e eu julgo que em todas.”

Não teve grandes problemas com o tempo livre na reforma, uma vez que o vai ocupando com diversas atividades, vai fazendo alguma atividade física num ginásio e entretém-se com as coisas que há para fazer em casa ou na horta. Tem uma horta “na terra” e vai lá várias vezes, porque ainda tem lá raízes. Também faz danças de salão e já fez, por exemplo, um ano de formação em inglês e tem ocupado o tempo assim.

Identifica as sociabilidades como a parte mais “cruel” da reforma, o facto de os colegas de trabalho se desligarem também quando se reformam. Considera que não tem muitos amigos atualmente, principalmente porque a sua família é pequena dos dois lados. Mantem alguns encontros anuais com os colegas de tropa e os ex-colegas de trabalho, mas no dia-a-dia, não.

A atual companheira é médica e ainda exerce a sua atividade profissional, por isso não tem tanto tempo livre como Luís, ainda assim viajam muito numa autocaravana que têm.

Hoje em dia não mantém atividades associativas, mas quando era adolescente participou numa coletividade na sua terra de origem e nos últimos anos de atividade profissional trabalhou no sindicato.

Atualmente Luís continua a preferir o *smartphone* para a utilização que faz da internet. Habitou-se a usar a nível do trabalho e é ainda hoje o dispositivo que considera mais fácil manusear, o que considera estar mais facilmente disponível e mais adequado ao tipo de uso da internet que faz.

“Como eu sempre tive telefones bons. Tive um iPhone da empresa, iPhones, da empresa, e depois mudei para este e como isto faz o mesmo que o computador. Não é a mesma coisa mas, faz o mesmo. E então, é disso que me tenho servido.”

Vê o computador como ideal para um uso mais profissional, que já não faz. Conta que na altura em que trabalhava tinha um computador muito pequeno que servia de agenda e de “livro” onde tinha os desenhos técnicos e restante informação técnica digitalizada. Mas hoje em dia não sente necessidade de o usar “não há nada que me ocorra fazer aí”.

Ainda utiliza o Facebook, mas menos do que utilizava inicialmente. Conta que se foi cansando da rede social online e já não lhe “apetece estar no meio daqueles mexericos”. Também usava o Facebook para jogar online, mas deixou de o fazer porque considerou que estava a perder muito tempo com essa atividade e estava com medo de se viciar. Entretanto também criou um perfil no Twitter, mas “poucas conversas também” lá faz.

Utiliza o WhatsApp apenas para conversar com a irmã que vive em França e também com uma prima em Setúbal, mas salienta que “só por ser mais barato”.

Além disso também comunica por email.

Em termos de pesquisa de informação, Luís descreve que se baseia mais na leitura de notícias, às quais acede através do Google ou de sites noticiosos exclusivamente online. Como vê tudo online já praticamente não compra jornais e revistas, apenas quando vai à praia ou em situações similares.

Luís também procura informações práticas como localizações, hotéis, parques de campismo e é especialmente participativo na partilha de opiniões sobre serviços em sites destinados a essa atividade, como sobre parques de campismo, hotéis e restaurantes.

Assiste a filmes e ouve música online, através do computador, e vê também vídeos de aulas de dança, relacionados com a sua atividade recreativa das danças de salão.

Compras online não faz, “não arrisco”. Luís não confia muito na segurança online, porque sabe que “há infiltrações muito sérias e muito profundas” em áreas que deveriam ser muito seguras.

Por não “saber profundamente” o que faz online, mas ter consciência das fragilidades que as tecnologias digitais podem envolver, Luís tem receios em termos de privacidade e segurança online. Tem receio que “por descuido ou por interferência de outros” tenha algum problema. Não deixa de

utilizar a internet por isso, mas opta por não fazer nada relacionado com questões que envolvam dinheiro, por exemplo.

Luís considera que não tem muita facilidade online e que quase sempre pede ajuda. Normalmente recorre ou à sua companheira ou a algum dos seus filhos.

As vantagens que vê na internet são sobretudo relacionadas com as novas possibilidades de comunicação, que acha essencial na vida das pessoas. Acha que a internet tornou tudo “mais perto, mais claro, mais objetivo”. Mas também a nível prático, ao nível do tempo que se deixou de perder em termos de deslocções para tratar de coisas e mesmo em termos financeiros, relacionados o acesso e a velocidade de acesso a tantas coisas.

Considera que hoje se faz por vezes uma utilização abusiva da internet. Sobretudo a transformação da socialização das pessoas mais jovens, o facto de ter hoje em dia uma grande componente que não é presencial, cara-a-cara, é o que mais acha estranho nos usos da internet que se fazem atualmente.

“Acho que os jovens ou muitos jovens hoje fazem uma utilização abusiva da net. É prejudicial até, deixam de comer para fazerem net, deixam de dormir para fazer net, e deixam de... de ser sociáveis porque estão ocupados com a net. Preenchem o tempo com a net, e a net não é muito sociável. Não me interessa ter um amigo na China e outro na América e outro no Japão. Porque a amizade é uma coisa mais próxima, mais envolvente, e não através de coisas que às vezes podem... informação que às vezes pode não ser real. Tanto a nível de imagem como de conteúdo.”

Miguel - Integração numa “realidade que é a atual” após a reforma

A trajetória de adoção de Miguel, que tem 72 anos, é uma trajetória de resignação, uma resignação que se expressa de modo subtil pelos muitos anos que esteve afastado do computador e da internet, que não necessitou de adotar em contexto de trabalho por nunca ter sentido disponibilidade para explorar quando teve em sua casa, para o seu filho. Adotou depois de reformado numa tentativa de sentir mais integrado na realidade atual, quando finalmente encontrou tempo e disposição para se dedicar a esta aprendizagem e utilização, como um hobby. Entrevistamos Miguel na sala de uma academia sénior no âmbito da qual participa em algumas atividades.

Miguel trabalhou ao longa da sua vida profissionalmente ativa em duas áreas distintas. Foi na sua atividade enquanto administrativo, onde trabalhou cerca de 13 anos, que chegou a trabalhar com as “primeiras máquinas que apareceram: pré-computadores” de cartões perfurados, para processamento de salários, mas isso não lhe deu “nenhuma ligação nem nenhuma base” para a forma como esta tecnologia evoluiu. Depois desse período, Miguel passou a trabalhar por conta própria no comércio, num mercado em Lisboa, e a partir daí nunca teve necessidade profissional de utilizar o computador e a internet.

Como estava em contacto com “o público” na sua atividade profissional como comerciante, ia ouvindo desde cedo falar na internet, mas não sabia “pormenores” nem “manusear”. A única coisa que

via era o seu filho a mexer, e pontualmente ensinava-lhe alguma atividade mais relacionada com jogos. Chegou a jogar num *Spectrum* que comprou para o filho, mas nessa altura Miguel diz que não tinham nem disponibilidade nem disposição para aprender a utilizar o computador e a internet.

[“P: Não usava esse computador do seu filho?”]

Não, porque nesse tempo não havia tempos, era uma vida extremamente ocupada porque... Os horários alargados, eram demasiado, e não havia... Não havia também um... Não havia nem disponibilidade nem disposição, portanto só coisas pontuais é que contactava com essa realidade dos computadores.”

Foi quando se reformou que resolveu inscrever-se numa disciplina de informática no âmbito da academia sénior na sequência da necessidade de estruturar o seu tempo livre com atividades. Apenas nesta altura, aos 68 anos, começou a utilizar o computador e a internet, que passou a ter em casa. Embora nos primeiros tempos depois de ter começado a usar tenha-se sentido integrado numa “realidade que é a atual”, agora sente que se atualizou apenas minimamente, embora considere que “por enquanto não dá para mais”. Queixa-se de não ter a paciência necessária para ter a devida atenção na utilização da internet.

“Ou se calhar o problema também será meu porque eu também não sou muito dotado para este tipo de atividades, digamos assim. Vamos só por... (...) Eu assumo que não sou muito dotado para a... Mesmo o meu filho critica-me às vezes: - "Oh pai, tens que ver, tens que ler, tens que não sei que mais". Gosto de chegar e encontrar e ir em frente, mas as vezes há coisas que é necessário a gente dar a devida atenção e... Eu nem sempre estou predisposto com a devida atenção para... As coisas têm de fluir mais facilmente.”

Natural da Beira Alta, foi depois de regressar da guerra que Miguel se fixou em Lisboa, para onde os pais também vieram alguns anos depois com os restantes seis irmãos mais novos. Antes de virem para Lisboa, os pais dedicavam-se à agricultura de subsistência e a mãe fazia queijo da serra e chegou a ter o primeiro prémio de qualidade. Quando se mudaram para a capital, na década de 70, o pai teve um trabalho na área da construção civil que lhe permitiu, mais tarde, ter reforma.

O facto de ter estado na guerra colonial é uma das primeiras coisas que Miguel conta sobre a sua vida, realçando que é “normal” para o seu “tempo”. Antes de partir para a guerra trabalhava desde o fim da quarta classe num estabelecimento comercial na “província”.

Foi em Lisboa, quando regressou do serviço militar, que estudou durante alguns anos à noite, enquanto trabalhava. A decisão de estudar à noite foi influenciada por um primo, que tinha dessa forma concluído o curso comercial, e como Miguel na altura tinha num emprego em que tinha tempo para estudar à noite, decidiu inscrever-se. Sobretudo o inglês, mas também um problema de saúde que o levou a estar hospitalizado algum tempo, fizeram com que não tivesse conseguido concluir. Ainda assim, considera que foi muito importante na sua vida porque, com essa formação adicional conseguiu um

emprego como administrativo onde trabalhou um pouco mais de uma década da sua vida. Ao longo da sua atividade como administrativo foi ainda frequentando, por iniciativa própria e fora no horário laboral, formações no seu sindicato onde considera ter aprendido muito sobre contabilidade.

Miguel tinha já 42 anos quando sentiu que o local onde trabalhava estava em “decadência” e foi com estas preocupações relacionadas com a possibilidade de vir a ficar desempregado e as dificuldades que antevia em conseguir um novo emprego com a sua idade na área administrativa que resolveu dedicar-se ao comércio por conta própria, área onde trabalhou durante 27 anos, juntamente com a mulher, numa banca de um mercado em Lisboa.

Miguel é casado e tem um filho, emociona-se ao lembrar-se quando conheceu a mulher, que veio do Norte do país trabalhar para Lisboa quando tinha 20 anos. Tem um filho, que diz terem tentado criar com algum “rigor” e que nunca lhes “deu problemas”. Estudou gestão e hoje trabalha num banco. Não tem netos mais tem pena, pensa que já não vai ter.

“Procurámos fazer vida e... Lutar por ir em frente na vida, onde é possível, tendo criado um filho com algum rigor. Porque nós fomos criados assim e gostamos que as coisas se mantenham minimamente dentro de aquilo que é razoável. Já não é com o rigor que havia no meu tempo ou nos para trás. Que eu fui daquelas pessoas que nem fui criado assim com muito rigor, havia algum, mas não excessivo. Os meus pais eram pessoas dóceis.”

Depois de 27 anos a trabalhar no comércio por conta própria decidiu, em conjunto com a mulher, reformar-se, principalmente por limitações de saúde que começavam a surgir. Antes de se reformarem planearam logo começar a frequentar as atividades de uma academia sénior, ainda assim, não foi uma transição fácil.

“Só que os primeiros tempos é umas férias, está-se bem, só que depois começa a vir algumas dificuldades, começa a vir falta de perspetivas, falta de ocupação, a gente levantar-se de manhã e não saber o que fazer, muito embora eu me dirigisse logo para aqui já com esse objetivo de ter aqui uma ocupação, mas ainda assim não foi tão fácil quanto se possa pensar. Aconteceu comigo e acontece com muita gente, as pessoas com quem já tenho conversado, outras pessoas, e isto é um trajeto que realmente não é fácil. São situações específicas às vezes que na vida é diferente numa altura, cada pessoa tem as suas opressões, se tem netos, por exemplo, já serve para ocupar um tempo na maior parte dos casos, não é? Porque... eu acho que é um dos objetivos que as pessoas têm à medida que avançam na idade é dar continuidade havendo netos e dar continuidade e dar apoio e ser prestável. No meu caso como isso não se efetivou, não se concretizou nunca... Também foi algo que deixou aberta uma falha ali que... Mas... Fui-me integrando aqui na, nesta área, nestes projetos aqui dos seniores, que me tem ajudado bastante.”

A preocupação com a dependência, no sentido do vício e do uso excessivo, está muito presente na utilização que Miguel faz atualmente do computador e da internet. Por um lado, tem vontade de evoluir porque sente que gostaria de usar com mais facilidade e para mais coisas, por outro lado, tem medo de ficar “dependente” desta tecnologia. Tem cuidado para que a ideia de que não está dependente da internet passe durante a entrevista dizendo que vai quase diariamente ao computador, porque também não é muito ligado a usar todos os dias.

“Uso em casa. Tenho um computador em casa e diária... Quase diariamente. Vou lá um dia ou outro, às vezes não vou. Não sou muito ligado à... A estar lá todos os dias, também nas ligações às redes, quer no Facebook, ou nos mails ou coisa que o valha, não sou dado a... A todo o momento estar lá, mas vou lá com regularidade. E acompanho. Tenho pessoas de família, lá, e amigos e não sei quê mais há... Há sempre assim umas coisinhas que a gente faz, coisas básicas. Essas coisas básicas que eu já referi mais do que uma vez.”

O uso que faz atualmente gira sobretudo em torno da comunicação com familiares e amigos, quer através do email quer através da rede social Facebook, onde tem perfil. Embora ressalve que não há apenas vantagens relacionadas com a utilização do Facebook, vê a rede social de forma positiva.

“Eh... Enfim, não há nada que seja só vantagens. Há muita coisa ali de interesse relativo, mas eu vejo positivamente porque... Faço a utilização daquilo que eu quero e entendo. Coisas que eu veja que me dizem respeito, que me trazem algo. Por outro lado, eu não dou... Não dou importância.”

Miguel acede à internet em casa, unicamente através do computador. Embora tenha um *smartphone*, que o filho usava e que lhe deu quando o substituiu por um outro modelo, não tem acesso à internet e usa apenas as funcionalidades de telemóvel. Sobretudo “para não ter mais despesas”, mas não exclui a possibilidade de um dia, mais à frente, vir a ter.

Tem acesso às contas bancárias online, mas não faz transações, só consultas e nunca fez compras online. Compra um antivírus para o computador e a transação é feita online, mas com a ajuda do vizinho, que utiliza o seu próprio cartão. É o filho que o ajuda com o IRS online. Quando precisa esclarecer alguma dúvida sobre a utilização da internet é normalmente a um vizinho que recorre e também a um amigo que conheceu na academia sénior.

Miguel tem preocupações de segurança e privacidade, mas admite que não sabe muito bem como lidar com elas.

“Eu tenho, só que muitas vezes não sei bem como lidar com essa situação, mas tenho preocupação com isso. Sei que acontecem coisas a nível das redes sociais mas não tenho conhecimentos bastantes para contornar essas coisas e dar melhor utilidade em tempo oportuno.”

Quando questionado sobre a credibilidade da informação que encontra online diz que condena um pouco o facto de haver “muitas coisas abrasileiradas”, associando os conteúdos disponíveis em português do Brasil a conteúdos menos credíveis.

“Ah... Não muito, não muito. Mas procuro minimamente ter uma noção daquilo que observo e se são coisas fidedignas se não são. Há uma coisa que eu condeno um bocadinho que é muitas coisas abrasileiradas, que aparecem. Vai-se procurar informação, vai-se procurar qualquer coisa, muitas coisas abrasileiradas, traduções disto, daquilo, tudo brasileiro. Ah... Gostaria que fosse diferente, mas é o que temos. E aí a gente não pode alterar, de maneira que temos de aceitar aquilo que aparece.”

Considera que a internet trouxe facilidade à vida prática e que também ajuda a aproximar as pessoas - “é um clique, estamos em contacto com A, B ou C”. Acha que também pode ter consequências negativas para quem está dependente, salientando novamente que não está dependente porque só utiliza quando quer.

Vê a utilização que o filho e as pessoas com idades próximas fazem da internet como uma inevitabilidade, porque hoje “é assim a vida”, mas hesita entre o facto de conseguirem tirar mais partido que ele desta tecnologia e, por outro lado, não saber se estão “dependentes”.

“Pois eles tiram muito mais partido de todas estas tecnologias porque têm outra oportunidade que eu não tenho. Eu não posso ir para comparar-me a eles porque eles usufruem não sei se estão dependentes de algum modo destas tecnologias mas não creio, não creio porque... eles, o meu filho e a nora também... é a vida deles, a vida deles é computador todos os dias, principalmente a [nome], que é a moça que vive com ele, vem para casa e trás o computador e faz trabalhos em casa, está ao computador e não sei que mais. O meu filho não tanto, só pontualmente é que isso acontece. Portanto nós, eles estão dependentes porque é a vida assim.”

Paulo - Incredulidade por conseguir “mexer” num computador

Paulo tem 68 anos e a sua trajetória de adoção da internet é uma trajetória de resignação na medida em que durante muitos anos, sobretudo devido a uma falta de confiança na sua capacidade de aprendizagem, se manteve afastado do computador e da internet e foi com alguma contrariedade que se viu obrigado a aprender a usar o computador em contexto de trabalho nos últimos anos de atividade profissional. A essa resignação em usar o computador sucedeu-se a surpresa pela capacidade que teve para a utilização e o entusiasmo com a internet. A entrevista com Paulo decorreu numa sala da academia sénior onde costuma frequentar algumas atividades na sequência do seu contacto nos ter sido indicado por uma colega dessa academia.

O primeiro contacto que Paulo teve com computadores foi já nos últimos anos de atividade profissional, no âmbito do seu trabalho num restaurante, para tirar as contas aos clientes. Quando começaram a instalar computadores no restaurante onde trabalhava, Paulo não acreditava que viesse a conseguir trabalhar com eles. Confessa que o mundo dos computadores para ele era um mundo desconhecido e que achava que era muito complicado vir a conseguir usar. No entanto, depois de uma pequena formação que um informático lhe deu a si e aos colegas no local de trabalho, já tirava as contas a toda a gente.

“E vieram os computadores, e eu: - “Eu alguma vez vou mexer nisto? Eu?!”. Até ficava admirado. Quando lá chegaram, e eu via já computadores aí nos restaurantes... - “Eu depois vou mexer naquilo? Eu não percebo nada daquilo, pá! Eu?! Não, não vou aprender, nem pouco mais ou menos!”. Meteram lá os computadores, andou lá um da informática, a ensinar a gente e não sei quê, aquilo começou a entrar cá dentro, pum pum pum pum pum. Por fim, já eu mexia naquilo, já fazia contas em vez de ir dar aos clientes. Eram três ou quatro pessoas: - “Olha, tira a minha conta, e eu quero a minha, e eu quero a não sei quê”. E eu chegava lá ao computador e tal, olha, tatatata. - “Toma lá, tatatata, toma lá, tatatata, toma lá”. E eu depois fui, fui aprender, quando saí, não tinha horário para isso. Fui então fazer a formação da informática.”

Nos últimos anos antes de se reformar já considerava que até tinha muitos benefícios o uso do computador para a sua atividade profissional, porque não precisavam falar para a cozinha ou ir à cozinha pedir coisas, passaram a perder menos tempo. Paulo tem pouca confiança na sua capacidade de aprendizagem e reflete sobre como quando um assunto é desconhecido parece muito complicado, fazendo um paralelismo com o facto de nunca ter tirado a carta porque na cidade não precisa de carro, e de hoje lhe fazer confusão como é que os jovens conduzem tão descontraidamente.

Só começou a utilizar o computador para aceder à internet e para outras atividades além das relacionadas com o seu trabalho no restaurante quando, depois de se reformar, começou a ter aulas de informática no âmbito da academia sénior que frequenta. Foi também nessa altura que comprou o seu primeiro computador e teve ligação à internet em casa, para ter onde “treinar” e não esquecer o que tinha aprendido.

Uma das primeiras coisas que aprendeu a fazer foi a escrever no computador e a enviar emails nas aulas, de uns colegas para os outros. Considera que quem hoje não sabe aceder à internet é analfabeto. E embora ache que não utiliza com tanta facilidade como “os jovens”, sabe fazer “o básico”.

“A internet...Lembra-me de falar, mas com desconhecimento, com desconhecimento. Pronto, depois, depois quando eu fiz a formação para a, para o... Para o computador, é que entrei mais na parte da internet. Ainda com muitas dúvidas e tal, mas encarreirei as coisas bem, porque tudo quanto a gente... Tem vontade de aprender, aprende-se com muita facilidade. E as coisas que a gente não, não gosta, não vale a pena. Não vale a pena porque não, não, nunca chega lá.”

Paulo fala sobre a sua escolaridade de uma forma defensiva, tem a quarta classe e diz que a formação a que tinham acesso naquela altura valia muito mais do que hoje as licenciaturas, onde é tudo assistido através do computador e das máquinas.

“Portanto, nível de escolaridade, tenho a quarta classe antiga, que vale mais que hoje! Estas licenciaturas que estão para aí a fazer, porque isto não aprendem nada, aprendem... Nem sequer sabem a tabuada, nem a tabuada sabem! Nem sabem, nove vezes oito são 72. Se perguntar a um jovem licenciado, ele não sabe responder. Só sabem através do computador e das máquinas e essas coisas, e nós no meu tempo, há sessenta anos, foi sessenta anos, quando eu entrei para a escola, sessenta e tais, as professoras ensinavam-nos tudo!”

Paulo saiu cedo da terra onde nasceu, na zona de São Pedro do Sul, e onde cresceu, juntamente com os pais e três irmãos num contexto familiar muito desfavorecido.

“Eu andei na escola primária descalço, hum? Na província, sou de São Pedro do Sul, nasci lá. Não sei se conhece, São Pedro do Sul. E então, família pobre, passa fome, até que nós pisámos, até o tojo era pisado com os pés. Tal os calos que nós tínhamos nos pés, que já nem sentíamos as picadelas por baixo dos pés! Os meus primeiros sapatos fui eu que os comprei, em segunda mão, hum? Pobrezinhos.”

Até aos 13 anos, Paulo acompanhava os pais. Batiam “de porta em porta” a pedir para trabalhar nos cultivos das pessoas que tinham terras e ficavam também alojados transitoriamente nesses diferentes locais.

“Também, também a mesma coisa. Também fomos assim. Foi assim. Era, tivemos que, dentro da freguesia tinha várias povoações, não é? Várias povoações, portanto... Lugares. Lugares, os chamados lugares. Então a gente muitas vezes mudava-se de um sítio para o outro, andávamos ali a bater às portas para ir trabalhar um terreno, e tatatata. Depois voltávamos outra vez...”

Neste contexto, Paulo não chegou a tirar a quarta classe, não conseguiu. Aos 13 anos foi trabalhar para o Ribatejo, o seu trabalho consistia em transportar um barril às costas para dar água às pessoas que trabalhavam no campo. Com 17 anos surgiu a possibilidade de vir para Lisboa, veio sozinho e sem nada. “Andei aí aos pontapés”.

Em Lisboa, Paulo trabalhou em vários estabelecimentos de restauração até ir para a tropa, onde planeou tirar a quarta classe, uma vez que sem este exame não poderia ter acesso a carteira profissional e consequentemente não se conseguia “empregar”. Já tinha tentado fazer a quarta classe, em Lisboa, por orientação de um patrão. Conta como tinha facilidade a matemática e não teve nessa área nenhum problema, mas que por ter mais de quatro erros num ditado chumbou no exame. Compara, com revolta,

com os dias de hoje em que o computador corrige os erros e considera que se se fizer “uma prova escrita a qualquer doutor (...) há lá erros na escrita”.

Quando na tropa chegou o momento de fazer o exame da quarta classe ainda não se sentia confiante, mas passou. Esteve na Guiné durante 23 meses e conta que quando chegou “nem tinha roupa nem sapatos” para vestir, foi um familiar que lhe deu.

Paulo tem um discurso negativo sobre a forma como os jovens vivem hoje, não dando valor às “facilidades” que têm. “Têm tudo e é tudo a favor deles”. Também considera que não dão valor ou respeitam as pessoas mais velhas.

Trabalhou muitos anos na área da hotelaria, numa casa de pasto no centro de Lisboa, por isso sublinha que lidou com muitas pessoas, desde muitos jovens como os estudantes das Belas-Artes a juízes e advogados. “Toda essa gente passou pelas minhas mãos”.

Conheceu a mulher, que veio do Minho trabalhar em Lisboa, através de um familiar. Quando foi para a guerra pediu-lhe que fosse sua madrinha de guerra. Não têm filhos porque não puderam e conta como esse foi um desgosto que o levou a andar “mesmo em baixo”.

Está reformado há sete anos. Como era uma pessoa “de muita atividade”, sentiu a determinada altura que tinha de arranjar alguma coisa para se distrair, “pôr a mente a funcionar”. Foi assim que resolveu inscrever-se numa academia sénior. Depois mudou para outra quando aquela fechou. “Arranjei aqui uma família”. Frequenta atividades como cavaquinho e história de Lisboa. E frequenta o coro e Tai Chi, “que também faz muito bem”.

“E tudo isto desperta, e tira a gente da solidão, daquele... de estar em casa! Eu agora só vou chegar a casa lá para as sete horas. Ainda vou andar um bocado, faço as minhas caminhadas, agora vou andar um bocado por aí e tal, vou aqui, vou ali. E quando forem, por volta das sete horas é que eu apareço em casa. Nunca, nunca, nunca estou, nunca estou isolado!”

Atualmente, Paulo considera que a internet não lhe ocupa muito tempo porque vai só ver e responder a emails e mensagens. Não explora muito.

Além do computador também acede à internet através do seu *smartphone*. Sente que está mais à vontade no computador pelo facto do ecrã ser maior, mas ressalva que para ver as coisas não tem dificuldade nenhuma de ver no *smartphone*. Fala com fascínio de como, quando lhe enviam fotografias, elas vão para o computador e para o *smartphone* ao mesmo tempo.

Paulo também costuma pesquisar informação online, “até sobre políticos”. Conta que por vezes quando está a ouvir políticos a falar na televisão não compreende as palavras que usam e agora vai ver ao dicionário online. Por isso agora vê sempre televisão com o *smartphone* por perto. Quando lhe pergunto se se questiona sobre a credibilidade das informações que encontra online, diz que isso não.

Usa as funcionalidades do banco online e já fez inclusivamente transferências, diz que às vezes se pergunta se pode acontecer alguma coisa, mas que lhe dizem que não e que ele já está mais “de acordo”

e confia. Também utiliza para funções relacionadas com o Estado, como o IRS online, mencionando, ao mesmo tempo, agrado pela facilidade de já estar tudo preenchido e desconforto pelo facto de já saberem tudo.

“Olhe, as Finanças é meter o IRS, sim. Já tenho, tenho metido, há três anos para cá que meto. Embora eles estejam sempre a mudar a página, e não sei quê, tal tal. Até este ano até foi mais, mais favorável, pronto. A gente entra lá e está lá tudo! Eu também não, eles qualquer dia sabem a vida da gente toda! Já sabem tudo. Sabem tudo. Eles têm lá tudo! Portanto, aí agora é obrigatório, que agora já não há nada por escrito. Agora, este ano já foi obrigatório serem, o IRS, mais nada, através da internet.”

Tem perfil no Facebook e usa sobretudo para interagir com os colegas da academia e com um “sobrinho-neto” que é “um às” na informática e por vezes troca consigo algumas coisas online. Como não tem filhos, este é o principal contacto intergeracionais que Paulo tem em torno das tecnologias digitais.

É sobretudo um vizinho engenheiro informático quem mais lhe presta apoio quando tem dúvidas ou precisa de apoio mais técnico ao nível da internet e do computador sem nunca lhe ter cobrado nada.

“E qualquer coisinha que o computador tenha, eu chamo-o: -“Oh pá, olha, tenho aqui uma coisa, tenho uma dúvida nisto ou naquilo”. Ele chega lá, ensina-me como é que eu faço e não sei quê. Tenho a drive, que é onde a gente guarda os nossos documentos, as nossas coisas porque, vai-se a ver, uma avaria qualquer no computador, a gente perde os documentos, perde isto, perde tudo. E ele pôs-me aquilo tudo ali: -“Olha, vai daqui, mesmo que amanhã haja uma avaria qualquer, nunca perdes estes, os documentos. É tal e qual como eu tenho no meu”. E é um amigo que eu tenho ali, que qualquer coisinha que haja no computador, ele ajuda-me. E no outro dia não me deixava entrar na internet e não sei quê, e ele chegou lá e resolveu-me o problema do coiso. Qualquer coisa que... Lá da parte da internet, lá do coiso. E eu disse-lhe a ele. Veio logo! Logo! -“Oh, senhor Orlando, então eu, eu soube disto e aquilo!”. Impecável, aquele homem.”

Também lê notícias online, todos os dias procura o Jornal de Notícias online e lê.

Hoje em dia considera que a internet é para si indispensável e que é pena haver tanta gente que não utiliza as tecnologias digitais, porque considera que a capacidade de as utilizar não está relacionada com a idade.

“E depois mandam as fotografias. E então, as fotografias vêm para aqui, e vão lá para o computador. É precisamente a mesma coisa! É uma coisa extraordinária! Isto, isto, para mim não, não... é indispensável! Porque acho, pronto, é uma informação que muita gente que desconhece isso, acha que, vive num mundo que não é, não está certo. Eu acho que é assim, porque a idade não conta. Eu vejo pessoas com noventas e tais anos que ainda mexem no

computador e coiso. Oitentas e tais, não sei quê. Eh, pá, não, nunca é tarde para a gente aprender! Nunca usamos... A gente, a gente, o nível de vida, a gente, a gente nunca sabe quando é que acaba. E, por isso mesmo, nós nunca podemos deixar ir... deixarmo-nos ir abaixo! Nós temos que estar sempre atualizados! Porque temos idade? Não interessa! Nunca usámos? Tentar estar o mais atualizado possível. E aprender, cada vez mais! Aprender coisas que nunca ao longo da nossa vida, nunca tivemos oportunidade para isso!”

Embora admita que a internet pode ter tantos benefícios como “malefícios”, dependendo de quem utiliza, para Paulo a utilização que faz da tecnologia “ainda” não trouxe desvantagens, só vantagens, sobretudo ao nível prático, mas também ao nível do acesso ao conhecimento. Considera que se sente mais acompanhado. Senta-se ao computador, sente-se acompanhado, tem lá um álbum de fotografias, vai vendo...

Paulo acha que os jovens estão demasiado “expostos” à internet e que crianças começam muito novas a mexer no telemóvel e no computador, o que as faz fecharem-se nos quartos. Também considera que as crianças sabem mais que os pais sobre utilizar a internet.

Apesar do entusiasmo com a internet, Paulo também vê muita televisão e, sobretudo, ouve rádio. Descreve como quando vai para locais como a praia, mesmo acompanhado de alguns colegas, precisa de ter sempre um rádio portátil consigo para fazer companhia. Descrevendo, com o rádio portátil, um comportamento que é muitas vezes atribuído ao uso do *smartphone*, um certo isolamento no meio de outras pessoas com as quais é esperado que conviva, fazendo do rádio portátil um uso individual.

“Eu ainda agora estive, agora estes dias quando fui à praia, estas duas semaninhas, duas semanas. E eu levava um radiozinho, quando estava sentadinho na cadeira. Fazia as minhas caminhadas, dava um mergulho e tal, e depois sentava-me e tinha um radiozinho ali para eu ouvir a, as músicas, ouvir as notícias e coiso. Porque se, se eu estiver sem o rádio, parece que falta uma companhia, pronto. Embora tivesse ali muita gente à minha volta, mas não, não é essa gente que me fazia satisfazer, que me satisfazia, não é? Era um radiozito, pronto.”

7.4. Trajetórias Circundantes

As trajetórias circundantes de adoção da internet pelas pessoas que se encontram hoje numa fase mais avançada da vida são caracterizadas sobretudo por uma adoção da internet que se assemelha às de continuidade pelo paulatino acesso que vão tendo ao computador e depois à internet, à medida que estas tecnologias vão emergindo na sociedade. São também caracterizadas pelo desenvolvimento de elevadas competências ao nível crítico e relacionadas com o conteúdo sobre as tecnologias digitais. No entanto, estas competências críticas e o usufruto das possibilidades oferecidas pelo uso do computador e da internet nestas trajetórias não advêm diretamente ou não são acompanhadas em igual medida pelo desenvolvimento das competências técnicas necessárias para usufruir delas de forma independente. Isto porque o processo se desenrolou sobretudo em contexto profissional onde, inerentemente às funções profissionais que desempenhavam, tinham acesso e eram incentivados a delegar estas funções técnicas em recursos humanos disponíveis para o efeito. Desta forma, a sua interação com a organização do trabalho em seu redor fez com que tivessem funcionários que operavam como “proxy users” (Hänninen et al., 2020; Sourbati, 2009) para muitos dos usos relacionados com o computador e com a internet. Depois da reforma, com o afastamento dos locais de trabalho as pessoas com estas trajetórias de adoção acabam por se confrontar com as dificuldades técnicas no uso das tecnologias digitais para os resultados que estavam habituados a obter.

O termo “proxy users” é aqui usado num contexto muito diferente do contexto em que emergiu, quer por se referir a um contexto profissional, quer por ser realizado não por “warm-experts” mas por pessoas que são coordenadas pelas pessoas a quem estão a prestar assistência e quer também por ser motivado pela lógica de divisão do trabalho mais do que pela perceção de dificuldade de aquisição da competência necessária para o fazer. No entanto, na prática, corresponde ao uso que é feito em nome de alguém e que implica um ténue grau de autonomia em relação a esse mesmo uso.

Quadro 7.4. Trajetórias Circundantes: Caracterização sociodemográfica dos sujeitos

| Nome | Sexo | Idade | Escolaridade | Profissão exercida |
|--------|------|-------|--------------|------------------------|
| Carlos | M | 70 | Licenciatura | Administrador |
| Manuel | M | 82 | Mestrado | Advogado/Administrador |

Integram esta trajetória de adoção apenas duas das vinte pessoas entrevistadas para o nosso estudo e com trajetórias profissionais bastante diferenciadas da generalidade das outras pessoas entrevistadas, uma vez que partilham entre si o facto de terem desempenhado durante grande parte da vida profissional tarefas de gestão relacionadas com cargos de grande responsabilidade, quer no âmbito de empresas quer de outras instituições. Têm também em comum o facto de possuírem formações académicas muito elevadas para a época em que iniciaram os seus percursos profissionais, e de terem perseguido ao longo da vida a atualização e a expansão ao nível do conhecimento, quer de forma autónoma através de livros

e outros materiais, quer ao nível da educação formal, tanto com objetivos profissionais como por mera curiosidade e lazer. Os seus percursos de vida são também pautados por uma grande mobilidade profissional, tendo ambos passado por diferentes desafios profissionais e sendo disso um exemplo paradigmático o facto de um dos entrevistados ter completado uma nova licenciatura e alterado completamente a sua vida profissional com cerca de 40 anos de idade.

As sociabilidades desempenham um fator também muito central em ambos os perfis sobretudo as que foram desenvolvendo, quer em contexto das suas formações avançadas, quer no contexto do desempenho das suas profissões. Participaram também ao longo da vida em associações profissionais de carácter diverso. Mantêm, em ambos os casos, atualmente alguma participação ora nos seus anteriores trabalhos, ora em associações relacionadas com a atividade que exerciam.

As duas pessoas entrevistadas que compõem esta tipologia de trajetória são ambas do sexo masculino. Em termos de idade, um integra o grupo mais jovem deste estudo, com menos de 75 anos e o outro é uma das pessoas com idade mais elevada que entrevistámos, como 82 anos.

São oriundos, em termos de posicionamentos iniciais, de famílias residentes na zona centro do país, tendo vindo para a zona de Lisboa em alturas distintas dos seus percursos de vida. Os pais possuíam elevados recursos em termos financeiros e um elevado nível de escolaridade. Num dos casos, o pai funcionou inclusivamente como uma importante inspiração e influência em termos intelectuais ao longo da vida.

A grande especificidade desta tipologia de trajetórias é a possibilidade muito particular de um desajuste entre o benefício retirado do uso da internet e o desenvolvimento de competências digitais relacionadas com o conteúdo (van Deursen, 2010), quando comparado com o desenvolvimento de competências relacionadas com o meio que se utiliza (van Deursen, 2010).

Ou, de acordo como a categorização estabelecida por Helsper e Eynon (2013), a possibilidade de beneficiar do uso da internet e desenvolver competências digitais críticas, sociais e criativas sem que estas correspondam às competências digitais técnicas desenvolvidas.

Embora ao longo do percurso profissional tenham existido momentos de confrontação com as dificuldades ao nível técnico no uso da internet, como no caso de Carlos, quando necessitou de preencher um formulário online para uma candidatura profissional que queria manter reservada e por isso não pôde pedir assistência, foi sobretudo com a reforma e o afastamento dos locais de trabalho que essa dificuldade aflorou com mais intensidade. As formas de lidar com estas dificuldades que foram emergindo depois da reforma foi distinta. Embora ambos tenham acabado por recorrer a antigos funcionários para resolver problemas específicos ao nível técnico dos dispositivos para aceder à internet, apenas Manuel continua a recorrer a uma funcionária do antigo escritório ao qual mantém ainda alguma relação, para algumas tarefas mais específicas.

A necessidade de fazer uma formação relacionada com computadores chegou mesmo a ser discutida em contexto de trabalho, no caso de Carlos, com especialistas na área, mas foi desincentivado a fazê-lo e incentivado a recorrer aos recursos humanos disponíveis.

Estas trajetórias permitem ilustrar uma interessante transformação social em termos do valor atribuído ao conhecimento técnico relacionado com “operar” uma “máquina” que as tecnologias digitais preconizaram. Estas competências eram tidas como um conhecimento mais empírico e, por conseguinte, menos valorizado do que o conhecimento intelectual e científico e inclusivamente separado do mesmo. Nesse sentido, com a emergência dos computadores nos locais de trabalho, a responsabilidade de operar esta tecnologia continuou a ser vista durante algum tempo como uma tarefa destinada a um trabalhador com qualificações médias e separada das tarefas que implicavam mais conhecimento, formação e responsabilidade. Estas trajetórias ilustram como as tecnologias digitais promoveram o esbatimento da separação entre estas duas vertentes do conhecimento, as mais críticas e criativas, por um lado, e mais técnicas e operacionais, por outro, no que diz respeito às tecnologias digitais na sociedade digitalmente mediatizada.

Embora as pessoas entrevistadas com este tipo de trajetórias tenham conhecido um benefício no uso que não era correspondente às suas competências técnicas, foram desenvolvendo algumas competências relacionadas com o uso que lhe permite que hoje em dia sejam utilizadores independentes da internet.

Além disso, são ambos muito bem informados sobre as questões emergentes sobre as tecnologias digitais, com um interesse e uma reflexão muito aprofundada sobre o impacto das tecnologias na sociedade, incluído sobre os riscos e benefícios que as tecnologias digitais atualmente colocam tanto ao indivíduo como à sociedade.

Carlos - “As passas do Algarve” com a falta de apoio técnico depois da reforma

A entrevista a Carlos, a cujo contacto chegámos através de um amigo de uma pessoa da nossa rede de contacto, decorreu na esplanada de um café de uma Universidade em Lisboa. Carlos tem 69 anos e é um exemplo paradigmático de uma trajetória circundante na medida em que, apesar de ter amplas competências críticas sobre as transformações sociais que as tecnologias digitais iam provocando na sociedade, nunca precisou de aprofundar as suas competências técnicas para utilizar o computador e a internet, uma vez que profissionalmente era incentivado a utilizar os recursos humanos que tinha em seu redor direcionados para o auxiliar nessas tarefas. Foi sobretudo na reforma que acabou por sentir a falta dessas competências técnicas, quando deixou de ter assistência regular.

Carlos teve um percurso profissional ligado a posições de planeamento e de administração em várias instituições, mas foi ainda no início dos anos 70, quando ainda lecionava na Universidade onde alguns anos antes tinha concluído a sua licenciatura em Engenharia Química, que ouviu falar pela primeira vez em computadores. Isto porque na universidade onde trabalhava havia uma grande sala com um computador de muito grandes dimensões e recorda a ideia que tinha do que pensava na altura sobre os informáticos que trabalhavam com este computador.

“Informática achavam-se uns tipos inchadíssimos, andavam sempre inchadíssimos, com cara de que tratavam de coisas importantíssimas”.

Ainda na mesma década, chegou a fazer uma formação em programação, com o objetivo de construção de instrumentos de cálculo avançado, uma vez que trabalhava com orçamentos. Mas como não usou, acabou por se esquecer.

“A certa altura fiz um pequeno curso de programação em setenta... Nos anos setenta, mas depois como não usei, esqueci-me. Na altura a informática era isso, uma pessoa tinha que fazer, não tinha os programas fáceis como tem hoje.”

A partir daí o seu percurso passou por um período de afastamento dos computadores. Recorda inclusivamente que na “época pré-internet” não dava grande importância aos computadores, um posicionamento em muito influenciado por uma ideia que o pai costumava repetir de que "90% das operações que temos de fazer são as quatro operações elementares, resolve 94% dos problemas". Lembra um conselho de uma colega estrangeira para que estudasse informática quando esteve durante um ano a trabalhar no estrangeiro, num período em que o fluxo de trabalho estava parado, o que acabou por não se concretizar.

Depois disso, durante vários anos, não teve contacto com a internet porque, embora já existisse ligação à internet na entidade onde trabalhava, os trabalhadores não tinham acesso através dos seus computadores porque se pensava, nos anos 90, que iriam usar a internet para “ficar na sua vida pessoal”. Era possível enviar documentos através da internet, mas para isso era necessário recorrer a serviço de informática. Foi nessa altura que comprou computador para as filhas porque, entretanto, “estavam na faculdade, já precisavam”.

Quando, mais tarde, mudou de local de trabalho, na nova entidade os trabalhadores já tinham acesso à internet através dos seus computadores e foi aí que pela primeira vez sentiu dificuldades. Descreve que conseguia ligar e enviar um email, mas não estava à vontade. No entanto, como tinha secretárias “bem preparadas” para trabalhar com folhas de cálculo e outros documentos, nunca sentiu necessidade de desenvolver competências técnicas relacionadas com os principais programas do computador. Durante esse período, era também a pessoa da administração responsável pelo serviço de informática e além das secretárias tinha também o apoio dos informáticos quando havia alguma coisa que não conseguia fazer. Nessa fase sentiu que deveria fazer uma formação em informática, mas foi desincentivado pelo diretor do serviço de informática a quem recorreu, que achava que não era necessário, uma vez que se tivesse algum problema eles poderiam resolver.

Como tinha sempre apoio, quer a nível da utilização quer ao nível mais técnico da informática, ao longo do seu percurso profissional nunca sentiu necessidade de melhorar as suas competências técnicas a nível da utilização do computador e da internet, exceto numa situação em particular nos finais dos anos 90 em que se queria candidatar a uma posição internacional para a qual queria manter algum sigilo

e para isso necessitava de preencher formulários online, e onde encontrou muitas dificuldades e não queria, nesse caso, pedir ajuda às pessoas que normalmente apoiavam estas tarefas.

“Ah, em 97, a certa altura, apareceu uma oportunidade de ir trabalhar para a [nome da entidade] e eu inscrevi-me e vi-me aflito para preencher aquelas coisas, até porque não andei a contar às pessoas que estava a concorrer. Vi-me aflito para preencher aquilo, e uma das exigências era que eu usasse o computador da ótica do utilizador e eu disse que sim, que usava mas... Numa aflição enorme, não é?”

Mas as maiores dificuldades foram enfrentadas sobretudo depois de reformado, quando passou as “passas do Algarve” porque não já não tinha ninguém para lhe prestar apoio. Diz que chegou mesmo a pedir ajuda, depois de reformado, “depois de muita cerimónia”, aos antigos informáticos com quem trabalhou.

“Agora, depois de reformado, aí é que passei as passas do Algarve, porque há coisas que o iPad não faz. Sei lá, dos impostos havia coisas que não fazia, que era preciso recorrer... Agora já faz, mas não fazia, ou já faz mais coisas e não fazia tantas, eu tinha que ir para o computador, e como mudei de computador... Na [local de trabalho] o computador ia a afinar, ensinavam como é que as coisas se faziam, etc. Depois, quando eu comprei o meu computador... Vi-me completamente atrapalhado e houve duas ou três vezes, depois de fazer muita cerimónia, porque eu precisei de fazer isso muito mais vezes, duas ou três vezes liguei ao diretor de informática da [local de trabalho], duas ou três vezes que liguei ao diretor da [outro local de trabalho] a pedir ajuda. Coisas que eu não sabia, que eles me diziam logo como é que se fazia muito rapidamente. Mas mesmo depois foi... até nessas grandes dificuldades... Às vezes, uma vez fiquei... Queria fazer uma coisa qualquer no computador e aquilo não estava a dar, talvez duas vezes, ficar até às seis da manhã agarrado ao computador. Uma vez quis fazer uma cópia do iPad para poder fazer não sei quê no iPad. Bem, vi-me atrapalhadíssimo. Agora já mexo com... já consigo resolver essas dificuldades.”

Carlos vive em Lisboa desde que se mudou com a família para a cidade, aos dez anos de idade, acompanhando a atividade profissional do pai. Veio um pouco antes do que os pais, para um colégio interno. Nasceu em Leiria no posto médico de uma fábrica onde o pai, engenheiro mecânico, trabalhava. Chegou a morar numa outra terra perto de Lisboa onde o pai também trabalhou numa fábrica, antes de se mudar com a família para a capital. Tem seis irmãos e conta que a escolaridade primária foi feita em casa em conjunto com os irmãos e os filhos de mais duas ou três famílias, com a professora da escola pública local, que depois também lhes dava aulas numa vivenda com um grande jardim. Relata que não eram muitas crianças e que havia pouco convívio externo.

Quando Carlos terminou o quinto ano do Liceu hesitou na escolha da área a seguir entre economia e engenharia, acabou por escolher engenharia e quando chegou a final do Liceu excluiu todas as

engenharias exceto química. Teve dúvidas na área a prosseguir quando chegou ao fim do Liceu, chegou a inscrever-se em Psicologia, um curso que tinha sido criado muito recentemente, mas depois foi para o Instituto Superior Técnico, onde acabou o curso com uma boa nota. Admite ter sido influenciado pelas escolhas do pai e pelo seu percurso, que descreve com admiração. O pai foi o melhor aluno do seu liceu e teve uma doação para continuar os estudos superiores tendo sido depois o melhor aluno da instituição de ensino superior onde se formou, e onde Carlos acabou também por estudar.

“Não, não. Mas... eu admito ter sido influenciado pelas escolhas do meu pai, ele era engenheiro mecânico. E eu, como lhe disse, quando cheguei... eu tive hesitação no quinto ano do Liceu entre Engenharia e Economia, e depois quando cheguei ao fim do Liceu estava ali um bocado confuso, ainda me inscrevi em Psicologia que tinha acabado de ser... de ser criado. Ainda não tinha acabado o Liceu e deixaram, condicionalmente, depois quando acabasse o liceu davam-me as cadeiras, mas depois fui para o Técnico. No Técnico, excluí minas, excluí máquinas, excluí eletricidades, excluí civil, e sobrou química. E fiz, e tive, acabei o curso com 14 que para a época era uma boa nota.”

A mãe gostaria de ter estudado medicina, mas “por causa da cultura da época” tirou ensino primário, mas depois de casar e ter seis filhos já não trabalhou fora de casa.

Concluída a licenciatura em Engenharia Química, Carlos ainda deu aulas na faculdade onde se formou durante algum tempo. Depois, desafiaram-no a trabalhar em planeamento da educação na reitoria, quando estavam a ser criadas as assessorias de planeamento das universidades e entrou nessa área. Fez uma formação em França em planeamento da educação e depois disso trabalhou num instituto público ligado à área durante cinco anos, onde começou a tratar algumas questões de cooperação internacional para a educação e saúde. Entretanto trabalhou no gabinete para a cooperação económica externa, que tinha sido criado em 78, numa altura em que Portugal obteve muitas ajudas económicas externas, e que coordenava as ajudas multilaterais a Portugal. Quando o gabinete foi integrado na direção geral do tesouro, passou a trabalhar a cooperação financeira internacional, onde Portugal participava. Foi no âmbito deste trabalho que teve uma experiência profissional no exterior: durante um ano esteve a desempenhar as funções no âmbito de uma participação nacional no conselho de administração de um banco de desenvolvimento. Quando regressou, voltou para as mesmas funções, exceto um período em que foi chefe de gabinete de um Secretário de Estado.

Em 2000 Carlos mudou para entidade onde trabalhou como administrador durante 12 anos e no âmbito da qual foi criada uma empresa de certificação digital na qual também trabalhou na administração. Neste cargo acabou por estar envolvido na administração de processos importantes ligados à digitalização da sociedade. Depois disso ainda regressou durante um ano à direção geral do tesouro, onde se reformou.

Carlos é casado e a sua mulher, que se formou em Direito ainda está ativa profissionalmente. Tem duas filhas, vivem ambas no estrangeiro, nos países de onde são originárias as pessoas com quem se casaram, uma Espanha e a outra na Grécia, onde vive também a neta com dois anos.

Em relação à reforma diz que gostou de trabalhar, mas que agora sabe-lhe bem não ter responsabilidades, diz: “A família diz que eu ando muito bem-disposto”.

Depois de um ano reformado resolveu inscrever-se num programa doutoral. Além disso faz atividade física alternada entre ginásio, natação e por vezes ciclismo ao fim-de-semana. Também manteve alguma atividade relacionada com a sua atividade profissional, uma vez que fez durante alguns anos parte de uma associação de fomento económico e social.

O interesse por outras áreas do conhecimento que não eram da sua formação base e a procura por esse conhecimento foi constante durante todo o seu percurso profissional. Começou por estudar um pouco de sociologia, no sentido de perceber como é que uma fábrica funciona, como é que um grande grupo de pessoas se relaciona. Depois, também despoletado por questões profissionais, começou a estudar um pouco de filosofia. Pelo facto da sua formação de base não ser economia e ter tido atividade profissional na área, sempre se tentou ir informando, atualizando, estudando sozinho as áreas onde trabalhava. Para além do estudo que ia fazendo, fez uma série de outras pequenas formações ao longo da carreira. Por isso, mesmo antes de se reformar, já fazia um programa de formação complementar em filosofia numa universidade. Hoje prossegue o seu doutoramento, onde vai “frequentando as cadeiras, sem mais preocupação”.

Carlos continua a utilizar a internet de uma forma participativa a nível de produção de conteúdos. Já não tem o blog que teve durante alguns anos e no qual travava assuntos relacionados com política. Não o atualizava com muita frequência e acabou por terminar o blogue porque percebeu que estava a ser “rastreado nos Estados Unidos, na Rússia e no Brasil” e ficou com receio. Contudo, ainda utiliza o Twitter onde publica em português e inglês. Tem duas contas, uma em nome pessoal e outra que é um pseudónimo. É sobretudo na segunda, sob anonimato, que faz mais comentário político. Mas diz que no fundo utiliza o Twitter para seguir os filósofos franceses e alguns dirigentes políticos nacionais e internacionais e “alguma má-língua nacional”. Conta que foi por sugestão de uma amiga que interagiu com o seu blogue que começou a utilizar o Twitter. No Facebook não está porque não está “para se expor”.

É sobretudo o tablet que utiliza hoje em dia para a maior parte das atividades que desenvolve online. Também utiliza *smartphone* e considera que sem grandes problemas, mas o computador utiliza apenas muito esporadicamente, quando há alguma coisa que não consegue fazer no tablet. Utiliza-o para tudo, inclusivamente para ler livros.

Pesquisa muita informação online, por exemplo sobre os temas relacionados com a faculdade. E mostra o fascínio com a quantidade de informação a que tem acesso online a nível académico. É sobretudo interessante porque Carlos deparou-se ao longo da vida com a procura autónoma, e não só, por conhecimento quando o acesso a conteúdos académicos e científicos era muito difícil e mais escasso.

“Pesquiso, pesquiso. Porque... Aqueles temas da Faculdade, pesquiso imenso. Há pouco tempo tive que fazer um trabalho sobre um filósofo, sobre uma obra de um filósofo francês. Comecei tinha seis ou sete artigos no iPad, quando dei por mim tinha para aí dois livros, ou um livro. Não, livro talvez nem tivesse nenhum, na altura. Quando dei por mim tinha 40 artigos já copiados no ficheiro, uns quantos ficheiros, tinha 40 artigos e tinha vários livros. Ah também tenho muitos livros.”

Mas é principalmente em comunicações por email e na leitura de jornais onde Carlos diz ocupar mais tempo online. Lê jornais online, os gratuitos ou que “têm uma parte gratuita” que diz ser-lhe suficiente porque complementada com uma assinatura do jornal Público, que tem há já vários anos. Também assina a Philosophy Magazine. É crítico sobre o jornalismo atual, considera que os jornais estão cheios de opinião e a pouca informação é feita à base de pesquisas online e nas redes sociais. Além de considerar que muitas vezes os títulos dão uma ideia diferente do que a notícia diz realmente.

Também utiliza o WhatsApp para comunicar com a família e é ele que se adapta às plataformas de videochamada para comunicar com as filhas e a neta que vivem no estrangeiro. Com uma das filhas utiliza o Facetime e com a outra o Skype.

Faz compras online, mas apenas de bilhetes de avião e de livros, porque além de ler no tablet tem também um e-Reader.

Tem muitas preocupações e cuidados com a segurança. Não faz, por exemplo importações de livros de sites piratas porque tem muito receio. Sobretudo porque já teve, em contexto profissional, uma má experiência ao nível da segurança informática. Conta como depois de terminar um contrato de serviço de internet, os funcionários da entidade na qual trabalhava terem recebido emails com o remetente de email das suas filhas. Houve uma intrusão no seu computador e essa experiência causou-lhe bastante receio.

“Portanto, evito que me aconteçam desgraças. E tenho passwords complicadas.”

O impacto da tecnologia na sociedade é um dos temas que mais lhe interessa nos estudos que desenvolve na área de Filosofia. Considera que a internet permite que as pessoas tenham uma enorme capacidade de acesso a textos, à leitura, mas que perdem ao mesmo tempo muita qualidade na relação com as pessoas, porque a relação é sempre muito mais rica frente-a-frente, onde se desenvolvem relações mais profundas. Considera que a leitura seguida é o que permite ir aprofundando um texto e que as formas de leitura online cultivaram uma leitura superficial em que poucas pessoas leem um texto até ao fim, “porque fogem pelos links, e vão andando pelos links e perdem-se completamente”.

“Shallow, shallow é superficial, as pessoas ficam... não, não, é diferente. Falam com toda a gente, relacionam-se com toda a gente, têm acesso a tudo. Agora, não refletem...”

Fala de custo de oportunidade, das coisas que deixou de fazer para estar na internet. Porque por vezes deixa-se “ir pelos links” e gasta muito tempo que poderia dedicar a outra coisa. E considera que passa um pouco tempo a mais na internet. No entanto, fora de casa, através do *smartphone*, Carlos relata que utiliza muito pouco a internet, apenas para ver os emails, para regular os auxiliares auditivos - porque ouve mal - e para o estacionamento do carro que diz ser de grande utilidade.

Manuel - Demorou a usar a internet porque tinha assistência para “operar” as tecnologias

Manuel tem 82 anos e a sua trajetória de adoção da internet é uma trajetória circundante na medida em que, embora tenha elevadas competências críticas sobre as tecnologias digitais e um percurso profissional muito diverso e de grande responsabilidade onde trabalhou, inclusivamente numa das primeiras empresas comercializadores de internet no país, nunca precisou de desenvolver as suas competências técnicas relacionadas com a utilização do computador e da internet, uma vez que teve sempre pessoas para o assistirem nessas tarefas.

A entrevista com Manuel decorreu numa esplanada do café de uma universidade em Lisboa e foi um contacto ao qual chegámos por intermédio de um amigo de uma pessoa da nossa rede pessoal.

Entre o seu vasto e muito diverso percurso profissional, a determinada altura da sua vida, Manuel teve um contacto profissional com a internet ligado à própria emergência da tecnologia no país, uma vez que fez parte de uma empresa pioneira na comercialização do acesso à internet em Portugal. Por essa razão, desde muito cedo que conheceu e pensou sobre esta tecnologia, quando ainda se sabia pouco sobre ela, sob uma ótica comercial.

“E, portanto, não sei, olhe, na altura, soprou: - "Porque é que não se candidata a importar acesso à utilização da internet por satélite". Bom, eu não sabia nada disso, fui a Paris, uma empresa dessas de satélite e formámos uma empresa aqui em Portugal, a [nome da empresa] e... Onde, de facto, ah... Importámos uma antena, uma antena grande, que instalámos lá na empresa, a empresa que estava... a dos pagers, que ainda estava a funcionar apesar de tudo. E...claro, aquilo era, não era adaptado era.... E portanto, vendemos a algumas empresas, que depois vendiam a particulares o acesso à internet por satélite, que na altura não havia, não estava assim... A acessibilidade não era grande. Portanto fui o... Sabendo pouco... Eu lembro-me na altura, até falei ao [nome] nisso e ele assim: “Mas o que é isso, eu já ouvi falar disso da internet. Eu depois ainda: “Não é só internet também é intranet”. E ele: “Oh Mário, não seja.. Está-me aqui a confundir isto, eu nem sei bem o que é a internet” (riso). - “Eu também não””.

Conta que do ponto de vista comercial interessou-se inicialmente mais em vender intranet às empresas para facilitar processos internos de comunicação e de trabalho. Sobretudo porque na época a internet era apenas uma possibilidade de rede global sem ter essa rede ainda constituída.

“Já tinha ideia que podia servir para grande comunicação fundamentalmente, que eu digo muitas vezes a intranet, que era, a rede entre as próprias organizações de várias filiais. Isso eu vendi até essa ideia. Na altura, interessei-me mais em vender a ideia de intranet do que internet porque ainda não havia estes acessos, não havia estes Facebook’s, não havia... Havia era o acesso em rede, não é? É uma rede só, não é? Não ainda com estas possibilidades, mas já se desenhava, já se falava muito. Eu lembro-me de ter lido, na altura, naquelas publicações, e aqueles franceses já estavam avançados. De dizerem: - “Daqui a dez anos...” Lembro-me de terem dito isto. - “Mais de metade dos produtos que se vão vender ainda não existem hoje.”

No entanto, nunca necessitou efetivamente de usar o computador ou a internet, era hábito serem as secretárias a “operar” os sistemas relacionados com o processamento de texto ou com o envio de comunicação.

“Na altura, numa empresa destas, ainda não havia o processamento de texto, era com a secretária. Eu tinha duas secretárias, porque era preciso, porque fazia muita coisa, preciso de secretária. Que havia muita informação lá para o banco, perguntas, etc. E, portanto, ditava, era mais cuidadosa, escrevia. A certa altura já sabia o que que é que eu queria e dizia: - "Olhe, a esses diga-lhes que não" ou “diga o costume”. Era assim um pouco como a gente geria a informação. Outra coisa, na altura também, era o... Os... Antes do fax. Depois foi o fax, antes disso ainda foi a... outro sistema de comunicação... Os telegramas, não é? Depois houve. Agora não me lembro o nome, uma coisa... Eu nunca cheguei a operar aquilo. As secretárias...”

Quando as empresas começaram a adotar os computadores, por volta nos anos 90, Manuel chegou a fazer um curso breve de processamento de texto, mas acabou por não usar essa competência uma vez que era mais fácil ditar, como estava habituado a fazer.

“Portanto estamos a falar de... 1990. Aí começa de facto, em 90, é que começam as empresas a investirem nos equipamentos informáticos. Mas ainda com... Com as... Muito parcelar, onde um ou outro começou a ter vontade de... Fui tirar um cursozinho de processamento de texto, mas depois não tive tempo para... Eu próprio... Porque era mais fácil ditar para ela, a secretária do que eu próprio fazer. E, portanto, sempre fui um bocadinho vítima de ter tido sempre gente para me fazer...”

Foi, por isso, apenas bastante tempo depois do seu contacto inicial com a emergência da internet no país que começou efetivamente a utilizar um computador, por volta de 2000.

E ainda hoje tem dificuldades em alguns aspetos, como por exemplo programas comuns do computador, como o processamento de texto. Se tiver de fazer conseqüência, mas demora muito tempo, por isso ainda está ligado a uma secretária, a quem recorre para lhe “montar” o texto final quando necessita usar processamento de texto, por exemplo.

“Eu tenho pena, tenho pena porque habituei-me com ela a fazer isso tudo. Há dois anos que estou em casa sozinho, claro, depois mais umas... Quando preciso vou lá. E digamos uma vez por semana, passo as coisas no texto e quando me vejo um bocado aflito... –“ Maria, tenho aqui, olhe...”. Mando-lhe mesmo, e depois ela lá ajeita aquilo e... Pronto. E eu tenho mais dificuldade. Se tiver de fazer faço, mas demoro muito tempo.”

Manuel tem um percurso profissional muito diverso tendo concluído aos 40 anos uma nova Licenciatura e tendo construído a partir de aí uma nova vida profissional, fazendo fase à substituição da sua profissão por uma inovação tecnológica. Nasceu em 1935, na Covilhã, em plena guerra mundial, mas foi muito cedo, por razões profissionais do pai, para uma “aldeia fantástica” perto de Gouveia onde acabou por fazer a instrução primária e da qual tem memórias marcantes sobre um ensino muito “democrático e participativo”, que se emociona a descrever.

“Acho que é interessante que esta experiência que tenho da escola primária marcou-me sempre. E é preciso ver em que condições, uma escola primária, numa aldeia, lá para a serra. É preciso ver que os professores primários, na altura, eram bem formados, tinham sido alvo de um ensino profundo e, enfim, naturalmente com os seus enviesamentos, mas que tinham uma grande preocupação, era uma vocação, de ensinar as crianças. Ora veja o que é uma escola com um Professor com as quatro classes, 40 alunos, talvez, dez por cada classe, cada ano, na altura havia classes e agora é que começa a contar o primeiro ano, e... e o Professor é evidente que não podia ter tempo para ensinar a todos, ao mesmo tempo, então como era? (...) Isto era a primeira classe. Como lhe disse, na segunda classe, nós recebíamos do próprio professor, porque na primeira eramos ensinados pelos da segunda classe. Na segunda já recebíamos do próprio professor as primeiras instruções, (...) Bom, mas saíamos quando nos apetecia. Dizíamos ao Professor: - "Sr. professor, posso ir lá fora?". -"Mostra lá o trabalho.". Mostrávamos o trabalho que tínhamos feito e saíamos, entrávamos, quando nos apetecia. E apetecia mesmo voltar para a escola. Portanto foi uma escola extremamente democrática, e participativa. E por tanto brincávamos uns com os outros. Esta escola marcou-me muito.”

Conta que os seus pais tinham uma preocupação cultural que os pais da maior parte das outras crianças não tinham e que o pai era uma pessoa com curiosidade, que o incentivava a ler e a comentar. Para frequentar o liceu mudou-se para Viseu, a cidade mais próxima, para a casa de uma família, onde experimentou uma vida mais independente junto dos amigos o que fez com que nessa fase não tenha sido um aluno brilhante ao contrário do que estava habituado.

Como não passou inicialmente no exame de admissão à Faculdade, voltou para casa onde passou um ano para se preparar outra vez para o exame, o que coincidiu com uma fase de alguma indefinição. Manuel tinha escolhido anteriormente uma área que dava acesso à formação em Engenharia e Medicina, e já lhe estava vedada e a possibilidade de escolher Direito. Nesse ano, estudou para o exame de entrada

em Engenharia já arrependido de ter escolhido a tal área no 5.º ano do liceu. Depois entrou noutra instituição de ensino superior mas detestou, entrava às 8h e saía às 18h num regime que na época descreve como “mais do que disciplinar, aquilo era quase fascista”.

Descreve como achou, na época, que não havia partilha de conhecimento e passado o primeiro semestre mudou-se para o Porto, onde adorou estudar e onde fez três dos quatro anos da Licenciatura até ser chamado para a Marinha.

Na Marinha decidiu mudar de curso para fazer carreira internamente. Fez uma parte do currículo na Marinha e depois, em Coimbra, a formação de engenheiro geógrafo aproveitando as equivalências. Ao mesmo tempo, fazia também formação em matemáticas porque antecipava a falta de emprego para jovens engenheiros se a guerra continuasse. Para não depender dos pais voltou para a Marinha onde trabalhou mais três anos a partir do Porto o que permitia fazer mais facilmente as cadeiras, uma vez que continuava matriculado em Coimbra.

Lembra como um tempo feliz os dois períodos que passou nos Açores, no âmbito da Marinha, sobretudo ao nível das relações pessoais, as grandes amizades que lá fez na altura e também de uma namorada. Destaca as responsabilidades que lá teve e que nunca tinha tido até aos 18 ou 19 anos, como uma boa experiência de vida e de aprendizagem. Durante esses períodos instituiu uma escola para os muitos marinheiros que tinham a quarta classe, onde ensinava Matemática e Português.

Quando regressou fez as duas cadeiras que lhe faltavam para terminar a sua formação em engenharia geográfica. Depois de formado teve primeiros empregos na área de estudos de marketing de duas empresas onde esteve durante pouco tempo antes de ter sido admitido na TAP, onde trabalhou durante sete anos como navegador.

“Pá, navegador, de facto, quando saímos para longo curso, não havia radares, não é? Radares só para aí... [ri] Ah... nada próximo, não é? Ah... Não havia faróis. E, portanto, era com um sextante. O sextante era... Na altura, havia uma abertura no topo do cockpit e, portanto, tinha uma válvula, e nós... O... Ai, qual era o nome... Astrolábio era antigamente... Pronto, o sextante, com um tubo, era inserido naquela coluna e depois destapávamos, em cima, pronto, mal destapava começava-se a ouvir. (...) Pronto, e foi essa vida, que era interessantíssima, de navegador, eramos poucos. Poucos, para aí uns 20.”

Com a invenção tecnológica do GPS a sua profissão acabou, uma vez que foi substituída pela nova tecnologia. Manuel descreve como compreendeu naquela altura a “raiva” e a “humilhação” dos trabalhadores ao longo da história que viram os seus trabalhos, habilidades que levavam anos a adquirir, serem substituídos pelas várias inovações tecnológicas.

“Mas já a ver que, a vida de navegador, estava a terminar, aliás, como terminou. A certa altura mesmo, só íamos um pouco para acompanhar, ao mesmo tempo montaram os sistemas de inércia e aquilo... E a gente ia acompanhar lá para cima e... lembrava-me sempre de dizer que percebia a raiva dos trabalhadores operários no sec. XIX, quando surgiram os teares

mecânicos, e eles partiram os teares mecânicos, que eles só sabiam trabalhar nos teares de madeira. E tinham adquirido, de facto, eles demoravam anos a adquirir habilidades, não é? E portanto, quando vem uma máquina que os humilhou, tá a ver, faziam bem... os fios não estavam sempre a partir, eles não tinham de ter a habilidade de... quando aquilo estava a chegar... de fazer um nozinho, que não fosse um nó espalhafatoso, um nó que fosse, vá, facilmente absorvido, que não se notasse muito depois no... . Eu senti, de facto.”

Manuel, que já previa o fim na sua profissão, tinha, entretanto, começado a estudar Direito, aproveitando a oportunidade que surgiu na época de fazer Bacharelado, em vez dos cinco anos da Licenciatura. Além de pensar que era aquilo que sempre tinha desejado estudar, motivou-o também o facto de assistir, num sindicato ao qual pertencia na companhia aérea, a muitas discussões à volta dos estatutos e da Constituição. Na altura foi para si muito intrigante o facto de duas pessoas inteligentes terem pontos de vista opostos em matérias em que, pensava, “deveria haver mais segurança”.

Devido ao afastamento de vários professores na sequência das mudanças políticas e sociais provocadas pela revolução do 25 de Abril, abriram pela primeira vez em muitos anos concursos para assistentes na faculdade onde estudava, e foi assim que começou a sua carreira a ensinar direito na faculdade onde lecionou durante 28 anos, primeiro como assistente e, depois de terminar o Mestrado, como professor. Um percurso que manteve paralelamente a outras atividades profissionais.

Depois de terminar a formação em Direito, com 40 anos, também abriu um escritório de advocacia onde trabalhou durante quatro anos em “advocacia pura”. A determinada altura teve um desafio por parte dos acionistas de uma empresa, de quem era advogado, para “salvar” uma empresa endividada e foi assim que começou o seu percurso profissional em empresas. Iniciou assim, aos 50 anos, um novo percurso profissional ao qual acabou por estar ligado até se reformar por completo há alguns anos atrás, ligado sobretudo às empresas e à reabilitação de empresas, tendo pequenos períodos em que se dedicava exclusivamente à advocacia.

Manuel esteve sempre ligado à universidade, ora matriculado, ora como professor. E desde 2000 que estuda Filosofia no âmbito do mestrado de uma universidade em Lisboa. Atualmente, inteiramente reformado, frequenta um doutoramento também na área da Filosofia.

“Bom, aquilo de facto, ainda, em 2002 ou em 2003, porque eu estive sempre, ou a dar aulas ou matriculado. Desde os meus 17 anos, 18 anos, estive sempre matriculado na faculdade. Ou a dar aulas ou matriculado. Isto é, ia fazendo. E, de facto, desde 2000 que eu estou aqui nesta, matriculei-me em 2000 em Filosofia.”

Manuel diz que casou tarde, com 35 anos, realçando que “não com o namoro dos Açores”. A mulher, com quem esteve casado 20 anos e teve dois filhos era natural do centro do país. Esteve depois dez anos a viver sozinho antes de voltar a viver com outra mulher, que também estava divorciada.

Manuel conta com emoção o “desgosto muito grande” que teve na vida, a morte de um dos filhos, e de como foi isso que o incentivou a voltar a estudar porque ele tinha orgulho que o pai estudasse.

Manuel está há já alguns anos em inatividade, mas relata nunca ter sentido o estatuto de reformado porque, quando deixou de ter definitivamente a atividade profissional, começou a dedicar-se ao doutoramento que frequenta atualmente.

"Nunca senti o estatuto do reformado, porque na TAP pedi para terra, e depois tive em stand by para aí dez anos. (...) Não, aos 60 anos, uma pré-reforma, uma pré-reforma. Uma pré-reforma e tal, mas depois como continuei a trabalhar, em empresas, porque a pré-reforma era baixa, depois continuei a descontar. E, portanto, foi o que fiz. Mas agora já me reformei há... Há três anos é que deixei de contribuir para a segurança social. E já recebia reforma, o que é, como continuava a descontar, foi sempre... Quer dizer, desde os 65 anos que tenho reforma, não é? Mas nunca senti o estatuto de reformado, estive sempre... A trabalhar. Agora também não sinto o estatuto de reformado porque já est... ah, como é que eu vou para o doutoramento, isso é que é engraçado."

Hoje em dia é sobretudo para pesquisa e para ver os emails que mais utiliza a internet, através do computador e também do *smartphone*. Considera que se atualmente se sente “nú” se se esquece do *smartphone* em casa. Tablet também tem, mas não usa.

"E hoje é fatal, é fundamental, não é? Quando saio de casa sem isto a certa altura estou nu. Volto a casa porque ... Porque... Hoje em dia sem isto a gente não tem... Podem-nos... Pessoas que os falam e depois não nos encontram. Depois: - "O que é que aconteceu?". Desencontrei, não é?"

Já usou o Facebook, hoje em dia mantém o perfil, mas já não participa. Achou piada no início quando eram só pessoas amigas, foi inclusivamente uma amiga, colega de trabalho, que lhe disse que “havia coisas engraçadas” e que lhe “montou aquilo”. Mostra preocupação e desagrado com a expressão “pedido de amizade” escolhida pela rede social para a mensagem enviada às pessoas a adicionar.

"Depois aquilo, a certa altura, bem, vêm os outros: - "Quer ser meu amigo?". Não é seguir, depois dizem assim: - "Fulano tal quer ser teu amigo". Não acredito. Não é? São amigos de amigos, fazem o cruzamento e depois vêm-nos dizer que fulano quer ser teu amigo. Um dia destes também aparece que eu quero ser amigo de... Não quero, não quero mais ninguém, acabou. E, portanto, não tenho, não tenho tempo também para isso, sabe, perde-se muito tempo."

Usa o WhatsApp sobretudo por causa do filho, que às vezes lhe telefona a dizer para ele lá ir. Ou às vezes para falar com a enteada que está na Suíça, na modalidade videochamada. Mas diz que não perde muito tempo com isso, é rápido.

É um sobrinho que o ajuda quando tem problemas com o computador, porque diz que embora o filho use muito bem não o ensina, faz.

“Ele usa bem, usa muito bem... Mas qualquer coisa, ele faz. Faz. Para me ensinar não tem...Faz. -"Oh pá, queria que me ensinasses". - "Oh pai eu não...o pai... já lá não vai". -"Tá bem, obrigado". Os filhos são um bocado... Cáusticos. Nessas coisas não, não facilita. [risos].”

Manuel diz não ter grandes preocupações de privacidade e segurança online que associa ao facto de ter uma vida muito simples, no sentido em que não tem dinheiros escondidos em *offshores* “nem coisa nenhuma”. Admite que devesse ter mais preocupação, mas não tem porque não tem “nada a esconder”.

Manuel critica alguns usos que considera muito intensivos da internet. Utiliza o exemplo da mulher, a quem ofereceu há meio ano um *smartphone* e que hoje em dia faz um uso das plataformas de conversação em grupo que considera excessivo e demasiado corriqueiro.

“Tem um grupo de amigas, mas... Pronto, tem vinte e tal, mas aquilo, género, passa a vida... Uma: - "A minha filha foi não sei para onde, não sei quê". - "Hoje temos de ajudar...". - "Hoje temos não sei quê". – “Ah, temos e tal.” Falam, falam, mas aquela conversa de, de... Ou uma que está doente outra não sei quê, outra tem um filho, tem uma criança, parabéns, aquelas coisas. Isso não é nada, não é?”

Pensando mais amplamente sobre os efeitos da disseminação do uso da internet na sociedade, Manuel faz um balanço que inclui os aspetos positivos, sobretudo ao nível da quantidade de informação que é possível obter online, lembrando o tipo de dificuldades que tinha antes dos computadores e da internet. Lembra, numa altura na faculdade, quando um editor perdeu a pasta e dessa forma perdeu o único local onde estava o seu trabalho. Ou quando tinha de se deslocar aos escritórios das organizações internacionais para pedir documentos e uma vez teve mesmo de ir a Paris para arranjar bibliografia para um artigo científico.

Por outro lado, também vê problemas, sobretudo a falta de critério de opção perante a abundância e a dificuldade em selecionar aquilo que é mesmo necessário. Além disso, considera que a abundância de informação também leva a que muitas pessoas não tenham tempo de “digerir as coisas”.

“O problema de hoje é que é mais... Quer dizer, o que é interessante, obviamente, é provocante, é que... Porque a gente já antevê, do abuso que se faz da internet. E também que a perfusão de redes que propiciam acesso a tudo e a mais alguma coisa, a abundância, faz-nos perder um pouco o critério de opção, e portanto, quem não tiver muito atento acaba por ser alimentado só por aquilo que eles querem porque sabem apresentar o produto. Não é? E, portanto, hoje o problema é quem é que é capaz de selecionar aquilo que é mesmo preciso.”

Capítulo 8: Especificidades dos percursos de vida na adoção e uso da tecnologia pelas pessoas mais velhas

Neste trabalho temos vindo a argumentar pela necessidade de ter em conta a heterogeneidade das pessoas mais velhas e dos seus diversos percursos de vida no objetivo de compreender a relação das pessoas mais velhas com a internet. Nesse sentido, no capítulo anterior dedicámo-nos a descrever as trajetórias de adoção da internet integradas nas trajetórias de vida das pessoas entrevistadas para este estudo, identificando quatro trajetórias-tipo de adoção da internet pelas pessoas que estão atualmente numa fase mais avançada da vida.

Neste capítulo, e de forma a responder aos objetivos desta investigação, pretendemos elaborar esta informação no sentido de aprofundar de que forma as especificidades dos percursos de vida das pessoas mais velhas podem assumir diferentes configurações em determinadas dimensões e momentos da vida que influenciam de forma central a relação das pessoas mais velhas com esta tecnologia. Nesse sentido, olhamos para as nuances do impacto da escolaridade, a multiplicidade do impacto da adoção do computador em contexto profissional no uso da internet numa fase mais avançada da vida, assim como a importância de diversos contextos relacionais, refletindo também sobre a forma como a relação das pessoas mais velhas com os media digitais é uma relação em permanente reconfiguração.

8.1. Nuances do impacto da escolaridade

O nível de escolaridade é uma das variáveis mais determinantes na inclusão digital das pessoas mais velhas, como discutimos anteriormente neste trabalho. Ela é, em conjunto com a idade, um dos principais fatores determinantes na caracterização da exclusão digital, quer em relação à população em geral (Eynon & Helsper, 2010; Mossberger, Tolbert, & Stansbury, 2003), quer especificamente na exclusão digital que afeta as pessoas mais velhas (Bergström, 2017). Sabemos também que a população mais velha em Portugal é caracterizada por níveis de escolaridade muito baixos (Espanha et al., 2016; Moreira, 2020). O menor nível de escolaridade também está associado a um dos principais riscos associados à presença online, nomeadamente a exposição a e a disseminação de desinformação, estando também associado a uma maior propensão para partilhar desinformação online, isto é, à menor capacidade de discernir sobre a credibilidade da informação a que se é exposto online (Seo et al., 2020).

O impacto do nível de escolaridade não se manifesta, portanto, apenas no acesso à internet ao nível físico, mas também ao nível das competências e ao nível da capacidade de não apenas utilizar, mas utilizar de forma a conseguir evitar riscos e obter benefícios.

O acesso a uma escolaridade mais elevada, como vimos no capítulo anterior, está, sobretudo no contexto histórico e social das pessoas entrevistadas, frequentemente associado a profissões com rendimentos mais elevados. Sendo que o inverso também é uma realidade no contexto histórico social das pessoas entrevistadas, isto é, condições familiares ao nível de rendimentos está muito fortemente associado com o nível de escolaridade nas pessoas entrevistadas para este estudo. Neste sentido, a

escolaridade tem um forte impacto desde logo nas condições estruturais relacionadas com a capacidade económica para adquirir dispositivos como computadores e acesso à internet.

Por outro lado, o acesso a um nível de escolaridade média está também associado ao acesso a profissões relacionadas com funções administrativas em que o computador foi adotado em determinada fase das suas vidas profissionais, com consequências muito diversas que abordaremos em seguida.

É também possível perceber, nas trajetórias descritas anteriormente, variações ao nível na confiança na capacidade de aprendizagem associadas ao nível de escolaridade. Esta confiança na capacidade de aprendizagem parece influenciar também a perceção de dificuldade ou de esforço necessário para aprender a utilizar a internet, que muitas vezes contribui para a descrita falta de interesse e motivação para adotar a internet e que no caso de alguns entrevistados manteve-os afastados durante um longo período da adoção da internet.

No entanto, o conceito de literato, isto é, as competências que são necessárias para se “dominar o processo pelo qual a informação culturalmente significativa é codificada” (De Castell e Luke, 1988, como citado em Deursen, 2010), vai-se alterando na sociedade, como discutimos anteriormente, com a tecnologia a exercer uma grande influência na definição de quais são essas competências (van Deursen, 2012). Nesse sentido, a adoção da internet também levanta desafios específicos mesmo entre as pessoas mais velhas com maior escolaridade.

Este facto é especialmente notório no caso de algumas das pessoas entrevistadas com escolaridade mais elevada e com um percurso profissional ligado a elevados cargos de coordenação e administração, como vimos no capítulo anterior. Uma organização do trabalho ancorada numa menor valorização e delegação de tarefas mais operacionais relacionadas com a tecnologia e que foi replicada no início da integração dos computadores nos locais de trabalho, levou a que estas pessoas, ainda que obtendo os benefícios do acesso ao computador à internet, não tivessem desenvolvido de forma equiparada ao longo do seu percurso profissional as competências técnicas relacionadas com o meio, e das quais depende uma utilização independente das tecnologias digitais. Isto porque muitas dessas tarefas eram delegadas a outros recursos humanos.

Ainda que mesmo as pessoas mais velhas com mais elevada escolaridade possam ter enfrentado desafios relacionados com as dimensões mais técnicas e relacionadas com o meio, no que diz respeito às competências digitais, descrevem um tipo de utilização mais relacionada com a produção de conteúdo e participação social. Há também nas pessoas com maior nível de escolaridade uma maior capacidade para procurar e discernir fontes credíveis de informação online, uma vez que muitas vezes são as mesmas instituições às quais já recorriam offline.

8.2. A multiplicidade do impacto da adoção do computador em contexto profissional

O contacto com o computador antes do período da reforma é visto como um importante fator no posterior uso da internet pela pessoas mais velhas durante a reforma (Friemel, 2016). O conhecimento adquirido

anteriormente, designadamente em contexto de trabalho, é tido como uma vantagem para o uso da internet na reforma (Docampo Rama et al. 2001). Inclusivamente, autores como Gatto e Tak (2008) descrevem que as mais novas das pessoas mais velhas trazem competências aprendidas no contexto profissional para os usos que fazem da internet durante as fases mais avançadas da vida, embora o abandono do uso do computador utilizado profissionalmente, depois da entrada na reforma, também tenha sido identificado em estudos sobre o uso do computador pela população mais velha (Selwyn, Gorard, Furlong, et al., 2003).

Os contextos de trabalho, e a necessidade de adotar o computador em contexto profissional, revelam-se de facto muito relevantes nas trajetórias de adoção da internet apresentadas no capítulo anterior. No entanto, com consequências muito diversas de acordo com a conjugação de diferentes fatores e nem sempre resultando numa boa relação com esta tecnologia ou na aproximação ao computador e posteriormente à internet. Entre estes fatores destacam-se sobretudo a fase da vida profissional em que foram confrontados com essa mudança no local de trabalho, se ainda com a perspetiva de um longo percurso profissional ou já mais perto da reforma, o acesso a formação e a qualidade e periodicidade da formação, as perspetivas relativamente à obtenção de benefício com a adoção desta tecnologia em termos de facilitação das tarefas desenvolvidas e também motivações individuais relacionadas com o tipo de aprendizagem requerida.

Assim, nas trajetórias descritas no capítulo anterior há exemplos de contactos com o computador no local de trabalho que não funcionaram como um elemento facilitador da adoção e uso da internet na fase da reforma, mas que, pelo contrário, atuaram como um dissuasor da adoção da internet durante um prolongado período de tempo e, além disso, num caso em particular, atuou inclusivamente como um importante fator para um afastamento precoce do trabalho.

As perspetivas relativamente à obtenção de benefício profissional com a adoção do computador atuaram de forma central neste caso em particular para este desfecho: as reconfigurações em termos de processos de trabalho trazidas pelo computador colocaram em causa a identidade profissional, por substituírem por completo as suas principais competências, a caligrafia. Noutros casos foi sobretudo o escasso acesso a formação inicial que deu origem ao uso do computador mas traduzido numa utilização limitada a determinada tarefa ou procedimento e envolto em receio e temor à tecnologia em questão.

Por outro lado, são muito poucas as trajetórias das pessoas que entrevistámos que adotaram o computador antes da fase da reforma sem ser por necessidade de adoção em contexto profissional.

Nos casos em que adoção em contexto profissional deu origem uma boa relação com o computador e com a internet foram especialmente relevantes a articulação, em maior ou menor grau, de fatores como a inserção de computadores no contexto profissional numa fase mais precoce da trajetória profissional, com uma maior perceção de benefícios a médio e longo prazo associados ao esforço de aprendizagem inicial, o acesso a formação de qualidade e contínua e a motivação individual. A motivação individual para o tipo de aprendizagem requerida e para aprender de forma autónoma funcionou como um importante fator para um desfecho positivo relativamente à adoção do computador no local de trabalho

em trajetórias em que a formação inicial foi escassa, enquanto que, por outro lado, perante um menor interesse pessoal por esta tecnologia, uma formação de qualidade e contínua atuou como importante promotor da construção de uma boa relação com o computador.

8.3. Contextos relacionais

Quer as normas e valores sociais que vão sendo internalizados no decorrer das interações sociais ao longo da vida, quer as conexões sociais que vão estabelecendo através dos seus contextos relacionais e que dão acesso ao apoio por parte de outros têm, ao longo da vida, impacto em múltiplos fatores que de forma indireta podem também condicionar a relação das pessoas mais velhas com a internet, como temos vindo a salientar neste trabalho. Nomeadamente sobre aspetos relacionadas com a escolaridade, os percursos profissionais, os rendimentos, etc.

Entre as trajetórias descritas no capítulo anterior esta influência é especialmente clara numa das trajetórias, na qual é possível observar como o contexto de trabalho e as oportunidades de socialização no âmbito do contexto de trabalho deram origem, já depois da reforma, a um cargo com funções e responsabilidades muito diferentes das que tinham sido desempenhadas durante toda a vida profissional e que levaram à necessidade de adoção da internet para integração nas dinâmicas de comunicação necessárias à função, o que ditou a continuidade do uso desta tecnologia numa fase da vida de efetiva inatividade profissional.

Mas a socialização também exerce de uma forma mais direta influência no acesso quer físico, quer às competências, quer à capacidade de evitar riscos e de retirar benefícios relativamente à utilização da internet. Os processos de socialização, quer através das normas sociais quer através de apoio relacionado com a socialização dentro da rede social de um indivíduo, afetam a motivação e a intenção de se aceitar um novo media (Stewart, 2007). Desta forma, além da internalização de discursos e normas sociais relacionados com a tecnologia em geral e a sua adequação ou desadequação a determinados grupos sociais com os quais as pessoas mais velhas se identificam, também o acesso a apoio e incentivo dentro da rede de socialização das pessoas mais velhas pode ser um fator chave na adoção e no tipo de uso da internet (van Dijk, 2000), como temos vindo a discutir ao longo deste trabalho.

As relações intergeracionais, potencializadas pelo posicionamento no seio de uma família em que há crianças ou jovens, é um adas situações apontadas na literatura sobre a relação das pessoas mais velhas com a internet como uma motivação para a adoção (Quinn et al., 2016; Sawchuk & Crow, 2012). Motivação que se expressa quer na expectativa das pessoas mais velhas de aprofundar vínculos com familiares mais novos e serem capazes de participar de uma forma mais abrangente na dinâmica familiar, mas também se materializa muitas vezes, quer no incentivo, quer no acesso a apoio à aprendizagem e nos problemas decorrentes do uso que as pessoas mais novas mais próximas podem representar.

Nas trajetórias descritas no capítulo anterior, podemos observar por um lado trajetórias em que a motivação de ver como os netos se comportavam em determinada rede social foi a motivação para aderir

à mesma, ou conseguir compreender do que se falava em contextos familiares foi uma motivação para adotar a internet. Por outro lado, o incentivo e aconselhamento de filhos e netos para que os mais velhos utilizassem a tecnologia para que pudessem estar mais integrados socialmente também é possível de observar em várias trajetórias apresentadas no capítulo anterior. Além do incentivo, a pressão exercida por familiares mais novos para os mais velhos adotarem, no sentido de se adaptarem às suas próprias necessidades e dinâmicas de comunicação, também é uma realidade descrita em algumas das trajetórias de adoção das pessoas mais velhas. Designadamente a pressão exercida pelos filhos para adotar o *smartphone* e o WhatsApp para facilitar o acesso contínuo à comunicação num contexto de cuidados prestados pelas pessoas mais velhas aos netos, ou no sentido de se adequarem à forma de comunicação dos filhos durante o horário de trabalho, no qual para eles seria hoje mais difícil atender ou fazer uma chamada.

Já no que diz respeito ao acesso e apoio à aprendizagem para a adoção da internet e dispositivos associados, ou ao apoio contínuo à utilização, nas trajetórias de adoção é possível observar situações mais complexas em que nem sempre as pessoas mais velhas consideram o apoio prestado pelos mais novos de qualidade, queixando-se por vezes da forma como o conhecimento é transmitido e da disponibilidade para o transmitir.

Nas trajetórias em que as pessoas mais velhas não têm relações próximas como pessoas mais novas, como por exemplo filhos ou netos, foi possível detetar casos em que as pessoas mais velhas estão mais expostas aos riscos relacionados com o uso da internet, que pode estar relacionado com um menor acesso a aconselhamento que resulte na capacidade de distinguir informação credível da não credível, mesmo num caso em que as competências técnicas relacionadas com o meio são mais aprofundadas.

Além disso, também foi possível observar como numa das trajetórias de adoção da internet a influência para adotar a internet que decorreu do facto de a sua disseminação na sociedade ter decorrido numa fase da vida em que os filhos estavam em idade escolar e da motivação para acompanhar a adoção dos filhos desta nova tecnologia que previa que fosse importante no futuro para as suas trajetórias escolares e profissionais. Fazer parte de uma família com filhos em idade escolar exerceu neste caso uma importante motivação para adoção da internet quando esta não era uma obrigação do seu contexto profissional.

Por outro lado, além das relações intergeracionais, à medida que mais pessoas mais velhas adotam a internet também aumenta a influência das relações intrageracionais, isto é, entre amigos ou conhecidos com idades aproximadas às suas, na adoção e uso da internet pelas pessoas mais velhas (Carlo & Rebelo, 2018; Quan-Haase et al., 2018; Sourbati, 2009). Esta influência das relações intrageracionais foi possível detetar nas trajetórias expostas no capítulo anterior não só através da comparação direta com uma outra pessoa amiga e conhecida que foi capaz de adotar a internet, e a comparação com a mesma servir de confiança para a capacidade de aprendizagem, mas também a descrição do incentivo e motivação, descrito por algumas das pessoas entrevistadas, que exercem sobre amigos com idades semelhantes para que adotem esta tecnologia.

8.4. Relação em permanente reconfiguração

Não só as decisões relacionadas com o processo de adoção da internet pelas pessoas mais velhas foram, ao longo de um período das suas vidas, influenciadas pelas mudanças relacionadas com a avaliação que iam fazendo ao longo do tempo relativamente a fatores como os custos económicos envolvidos, a facilidade da aprendizagem e do uso, da perceção de utilidade e adequação às suas preferências e estilos de vida, assim como pela incorporação da variação nos discursos e perceções públicas sobre a tecnologia. Também os usos que fazem desde a sua adoção vão variando ao longo do tempo, fazendo da relação das pessoas mais velhas com a internet uma relação em permanente reconfiguração. Como formulado por Abbot “the social process doesn’t have outcomes. It just keeps on going.”(2005, p.2, como citado em Caetano & Nico, 2019, p. 368).

É possível observar nas trajetórias de adoção da internet que expusemos no capítulo anterior que as pessoas mais velhas vão adotando, abandonando e reformulando as suas práticas e o uso que fazem de determinados dispositivos, plataformas e funcionalidades online.

Num ambiente prolífero em ferramentas de comunicação digital, as escolhas que vão sendo feitas pelos indivíduos dependem, de acordo com Gershon (2010), dos “beliefs about how a medium communicates and structures communication”, que é a definição daquilo a que o autor chama de “media ideologies”. Estas ideologias mediáticas vão, segundo alguns autores, sendo negociados ao longo do tempo tal como a própria arquitetura dos media sociais (Comunello et al., 2016; Fernández-Ardèvol et al., 2020). Assim, por um lado, esta reconfiguração advém da própria evolução da tecnologia, fazendo com que se adaptam a novos dispositivos, plataformas, a novas possibilidades e funcionalidades à medida que a tecnologia vai evoluindo.

Por outro lado, mesmo quando as características e funcionalidades da tecnologia permanecem as mesmas, as relações que se estabelecem com um media também se vão alterando ao longo do tempo. De acordo com Madianou e Miller (2012, p. 171), “remediation” é o processo através do qual o uso que é feito de uma determinada tecnologia se vai gradualmente transformando ao longo do tempo para se adequar ao seu género comunicativo. Os autores dão como exemplo o uso dos emails e um caso em que o seu uso mimetizava inicialmente a forma de escrita das cartas em papel e que, com o tempo, o uso se foi adequando às novas características do meio, que envolvem uma maior velocidade e interatividade, tornando os textos, por exemplo, mais curtos e menos cuidados em termos de escrita.

Nas trajetórias descritas no capítulo anterior, as alterações no discurso público são também uma das motivações para estas alterações, sendo a rede social online Facebook um exemplo claro relativamente a mudanças e abandono na utilização por parte das pessoas mais velhas fortemente influenciadas por alterações no discurso público sobre a rede social online.

As reconfigurações no uso da internet são também muitas vezes, como pudemos observar no capítulo anterior, motivadas por um esforço de adaptação às plataformas que vão sendo adotadas pelos

familiares mais jovens para comunicação. Podemos observar casos em que inclusivamente são as pessoas mais velhas a usarem plataformas diferentes com a mesma funcionalidade no sentido de adaptarem às diferentes preferências de diferentes familiares, como usar o Skype para comunicar com uma filha e o Facetime para comunicar com outra.

Por vezes, a decisão de adotar determinado dispositivo ou plataforma digital é feita por pressão por parte de familiares, como filhos e netos, mesmo quando há uma perceção de que este não se adapta aos seus gostos, preferências e estilo de vida que querem manter, como é muitas vezes o caso dos *smartphones* nas trajetórias descritas anteriormente.

Desde a adoção da internet até aos usos e escolhas que vão fazendo em termos de dispositivos, serviços e plataformas, a utilização da internet pelas pessoas mais velhas está em constante reconfiguração e, além disso, a relação das pessoas mais velhas com esta tecnologia envolve sempre, em determinada extensão, uma negociação entre resignação e resistência. Resignação no sentido de adaptação àquilo que consideram necessário para estarem integrados da sociedade atual, fazerem um uso independente de determinados serviços, poderem comunicar com familiares e amigos de acordo com as suas expectativas e resistência nas escolhas que vão fazendo e nas estratégias que vão adotando de modo a adaptar o uso às suas preferências e ao seu modo de vida, como as estratégias relatadas nas trajetórias que descrevemos anteriormente relativamente ao *smartphone*, como deixá-lo propositadamente em casa e por vezes dizerem aos familiares que é por esquecimento.

Capítulo 9: Percepções sobre a internet entre as pessoas mais velhas – análise horizontal

Ao longo deste trabalho temos vindo a elaborar sobre a complexidade de ter as pessoas mais velhas enquanto objeto de estudo, salientando que constituem um grupo altamente heterogêneo de pessoas, uma característica que é intensificada pelo seu longo e diversificado percurso de vida, ao mesmo tempo de salientarmos a pertinência social de olharmos para a inclusão social das pessoas mais velhas.

Nos dois capítulos anteriores dedicámo-nos a analisar as trajetórias individuais de adoção da internet enquadradas no percurso de vida das pessoas entrevistadas, através da constituição de trajetórias individuais e da definição de trajetórias-tipo de adoção da internet pelas pessoas mais velhas, refletindo também sobre de que forma as especificidades dos percursos de vida influenciam a relação que os indivíduos estabelecem com a tecnologia, reunidas em torno de algumas questões centrais de análise.

Se nos capítulos anteriores nos dedicámos à elaboração de trajetórias e trajetórias-tipo de adoção da internet pelas pessoas mais velhas, através de uma análise vertical das entrevistas biográficas, neste capítulo pretendemos, através da “análise horizontal” (Poirier, Raybaut Clapier-Valladon, & Quintela, 1995) das mesmas entrevistas, responder a dois outros objetivos que estabelecemos para esta investigação.

Poirier e colegas (1995, p. 125) usam o termo “análise horizontal” no âmbito da análise das histórias de vida para se referir ao “trabalho sobre o conjunto do ‘corpus’, onde a história é considerada só como um elemento de informação”.

Nesse sentido, o primeiro ponto deste capítulo é dedicado a analisar um tema que emerge da análise da literatura existente sobre a inclusão digital sénior, a idade e de que forma as pessoas mais velhas mobilizam questões relacionadas com a idade e com a pertença geracional para construir sentido sobre a sua relação com a internet.

No segundo ponto deste capítulo analisamos os temas mais recorrentes nas entrevistas biográficas relativamente às percepções sobre as pessoas mais velhas sobre o uso da internet.

9.1. Idade e pertença geracional nas narrativas sobre adoção e uso da internet pelas pessoas mais velhas

Os valores e atitudes individuais constituem um dos importantes fatores envolvidos no processo de adoção da internet das pessoas mais velhas, como realçamos no quadro conceptual apresentado anteriormente neste trabalho. Estes abrangem, entre outros, as disposições relativamente à tecnologia, incluindo a forma como os indivíduos formulam as suas convicções e interpretações sobre as tecnologias digitais, nomeadamente percepção sobre relevância, adequação e utilidade da internet para as suas vidas em particular.

Como vimos anteriormente no âmbito da discussão sobre a exclusão digital sénior, a falta de interesse e motivação é apresentada como uma das principais razões relatadas pelas pessoas mais velhas

para não utilizar a internet (Dias, 2012; Lugano & Peltonen, 2012; Morris & Brading, 2007; Selwyn, Gorard, Furlong, et al., 2003)

Alguns estudos descrevem que as pessoas mais velhas relacionam o interesse e adequação das tecnologias digitais para as suas vidas com a sua idade. A idade é apontada como uma razão para não utilizar as tecnologias digitais, sendo vista por algumas pessoas mais velhas como uma tecnologia que não é apropriada ou relevante para as pessoas na sua faixa etária (Dutton, Helsper, & Gerber, 2005; Eynon & Helsper, 2010; Selwyn, Gorard, Furlong, et al., 2003). Mas também entre as pessoas mais velhas que são utilizadoras ativas da internet a idade é apontada como um dos fatores que influencia a forma como constroem sentido sobre a sua utilização (Kania-Lundholm & Torres, 2015), interpretando o seu uso como um privilégio ou excepcional devido à sua idade (Kania-Lundholm & Torres, 2015).

Para compreender de que forma a idade pode ser mobilizada para justificar relevância e adequação relacionadas com as tecnologias digitais, é importante considerarmos o conceito de idadismo, que descrevemos anteriormente neste trabalho. Inicialmente cunhado por Butler (1969) como a sistemática estereotipação e discriminação contra pessoas porque são velhas, o conceito, evoluiu para uma definição mais ampla em que inclui componentes cognitivas, afetiva e comportamental e que pode ser positiva ou negativa, consciente ou inconsciente e ocorrer quer a um nível individual, quer no âmbito de conexões sociais, quer a um nível institucional e cultural (Iversen et al., 2009). Estes estereótipos podem também ser direcionados internamente pelas pessoas mais velhas sobre a forma de “implicit age self-stereotypes” ou convicções por parte das pessoas mais velhas do que significa ser velho.

Por outro lado, o conceito de gerações e a pertença geracional têm tido preponderância na discussão sobre os media em geral, centrados não só no papel dos media na construção de sistemas identitários de pertença geracional, mas também na forma como a pertença geracional afeta os tipo de consumo dos media (Aroldi, 2011; Kortti, 2011), como referimos anteriormente.

Tal como referimos, o conceito de “media generations” de Hepp e colegas (2017, p. 109) permite o entendimento das pessoas mais velhas, depois da reforma, como membros da geração dos *media* de massas, no sentido em que esta é definida pela forma como os indivíduos experimentam a mediatização nas fases características do seu percurso de vida (Hepp et al., 2017). Compreendidas as gerações de *media* como um processo, mais do que como um fenómeno estático de uso homogéneo, os autores concluem que a digitalização exerce um impacto sobre estas diferentes gerações mas em diferentes fases das suas biografias mediáticas e do seu percurso de vida (Hepp et al., 2017, p. 112) .

Nesse sentido, pretendemos compreender de que forma, quer a idade, quer a pertença geracional são mobilizados pelas pessoas mais velhas que entrevistámos na construção de sentido que fazem sobre a sua relação com a internet, enquadradas pela sua trajetória de vida. Através de uma análise temática horizontal às entrevistas biográficas realizadas, encontrámos sobretudo cinco tipo de narrativas predominantes.

Nós vs Eles

O contraste entre *nós*, enquanto pessoas mais velhas, e *eles*, pessoas mais novas, incluindo jovens e crianças, mas também adultos mais novos, foi em muitas entrevistas utilizado para descrever as percepções dos sujeitos entrevistados quer sobre a sua própria utilização, quer para descrever as percepções que têm sobre a utilização que os mais novos fazem da tecnologia.

Nesta distinção entre nós e eles, são invocadas percepções que retratam os jovens como mais intuitivos e mais capazes do que “eles” para usar as tecnologias digitais. No entanto, ao mesmo tempo, algumas pessoas entrevistadas questionam se o uso que fazem é adequado e terá boas consequências. Algumas das pessoas entrevistadas contrastam os seus usos da internet com os dos mais novos, considerando a utilização que estes fazem abusiva, prejudiciais e como um vício.

Por outro lado, os adultos mais jovens também são mencionados em contraste com “eles” no sentido de estarem mais preparados para se defenderem dos riscos associados à utilização, em termos de segurança e privacidade. Uma das entrevistadas utiliza a questão geracional para explicar a razão pela qual considera que gerações mais novas têm mais facilidade na utilização das tecnologias digitais, nomeadamente o medo de mexer e de estragar que considera que foi imposto à sua geração e que faz com que tenham medo de explorar.

“A rapaziada nova tem uma facilidade em mexer nestas coisas que é extraordinário. Isto é.. é fantástico. Não, as pessoas vão ficando ultrapassadas, com a idade ficam ultrapassadas. Já não pensam como os novos. Agora aquilo que se pode por em questão, isso digo eu, não é? É se dentro dessas aptidões que os novos têm se são no bom sentido ou no mau sentido. Se são aproveitados no bom ou no mau sentido, mas que têm conhecimentos e facilidade, isso é extraordinário.” (Rui)

Não são todos como eu (uso vs não uso ou uso limitado)

A percepção de excecionalidade por utilizarem a internet ou por usarem de determinada forma tendo em conta a sua idade é manifestada por várias das pessoas entrevistadas. A idade é mobilizada no sentido de descrever as pessoas que, apesar de terem a mesma idade que eles, não usam, têm resistência ou dificuldade em usar a internet. Sobretudo sobre a forma de advertência à entrevistadora de que nem todas as pessoas da sua idade, e inclusivamente mais novas, utilizam como ele/ela própria. A interpretação que fazem relativamente às razões para a não utilização por parte de pessoas dentro da sua faixa etária é diversa: alguns entrevistados interpretam a não utilização de pares como não se querer dar ao trabalho de aprender, algo que dizem não conseguir compreender; outros dizem que não entendem o medo que têm da tecnologia. Para além da idade, há entrevistados que também salientam o estatuto social para enfatizar alguma excecionalidade no seu uso, relatando casos de pessoas da sua idade que exerceram cargos de maior responsabilidade que se recusam a utilizar a internet.

“Eu não consigo mesmo perceber como é que há pessoas que não querem, não gostam e não fazem, só porque não querem ter trabalho de aprender. Por exemplo, tenho uma vizinha aqui por cima, tem a minha idade, vive sozinha. (...) E eu não consigo perceber, tenho grandes

conversas com ela, a tentar convencê-la e ela não está para isso "É muito complicado. Não quero, era o que faltava, eu já não tenho idade." Eu acho que temos sempre idade para tudo."
(Lurdes)

Este tempo vs o nosso tempo

Outro tema comum é a distinção entre "este tempo" como distinto do "nosso tempo" para falar da internet, posicionando-se fora "deste tempo", embora seja abordado em sentidos distintos. Surge por vezes para salientar estar satisfeito por não ter vivido "neste tempo" considerado excessivamente acelerado devido às tecnologias digitais, mas também para mencionar a necessidade de adotar a internet como uma forma inevitável de se adaptar e poder integrar "este tempo", como um tempo diferente do seu tempo, para poder continuar a poder comunicar com outras pessoas. Por outro lado, uma entrevistada lamenta que essa tecnologia não existisse no "seu tempo", para referir a sua juventude porque gostaria de aprender mais profundamente sobre linguagem de programação.

"Isso acho ótimo, eles vivem numa geração que eu fico contente de não viver, porque me mete um bocadinho de medo tanta evolução, tudo tão rápido, tão rápido, tão rápido. Eu vivi noutra, um tempo de uma evolução muito bonita, porque foi uma evolução de técnica e tudo, mas agora está a ser muito rápido. Agora faz-me... Mas eles entram já nessa geração. Mas depois... não sei se é bom, não sei se é assim tão bom. A minha foi muito boa. Muito boa, porque as coisas foram graduais, a gente foi aprendendo, foi descobrindo, mas... tudo num ritmo, que agora é acelerado. A gente tem de aprender tudo hoje porque senão aprende e não sei quê perde o comboio. É uma coisa que me faz um bocadinho de... Acho que é demasiado. Ainda bem que eu vivi na minha geração, que achei que foi muito boa, a deles não sei." (Olívia)

Idade e capacidade cognitiva

Idade e a relação com a internet surgem frequentemente associadas à capacidade cognitiva. Predominantemente no sentido de estar satisfeito por ter adotado mais cedo na vida ou arrependido de não ter adotado mais cedo, enquanto ainda eram mais novos e cognitivamente mais capazes de aprender. A capacidade cognitiva é associada à idade também quando descrevem o incentivo por parte dos familiares mais jovens para que eles adotem determinada funcionalidade ou dispositivo, realçando que se têm capacidade cognitiva para realizar outras tarefas complexas numa idade já avançada também terão para utilizar a internet ou outros novos dispositivos ou funcionalidades online. Mas também na perceção de relevância de determinados jogos online para a necessidade de evitar o declínio da capacidade cognitiva associada às idades mais avançadas.

"Querem, acham que eu tenho capacidade para isso e de maneira que então, acham... "Mãe, vais para a Austrália, com 70 anos para a Austrália sozinha, de viagem de dois dias e não sei quê, com mudança de... avião e não sei que mais e isso não te faz confusão, consegues

ver tudo para onde é que vais e para onde não vais, encontras quem tu queres e está-te a fazer confusão a... [risos] Tens que aprender também tens de ter um iPhone". (Olívia)

Perceção da utilidade da internet no processo de envelhecimento

Outro tema encontrado nas entrevistas relacionando a internet com a idade foi a percepção de que o uso desta tecnologia será cada vez mais útil ao longo do processo de envelhecimento, antecipando situações de doença e falta de mobilidade em que a internet poderá ter um importante papel para enfrentar as necessidades práticas e combater o isolamento.

“Já estou na fase minguante, como se diz na minha terra do meio-dia para a tarde. Então, eu estou cada vez a precisar mais de que a vida se me facilite. Se a internet tiver coisas que me facilitem, eu vou aderir certamente, a menos que a minha cabeça não funcione bem, isso não tenho dúvidas de que cada vez irei precisar mais da internet. E até se as pessoas que estão em casa, e têm dificuldade de se mover, a internet é uma maneira de estarem mais dentro do mundo, não é?” (Amélia)

A idade é frequentemente mencionada pelas pessoas mais velhas entrevistadas para este estudo para enquadrarem a sua relação com a internet. Sobretudo para contrastar a sua utilização com outros, quer com o uso que pessoas mais novas fazem da tecnologia, quer o não uso de muitas pessoas dentro da sua faixa etária ou mais velhas. Mas também para a identificação com um tempo em que as tecnologias digitais não existiam ou não estavam disseminadas na sociedade, quer associando a sua capacidade de utilizar quer a questões geracionais quer à uma perda de capacidade cognitiva que associam à idade.

Por um lado, o idadismo enquanto “processo constitutivo contínuo e cotidiano no qual todos estamos envolvidos” (Snellman, 2016) parece estar “enraizado na identidade social do indivíduo”, como Bytheway (2005, p. 362) coloca, e influencia a forma como as pessoas mais velhas enquadram a sua relação com a tecnologia. Por outro, nestas narrativas que evocam a idade não são apenas reforçados estereótipos relacionados com a idade, como a ideia de que as pessoas mais velhas não conseguem aprender ou que começam todos a pensar a partir de uma certa idade de uma maneira específica, mas também como ideias com as quais não concordam.

A consciência geracional também se mostra relevante na forma como interpretam a sua relação com a tecnologia em geral em contraste com as pessoas mais novas, sobretudo a forma como foram socializados em relação à tecnologia em períodos tidos como formativos como a infância.

Como descrevemos anteriormente, as “disposições individuais” (Lahire, 2004) são produtos das suas múltiplas e amplamente diversas experiências socializadoras, e não são “uma resposta simples e mecânica a um estímulo, mas uma maneira de ver, sentir ou agir que se ajusta com flexibilidade às diferentes situações encontradas.” (Lahire, 2004, p. 30). Nesse sentido, o indivíduo não é redutível a características como o seu posicionamento de classe, ou religião, mas ao “conjunto de suas relações,

compromissos, pertencimentos e propriedades, passados e presentes” (Lahire, 2004, p. xi), que nele se articulam de forma por vezes contraditória.

No entanto, quer a cresças interiorizadas pelas pessoas mais velhas ao longo da vida sobre o que significa ser idoso, quer a pertença geracional parecem constituir alguns dos fatores que influenciam os valores e atitudes das pessoas mais velhas face às tecnologias digitais.

9.2. Internet prática, lúdica e um vício: perceções sobre riscos e benefícios da internet

A análise horizontal das entrevistas biográficas permite-nos responder a outro dos objetivos estipulados para este trabalho, o de compreender quais são algumas das principais perceções que as pessoas mais velhas têm sobre os riscos e benefícios do uso da internet.

A perceção de benefício relacionado com o uso da internet pelas pessoas mais velhas, sobretudo no que diz respeito aos benefícios atribuídos ao seu próprio uso da internet, concentra-se sobretudo em torno de dois temas. Por um lado, a internet como uma tecnologia facilitadora da vida prática e por outro, a internet como um instrumento lúdico, para entretenimento e ocupação do tempo livre. Relativamente aos riscos, a facilidade com que o uso da internet se pode tornar um risco é a preocupação mais vezes expressa, sobretudo na interpretação dos usos que outras pessoas fazem da tecnologia, mas também receio que possam eles próprio ficar viciados.

A internet como facilitadora da vida prática é um tema que emerge das entrevistas como uma das principais vantagens que as pessoas mais velhas entrevistadas para este estudo relatam relacionadas com uso que fazem da internet. Nomeiam várias ferramentas mais transversais, desde mapas online a informação sobre meteorologia, dicionários online, em alguns casos os serviços do banco online, entre outras ferramentas, para mencionarem a comodidade, rapidez e a poupança de tempo e dinheiro que utilizar a internet lhes permite. Depois há ferramentas específicas relacionadas com as necessidades e modos de vida de cada um dos entrevistados. Como por exemplo, a utilização de sites de venda em segunda mão para se desfazer de objetos que o marido acumula em casa contra a sua vontade no caso de uma das pessoas entrevistadas, ou a utilização de ferramentas de avaliação e recomendação de serviços relacionados com viagens que um dos entrevistados que tem como atividade de lazer o caravanismo utiliza, sendo inclusivamente participante em termos de produção de conteúdo nestes sites, dando a sua opinião e avaliação.

“Para a minha vida não trouxe muita coisa, ganhei algum tempo. Em saber algumas coisas, algumas informações, porque senão dantes tinha que ir lá a pé, não é? Agora posso vê-las aqui, posso vê-las na hora ou no minuto. A nível de... isto a nível de tempo, né? O que é que é mais? Benefícios, este, em tempo, informação rápida em tempo útil, segura em tempo útil. Outros benefícios, a nível financeiro, também, tráz alguns benefícios porque há coisas que se tira daqui... ah... mais fácil e mais rápido, isso também é dinheiro.” (Luís)

Por outro lado, alguns entrevistados sublinham que sabem que poderiam fazer compras online, ou marcar consultas online, e em alguns casos chegaram a fazê-lo, mas chegaram à conclusão de que preferiam ir presencialmente. Relativamente ao supermercado, argumentam que preferem escolher o que trazem, e ver validades, etc. Em relação a consultas mencionam que pode vir a ser útil no futuro, quando tiverem mais problemas de mobilidade, mas que para já preferem ir preferencialmente. As pessoas mais velhas neste estudo fazem uma gestão entre a comodidade de usufruir de determinados serviços sem sair de casa e a importância de se manterem ocupados e de terem motivações para sair de casa. Havendo determinados rituais que gostam de manter e que os motivam a saírem de casa e interagir presencialmente com outras pessoas ao nível local e da comunidade, como é o caso das idas ao supermercado, ou ao centro de saúde marcar uma consulta.

“Eu também usei as compras online de supermercado. O [marcas de hipermercados] e tudo. E essas também deixei de fazer. A razão não sei muito bem. Talvez... Também me sabe bem sair de casa e ir aos centros comerciais, e andar lá nos supermercados e naquelas coisas, e fazer eu própria as minhas compras, e a ver as coisas, e a comparar e tudo. Talvez seja por isso, nunca mais voltei a comprar online, nunca mais.” (Marta)

Além disso, alguns entrevistados considerem ofensivas algumas funcionalidades ligadas à gestão da vida prática através da internet, como é o caso da comunicação por email das finanças a relembrar prazos.

“Até recebo das finanças emails, sobre tudo em mais alguma coisa. Isso recebo. As finanças devem pensar que eu sou atrasada mental e que me esqueço das coisas, mas não. Ainda sei cumprir os meus prazos todos como deve de ser. Porque tomo nota na minha agenda, não é por causa do telefone, mas eles mandam, tudo. As Finanças. A Segurança Social não.” (Olívia)

A valorização do uso da internet como facilitadora da vida prática surge também como uma preocupação relativamente à visão que passam à investigadora relativamente ao uso que fazem desta tecnologia, de maneira a sublinharem que não fazem e não pretendem fazer um uso que consideram excessivo da internet, que vá além das suas necessidades de ordem prática.

“Pronto, primeiro, é para pagar contas e ver os e-mails, e responder a algum e-mail ou mandar algum e-mail, ou assim. Aqui, agora, já tenho umas coisas mais fantasiosas. Tenho uns grupos, que é... tenho o WhatsApp, não é? (...) Ah! Vejo o tempo, funciona o despertador, agora aprendi a tirar umas fotografias, foi há muitíssimo pouco tempo, e às vezes faço os caminhos, esta coisa do Google, dos mapas, uso muitas vezes.” (Marta)

“Eu não ocupo muito tempo com a internet. vejo os emails, mando um ou outro, àqueles que acho mais piada, ah... pronto, mando para as pessoas amigas. E limito-me a isso.” (Gaspar)

O uso da internet como um instrumento lúdico, para entretenimento e ocupação do tempo livre é outro dos temas que emerge frequentemente nas entrevistas realizadas como uma percepção de benefício do uso que fazem da internet.

A ideia da internet como uma ferramenta para ocupação do tempo surge por vezes no contexto de relativização do impacto que adoção da internet teve na sua vida.

“Não, não mudou...é mais uma ocupação, para mim, é mais uma ocupação de tempos livres, vá. E uma pesquisa disto ou daquilo, que eu acho que, se hei de ir procurar a outro lado, vou ali. Pronto, é uma mais-valia.” (Celeste)

Para algumas pessoas, pelo contrário, a ideia de preenchimento do tempo com o uso da internet é valorizada como tendo um importante impacto, sobretudo associada a uma utilização relacionada com a comunicação para preencher tempos horas do dia associadas a um maior sentimento de solidão.

“Eu fiquei sozinha e à noite é o meu calcanhar de Aquiles, é quando eu me sinto mais sozinha. E eu ia ali para o computador e sentia que o computador era um amigo. Porque eu não estava sozinha. Por exemplo, os emails, sabe isso com certeza melhor que eu, a gente abre e à direita tem uma coisa com os nomes dos nossos amigos tem uma pinguinha verde, uma luzinha, agente sabe que o nosso amigo está ali, e eu sentia-me acompanhada com aquelas pintinhas verdes, eram a minha companhia. Porque se eu queria entrar em contacto, bastava clicar ali.” (Lurdes)

Os jogos online também são frequentemente mencionados, como uma forma de entreter e preencher o tempo livre, muitas vezes com o cuidado de sublinhar quer a importância dos jogos para manter o cérebro ativo numa idade avançada, quer que embora joguem online não estão viciados nem o fazem durante muito tempo.

“Sim, sim, sim. Às vezes são 90 mil que estão online. [Ocupa muito tempo com os jogos online?] Um bocado. Alguns demoram mais. Tenho outros [jogos] mas já estou farta dos outros. Havia um que era o dominó, também. E era o da... E gosto muito do solitaire. Esse é com o computador. E gosto daquele do Majongue, esse não é com os jogadores. O único online são os do... do play ok. O play ok é que tem todos os jogos e mais alguns.” (Margarida)

O uso da internet também é por vezes relacionado com hobbies e atividades de lazer offline, designadamente como uma aliada no acesso mais facilitado à compra de materiais relacionados com trabalhos manuais, mas também da maior facilidade se se ser contactado para encontros e atividades presenciais.

“Olhe, é mais uma fonte de entretenimento. Também. E depois vou...vou sabendo muita coisa! Às vezes, até me convidam, pelo chat, convidam-me a sair, e é assim. É muito engraçado!”
(Isabel)

A vertente lúdica do uso da internet pelas pessoas mais velhas entrevistadas para este estudo também se manifesta através da descrição feita por algumas pessoas da participação em redes sociais através de perfis anónimos, não só como forma de acesso mas também como forma de divertimento e entretenimento sem as responsabilidades associadas.

“O Twitter tenho dois, tenho um com o meu nome, com a minha cara e... normalmente escrevo em Francês e em Inglês, e tem... e é sobre acontecimentos mais ou menos políticos e sigo pessoas que me interessam. Pessoas ou entidades, que me interessam, aí intervenho pouco. E depois tenho um outro que também vagamente intervenho em que tenho um pseudónimo e tenho um boneco e ... e faço algum comentário... político.” (Carlos)

A menção à internet como ferramenta lúdica serve por vezes também para realçar que o uso que fazem é um uso pouco proficiente, mas que não precisam de saber mais porque é essa a finalidade principal da sua utilização.

O uso lúdico ou para entretenimento é, assim, uma das características mais relevantes do uso que muitas das pessoas entrevistadas para este estudo relatam sobre os benefícios do uso da internet para as suas vidas. Como vimos no capítulo anterior, a descontração trazida pelo facto de não associarem o uso que fazem a exigentes responsabilidades é num dos perfis-tipo inclusivamente associada à motivação para adotar a internet. A importância dada a deixarem de gerir responsabilidades consideráveis no seu dia-a-dia é igualmente valorizada pelas pessoas entrevistadas como um dos principais benefícios do período da reforma, mesmo entre as pessoas que descrevem contentamento com o seu percurso profissional.

Internet, smartphones e vício: a transformação das práticas sociais no espaço público e privado de interação

Embora questões relacionadas com a segurança e a privacidade online sejam preocupações entre as pessoas mais velhas entrevistadas para este estudo e inclusivamente influenciem os tipos de uso que fazem da internet, o principal risco mencionado pelas pessoas mais velhas é o de ficar viciado ou dependente desta tecnologia.

O uso que consideram exagerado e que associam a dependência e risco é sobretudo apontado aos usos que vêm na sociedade em geral, mas predominantemente as pessoas de gerações mais novas, fazer das tecnologias móveis de acesso à internet. Mas também é dirigido internamente em modo de autovigilância, com algum receio de um dia virem a comportar-se da forma como vêm as pessoas à sua volta a comportar-se quer no espaço privado de socialização quer no espaço público de interação.

Além do perigo de dependência ser muito frequentemente mencionado nas entrevistas, a forma como é mencionado é emocionalmente intensa.

O uso da internet, sobretudo através de dispositivos móveis, associado ao vício surge nas entrevistas de diversas formas. De forma mais geral como um dos principais riscos que todos corremos uma vez que adotamos a internet, paralelamente à constatação de que esta tecnologia é uma boa ferramenta à qual pode ser dado um mau uso.

“Pois, tem coisas boas, mas também tem outras que não são. Menos boas, não é? Desde que seja usado com moderação e no bom sentido, está tudo bem, sim senhora. Desde que venha o exagero, já as coisas não, não são tão bem.” (Celeste)

“Eu estou aqui quietinha no meu canto e faço isso tudo. Aqui ou no comboio ou não sei onde, na paragem do autocarro. E dantes não era assim. hoje é muito mais fácil e é útil. Agora o uso que se dá a essas facilidades é que às vezes excede, não é? E as pessoas abusam.” (Lurdes)

As pessoas entrevistadas para o nosso estudo não consideram fazer o uso excessivo que descrevem ver à sua volta, pelo contrário, têm como preocupação sublinhar que não estão viciados e que não usam de forma exagerada, mas identificam esse uso exagerado de forma veemente naqueles que os rodeiam, são expectadores dessa realidade e interpretam-na como aquilo que a internet tem de mau ou de perigoso.

Quando relatam o que interpretam como uso exagerado ou vício, apontam sobretudo questões relacionadas com o uso fora dos espaços que consideram apropriados, remetendo para questões de transformação do espaço privado/familiar de socialização e do espaço público de interação, mas também para questões relacionadas com o custo de oportunidade do tempo dedicado às tecnologias, aquilo que se deixa de fazer, sobretudo na referência ao tempo de exposição das crianças aos ecrãs em subtração às atividades mais físicas e ligadas à natureza.

Um dos contextos mais predominantemente identificados de uso excessivo e até descontrolado é o espaço privado/familiar de socialização, sobretudo por entrevistadas do sexo feminino. O uso de *smartphones* em momentos de convívio em família, sobretudo nos momentos de refeição são as mais descritas. Seguidas pelas regras que algumas pessoas já impuseram nas refeições em família nas suas casas.

“Oh, filha, eles não tiram os olhos da internet! É uma coisa impressionante! Esta gente, não há almoço, não há jantar, não há estadia aqui nesta sala, às vezes estão todos sentados aqui, está tudo a olhar para um, está tudo a olhar para o ecrã, não é? Assim tudo a ver umas coisas, e depois riem-se sozinhos, ou depois partilham, mas, de uma forma geral, é cada um com a sua coisa. E mesmo à mesa, muitas vezes, eu não gosto, e já tenho dito, e há outras pessoas que não gostam também, que também dizem, mas mesmo os mais adultos, lá puxam do telemóvel para tirar fotografia do rótulo da garrafa do vinho, ou para mostrar a fotografia de

não sei de onde, da Benedita a fazer ginástica não sei aonde, ou da... quer dizer! Eu acho que as pessoas vivem perfeitamente vidradas nisto! Vidradas. Não conseguem viver, eu acho mesmo que as pessoas devem entrar em crise no dia em que desaparecer o telemóvel, não é? Acho uma dependência total! Naquela informação constante. Eu continuo a achar que há informação a mais.” (Marta)

“Isso tem pano para mangas. Olhe, há uma coisa que eu vejo e que não é por 84 anos porque já deve ter visto a minha mentalidade não estar de 84 anos. Mas por exemplo, eu não posso conceber, numa sala inteira, num jantar, num almoço e tudo agarrado ao... Isso para mim... Para já acho que uma falta de educação grande, e infelizmente eu tenho isso na família. Ainda tive essa experiência o ano passado num almoço e depois agora a pergunta que eu faço é esta, como é que não querem que as crianças sejam viciadas e andem sempre de volta dos joguinhos e daquelas coisas se os próprios pais dão o exemplo, não há conversa. Eu agora pergunto-lhe a si, se me dá licença, como é muito mais nova, podia ser minha filha, minha filha não, minha neta, se eu estarei errada naquilo que eu lhe acabei de dizer em relação aos pais, acha que estou errada?” (Joana)

Diferentes valores e comportamentos entre gerações relativamente às tecnologias digitais tornam-se por vezes conflitantes no seio familiar. Como já discutimos anteriormente neste trabalho, o maior desencontro de expectativas situa-se sobretudo em torno do uso do *smartphone* em contextos familiares. As pessoas mais velhas interpretam as interrupções e as distrações provocadas pelo uso dos *smartphones* em encontros presenciais como uma indelicadeza, falta de educação (Sawchuk & Crow, 2012), perturbador da qualidade da comunicação, um sinal de falta de atenção e até ofensivo e pode prejudicar as relações intergeracionais (Kadylak et al., 2018).

Assim, como realçam Kadylak e colegas (2018), diferentes perspetivas sobre o comportamento apropriado em torno do *smartphone* em contextos de convivência intergeracional, como é muitas vezes a convivência familiar presencial, pode ser geradora de experiências de isolamento entre as pessoas mais velhas (Luders & Brandtzaeg, 2014).

O conceito de copresença de Goffman (2006) foi mobilizado por Kadylak e colegas (2018) para enquadrar as preocupações entre as pessoas mais velhas relativamente ao deteriorar da qualidade das suas relações pessoais devido às perturbações e distrações motivadas pelo uso do *smartphone* durante interações presenciais. Desta forma, perturbações na copresença, isto é, perturbações na perceção de conexão e da atenção dedicada por outra pessoa durante interações presenciais influenciam negativamente a perceção de intimidade, de prontidão afetando a satisfação que das pessoas mais velhas com a comunicação e a relação em causa (Kadylak et al., 2018).

Além da transformação do espaço familiar de socialização pelas tecnologias digitais, as pessoas mais velhas mostram também o seu desagrado relativamente ao impacto do uso destas tecnologias no

espaço público de interação. O uso de dispositivos móveis, como o *smartphone*, no espaço público e de forma excessiva é o assunto que os entrevistados expressam de forma mais intensa e negativa.

Uma das situações descritas é a chamada de voz na rua através de *smartphone* ou telemóvel, que embora não seja uma novidade trazida pelos dispositivos móveis com acesso à internet, é provável que as novas plataformas digitais que a possibilitam tenham intensificado o fenómeno.

Embora compreendam o uso que está a ser feito, alguns entrevistados mostram-se consternados com os efeitos que a prática de comunicar com outra através de algum dispositivo móvel tem no espaço público.

“Anda tudo agora, vejo toda a gente, parecem atrasados mentais. Alguns que vêm até ao coiso, a falar, falar, falar. Estão a falar com quem? As pessoas também, enfim. Essas coisas acho caricato, mas com... Gostei, tinha um... deram-me um telemóvel antigo, que não tinha internet nem nada, era só telemóvel. Não tinha internet, mas depois eles puseram-me cá internet em casa e tudo, e passei a ter. E no telemóvel, depois deram-me o telemóvel, foram eles que me ofereceram. [risos] Os meus filhos é que querem, também querem que eu seja moderna.”
(Olívia)

Ter o *smartphone* na mão e olhar para o dispositivo enquanto caminham na rua, inclusivamente em momentos que deveriam envolver um maior grau de atenção pelos perigos que podem representar, como atravessar uma rua, é um dos exemplos apresentado por outro entrevistado. Que inclusivamente sublinha que o lugar para o fazer seria o espaço da casa.

“É uma coisa que me faz uma tremenda confusão é ir aí na rua e vejo pessoas com, com smartphones, atravessam as ruas, que não largam aquilo. Atravessam as ruas, vão nos transportes públicos, vão não sei quê, vão. Esta pessoa não tem tempo de ver isto em casa, pá? É preciso andar na rua, às vezes vão com uma criança na mão com embrulhos do outro lado e só com um dedo e não sei quê. É pá, aquilo é um vício tremendo, acho que a organização mundial de saúde já considerou uma doença, mesmo, psiquicamente, considerou uma doença esta doença dos smartphones e não sei quê. Eu não... não dá para perceber, não tenho smartphone, tenho este telefone e não sei quê, que só utilizo para enviar mensagens ou receber ou telefonar ou receber telefonemas, mais nada.” (António)

Outra das situações apontadas é a forma como o uso do *smartphone* interrompe e dessa forma inibe a conversação em espaços que identificam como designados para o convívio e conversação presenciais, como restaurantes.

“Acho que hoje em dia, é uma coisa que me mete aflição. Às vezes, vejo no restaurante casais, novinhos, que deviam estar a namorar, e está cada um com o telefone ali tumba, tumba, tumba. Quer dizer, acho horrível! Não... deixou de haver conversação, deixou de haver. Deixou!”

Deixou de se falar. Eu acho que hoje em dia não se conversa, e então, é um grande problema.”
(Rosa)

Alguns usos são interpretados como falta de educação ou até ofensa, como responder, ou falar através do dispositivo móvel quando estão presentes no mesmo espaço.

“Eh, pá, acho um exagero! Acho. Eles, eles... Isto é verdade, e a menina sabe, de certeza, há pessoas que estão lado a lado a falar pelo telefone! Assim, como a gente está agora! E estou eu aqui, e a menina a responder-me! Pá, não admito. Não admito e acho que isso é... eh, pá, não sei! Nem tenho adjetivos, sei lá o que é! É uma estupidez, no mínimo!” (Pedro)

Os transportes públicos são outros dos espaços em que o uso transversal e constante das tecnologias digitais é visto como problemático.

“Mas acho que deve haver bom senso em tudo o que se faz na vida e... acho que os miúdos agora é tudo. Eu vou no metro e vejo tudo agarrado áquilo, velhos... mas é que é velhos, novos, eu vejo pessoas da minha idade tuca tucatuca. Quer dizer, não sabem fazer outra coisa, não percebo.” (Joana)

Para muitos dos entrevistados neste estudo, existem espaços apropriados para o uso da tecnologia digital e o espaço público, como a rua ou os transportes públicos, é considerado espaço de interação, onde o seu uso além do estritamente necessário ou urgente é compreendido como um comportamento socialmente inapropriado. Nesse sentido, é interpretado como um descontrolo, um vício e assumido como um comportamento rude e desrespeitoso relativamente às pessoas com quem se cruzam nesse espaço de interação.

Os telefones móveis, sobretudo os *smartphones*, são um dispositivo presente de forma quase permanente no dia-a-dia das sociedades, quer no espaço privado quer no espaço público, e a transversalidade do seu uso em termos de espaços e tempos vem transformando a forma como interagimos quer nos vários espaços públicos, quer nos espaços privados de socialização levantando importantes questões. Uma delas é sobre a transformação da interação no espaço público e os processos de normatização dessa interação. Um estudo sobre o uso de telefones móveis em Itália e estereótipos a ele associados (Comunello, Ardèvol, Simone Mulargia, & Belotti, 2017) expressa a necessidade de trazer o conceito de “domesticação” da tecnologia da casa para o espaço público no sentido de compreender os processos de adoção dos telefones móveis, tendo em conta os diferentes tipos de regras, implícitas ou explícitas, que tendem a moldar as expectativas das pessoas sobre o uso apropriado da tecnologia. O estudo analisa os significados associados às tecnologias a partir do conceito de representações sociais, isto é, o processo de construção social pelo qual o sentido e as práticas relativas às novas tecnologias são ininterruptamente criados e recriados por diferentes comunidades (Sarrica, 2010, in Comunello et al., 2017, p. 801). Os autores descrevem os processos inerentes às construções

das representações sociais como continuamente negociados e salientam a frequente coexistência de representações sociais conflitantes. Abbott-Chapman e Robertson (2009, p. 420) enfatizam o papel dos aspetos culturais e da mudança nas perceções que os sujeitos têm do espaço e dos lugares, num estudo sobre adolescentes e o espaço físico. A partir de Hall (1966) argumentam que, pelo facto do espaço ser – tal como o tempo - culturalmente construído, as perceções e significados atribuídos pelo sujeito aos espaços físicos estão em constante interação e reformulação e definem limites físicos e de perceção que estão dinamicamente associados à ação.

Desta forma, ainda a partir de Hall (1966), Abbott-Chapman e Robertson (2009, p. 420) argumentam que a “dimensão não visível” na interação pública e privada é parte de um “vocabulário de cultura” que difere entre grupos, comunidades, sociedades e também entre gerações.

É o espaço assim compreendido como “culturalmente produzido e reproduzido pela atividade e associação humana” e como um lugar de “luta e disputa pelo sentido”. (Lefebvre, 1991 in Abbott-Chapman & Robertson, 2009, p. 420) que enquadrámos a visão problematizada que as pessoas entrevistadas para este estudo demonstram pela significativa transformação das normas de interação nos espaços públicos, ou o choque do “vocabulário de cultura” geracional que partilham, introduzidas por uma cada vez mais intensiva e transversal utilização dos dispositivos digitais móveis.

Esta perceção negativa sobre os comportamentos das pessoas nos espaços públicos a usarem *smartphones*, a necessidade de se diferenciar desse tipo de comportamento e/ou mesmo o receio de, por vício e descontrolo, vir a comportar-se da mesma forma pode ser um fator de inibição da decisão de adotar a internet em geral ou alguns dispositivos móveis e portáteis como o *smartphone*.

Como vimos anteriormente, alguns dos entrevistados apesar de se resignarem a ter *smartphone* por pressão de familiares mais novos como filhos e netos, adotam estratégias de resistência que passam por vezes por não levar o dispositivo consigo quando saem à rua.

Em suma, as transformações quer na socialização no espaço familiar, quer nas interações no espaço público, constitui uma fonte de preocupação e desagrado entre os mais velhos relativamente ao uso das tecnologias digitais. E são uma das principais razões apontadas para verem o vício como um dos principais riscos associados às tecnologias digitais, sobretudo ao *smartphone*.

A visão sobre o uso excessivo das tecnologias digitais partilhada pelas pessoas entrevistadas para este estudo é também um discurso que vem ganhando terreno socialmente. Os discursos sobre os usos excessivos dos ecrãs multiplicaram-se nos últimos anos e circulam hoje abundantemente na sociedade, compreendendo uma utilização relativamente transversal e até expectável nas sociedades atuais e que é diferente da adição patológica. Sobretudo a ideia de cansaço em relação à hiperconectividade é hoje popular na esfera pública e entre utilizadores e tem recentemente motivado o interesse de vários estudos (Park, 2017; Vanden Abeele, 2020). Enquanto os estudos iniciais sobre inclusão digital eram centrados em questões de acesso e uso, onde por vezes a maior frequência de utilização era interpretada, por si só, como uma medida positiva de inclusão digital, hoje o outro polo da questão também entra na equação. Park (2017) identifica o uso excessivo como uma das possíveis formas de uso ineficaz, já que estar

sempre conectado pode afetar a execução de tarefas produtivas offline e, nesse sentido, levar a vivenciar uma outra forma de desvantagem digital.

A problemática é abordada por Vanden Abeele (2020) sob o conceito de “bem-estar digital”, que recai sobretudo sobre os usos da internet móvel e que define da seguinte forma:

“Digital wellbeing is a subjective individual experience of optimal balance between the benefits and drawbacks obtained from mobile connectivity. This experiential state is comprised of affective and cognitive appraisals of the integration of digital connectivity into ordinary life. People achieve digital wellbeing when experiencing maximal controlled pleasure and functional support, together with minimal loss of control and functional impairment.”(Vanden Abeele, 2020, p. 938).

Dependendo das interações entre determinada pessoa, as características do dispositivo e os contextos, o conceito de bem-estar digital de Vanden Abeele (2020, p. 946) foca-se nas experiências momentâneas de equilíbrio entre a conexão e a desconexão.

Ora as pessoas mais velhas neste estudo levantam preocupações com o bem-estar relacionado com as tecnologias digitais que incluem a visão da necessidade de contante adaptação à evolução tecnológica como problemática, mas sobretudo destaca-se como uma importante e generalizada preocupação o uso das tecnologias em momentos de interação social ou convívio presencial como colocando em risco o convívio saudável entre indivíduos.

CONCLUSÃO

O propósito analítico desta tese centrou-se na compreensão de quais as trajetórias de adoção da internet pelas pessoas que atualmente se encontram na fase mais avançada da vida, ancorado na necessidade de aprofundar o conhecimento sobre as nuances da inclusão digital (Livingstone & Helsper, 2007) e a diversidade da experiência vivida entre a população mais velha (Givskov e Deuze, 2016) na sociedade mediatizada. Desta forma, tínhamos também como objetivos aprofundar o conhecimento sobre de que forma a relação das pessoas mais velhas com a internet é influenciada por especificidades dos percursos de vida individuais, assim como compreender as percepções das pessoas mais velhas sobre benefícios e riscos de se estar online e se e de que forma explicam a relação com esta tecnologia, através de percepções relacionadas com a idade e com a pertença geracional.

Considerando o problema desta investigação, e os objetivos delineados articulados com o desafio que constitui ter como objeto de estudo uma faixa etária que constitui um grupo acentuadamente heterogéneo, adotou-se uma estratégia metodológica qualitativa alicerçada em entrevistas biográficas conduzidas a um conjunto diversificando de pessoas mais velhas. Para a persecução dos nossos objetivos analíticos tivemos em consideração uma conceptualização do processo de adoção da internet pelas pessoas mais velhas baseado na articulação de contributos trazidos pela evolução do debate em torno do conceito de inclusão digital, incluindo dimensões que procuram adequar o conceito a uma atualidade em que o uso da internet se torna prevalente inclusivamente entre grupos caracteristicamente mais excluídos, como as pessoas mais velhas, e contributos específicos dos estudos da inclusão digital entre a população sénior.

A centralidade da análise das entrevistas biográficas ancorou-se no conceito de disposições individuais de Lahire (2017), organizando-se em torno dos três níveis fundamentais do pensamento sobre o social (Bertaux, 1997), estruturando a análise das trajetórias de adoção da internet no âmbito das trajetórias de vida das pessoas mais velhas a partir de três eixos relacionados com aspetos estruturais, relacionais e individuais. Além da análise vertical das entrevistas biográficas, a análise horizontal (Poirier et al., 1995) permitiu obter informação no âmbito de outros dos objetivos específicos definidos para este trabalho.

Os pressupostos teóricos através dos quais analisámos o nosso objeto de estudo inscrevem-se no campo de estudos em comunicação e media, especificamente na área que se dedica ao estudo das transformações sociais da sociedade mediatizada. Sendo o campo dos estudos da comunicação e dos media um campo multidisciplinar por excelência, a nossa moldura teórica de análise incorporou também contributos da sociologia da comunicação, da economia social, da psicologia e da gerontologia social.

O nosso ângulo de análise da inclusão digital entre as pessoas mais velhas alicerça-se desde logo no conceito de mediação de Silverstone (2005), como forma de superar as construções teóricas dos efeitos dos media digitais na sociedade, que assentam em perspetivas teóricas dicotómicas, quer tecnologicamente determinísticas quer fundamentalmente sócio construtivistas, que atribuem à

tecnologia ora a responsabilidade total de moldar a sociedade, ora a qualidade de ser totalmente moldada pela sociedade. A relação das pessoas mais velhas com a internet é, assim, concebida nesta tese no âmbito de uma sociedade em que os processos de comunicação são influenciados e integrados tecnológica e institucionalmente através de uma relação dialética, realçando a complexidade das interações entre várias dicotomias analíticas, como por exemplo, e destacando sobretudo, a relação entre estrutura e agência (Cammaerts, 2011).

A este olhar teórico fundamental sobre o nosso objeto de estudo, adicionámos o debate teórico que tem sido organizado em torno do conceito de “mediatização” (Couldry & Hepp, 2013), acolhendo sobretudo a ambição de caracterizar não só as transformações na sociedade trazidas pelos media digitais mas as consequências das sociedades saturadas pelos media, também em termos de mudanças das práticas, culturas e instituições destas sociedades (Lundby, 2014). Sendo um conceito em negociação, quer a sua perspetiva institucionalista, quer a perspetiva tecnológica (Livingstone & Lunt, 2014) oferecem interessantes contributos para a análise do nosso objeto de estudo, na medida em que a perspetiva institucionalista propõe um olhar para as sociedades enquanto imbuídas de “lógicas mediáticas” adotadas inclusivamente por sistemas não mediáticos como a política e a religião. Já a perspetiva tecnológica, embora envolta de incerteza pela “era digital” ser um fenómeno recente e pouco nítido, oferece valiosas ferramentas para analisar a atualidade, na medida em que procura compreender as transformações sociais e digitais no âmbito de uma ecologia mediática mais abrangente ao mesmo tempo que investiga de que forma podem ou não estas transformações influenciar outras áreas da vida e da sociedade (Livingstone & Lunt, 2014). Novas perspetivas teóricas emergentes, com entendimentos inerentes à lógica da perspetiva tecnológica da mediatização, como o conceito de *media ecology* (Horst et al., 2010; Ito et al., 2010) e a proposta teoria dos *polymedia* (Madianou e Miller, 2012) contribuem para enquadrar o nosso olhar teórico sobre a inclusão digital sénior, sobretudo por propostas como a de considerar a investigação sobre o envolvimento com os media numa perspetiva alternativa às estruturadas em torno de tipo de plataforma, frequência de uso, ou grandes categorias sociodemográficas (Horst et al., 2010; Ito et al., 2010), advogando a impossibilidade de desarticular componentes técnicas, sociais, culturais e localizadas que constituem o sistema mediático atual. E pela proposta de tomar em conta as circunstâncias emocionais, morais e culturais dos indivíduos que caracterizam as escolhas inerentes às “oportunidades comunicativas” geradas pela circulação num contexto de multiplicidade de ferramentas comunicacionais que caracteriza o ambiente de *polymedia*, (Madianou e Miller, 2012). Um ambiente que, na medida em que depende do acesso, disponibilidade e da literacia dos media se constitui como *emergente e aspiracional*, caracterizado por uma “estrutura integrada” em que cada media individual é definido num contexto relacional com todos os outros (Madianou e Miller, 2012, p. 170).

Esta tese teve em consideração o sentido social do envelhecimento e a forma como este é central nas sociedades mediatizadas por serem também sociedades envelhecidas, com transformações e desafios sociais e individuais quer pelo envelhecimento das pirâmides etárias, quer pelo aumento da longevidade individual e, conseqüentemente, o prolongamento desta fase da vida para cada vez mais indivíduos.

Características que, articuladas, condicionam a necessidade de reconfigurar não só a forma como as sociedades se organizam em matérias como as relacionadas com o trabalho, a produtividade e a segurança social (Rosa, 2012), como desafiam a própria construção social do significado do envelhecimento, privilegiando teorias sobre o envelhecimento que estruturam o bem-estar nesta fase da vida em torno de questões relacionadas com a atividade e o envelhecimento bem sucedido. Os pressupostos teóricos que estão na base dos princípios orientadores das políticas públicas nacionais e internacionais sobre o “envelhecimento ativo e saudável” dirigidas às pessoas mais velhas emergem entre diversas teorias sobre o sentido social do envelhecimento de forma a articular o bem-estar na fase mais avançada da vida e os desafios que o envelhecimento da população coloca às sociedades em que vivemos.

Traçámos a evolução do debate sobre as desigualdades entre os indivíduos face aos media digitais que tem sido desenvolvido no âmbito dos estudos de comunicação e media mas também com recurso a outros campos teóricos, sobretudo em torno do conceito de exclusão digital de forma a situarmos a temática na multidimensionalidade que os entendimentos mais recentes do conceito procuram incorporar, ultrapassando visões dicotómicas relacionadas unicamente com o acesso físico, e considerando aspetos como as literacias ou competências digitais para explorar a internet, assim como a capacidade de evitar riscos e obter benefícios com o uso. Apoiando-nos na teoria dos recursos e apropriações desenvolvida por van Dijk (2005), inscrevemos a temática da exclusão digital no âmbito mais amplo das desigualdades sociais, assumindo que a produção desigual de recursos gerada pelas desigualdades sociais categóricas leva a um acesso desigual às tecnologias digitais, que é dependente também das características da própria tecnologia. O acesso desigual às tecnologias digitais promove a participação na sociedade de forma também desigual, reforçando as desigualdades categóricas e a distribuição de recursos.

Evidenciámos, também, a centralidade das literacias ou competências digitais no debate sobre a inclusão digital, como elemento essencial quer para explorar, quer para evitar riscos e obter benefícios com o uso dos media digitais, sublinhando a especificidade de serem dependentes do próprio tipo de media que se utiliza (Livingstone, 2004). Além da capacidade de aceder e de analisar informação, destacámos a importância da capacidade de avaliação crítica, assim como a capacidade de criar mensagens no conceito de competências digitais, na medida em que é uma das mais importantes oportunidades da tecnologia. Sugerimos também um olhar atento para conceitos de competências digitais que realçam a ideia de convergência entre competências online e offline, de forma a imprimir no conceito a atual ubiquidade dos media na sociedade digitalmente mediatizada, incorporada sobretudo na ideia de que competência digital pode implicar a capacidade de considerar ferramentas fora do espetro digital quando são a melhor forma de atingir determinado objetivo.

Focando a exclusão digital que impacta as pessoas mais velhas, elaboramos em conceitos que permitem não só analisar a problemática de uma forma mais complexa e completa, através do conceito de interceccionalidade como lente teórica útil para compreender a multidimensionalidade das exclusões

que podem afetar pessoas nas fases mais avançadas da vida de forma diferenciada. E abordamos conceitos como o da aprendizagem ao longo da vida e a andragogia em relação com a necessidade de contínua atualização e adaptação que a sociedade digitalmente mediatizada impõe em conjunto com os baixos níveis de escolaridade da população mais velha em Portugal. Realçamos a centralidade de aprofundar o significado do “acesso motivacional” na inclusão digital das pessoas mais velhas, explorando impactos relacionados da relação dos indivíduos com as sociedades como o impacto relacionado com os discursos sociais sobre envelhecimento e tecnologia.

Procurou-se, através de um mapeamento da literatura sobre usos e motivações para o uso da internet entre as pessoas mais velhas e refletindo em torno de alguns dos aspetos mais recorrentes desta literatura, expor uma visão que contemple a diversidade de motivações, de formas de acesso e características de utilização e que demostre a complexidade ao nível das consequências para as pessoas mais velhas de estar online e inseridos numa sociedade digitalmente mediatizada.

Invocámos a necessidade de reconhecer a agência das pessoas mais velhas nos entendimentos sobre os seus usos dos media digitais, nomeadamente relativamente às suas escolhas e resistências, identificando os processos de domesticação da tecnologia também entre as pessoas mais velhas, no sentido de a fazerem corresponder aos seus estilos de vida e às suas preferências num processo que é diverso, ambivalente e muitas vezes contraditório (Gallistl et al., 2020, p. 239) e que incorpora a noção de “media ideologies” (Gershon, 2010; Fernández-Ardèvol et al., 2020) como forma de compreender como diferentes gerações podem partilhar, implícita ou explicitamente, diferentes quadros normativos sobre a forma como cada media seve ser utilizado. Considerámos a heterogeneidade das pessoas mais velhas nestes processos, não só na medida em que as necessidades e objetivos dos usos da tecnologia pelas pessoas numa fase mais avançada da vida podem ser diferentes entre si, mas também diferentes de outros grupos etários, e diferentes do entendimento que pessoas noutras idades percecionam como ideal nas fases mais avançadas da vida.

Apresentámos uma reflexão sobre os desafios implicados no estudo das pessoas na fase mais avançada da vida como um desafio desde logo conceptual, quer pela diversidade dos contextos sociais e históricos dos sentidos sociais sobre o que significa ser “idoso”, mas também analítico pela variabilidade do critério predominantemente utilizado da idade cronológica e as tentativas de ultrapassar as dificuldades que esta apresenta que passam por categorizá-la de acordo com outros aspetos como a idade funcional e a fase da vida. Enquadrada nesta última, a transição para a reforma é frequentemente utilizada como marco social a partir do qual se passa à categoria de “pessoa mais velha”. A própria designação das pessoas nesta fase da vida está em volta em debate tendo sido a expressão “pessoas mais velhas” a mais aceite num inquérito europeu.

Os significados sociais atribuídos aos indivíduos que estão nesta fase da vida foram problematizados em torno do paradoxo gerado pelo contraponto ente a intensificação da heterogeneidade das pessoas na fase mais avançada da vida através de efeitos relacionados com os percursos de vida e a despadronização dos mesmos e ideia de que as pessoas mais velhas são parecidas, baseada em perceções idadistas

presentes em várias dimensões da sociedade e que podem assumir diferentes formulações. Tendo em conta a heterogeneidade entre as pessoas mais velhas, distinguimos algumas perspetivas que permitem refletir sobre as pessoas mais velhas enquanto categoria social como a consciência geracional assim como a perspetiva da fase de vida, que pode também envolver efeitos relacionados com a perceção subjetiva de tempo futuro defendida na teoria da seletividade socioemocional (Carstensen, 2006), que não são exclusivos das pessoas mais velhas mas que podem ser mais comuns entre estas.

Enquanto uma das formas de atribuir significados sociais às pessoas mais velhas, examinámos o conceito de gerações como um conceito que não deriva simplesmente da idade cronológica, e implica, entre outros fatores, uma consciência geracional, enquanto reflexividade individual e coletiva, analisando a multiplicidade do papel dos media nas gerações, incluído a possibilidade de constituição de gerações globais e refletindo sobre como as gerações se vão transformando ao longo do processo de envelhecimento mantendo uma identidade partilhada. Questionámos visões que contrapõem pessoas mais velhas e pessoas mais novas de forma simplista enquanto diferentes gerações com, quer dificuldades, quer apetências naturais relativamente às tecnologias, não deixando espaço para reconhecer quer problemas na utilização das pessoas mais novas, quer competências nas quais as pessoas mais velhas poderão ser mais proficientes na sua relação com as tecnologias digitais. Tomámos em consideração o conceito de Hepp e colegas (2017) de “media generations”, que tem em conta as biografias mediáticas sobretudo nas fases formativas da vida para caracterizar gerações relativamente aos media. Dessa forma, situa as pessoas cuja socialização foi definida pelos media de massas como membros de uma geração dos media de massas, num conceito que pretende ser processual e que não pretende assumir formas uniformes de apropriação dos media, mas antes constituir para um ponto de referência para analisar o auto posicionamento geracional relativamente aos media.

Fez-se uma caracterização sociodemográfica dos cidadãos mais velhos em Portugal de forma a conhecer algumas características e condições que marcam de forma mais abrangente esta fase da vida no país, identificando uma população maioritariamente feminina, pouco escolarizada, que vive a longevidade individual em condições de saúde por vezes incapacitantes e com fragilidades ao nível económico, como um grande número de pessoas a viver da reforma com pensões abaixo do salário mínimo e socialmente pouco participativos.

Um levantamento das políticas públicas que incorporam a inclusão digital das pessoas mais velhas permitiu caracterizar a tendência de deixar de identificar explicitamente esse grupo como alvos concretos das políticas de inclusão digital para passar a serem incluídas em projetos específicos que se dirigem de forma mais abrangente a adultos que necessitem de competências relacionadas com a inclusão digital.

A necessidade de compreender a inclusão digital das pessoas mais velhas além da questão do acesso, prestando atenção aos usos, às competências e à capacidade de retirar benefícios e evitar riscos, incorporando no entendimento dos processos de adoção e uso da internet a heterogeneidade das pessoas

mais velhas, potenciadas pela diversidade dos seus percursos de vida são as linhas de argumentação que alicerçam esta tese.

Articulando o olhar constituído pelas perspetivas teóricas com o estudo empírico que desenvolvemos tendo em conta os objetivos desta tese, foi possível traçar algumas conclusões relativamente às informações recolhidas e apresentadas.

Traçar trajetórias de adoção da internet individuais de pessoas que se encontram na fase mais avançada da vida e que foram confrontadas com a disseminação das tecnologias digitais fora das fases consideradas formativas da vida, no âmbito abrangente das suas trajetórias de vida, permitiu reconhecer a diversidade na forma como se relacionam múltiplos aspetos quer estruturais, quer relacionais, quer individuais nos percursos de inclusão digital das pessoas mais velhas, não apenas no acesso físico à tecnologia mas também na motivação e nas competências para explorar a internet e para ser capaz de evitar riscos e obter benefícios com o uso da internet.

Foi possível identificar, assim, e partindo destas trajetórias individuais, quatro principais lógicas orientadoras destas trajetórias como estruturantes da relação das pessoas mais velhas com as tecnologias digitais ao longo da vida e até à adoção da internet. **Trajetórias de continuidade, de reconciliação, de resignação e circundantes** foram identificadas como típicas na forma como o percurso relacionado com a adoção da internet das pessoas mais velhas neste estudo se foi estruturando ao longo da vida.

As trajetórias de continuidade caracterizam trajetórias de adoção da internet que decorrem de forma relativamente gradual, de adoção do computador e da internet à medida que estas tecnologias se vão disseminando na sociedade, sobretudo em contexto de trabalho, e sempre enquanto profissionalmente ativas. Inclui pessoas no grupo etário mais jovem entre as pessoas que entrevistámos e que, por isso, viveram os processos de disseminação do computador nos locais de trabalho numa fase da vida em que perspetivavam ainda um tempo significativamente grande de percurso profissional à sua frente, o que poderá ter desempenhado um papel relevante na negociação entre a perceção do esforço implicado na aprendizagem e os benefícios do mesmo, assim como na sua autoperceção de capacidade para aprender relacionada com a idade. Para o processo de gradual aquisição de competências numa fase profissionalmente ativa que caracteriza esta tipologia de adoção, assistimos nestas trajetórias a múltiplas configurações da relação entre motivação pessoal, pressão para a adoção e acesso a formação adequada.

Embora partilhem uma trajetória de adoção da internet de continuidade, e ainda hoje todos utilizem a internet, as pessoas com trajetórias de continuidade fazem atualmente usos muito diversos, quer no que diz respeito à predisposição para adotar outros dispositivos de acesso à internet além do computador, quer na capacidade de evitar riscos. Assim, a motivação num determinado contexto de vida para a adoção de um determinado dispositivo que permite aceder à internet não impede que posteriormente não se constitua uma grande aversão a um outro dispositivo com essa e outras características associadas. Por outro lado, as relações intergeracionais, muito discutidas na motivação das pessoas mais velhas para a adoção da internet, parecem desempenhar, entre estas pessoas que adotaram a internet em fases

anteriores, um papel importante na motivação para adotar determinadas plataformas, assim como a falta destes contactos parece diminuir a capacidade de evitar riscos online, como os relacionados com o conteúdo menos credível. Independentemente das competências diversas em relação ao conteúdo, estas pessoas dominam de forma genérica, as competências técnicas para usar a tecnologia e por vezes atuam como “worm-experts” (Hänninen et al., 202) entre pares.

Nas **trajetórias de reconciliação**, ao contrário das de continuidade, contactos com o computador durante a vida profissionalmente ativa promoveram uma perceção negativa relativamente ao computador, sobretudo relacionada com a escassa formação e perceção de dificuldade de utilização, mas também com questões de identidade profissional, e contribuíram para o afastamento destas pessoas da adoção da internet durante vários anos, devido a uma diversidade e multiplicidade de fatores. As pessoas que viveram trajetórias de reconciliação, acabaram por, numa fase mais avançada da vida, fazer um processo de aproximação e reconciliação através da adoção da internet por motivações variadas. As pessoas que integram esta tipologia de trajetória situam-se sobretudo no grupo etário mais velho e confrontaram-se, por contingência da sua idade e por trabalharem em geral em contextos de escritório, com a obrigatoriedade de adotar o computador profissionalmente numa fase mais avançada das suas vidas profissionais, o que produziu desfechos diversos, deste o uso restrito às atividades necessárias, como apenas para processamento de texto, ou levando à total inadaptação e fator determinante para uma reforma antecipada. Questões geracionais relacionadas com o medo de explorar a tecnologia incutido em fases formativas são mencionados por uma das pessoas com trajetória de reconciliação, iluminando a perspectiva de Docampo Rama et al. (2001), como citado em (Bergström, 2017, p. 81), de que há evidência que diferentes gerações em termos de tecnologia comportam-se de forma distinta devido às diferenças na forma como experienciaram a tecnologia nos seus anos formativos. As pessoas que integram esta tipologia de trajetória têm em comum o facto de realçarem um uso atual essencialmente lúdico, mostrando que esse facto lhes confere a confiança necessária para explorarem a tecnologia, agora longe do receio da utilização para tarefas de responsabilidade, como as profissionais. São diversas as motivações que, num segundo momento, levaram estas pessoas a adotar a internet na fase mais avançada da vida. A motivação intergeracional está presente em muitas destas trajetórias, mas também o tempo livre gerado pela reforma e a possibilidade de explorar a internet de forma lúdica.

Para o sucesso relacionado com este segundo contacto com as tecnologias digitais em contraponto com o contacto inicial nestas trajetórias, além de questões motivacionais, importa realçar a influência que poderá ter tido a própria evolução que as tecnologias digitais sofreram desde então. Não só os computadores e restantes dispositivos digitais de acesso à internet conheceram profundas transformações em termos de usabilidade, tornando a utilização mais fácil e intuitiva, como também a quantidade de informação e de novas plataformas, serviços e funcionalidades de comunicação emergiram, tornando a utilização mais simples e aumentando a possibilidade de encontrarem interesse em alguma funcionalidade ou serviço disponibilizado online devido à diversidade de possibilidades de atividades e conteúdos. O facto de muitas vezes utilizarem dispositivos antigos, geralmente herdados

dos filhos, com performances já mais condicionadas, nomeadamente em termos de velocidade de processamento, tem efeitos díspares. Se, por um lado, em alguns casos promove uma certa frustração na utilização, por outro, retira a pressão relacionada com o medo de estragar os dispositivos.

As **trajetórias de resignação** caracterizam-se por uma resistência ao computador e à internet que manteve estas pessoas afastadas durante vários anos do uso da internet numa sociedade mediada por tecnologias digitais. Ancorada em motivações diversas, o comportamento é expresso ora de forma mais convicta, relacionada com valores e estilos de vida, ora de forma mais subtil, relacionada com limitações de tempo e disponibilidade mental. Mais tarde, por percepções de necessidade variadas, resignaram-se a adotar.

Enquanto algumas pessoas integrantes desta trajetória continuam a manter uma ideia de uso por necessidade e resignação, conservando percepções essencialmente negativas sobre as tecnologias digitais, outras desenvolveram percepções mais positivas com a adoção da internet e dispositivos associados.

A percepção de necessidade de adotar a tecnologia, e que permite ultrapassar perspetivas de irrelevância ou inadequação destas tecnologias em relação às suas necessidades ou modos de vida, estão relacionadas quer com a gestão prática da vida pessoal, quer com a necessidade de se sentirem integrados numa “realidade que é a atual” e “estar num tempo que é este tempo”, quer para não se sentirem ou serem tidos como “analfabetos”, quer mesmo como a necessidade para concretizar novos desafios profissionais depois da reforma. Os momentos de adoção da internet estão em muitos casos relacionados com pontos de viragem na fase mais avançada da vida, como a passagem à reforma ou a morte de um cônjuge.

As pessoas que integram as trajetórias de resignação têm em comum o facto de durante os seus percursos profissionais não terem tido necessidade de adotar computadores nem a internet, com exceção de dois casos, já muito perto da idade da reforma e para tarefas muito específicas.

Embora se verifique em pessoas com outras tipologias de trajetórias, o facto de terem adotado o computador e a internet ao mesmo tempo faz com que seja especialmente frequente nas pessoas com esta trajetória-tipo a indistinção entre o que são as valências do computador e quais as proporcionadas pelo acesso à internet.

Embora as pessoas que compõem esta trajetória-tipo partilhem características no que diz respeito ao seu percurso de adoção da tecnologia, depois da adoção da internet os usos que fazem assim com a capacidade de obter benefícios e evitar os riscos relacionados com o uso são amplamente diversificados tal como os seus posicionamentos iniciais, escolaridade e trajetória de vida em geral.

Apesar da resignação em adotar a internet, mantêm-se entre estas pessoas algumas estratégias de resistência relacionadas com dispositivos e funcionalidades mais populares. Como a adoção do *smartphone* por pressão familiar, ainda que haja rejeição das lógicas de instantaneidade e disponibilidade permanente inerentes ao seu uso mais comum e estratégias como, por exemplo, deixar o dispositivo em casa propositadamente.

A **trajetórias circundantes** estão profundamente associadas a um perfil socioprofissional bastante diferenciador da generalidade das outras pessoas entrevistadas, uma vez que partilham entre si o facto de terem desempenhado durante grande parte da vida profissional tarefas de gestão relacionadas com cargos de grande responsabilidade, quer no âmbito de empresas, quer de outras instituições e de possuírem um nível de escolaridade muito elevado para a época em que iniciaram os seus percursos profissionais. Assemelham-se a trajetórias de continuidade pelos benefícios progressivos que vão obtendo do uso do computador e da internet à medida que estes se disseminam na sociedade, em contexto de trabalho. No entanto, as competências técnicas, ou relacionadas com o meio, que vão desenvolvendo não correspondem aos benefícios relacionados com o uso que obtêm na medida que este uso é muitas vezes assistido por trabalhadores que têm como funções profissionais prestar-lhes esta assistência operacional e técnica. É sobretudo apenas depois da reforma ou quando há um maior afastamento dos seus contextos profissionais que se confrontam com o desajustamento entre as competências técnicas que possuem para o uso do computador e da internet e o benefício que habitualmente obtinham. As competências técnicas nestes casos também estão desajustadas da capacidade crítica e de criação de conteúdo que têm em relação a estas tecnologias, que parece ser elevada.

A grande especificidade desta tipologia de trajetórias é um desajuste entre o benefício retirado do uso da internet e o desenvolvimento de competências digitais relacionadas com o conteúdo (van Deursen, 2010), quando comparado com o desenvolvimento de competências relacionadas com o meio que se utiliza (van Deursen, 2010) proporcionado pela condição específica das suas posições profissionais. A articulação da emergência das tecnologias digitais nos contextos profissionais, com o prolongamento de anteriores formas de organização do trabalho, fez com que tivessem funcionários que operavam como “proxy users” (Selwyn et al., 2005; Sourbati, 2009, Hänninen et al., 2020) para muitos dos usos relacionados com o computador e com a internet. O termo é aqui usado num contexto muito diferente do contexto em que emergiu, quer por se referir a um contexto profissional, quer por ser realizado por pessoas que são coordenadas pelas pessoas a quem estão a prestar assistência, mas também por ser motivado predominantemente pela lógica de divisão do trabalho e não tanto pela perceção de dificuldade de aquisição da competência necessária para o fazer.

Estas trajetórias refletem a transformação social em termos do valor atribuído ao conhecimento técnico relacionado com “operar” uma “máquina” que as tecnologias digitais preconizaram. Com a emergência dos computadores nos locais de trabalho, a responsabilidade de operar esta tecnologia continuou a ser vista durante algum tempo como um conhecimento mais empírico e uma tarefa destinada a um trabalhador com qualificações médias e por conseguinte separada das tarefas que implicavam mais conhecimento, formação e responsabilidade.

As especificidades dos percursos contribuem para que momentos e dimensões das trajetórias de vida, consideradas impactantes para a relação das pessoas mais velhas com a tecnologia, assumam configurações distintas e por vezes inesperadas. Desta forma, estas especificidades atribuem nuances ao

impacto da escolaridade, ao impacto da adoção do computador em contexto profissional, assim como à importância de diversos contextos relacionais, assumindo uma relação das pessoas mais velhas com os media digitais como uma relação em permanente reconfiguração.

O acesso a uma escolaridade mais elevada está, nas trajetórias apresentadas, tanto relacionado com dimensões mais estruturais como frequentemente associado a profissões com rendimentos mais elevados e ao acesso material a dispositivos e serviços relacionados com as tecnologias digitais. Por outro lado, também está associado ao acesso a contextos de trabalho administrativo e, por isso, influenciando um contacto mais imediato com o computador nos locais de trabalho, ainda que com consequências muito distintas relacionadas com fatores que vão além do nível de escolaridade. Mas a escolaridade também parece influenciar dimensões mais individuais como a confiança na capacidade de aprendizagem que pode ter impacto, como vimos nas trajetórias apresentadas, na adoção da internet.

Mesmo entre pessoas mais velhas com maior escolaridade, como vimos, as transformações nas competências necessárias para se ser “literato” introduzidas pela transformação digital (Van Deursen, 2012) podem ter criado dificuldade de adaptação à tecnologia, sobretudo pela manutenção de uma organização do trabalho que promovia o afastamento da consolidação de competências técnicas relacionadas com os dispositivos digitais de acesso à internet.

A necessidade de adotar o computador em contexto profissional revela-se central na influência da relação futura das pessoas mais velhas com a internet, como é frequentemente defendido na literatura especializada (Friemel, 2016, Docampo Rama et al. 2001). No entanto, com consequências muito diversas de acordo com a conjugação de diferentes fatores e nem sempre resultando numa boa relação com esta tecnologia ou na aproximação ao computador e posteriormente à internet. Entre estes fatores destacam-se sobretudo a fase da vida profissional em que foram confrontados com essa mudança no local de trabalho, se ainda com a perspectiva de um longo percurso profissional ou já mais perto da reforma, o acesso a formação e a qualidade e periodicidade da formação, as perspectivas relativamente à obtenção de benefício com a adoção desta tecnologia em termos de facilitação das tarefas desenvolvidas e também motivações individuais relacionadas com o tipo de aprendizagem requerida.

Por outro lado, são muito poucas as trajetórias das pessoas que entrevistámos que adotaram o computador antes da fase da reforma sem ser por necessidade de adoção em contexto profissional.

Os processos de socialização, quer através das normas sociais, quer através de apoio relacionado com a socialização dentro da rede social de um indivíduo, afetam a motivação e a intenção de se aceitar um novo media (Stewart, 2007). O acesso a apoio e incentivo dentro da rede de socialização das pessoas mais velhas pode ser um fator chave na adoção e no tipo de uso da internet (van Dijk, 2000). Em linha com a literatura existente, as relações intergeracionais, potencializadas pelo posicionamento no seio de uma família em que há crianças ou jovens, funcionam como um importante fator nas trajetórias analisadas não só para a adoção da internet (Quinn, et al., 2016, Sawchuk & Crow, 2012), mas também para aderir a novas plataformas e serviços online. Motivação que se expressa, por exemplo, na expectativa das pessoas mais velhas de aprofundar vínculos com familiares mais novos e serem capazes

de participar de uma forma mais abrangente na dinâmica familiar, mas também no incentivo e no acesso a apoio à aprendizagem e nos problemas decorrentes do uso que as pessoas mais novas mais próximas podem representar. Esta motivação pode por vezes constituir uma pressão para adotar serviços que se adequam às necessidades e estilos de vida dos familiares mais jovens. Por outro lado, também é crescente a influência de motivações intrageracionais, inclusivamente como motivação para a adoção através da comparação da perceção de capacidades.

É possível observar nas trajetórias de adoção da internet que as pessoas mais velhas vão adotando, abandonando e reformulando as suas práticas e o uso que fazem de determinados dispositivos, plataformas e funcionalidades online. Inscrevendo a relação das pessoas mais velhas com a internet no âmbito dos processos sociais, é natural a observação e o reconhecimento de que as decisões relacionadas com o processo de adoção da internet pelas pessoas mais velhas envolveram, ao longo de um período das suas vidas, questões estruturais, relacionais e individuais que influenciaram as mudanças relacionadas com a avaliação que iam fazendo ao longo do tempo relativamente a fatores como os custos económicos envolvidos, a facilidade da aprendizagem e do uso, da perceção de utilidade e adequação às suas preferências e estilos de vida. Também os usos que fazem ao longo do tempo têm por base uma relação em permanente reconfiguração que em certa medida também se relaciona com a adaptação às características do próprio meio, como por exemplo a velocidade e interatividade, de forma a adequar-se ao seu género comunicativo, como defende a teoria “remediation” de Madianou e Miller (2012, p. 171). Transformações no uso ou no discurso sobre o uso também acontecem de forma a incorporar transformação no discurso público, como é frequentemente o caso dos discursos sobre a rede social Facebook nas trajetórias analisadas.

A utilização da internet pelas pessoas mais velhas está em constante reconfiguração, e envolve, em determinada extensão, uma negociação entre a resignação e estratégias de resistência. Resignação no sentido de adaptação àquilo que consideram necessário para estarem integrados na sociedade atual, fazerem um uso independente de determinados serviços de ordem prática, poderem comunicar com familiares e amigos de acordo com as suas expectativas. E resistência nas escolhas que vão fazendo e nas estratégias que vão adotando de modo a adaptar o uso às suas preferências e ao seu modo de vida, como as estratégias relatadas que envolvem a resignação à adoção do *smartphone* apenas por pressão familiar acompanhada de estratégias de resistência como deixá-lo propositadamente em casa, dizendo por vezes aos familiares que por esquecimento.

Compreender de que forma ideias como a idade e a pertença geracional são mobilizados pelas pessoas mais velhas que entrevistámos na construção de sentido que fazem sobre a sua relação com a internet, enquadradas pela sua trajetória de vida, foi outro dos objetivos desta tese. Para isso recorreremos à análise horizontal das entrevistas para apresentar a informação recolhida (Poirier et al., 1995).

Estas ideias expressam-se sobretudo na oposição entre *nós* e *eles*, no que se refere à utilização das tecnologias digitais por crianças e jovens, numa perceção de que a utilização da internet ou o tipo de utilização é de alguma forma invulgar entre as pessoas dentro das mesmas faixas etárias ou mais velhas;

a comparação entre “o meu tempo” e “este tempo”, a associação da relação com a internet com a idade e a capacidade cognitiva, no sentido de associarem maior idade a maior dificuldade cognitiva para o uso. Por outro lado, de forma contraditória também é apresentada uma percepção de aumento de utilidade das tecnologias digitais ao longo do processo de envelhecimento associada a expectativas de redução da mobilidade.

Relativamente à percepção de benefícios relacionados com o uso da internet pelas pessoas mais velhas, sobretudo no que diz respeito aos benefícios atribuídos ao seu próprio uso da internet, dois temas destacam-se pela frequência com que são abordados numa análise horizontal das entrevistas. Por um lado, a internet como uma tecnologia facilitadora da vida prática e, por outro, a internet como um instrumento lúdico, para entretenimento e ocupação do tempo livre. Relativamente aos riscos, a facilidade com que o uso da internet se pode tornar um vício é a preocupação mais vezes expressa, sobretudo na interpretação dos usos que outras pessoas fazem da tecnologia, mas também receio que possam eles próprios ficar viciados.

A utilização da internet para finalidades relacionadas com a gestão da vida prática é das vantagens mais frequentemente destacadas pelas pessoas mais velhas, relativamente ao uso que fazem da internet, mencionando serviços mais populares e transversais, mas também ferramentas e serviços mais específicos adaptadas aos seus hobbies ou formas de lazer. Salientam o conhecimento e até alguma experiência em serviços que acabaram por preferir a favor da ida presencial, como as compras no supermercado ou a marcação de consultas, porque gostam de o fazer e por ser uma motivação para saírem de casa e interagirem presencialmente com a comunidade local.

O uso da internet como um instrumento lúdico, para entretenimento e ocupação do tempo livre, é outro dos temas que emerge frequentemente nas entrevistas, geralmente associado a uma percepção de benefício do uso que fazem da internet. A ideia da internet como uma ferramenta para ocupação do tempo, ou “para brincar”, surge, por vezes, num contexto de relativização do impacto que a adoção da internet teve nas suas vidas. Para outras pessoas, pelo contrário, a ideia de preenchimento do tempo com o uso da internet é valorizada como tendo um importante impacto no atenuar do sentimento de solidão. Uma utilização lúdica relacionada com jogos online também é descrita muitas vezes e justificada por motivações relacionadas com benefícios cognitivos, tendo em conta a idade.

O principal risco mencionado pelas pessoas mais velhas neste estudo relacionado com o uso da internet é o de ficar viciado ou dependente desta tecnologia, embora questões relacionadas com a segurança e a privacidade online estejam também entre as suas preocupações. Associam a dependência e vício a um uso que consideram exagerado e que atribuem de uma forma geral aos usos que vêm ser feitos na sociedade, mas associam-na também a um receio pessoal e a uma autovigilância.

Apontam, sobretudo, questões relacionadas com o uso fora dos espaços que consideram apropriados, remetendo para questões quer de transformação do espaço privado/familiar de socialização, quer do espaço público de interação.

As pessoas mais velhas no nosso estudo, em linha com estudos existentes (Sawchuk & Crow, 2012), interpretam as interrupções e as distrações provocadas pelo uso dos *smartphones* em encontros presenciais como uma indelicadeza, falta de educação, perturbadora da qualidade da comunicação, um sinal de falta de atenção e até ofensivas, uma situação que pode prejudicar as relações intergeracionais (Kadylak et al., 2018). Como realçam Kadylak e colegas (2018), diferentes perspetivas sobre o comportamento apropriado em torno do uso do *smartphone* em contextos de convivência intergeracional, como é muitas vezes a convivência familiar presencial, pode ser geradora de experiências de isolamento entre as pessoas mais velhas (Luders & Brandtzaeg, 2014). O conceito de copresença de Goffman (2006) foi mobilizado por Kadylak e colegas (2018) para enquadrar as preocupações entre as pessoas mais velhas relativamente ao deteriorar da qualidade das suas relações pessoais devido às perturbações e distrações motivadas pelo uso do *smartphone* durante interações presenciais. Desta forma, perturbações na perceção de copresença (Goffman, 1963 em Kadylak et al., 2018), isto é, perturbações na perceção de conexão e da atenção dedicada por outra pessoa durante interações presenciais, influenciam negativamente a perceção de intimidade, de prontidão, afetando a satisfação das pessoas mais velhas com a comunicação e a relação em causa.

As pessoas mais velhas relatam também perceções negativas relativamente ao impacto do uso de dispositivos móveis, como o *smartphone* no espaço público de interação.

O uso de *smartphones* no espaço público, como a rua ou em transportes públicos, é interpretado pelas pessoas mais velhas neste estudo como um descontrolo, um vício e assumido como um comportamento socialmente inapropriado, rude e desrespeitoso relativamente às pessoas com quem se cruzam nesse espaço de interação. A partir de Hall (1966), Abbott-Chapman e Robertson (2009, p. 420) argumentam que, pelo facto do espaço ser – tal como o tempo - culturalmente construído, as perceções e significados atribuídos pelo sujeito aos espaços físicos estão em constante interação e reformulação e definem limites físicos e de perceção que estão dinamicamente associados à ação, desta forma, argumentam que a “dimensão não visível” na interação pública e privada é parte de um “vocabulário de cultura” que difere entre grupos, comunidades, sociedades e também entre gerações. Enquadramos a visão problematizada que as pessoas entrevistadas para este estudo demonstram pela significativa transformação das normas de interação nos espaços públicos, ou o choque do “vocabulário de cultura” geracional que partilham, introduzidas por uma cada vez mais intensiva e transversal utilização dos dispositivos digitais móveis através de uma ideia de espaço compreendido como “culturalmente produzido e reproduzido pela atividade e associação humana” e como um lugar de “luta e disputa pelo sentido” (Lefebvre, 1991 in Abbott-Chapman & Robertson, 2009, p. 420).

Interligada com a questão do espaço, está a ideia de uso excessivo que, sendo uma visão partilhada pelas pessoas mais velhas entrevistadas para o nosso estudo, tem-se tornado um discurso emergente na sociedade de forma transversal (Park, 2017; Vanden Abeele, 2020). Uma ideia de cansaço em relação à hiperconectividade que se distingue da ideia de adição patológica do uso excessivo é, inclusivamente, hoje identificado como uma das possíveis formas de uso ineficaz (Park, 2017), já que estar sempre

conectado pode afetar a execução de tarefas produtivas offline e, nesse sentido, levar a vivenciar uma outra forma de desvantagem digital.

As pessoas mais velhas neste estudo parecem ter como preocupação central no seu uso a manutenção do seu “bem-estar digital”. Dependendo das interações entre determinada pessoa, as características do dispositivo e os contextos, o conceito de bem-estar digital de Vanden Abeele (2020, p. 946) foca-se nas experiências momentâneas de equilíbrio entre a conexão e a desconexão.

O fornecimento de novas possibilidades em termos de autonomia foi uma das consequências da emergência das tecnologias digitais para a sociedade reconhecida por vários autores, nomeadamente “para os indivíduos em relação aos seus contextos, sociais e individuais favorecendo a propensão para a fuga ao controlo tradicional e cada vez mais aptos para enfrentar as contradições das sociedades modernas” (Espanha, 2009, p. 2). O incremento na autonomia no dia-a-dia dos indivíduos também é uma realidade trazida pela tecnologia digital móvel (Castells, Fernandez-Ardevol, Qiu, & Sey, 2009; Vanden Abeele et al., 2018), pelas novas possibilidades em termos de tempo e espaço para representar os seus papéis sociais e aceder a serviços e informação personalizada (Vanden Abeele et al., 2020). No entanto, ao mesmo tempo que a ubiquidade da conectividade pode aumentar a autonomia, quando a atenção dos indivíduos é redirecionada das suas atividades primárias por um controlo sobre os comportamentos exercido pelas tecnologias digitais móveis, essa mesma autonomia é desafiada, naquilo a que Vanden Abeele e colegas denominam de “mobile connectivity paradox” (2020, p. 934).

As pessoas mais velhas neste estudo, além de se preocuparem com o seu bem-estar digital relacionado com a sua própria utilização, preocupam-se também como ele contribui para a forma como as pessoas à sua volta utilizam a internet, por força de deteriorar a qualidade da comunicação e interação presencial.

O conceito de inclusão digital comporta, como temos vindo a referir ao longo deste estudo, a capacidade de retirar benefícios da presença online, habitualmente relacionados com questões de produtividade e aprendizagem (Wei, 2011). O bem-estar digital parece ser encarado como um benefício importante entre as pessoas mais velhas na manutenção da sua presença online, que é também interpretado de acordo com os seus estilos de vida, preferências e valores. Para o manter na utilização atual que fazem das tecnologias digitais, vão adotando e abandonando dispositivos, plataformas e práticas ao mesmo tempo que vão gerindo a pressão para adotar determinado dispositivo ou serviço articulando resignação com estratégias de resistência.

Como limitações deste estudo devemos referir desde logo, apesar dos esforços para máxima diversificação das pessoas entrevistadas, o facto de termos entrevistado apenas pessoas a residir na área da grande Lisboa, por condicionantes relacionadas com a falta de meios para longas deslocações e a importância dada neste trabalho ao carácter presencial da entrevista. Não ignoramos, no entanto, que as tecnologias digitais representam uma relevância particular para as pessoas mais velhas habitantes em zonas interiores do território (Patrício, Gil, & Meirinhos, 2019), e seria de grande interesse explorar também esses perfis de adoção da internet. Por outro lado, o recrutamento de pessoas a entrevistar

através dos nossos contactos, levou-nos apenas a pessoas a viver de forma independente. Aliás, o conjunto de entrevistados deste estudo é composto não só por pessoas a viver de forma independente como, provavelmente, especialmente ativas nesta fase da vida, uma vez que se apresentam mais disponíveis para participar em atividades como a da entrevista para este estudo. Contudo, o nosso estudo teria beneficiado em entrevistar pessoas menos ativas, assim como pessoas que não se encontram a viver de forma independente, por exemplo, em contextos de residências de cuidados permanentes e instituições congêneres.

O offline e o online não são esferas afastadas, mas sim interdependentes e sobrepostas. Nesse sentido, os estudos futuros sobre a relação das pessoas mais velhas com as tecnologias digitais devem não só considerar a heterogeneidade entre as pessoas mais velhas e a diversidade das suas experiências ao longo da vida como importantes elementos na sua relação atual com a tecnologia mas também a forma como interligam a vida online e offline na persecução de benefícios, entre eles, o do seu bem-estar, do qual depende o bem-estar digital.

Queremos, por fim, salientar que as tipologias de trajetórias de adoção da internet pelas pessoas mais velhas a que chegámos são resultado do conjunto específico de pessoas que entrevistámos, e não esgotam as possibilidades de lógicas de adoção da internet pelas pessoas que partilham entre si o facto de se encontrarem atualmente numa fase mais avançada da vida e, por isso, terem-se confrontado com a disseminação das tecnologias digitais na sociedade numa fase da vida fora dos anos considerados formativos.

Pretendemos, no entanto, que a reflexão conduzida neste trabalho, assim como os resultados alcançados, contribua para um retrato mais complexo sobre a relação das pessoas mais velhas com a internet, aprofundando o conhecimento no âmbito dos estudos de comunicação sobre a heterogeneidade entre as pessoas mais velhas na sociedade mediatizada assim como a forma como os seus percursos de vida, as especificidades da sua experiência vivida e os seus contextos sociais ao longo da vida, moldaram de maneiras diversas e, tendo em conta as variáveis sociodemográficas comuns, por vezes inesperadas, a forma como se relacionaram com a sociedade mediatizada e adotaram a internet, num processo que é permanente e contínuo. Esperamos também que contribua para adicionar estes mesmos fatores de aprofundamento de reflexão a políticas públicas relacionadas com a inclusão digital de adultos.

FONTES

Resolução de Conselho de Ministros n.º 30/2020. Diário da República: Série I, n.º 78/2020. Disponível em www.dre.pt.

Resolução de Conselho de Ministros n.º 26/2018. Diário da República: Série I, n.º 48/2018. Disponível em www.dre.pt.

Resolução de Conselho de Ministros n.º 22/2015. Diário da República: Série I, n.º 74/2015. Disponível em www.dre.pt.

Resolução de Conselho de Ministros n.º 112/2012. Diário da República: Série I, n.º 252/2012. Disponível em www.dre.pt.

Resolução de Conselho de Ministros n.º 91/2010. Diário da República: Série I, n.º 225/2010. Disponível em www.dre.pt.

REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Abbott-Chapman, J., & Robertson, M. (2009). Adolescents' favourite places: Redefining the boundaries between private and public space. *Space and Culture*, 12(4), 419-434. <https://doi.org/10.1177/1206331209348091>
- Aboim, S., Amor, T., Ferreira, V. S., & Nunes, C. (2010). Transições para a velhice. Em J. M. Pais & V. S. Ferreira (Eds.), *Tempos e transições de vida. Portugal ao espelho da Europa* (pp. 69–104). ICS. Imprensa de Ciências Sociais.
- Ala-Mutka, K. (2011). *Mapping digital competence: towards a conceptual understanding*. Institute for Prospective Technological Studies. Luxembourg: Publications Office of the European Union. http://ftp.jrc.es/EURdoc/JRC67075_TN.pdf%5Cnftp://ftp.jrc.es/pub/EURdoc/EURdoc/JRC67075_TN.pdf
- Alicia Hong, Y., & Cho, J. (2017). Has the digital health divide widened? Trends of health-related internet use among older adults from 2003 to 2011. *Journals of Gerontology - Series B Psychological Sciences and Social Sciences*, 72(5), 856–863. <https://doi.org/10.1093/geronb/gbw100>
- Allaire, J. C., McLaughlin, A. C., Trujillo, A., Whitlock, L. A., LaPorte, L., & Gandy, M. (2013). Successful aging through digital games: Socioemotional differences between older adult gamers and non-gamers. *Computers in Human Behavior*, 29(4), 1302–1306.
- Alonso, A. (2010). A introdução da interseccionalidade em Portugal: Repensar as políticas de igualdade(s). *Revista Crítica de Ciências Sociais*, (90), 25–43.
- Anderson, M., & Perrin, A. (2017). Tech adoption climbs among older adults. *Pew Research Center*, (May), 1–22. <http://www.pewinternet.org/2017/05/17/technology-use-among-seniors/>
- Angus, J., & Reeve, P. (2006). Ageism: A Threat to “Aging Well” in the 21st Century. *Journal of Applied Gerontology*, 25(2), 137–152. <https://doi.org/10.1177/0733464805285745>
- Anibal, A. (2014). *Aprender com a vida: aquisição de competências de literacia em contextos informais*. Tese de doutoramento, Iscte – Instituto Universitário de Lisboa. Repositório Iscte. <https://repositorio.iscte-iul.pt/handle/10071/8889>
- Anne Nelson, E., & Dannefer, D. (1992). Aged Heterogeneity: Fact or Fiction? The Fate of Diversity in Gerontological Research. *Gerontologist*, 32(1), 17–23. <https://doi.org/10.1093/geront/32.1.17>
- Aroldi, P. (2011). Generational Belonging Between Media Audiences and ICT Users. *Broadband Society and Generational Changes*, (June), 51–67. <https://doi.org/10.1017/CBO9781107415324.004>
- Atchley, R. C. (1989). A continuity theory of normal aging. *The Gerontologist*, 29(2), 183–190.
- Atkinson, A. B. (1998). Social Exclusion, Poverty and Unemployment. *Exclusion, Employment and Opportunity, CASE Paper No 4*, (January), 9–24. <https://doi.org/papers2://publication/uuid/23323176-487F-4C15-96E4-FE8AF1D92A06>
- Atkinson, R. (1998). *The life story interview* (vol. 44). Thousand Oaks, CA: Sage.
- Ávila, P. (2008). *A literacia dos adultos. Competências-chave na Sociedade do Conhecimento*. Celta Editora.
- Azevedo, C. (2019). *Demasiado velho para o digital? Envelhecimento ativo e os usos das TIC por pessoas mais velhas no Brasil e em Portugal*. Livros ICNOVA.
- Bakardjieva, M. (2005). *Internet Society. The Internet in Everyday Life*. The Sage. <https://doi.org/10.4135/9781483375519.n328>
- Bandeira, M. L., Botelho, A., Gomes, C. S., Tomé, L. P., Mendes, M. F., Baptista, M. I., & Moreira, M. J. G. (2014). Dinâmicas demográficas e envelhecimento da população portuguesa (1950-2011): evolução e perspectivas. Fundação Francisco Manuel dos Santos. https://www.ffms.pt/upload/docs/dinamicas-demograficas-e-envelhecimento-da-populac_efe8FbqjdjUGZx3LduUIzgg.pdf
- Barbosa Neves, B., Fonseca, J. R. S., Amaro, F., & Pasqualotti, A. (2018). Social capital and Internet use in an age-comparative perspective with a focus on later life. *PLoS ONE*, 13(2), 1–27. <https://doi.org/10.1371/journal.pone.0192119>
- Barrantes Cáceres, R., & Cozzubo Chaparro, A. (2019). Age for learning, age for teaching: the role of inter-generational, intra-household learning in Internet use by older adults in Latin America. *Information Communication and Society*, 22(2), 250–266.

<https://doi.org/10.1080/1369118X.2017.1371785>

- Beck, U., & Beck-Gernsheim, E. (2001). *Individualization*. London: Sage Publications.
- Bengtson, V., & DeLiema, M. (2016). Theories of aging and social gerontology: Explaining how social factors influence well-being in later life. Em M. H. Meyer & E. A. Daniele (Eds.), *Gerontology: Changes, Challenges, and Solutions* (vol.1, pp.25-56). Praeger Publishing.
- Bengtsson, S., & Johansson, B. (2018). "Media micro-generations": How new technologies change our media morality. *Nordicom Review*, 39, 95–110. <https://doi.org/10.2478/nor-2018-0014>
- Benkler, Y., Faris, R., & Roberts, H. (2018). *Network propaganda: Manipulation, disinformation, and radicalization in American politics*. Oxford University Press.
- Bergström, A. (2017). Digital equality and the uptake of digital applications among seniors of different age. *Nordicom Review*, 38(Special Issue 1), 79–91. <https://doi.org/10.1515/nor-2017-0398>
- Bertaux, D. (1997). *Les récits de vie*. Paris: Éditions Nathan.
- Blank, G., & Groselj, D. (2017). Dimensions of Internet use: amount, variety, and types. *Information, Communication & Society*, 0(0), 1–19. <https://doi.org/10.1080/1369118X.2014.889189>
- Blaschke, L. M. (2012). Heutagogy and lifelong learning: A review of heutagogical practice and self-determined learning. *International Review of Research in Open and Distance Learning*, 13(1), 56–71. <https://doi.org/10.1016/j.system.2004.09.015>
- Bolin, G. (2017). Generational analysis as a methodological approach to study mediated social change. Em S. Taipale, T. A. Wilska & C. J. Gilleard (Eds.). *Digital Technologies and Generational Identity* (pp. 23–36). London: Routledge.
- Bolin, G., & Skogerbø, E. (2013). Age, generation and the media. *Northern Lights*, 11. <https://doi.org/10.1386/nl.11.3>
- Bossert, W., D'ambrosio, C., & Peragine, V. (2007). Deprivation and social exclusion. *Economica*, 74(296), 777–803. <https://doi.org/10.1111/j.1468-0335.2006.00572.x>
- Boulton-Lewis, G. M. (2010). Education and learning for the elderly: Why, how, what. *Educational Gerontology*, 36(3), 213–228. <https://doi.org/10.1080/03601270903182877>
- Bourdieu, P. (1997). *Razões práticas: sobre a teoria da acção*. Oeiras: Celta Editora.
- Bourdieu, P. (2010). *A distinção*. Lisboa: Ed. 70.
- Brandão, A. M. (2007). Entre a vida vivida e a vida contada: A história de vida como material primário de investigação sociológica. *Configurações*, 3, 83-106. [http://repositorium.sdum.uminho.pt/bitstream/1822/9630/3/Entre a Vida Vivida %282%29.pdf](http://repositorium.sdum.uminho.pt/bitstream/1822/9630/3/Entre%20a%20Vida%20Vivida%20e%20a%20Vida%20Contada.pdf)
- Brannen, J., & Nilsen, A. (2011). Comparative Biographies in Case-based Cross-national Research: Methodological Considerations. *Sociology*, 45(4), 603–618. <https://doi.org/10.1177/0038038511406602>
- Brashier, N. M., & Schacter, D. L. (2020). Aging in an era of fake news. *Current Directions in Psychological Science*, 29(3), 316–323. <https://doi.org/10.1177/0963721420915872>
- Butler, R. (2001). Ageism. Em G. L. Maddox (Ed.), *The Encyclopedia of Ageing* (3rd ed.). Springer Science, Business Media, LLC.
- Butler, R. N. (1969). Age-ism: Another form of bigotry. *Gerontologist*, 9(4), 243–246. https://doi.org/10.1093/geront/9.4_Part_1.243
- Bytheway, B. (2005). Ageism and age categorization. *Journal of Social Issues*, 61(2), 361–374.
- Cabral, M. V., Alcântara, P., Almeida, M. F. De, & Cabaço, S. (2011). *Seniores de Lisboa: Capital Social e Qualidade de Vida*. Lisboa, Instituto do Envelhecimento.
- Caetano, A. (2013). *Vidas reflectidas: sentidos, mecanismos e efeitos da reflexividade individual*. [Tese de doutoramento - Iscte - Instituto Universitário de Lisboa] https://repositorio.iscte-iul.pt/bitstream/10071/6244/1/Vidas%20Reflectidas_Ana%20Caetano_Tese%20de%20Doutoramento.pdf
- Caetano, A. (2015). Personal reflexivity and biography: methodological challenges and strategies. *International Journal of Social Research Methodology*, 18(2), 227–242. <https://doi.org/10.1080/13645579.2014.885154>
- Caetano, A., & Nico, M. (2019). Forever young: creative responses to challenging issues in biographical research. *Contemporary Social Science*, 2041. <https://doi.org/10.1080/21582041.2018.1510134>
- Cammaerts, B. (2011). Mediation and resistance. Em L. Tomanić Trivundža, N. Carpentier, H.

- Nieminen, P., Pruulmann-Vengerfeldt, R., Kilborn, T., Olsson, & E. Sundin (Eds.), *Critical perspectives on the European mediasphere, the intellectual work of the 2011 ECREA European media and communication doctoral summer school* (pp. 41–56). Tartu, Estonia: Faculty of Social Sciences: Založba FDV.
- Capucha, L. (2014). Envelhecimento e políticas sociais em tempos de crise. *Sociologia, Problemas e Práticas*, 74, 113–131. <https://doi.org/10.7458/SPP2014743203>
- Cardoso, G., Paisana, M., Quintanilha, T. L., & Pais, P. C. (2018). *Literacias na Sociedade dos Ecrãs*. Relatórios Obercom.
- Carlo, S., & Rebelo, C. (2018). Technology: a bridge or a wall? The inter (intra) generational use of ICTs among Italian grandmothers. Em *International Conference on Human Aspects of IT for the Aged Population* (pp. 446–464). Springer.
- Carlo, S., & Vergani, M. (2016). Risk and Benefit Perceptions: Resistance, Adoption and Uses of ICT Among the Italian Elderly. Em *Human Aspects of IT for the Aged Population. Design for Aging* (pp. 155–166). <https://doi.org/10.1007/978-3-319-39943-0>
- Carstensen, L. L. (2006). The influence of a sense of time on human development. *Science*, 312(5782), 1913–1915. <https://doi.org/10.1126/science.1127488>
- Carvalho, J. R. P. (2014). Radio, reception and memory: Portuguese female audiences and housewife politics from the 1930's to the 1950's. *Rádio-Leituras*
- Castellacci, F., & Tveito, V. (2018). Internet use and well-being: A survey and a theoretical framework. *Research Policy*, 47(1), 308–325. <https://doi.org/10.1016/j.respol.2017.11.007>
- Castells, M. (2009). *Communication Power*. Oxford University Press.
- Chakravarty, S. R., & D'Ambrosio, C. (2006). The measurement of social exclusion. *Review of Income and Wealth*, 52(3), 377–398. <https://doi.org/10.1111/j.1475-4991.2006.00195.x>
- Chamberlayne, Prue, Bornat, J., & Wengraf, T. (2000). *The Turn to Biographical Methods in Social Science*. London: Routledge. <https://doi.org/10.4324/9780203466049>
- Chen, Y., & Persson, A. (2002). Internet use among young and older adults: Relation to psychological well-being. *Educational Gerontology*, 28(9), 731–744.
- Choi, N. (2011). Relationship between health service use and health information technology use among older adults: Analysis of the US national health interview survey. *Journal of Medical Internet Research*, 13(2). <https://doi.org/10.2196/jmir.1753>
- Choudrie, J., Ghinea, G., & Songonuga, V. N. (2013). Silver surfers, e-government and the digital divide: An exploratory study of uk local authority websites and older citizens. *Interacting with Computers*, 25(6), 417–442. <https://doi.org/10.1093/iwc/iws020>
- Coelho, D. (2007). Sociedade da Informação. O percurso Português, dez anos de sociedade da informação, análise e perspectivas. *Edições Silabo*.
- Çoklar, A. N., Yaman, N. D., & Yurdakul, I. K. (2017). Information literacy and digital nativity as determinants of online information search strategies. *Computers in Human Behavior*, 70, 1–9. <https://doi.org/10.1016/j.chb.2016.12.050>
- Colombo, F. (2016). Ageing, Media and Communication. Em Nussbaum, J. F. (Eds.), *Communication across the Lifespan* (pp. 107-123). Peter Lang. <http://hdl.handle.net/10807/75494>
- Colombo, F., Aroldi, P., & Carlo, S. (2014). “Stay Tuned”: The role of ICTs in elderly life. Em G. Riva, P. A. Marsan & C. Grassi (Eds.), *Active Ageing and Healthy Living: A Human Centered Approach in Research and Innovation as Source of Quality of Life* (pp.145-156). IOS Press.
- Colombo, F., Aroldi, P., & Carlo, S. (2015). New elders, old divides: ICTs, inequalities and well-being amongst young elderly Italians. *Comunicar*, 23(45), 47–55. <https://doi.org/10.3916/C45-2015-05>
- Colombo, F., Aroldi, P., & Carlo, S. (2018). “I use it correctly!”: The use of icts among Italian grandmothers in a generational perspective. *Human Technology*, 14(3), 343–365. <https://doi.org/10.17011/ht/urn.201811224837>
- Comissão Europeia. (2000). Memorando sobre aprendizagem ao longo da vida. *Luxemburgo: Serviço Das Publicações Oficiais Das Comunidades Europeias*.
- Comunello, F., Ardèvol, M. F., Simone Mulargia, & Belotti, F. (2017). Women, youth and everything else: age-based and gendered stereotypes in relation to digital technology among elderly Italian mobile phone users. *Culture & Society*, 39(6), 798–815.

- <https://doi.org/10.1177/0163443716674363>
- Comunello, F., Mulargia, S., Belotti, F., & Fernández-Ardèvol, M. (2015). Older people's attitude towards mobile communication in everyday life: Digital literacy and domestication processes. *ITAP 2015: Human Aspects of IT for the Aged Population. Design for Aging*, 9193, 439–450. https://doi.org/10.1007/978-3-319-20892-3_43
- Conde, I. (1991). Biografia e património. *Sociologia, Problemas e Práticas*, (9), 169–225.
- Conde, I. (1993). Problemas e virtudes na defesa da biografia. *Sociologia, Problemas e Práticas*, (13), 39–57.
- Corsten, M. (1999). The time of generations. *Time & Society*, 8(2–3), 249–272.
- Cotten, S. R., Anderson, W. A., & Mccullough, B. M. (2013). Impact of Internet Use on Loneliness and Contact with Others Among Older Adults : Cross-Sectional Analysis Corresponding Author : *Journal of Medical Internet Research*, 15(2), 1–13. <https://doi.org/10.2196/jmir.2306>
- Couldry, N. (2008). Mediatization or Mediation? Alternative Understandings of the Emergent Space of Digital Storytelling. *New Media & Society*, 10(3), 373–391. <https://doi.org/10.1177/1461444808089414>
- Couldry, N. (2012). *Media, Society, World: Social Theory and Digital Media Practice*. Polity.
- Couldry, N., & Hepp, A. (2013). Conceptualizing mediatization: Contexts, traditions, arguments. *Communication Theory*, 23(3), 191–202. <https://doi.org/10.1111/comt.12019>
- Cowgill, D. O., & Holmes, L. D. (1972). *Aging and modernization*. Appleton-Century-Crofts.
- Cumming, E., & Henry, W. E. (1961). *Growing old, the process of disengagement*. Basic books.
- Damant, J., Knapp, M., Freddolino, P., & Lombard, D. (2016). Effects of digital engagement on the quality of life of older people. *Health & Social Care in the Community*, 25. <https://doi.org/10.1111/hsc.12335>
- De Fina, A. (2011). Researcher and informant roles in narrative interactions: Constructions of belonging and foreign-ness. *Language in Society*, 40(1), 27–38. <https://doi.org/10.1017/S0047404510000862>
- De Schutter, B., & Brown, J. A. (2016). Digital Games as a Source of Enjoyment in Later Life. *Games and Culture*, 11(1–2), 28–52. <https://doi.org/10.1177/1555412015594273>
- De Schutter, B., & Malliet, S. (2014). The older player of digital games: A classification based on perceived need satisfaction. *Communications*, 39(1), 67–88. <https://doi.org/10.1515/commun-2014-0005>
- Deacon, D., & Stanyer, J. (2014). Mediatization: key concept or conceptual bandwagon? *Media, Culture & Society*, 36(7), 1032–1044. <https://doi.org/10.1177/0163443714542218>
- Delors, J., Chung, F., Geremek, B., Gorham, W., Kornhauser, A., Manley, M., ... Stavenhagen, R. (1996). Relatório para a UNESCO da Comissão Internacional sobre Educação para o século XXI. *Educação Um Tesouro a Descobrir*. Cortez Editora.
- Denzin, N. K. (1989). *Interpretive biography*. Newbury Park: Sage.
- Denzin, N. K., & Lincoln, Y. S. (2005). *The Sage Handbook of Qualitative Research*. Sage.
- Dias, I. (2012). O uso das tecnologias digitais entre os seniores: Motivações e interesses. *Sociologia, Problemas e Práticas*, 68, 51–77. <https://doi.org/10.7458/SPP201268693>
- Dijk, J. A. G. M. (2017). Digital Divide: Impact of Access. *The International Encyclopedia of Media Effects*, 1–11. <https://doi.org/10.1002/9781118783764.wbieme0043>
- DiMaggio, P., & Hargittai, E. (2001). From the “Digital Divide” to “Digital Inequality”: Studying Internet use as Penetration Increases. *Center for Arts and Cultural Policy Studies, Princeton University*, 15, 1–23.
- DiMaggio, Paul, Hargittai, E., Celeste, C., & Shafer, S. (2004). *From Unequal Access to Differentiated Use: A Literature Review and Agenda for Research on Digital Inequality*. Russell Sage Foundation.
- Dutton, W. H., Helsper, E. J., & Gerber, M. M. (2005). *The internet in Britain. The Oxford Internet Survey (OxIS)*. Oxford, UK: Oxford Internet Institute.
- Edmunds, J., & Turner, B. S. (2005). Global generations: social change in the twentieth century. *The British Journal of Sociology*, 56(4), 559–577.
- Eichsteller, M. (2019). There is more than one way – a study of mixed analytical methods in biographical narrative research. *Contemporary Social Science*, 14(3–4), 447–462. <https://doi.org/10.1080/21582041.2017.1417626>

- England, P. (2016). Sometimes the Social Becomes Personal: Gender, Class, and Sexualities. *American Sociological Review*, 81(1), 4–28. <https://doi.org/10.1177/0003122415621900>
- Erickson, L. (2011). Social media, social capital, and seniors: The impact of Facebook on bonding and bridging social capital of individuals over 65. *Amcis 2011 Proceedings*, 1.
- Erickson, L. B. (2011). 'Social media, social capital, and seniors: The impact of Facebook on bonding and bridging social capital of individuals over 65', AMCIS 2011 Proceedings–All Submissions. Em *American Conference on Information Systems, Detroit, USA (paper 85)*. http://aisel.aisnet.org/amcis2011_submissions/85.
- Espanha, R. (2009). *Saúde e comunicação numa sociedade em rede*. Lisboa: Monitor.
- Espanha, R., Ávila, P., & Mendes, R. V. (2016). *Relatório de Inquérito à Literacia em Saúde Portugal*. Fundação Calouste Gulbenkian. <https://doi.org/10.1007/978-3-319-39949-2>
- Mascherini, M., Ludwinek, A., Ledermaier, S. (2015). *Social inclusion of young people*. Eurofound. <https://policycommons.net/artifacts/1841522/social-inclusion-of-young-people/2584241/> on 19 Sep 2022. CID: 20.500.12592/qp6t2c.
- Eurostat. (2015). *People in the EU: who are we and how do we live?* Eurostat Statistical books. <https://ec.europa.eu/eurostat/web/products-statistical-books/-/ks-04-15-567>
- Eynon, R., & Helsper, E. (2010). Adults learning online: Digital choice and/or digital exclusion? *New Media & Society*, 13(4), 534–551. <https://doi.org/10.1177/1461444810374789>
- FCT (2015). ENILD 2015-2020 - Estratégia Nacional para a Inclusão e Literacia Digitais. <https://joinup.ec.europa.eu/sites/default/files/document/2016-06/enild.pdf>
- Fernández-Ardèvol, M., Belotti, F., Ieracitano, F., Mulargia, S., Rosales, A., & Comunello, F. (2020). “I do it my way”: Idioms of practice and digital media ideologies of adolescents and older adults. *New Media and Society*. <https://doi.org/10.1177/1461444820959298>
- Ferrarotti, F. (1991). Sobre a autonomia do método biográfico. *Sociologia, Problemas e Práticas*, (9), 31–57.
- Ferreira, P. M., Cabral, M. V., & Moreira, A. (Eds.). (2017). *Envelhecimento na Sociedade Portuguesa: Pensões Família e Cuidados*. ICS. Imprensa de Ciências Sociais.
- Fischer-Rosenthal, W. (2000). Biographical work and biographical structuring in present-day societies. Em P. Chamberlayne, J. Bornat, & T. Wengraf (Eds.), *The turn to biographical methods in social science* (pp. 127–143). London: Routledge.
- Flick, U. (2014). *An introduction to qualitative research* (5th ed). London: Sage.
- Flynn, K. E., Smith, M. A., & Freese, J. (2006). When do older adults turn to the internet for health information? Findings from the Wisconsin Longitudinal Study. *Journal of General Internal Medicine*, 21(12), 1295–1301. <https://doi.org/10.1111/j.1525-1497.2006.00622.x>
- Formosa, M., & Higgs, P. (Eds.). (2013). *Social class in later life: Power, identity and lifestyle*. Policy Press.
- Friemel, T. N. (2016). The digital divide has grown old: Determinants of a digital divide among seniors. *New Media and Society*, 18(2), 313–331. <https://doi.org/10.1177/1461444814538648>
- Fuchs, C. (2007). *Internet and society: Social theory in the information age*. Routledge.
- Gallistl, V., Rohner, R., Seifert, A., & Wanka, A. (2020). Configuring the older non-user: Between research, policy and practice of digital exclusion. *Social Inclusion*, 8(2), 233–243. <https://doi.org/10.17645/si.v8i2.2607>
- Gatto, S. L., & Tak, S. H. (2008). Computer, Internet, and e-mail use among older adults: Benefits and barriers. *Educational Gerontology*, 34(9), 800-811. <https://doi.org/10.1080/03601270802243697>
- Gendron, T. L., Welleford, E. A., Inker, J., & White, J. T. (2015). The language of ageism: Why we need to use words carefully. *The Gerontologist*, (1–10). <https://doi.org/10.1093/geront/gnv066>
- Gershon, I. (2010). Breaking up is hard to do. *Journal of Linguistic Anthropology*, 20(2), 389–405. <https://doi.org/10.1111/j.1548-1395.2010.01076.x>
- Giddens, A. (1992). *As consequências da modernidade*. Oeiras: Celta Editora.
- Gilster, P. (1997). *Digital literacy*. Wiley Computer Pub..
- Givskov, C., & Deuze, M. (2016). Researching new media and social diversity in later life. *New Media & Society* 20(1), 399-412. <https://doi.org/10.1177/1461444816663949>
- Goffman, E. (2006). *Behaviour in public places*. New York: The Free Press.
- Governo de Portugal. (2012). *Ano Europeu do Envelhecimento Ativo e da Solidariedade entre*

- Gerações - Plano de ação 2012*. Governo de Portugal.
http://www.igfse.pt/upload/docs/2012/Programa_AcaoAnoEuropeu2012.pdf
- Grinberg, N., Joseph, K., Friedland, L., Swire-Thompson, B., & Lazer, D. (2019). Fake news on Twitter during the 2016 US presidential election. *Science*, 363(6425), 374–378.
- Guess, A., Nagler, J., & Tucker, J. (2019). Less than you think: Prevalence and predictors of fake news dissemination on Facebook. *Asian-Australasian Journal of Animal Sciences*, 32(2), 1–9.
<https://doi.org/10.1126/sciadv.aau4586>
- Haddon, L. (2000). Social Exclusion and information and communication technologies. Lessons from studies of single parents and the young elderly. *New Media & Society*, 2(4), 387–406.
- Hagberg, J.-E. (2012). Being the oldest old in a shifting technology landscape. *Generational Use of New Media*, 89–106.
- Hale, T. M., Goldner, M., Stern, M., Drentea, P., & Cotten, S. R. (2014). Patterns of Online Health Searching 2002–2010: Implications for Social Capital, Health Disparities and the De-Professionalization of Medical Knowledge. Em *Technology, Communication, Disparities and Government Options in Health and Health Care Services* (Vol. 32, pp. 35-60). Emerald Group Publishing Limited. <https://doi.org/10.1108/S0275-495920140000032016>
- Hall, E. (1966). *The hidden dimension*. Anchor.
- Hammersley, M., Gomm, R., & Foster, P. (2000). Case study and theory. Em R. Gomm, M. Hammersley & P. Foster (Eds.), *Case Study Method: Key Issues, Key Texts*. London: Sage, pp. 234–258.
- Hänninen, R., Taipale, S., & Luostari, R. (2020). Exploring heterogeneous ICT use among older adults: The warm experts’ perspective. *New Media and Society* 23(6), 1584-1601.
<https://doi.org/10.1177/1461444820917353>
- Hargittai, E. (2021). Introduction. Em E. Hargittai (Ed.), *Handbook of digital inequality* (pp.1–7). Edward Elgar Publishing.
- Hargittai, E., & Dobransky, K. (2017). Old dogs, new clicks: Digital inequality in skills and uses among older adults. *Canadian Journal of Communication*, 42(2), 195–212.
<https://doi.org/10.22230/cjc.2017v42n2a3176>
- Harrod, M. (2011). “I have to keep going”: why some older adults are using the Internet for health information. *Ageing International*, 36(2), 283–294.
- Helsper, E. (2021). The digital disconnect: The social causes and consequences of digital inequalities. *The Digital Disconnect*, 1–232.
- Helsper, E. J., & Reisdorf, B. C. (2016). The emergence of a “digital underclass” in Great Britain and Sweden: Changing reasons for digital exclusion. *New Media & Society*, 19(8), 1253-1270.
<https://doi.org/10.1177/1461444816634676>
- Helsper, E. J. (2012). A Corresponding Fields Model for the Links Between Social and Digital Exclusion. *Communication Theory*, 22(4), 403–426. <https://doi.org/10.1111/j.1468-2885.2012.01416.x>
- Helsper, E. J., & Eynon, R. (2013). Distinct skill pathways to digital engagement. *European Journal of Communication Journal of Communication*, 28(6), 696-713.
<https://doi.org/10.1177/0267323113499113>
- Hepp, A., Berg, M., & Roitsch, C. (2017). A processual concept of media generation: The media-generational positioning of elderly people. *Nordicom Review*, 38(1), 109–122.
<https://doi.org/10.1515/nor-2017-0395>
- Hepp, A., Hjarvard, S., & Lundby, K. (2015). Mediatization: theorizing the interplay between media, culture and society. *Media, Culture & Society*, 37(2), 314–324.
<https://doi.org/10.1177/0163443715573835>
- Hera, T. de la, Eugène Loos, Monique Simons, & Joleen Blom. (2017). Benefits and Factors Influencing the Design of Intergenerational Digital Games: A Systematic Literature Review. *Societies*, 7(3), 18. <https://doi.org/10.3390/soc7030018>
- Hinton, S., & Hjorth, L. (2013). *Social Media. Understanding Social Media*. Sage.
<https://doi.org/10.1016/B978-0-12-408138-3.00009-1>
- Hjarvard, S. (2012). Doing the right thing: Media and communication studies in a mediatized world. *Nordicom Review*, 33(1), 27–34.
- Hofer, M., Hargittai, E., Büchi, M., & Seifert, A. (2019). Older Adults’ Online Information Seeking

- and Subjective Well-Being: The Moderating Role of Internet Skills. *International Journal of Communication*, 13(0), 4426–4443.
- Hoffman, D. L., Novak, T. P., & Peralta, M. A. (1999). Information privacy in the marketspace: Implications for the commercial uses of anonymity on the Web. *The Information Society*, 15(2), 129–139.
- Horst, H. A., Herr-Stephenson, B., & Robinson, L. (2010). Scholar Commons Media Ecologies Recommended Citation, 29–78. <https://scholarcommons.scu.edu/soc>
- Horst, H. A., Herr-Stephenson, B., & Robinson, L. (2010). Media Ecologies. Em M. Ito, S. Baumer, M. Bittanti, D. Boyd, R. Cody, B. Herr, ... & L. Tripp (Eds.), *Hanging out, messing around, geeking out: Living and learning with new media* (pp. 29–78). MIT Press.
- Hunsaker, A., & Hargittai, E. (2018). A review of Internet use among older adults. *New Media and Society*, 20(10), 3937–3954. <https://doi.org/10.1177/1461444818787348>
- INE - Instituto Nacional de Estatística. (2012). *Sociedade da Informação e do Conhecimento. Inquérito à Utilização de Tecnologias da Informação e da Comunicação pelas Famílias*. INE.
- INE - Instituto Nacional de Estatística. (2002). O Envelhecimento em Portugal : Situação demográfica e socio-económica recente das pessoas idosas. *Revista de Estudos Demográficos*, 185–208.
- Ito, M., Baumer, S., Bittanti, M., Boyd, D., Cody, R., Herr Stephenson, B., Horst, H. A., Lange, P. G., Mahendran, D., Martínez, K. Z., Pascoe, C. J., Perkel, D., Robinson, L., Sims, C., Tripp, L. (Eds.). (2018). *Hanging Out, Messing Around, and Geeking Out. Hanging Out, Messing Around, and Geeking Out*. MIT Press. <https://doi.org/10.7551/mitpress/8402.001.0001>
- ITU- International Telecommunication Union. (2017). *ICT Facts and Figures 2017*. ITU <https://doi.org/10.1787/9789264202085-5-en>
- Ivan, L., & Hebblethwaite, S. (2016). Grannies on the Net: Grandmothers' Experiences of Facebook in Family Communication. *Romanian Journal of Communication and Public Relations*, 18(1), 11–25.
- Iversen, T. N., Larsen, L., & Solem, P. E. (2009). A conceptual analysis of Ageism. *Nordic Psychology*, 61(3), 4–22. <https://doi.org/10.1027/1901-2276.61.3.4>
- Jensen, K. B. (2012). *A handbook of media and communication research* (2^a ed). New york: Routledge.
- Jung, E. H., Walden, J., Johnson, A. C., & Sundar, S. S. (2017). Social networking in the aging context: Why older adults use or avoid Facebook. *Telematics and Informatics*, 34(7), 1071–1080. <https://doi.org/10.1016/j.tele.2017.04.015>
- Kadylak, T., Makki, T. W., Francis, J., Cotten, S. R., Rikard, R. V., & Sah, Y. J. (2018). Disrupted copresence: Older adults' views on mobile phone use during face-to-face interactions. *Mobile Media and Communication*, 6(3), 331–349. <https://doi.org/10.1177/2050157918758129>
- Kania-Lundholm, M., & Torres, S. (2015). The divide within : Older active ICT users position themselves against different 'Others'. *Journal of Aging Studies*, 35, 26–36. <https://doi.org/10.1016/j.jaging.2015.07.008>
- Kapantai, E., Christopoulou, A., Berberidis, C., & Peristeras, V. (2021). A systematic literature review on disinformation: Toward a unified taxonomical framework. *New Media and Society*, 23(5), 1301–1326. <https://doi.org/10.1177/1461444820959296>
- Kelchner, E. S. (2000). Ageism's impact and effect on society: not just a concern for the old. *Journal of Gerontological Social Work*, 32(4), 85–100. <https://doi.org/10.1300/J083v32n04>
- Kim, H., & Xie, B. (2017). Health literacy in the eHealth era: A systematic review of the literature. *Patient Education and Counseling*, 100(6), 1073–1082. <https://doi.org/10.1016/j.pec.2017.01.015>
- König, R., Seifert, A., & Doh, M. (2018). Internet use among older Europeans: an analysis based on SHARE data. *Universal Access in the Information Society*, 17(3), 621–633. <https://doi.org/10.1007/s10209-018-0609-5>
- Kortti, J. (2011). The problem of generation and media history. Em L. Fortunati and F. Colombo (Eds.), *Broadband Society and Generational Changes Series: Participation in Broadband Society* (Vol. 5., pp. 69–93). Peter Lang.
- Kortti, J. (2016). Media History and the Mediatization of Everyday Life. *Media History*, 23(1), 115–129. <https://doi.org/10.1080/13688804.2016.1207509>

- Kuypers, J. A., & Bengtson, V. L. (1973). Social breakdown and competence. *Human Development*, 16(3), 181–201.
- Labonte, R. (2004). Social inclusion/exclusion: dancing the dialectic. *Health Promotion International*, 19(1), 115–121.
- Lahire, B. (2003). *Homem plural: as molas da acção*. Instituto Piaget.
- Lahire, B. (2002). *Portraits sociologiques: dispositions et variations individuelles*. Paris: Nathan.
- Lahire, B. (2004). *Retratos sociológicos*. Porto Alegre: Artmed.
- Lahire, B. (2005). Patrimónios individuais de disposições. Para uma sociologia à escala individual. *Sociologia, Problemas e Práticas* (49) 11- 42.
- Lahire, B. (2017). Sociological biography and socialisation process: a dispositionalist-contextualist conception. *Contemporary Social Science*, pp. 1–15. <https://doi.org/10.1080/21582041.2017.1399213>
- Leikas, J., Saariluoma, P., Rousi, R. A., Kuisma, E., & Vilpponen, H. (2012). Life-based design to combat loneliness among older people. *The Journal of Community Informatics*, 8(1), 1–8.
- Lemon, B. W., Bengtson, V. L., & Peterson, J. A. (1972). An exploration of the activity theory of aging: Activity types and life satisfaction among in-movers to a retirement community. *Journal of Gerontology*, 27(4), 511–523.
- Leppel, K., & McCloskey, D. W. (2011). A cross-generational examination of electronic commerce adoption. *Journal of Consumer Marketing*, 28(4), 261–268.
- Levy, B. R. (2001). Eradication of ageism requires addressing the enemy within. *The Gerontologist*, 41(5), 578–579. <https://doi.org/10.1093/geront/41.5.578>
- Levy, B. R., & Benaji, M. R. (2002). Implicit ageism. Em T. D. Nelson (Ed.), *Ageism: stereotypes and prejudice against older persons*. Massachusetts: The MIT Press.
- Levy, B. R., Chung, P. H., Bedford, T., & Navrazhina, K. (2014). Facebook as a site for negative age stereotypes. *Gerontologist*, 54(2), 172–176. <https://doi.org/10.1093/geront/gns194>
- Lifshitz, R., Nimrod, G., & Bachner, Y. G. (2018). Internet use and well-being in later life: a functional approach. *Aging and Mental Health*, 22(1), 85–91. <https://doi.org/10.1080/13607863.2016.1232370>
- Lima, A. P. de, & Viegas, S. M. (1988). A diversidade cultural do envelhecimento: A construção social da categoria de velhice. *Psicologia*, 6(2), 149–158.
- Lindley, S. E., Harper, R., & Sellen, A. (2008). Designing for Elders: Exploring the Complexity of Relationships in Later Life. Em *Proceedings of the 22nd annual conference of the British HCI Group* (Vol. 1, pp. 77–86).
- Lindlof, T. R. (1995). *Qualitative communication research methods*. London: Sage.
- Livingstone, S. (2002). *Young people and new media: Childhood and the changing media environment*. Sage.
- Livingstone, S. (2004). Media Literacy and the Challenge of New Information and Communication Technologies. *Communication Review*, 7(1), 3–14. <https://doi.org/10.1080/10714420490280152>
- Livingstone, S., & Haddon, L. (2009). *Kids online: Opportunities and risks for children*. Policy press.
- Livingstone, S., & Helsper, E. (2007). Gradations in digital inclusion: Children, young people and the digital divide. *New Media & Society*, 9(4), 671–696.
- Livingstone, S., & Helsper, E. (2010). Balancing opportunities and risks in teenagers' use of the internet: The role of online skills and internet self-efficacy. *New Media and Society*, 12(2), 309–329. <https://doi.org/10.1177/1461444809342697>
- Livingstone, S., & Lunt, P. (2014). Mediatization: an emerging paradigm for media and communication research? Em K. Lundby (Eds.), *Mediatization of Communication. Handbooks of Communication Science* (21, pp. 703–724). Berlin: De Gruyter Mouton. http://eprints.lse.ac.uk/62122/1/Mediatization_in_lundby.pdf
- Loos, E. (2012). Senior citizens: Digital immigrants in their own country? *Observatorio*, 6(1), 1–23.
- Loos, E., & Zonneveld, A. (2016). Silver gaming: serious fun for seniors?. Em *International Conference on Human Aspects of IT for the Aged Population* (pp. 330–341). Springer, Cham.
- Loos, E., Haddon, L., & Mante-Meijer, E. (Eds). (2012). *Generational use of new media*. Routledge.
- Lüders, M., & Brandtæg, P. B. (2014). 'My children tell me it's so simple': A mixed-methods approach to understand older non-users' perceptions of Social Networking Sites. *New Media & Society*, 19(2), 181–198.

- Lugano, G., & Peltonen, P. (2012). Building Intergenerational Bridges between Digital Natives and Digital Immigrants: Attitudes, Motivations and Appreciation for Old and New Media. Em E. Loos, E. L. Haddon, & E. Mante-Meijer, E. (Eds). *Generational use of new media* (pp.151-170). Routledge.
- Lundby, K. (Ed.). (2014). *Mediatization of Communication*. De Gruyter Mouton.
- Lunt, P., & Livingstone, S. (2016). Is ‘mediatization’ the new paradigm for our field? A commentary on Deacon and Stanyer (2014, 2015) and Hepp, Harvard and Lundy (2015). *Media, Culture and Society*, 38(3), 462-470. <https://doi.org/10.1177/0163443716631288>
- Madden, M., Lenhart, A., Cortesi, S., & Gasser, U. (2010). *Pew Internet and American life project*. Washington, DC: Pew Research Center.
- Madianou, M., & Miller, D. (2012). Polymedia: Towards a new theory of digital media in interpersonal communication. *International Journal of Cultural Studies*, 16(2), 169–187. <https://doi.org/10.1177/1367877912452486>
- Mannheim, K. (1970). The problem of generations. *Psychoanalytic review*, 57(3), 378-404.
- Mannheim, K. (2013). The Problem of a Sociology of Knowledge. Em *Essays Sociology Knowledge* (Vol. 5, pp. 142-153). Routledge.
- Martín-Barbero, J., & Fox, E. (1993). *Communication, culture and hegemony: From the media to mediations*. Sage.
- Mauritti, R. (2011). Viver só: mudança social e estilos de vida. [Tese de Doutoramento. Iscte - Instituto Universitário de Lisboa]. Repositório Iscte. <https://repositorio.iscte-iul.pt/handle/10071/9990>
- Mauritti, Rosário. (2004). Padrões de vida na velhice. *Análise Social*, 39(171), 339–363. <https://doi.org/10.2307/41012370>
- McQuail, D. (2010). *McQuail’s Mass Communication Theory*. Sage.
- Mendes, F. R. P. (2017). Alguns apontamentos sobre o envelhecimento. Em I. Lage, (Ed.) *Cuidados e Envelhecimento Perspetivas da Enfermagem* (pp. 17-30). Vialonga: Coisas de Ler.
- Miles, M., Huberman, M., & Saldana, J. (2014). *Qualitative Data Analysis: A methods sourcebook*. Sage
- Miller, D., & Slater, D. (2020). *The Internet: an ethnographic approach*. Routledge.
- Miller, G. (1997). *Context and method in qualitative research*. London: Sage.
- Min, S. J. (2010). From the digital divide to the democratic divide: Internet skills, political interest, and the second-level digital divide in political internet use. *Journal of Information Technology and Politics*, 7(1), 22–35. <https://doi.org/10.1080/19331680903109402>
- Mo, F., Zhou, J., Kosinski, M., & Stillwell, D. (2018). Usage patterns and social circles on Facebook among elderly people with diverse personality traits. *Educational Gerontology*, 44(4), 265–275. <https://doi.org/10.1080/03601277.2018.1459088>
- Mordini, E., Wright, D., Wadhwa, K., De Hert, P., Mantovani, E., Thestrup, J., Van Steendam, G., D’Amico, A., Vater, I. (2009). Senior citizens and the ethics of e-inclusion. *Ethics and Information Technology*, 11(3), 203–220. <https://doi.org/10.1007/s10676-009-9189-7>
- Moreira, M. J. (2020). *Como envelhecem os portugueses*.
- Morgan, L. A., & Kunkel, S. R. (2015). *Aging, Society, and the Life Course. Modeling* (5th ed., Vol. 53). New York: Springer.
- Morris, A., & Brading, H. (2007). E-literacy and the grey digital divide: a review with recommendations. *Journal of Information Literacy*, 1(3), pp.-13-28. <https://doi.org/10.11645/1.3.14>
- Mossberger, K., Tolbert, C. J., & Stansbury, M. (2003). *Virtual inequality: Beyond the digital divide*. Georgetown University Press.
- Moyano Dávila, C., & Ortiz Ruiz, F. (2018). Subjects analysing subjects in the biographical approach: a generational study of Chilean musicians. *Contemporary Social Science*, 14(3-4), 463-474. <https://doi.org/10.1080/21582041.2018.1448939>
- Neves, B. B., & Amaro, F. (2012). Too old for technology? How the elderly of Lisbon use and perceive ICT. *The Journal of Community Informatics*, 8(1).
- Nico, M., & Caetano, A. (2017). Untying Conceptual Knots: The Analytical Limits of the Concepts of De-Standardisation and Reflexivity. *Sociology*, 51(3), 666–684. <https://doi.org/10.1177/0038038515604107>

- Nimrod, G. (2014). The benefits of and constraints to participation in seniors' online communities. *Leisure Studies*, 33(3), 247–266. <https://doi.org/10.1080/02614367.2012.697697>
- Nimrod, G. (2017). Technostress: measuring a new threat to well-being in later life. *Aging and Mental Health*, 22(8), 1086–1093. <https://doi.org/10.1080/13607863.2017.1334037>
- Norris, P. (2001). *Digital divide: Civic engagement, information poverty, and the Internet worldwide*. Cambridge University Press.
- O'Rand, A. M. (2006). Stratification and the Life Course: Life Course Capital, Life Course Risks, and Social Inequality. Em R. H. Binstock, L. K. George, S. J. Cutler, J. Hendricks & J. H. Schulz, (Eds.). *Handbook of aging and the social sciences*. Elsevier.
- OberCom. (2014). *A Internet em Portugal - Sociedade em Rede 2014*. OberCom. http://www.obercom.pt/client/?newsId=548&fileName=internet_portugal_2014.pdf
- Olsson, T., & Viscovi, D. (2018). Warm experts for elderly users: Who are they and what do they do? *Human Technology*, 14(3), 324–342. <https://doi.org/10.17011/ht/urn.201811224836>
- Nações Unidas. (2015). *World population ageing*. United Nations. https://www.un.org/en/development/desa/population/publications/pdf/ageing/WPA2015_Report.pdf
- Park, S. (2017). *Digital capital*. Palgrave Macmillan.
- Patrício, M. R., Gil, H., & Meirinhos, M. (2019). Envelhecimento e tecnologia nos territórios do interior de Portugal. *Revista INFAD de Psicologia. International Journal of Developmental and Educational Psychology*, 3(2), 299–306. <https://doi.org/10.17060/ijodaep.2019.n2.v2.1920>
- Peace, R. (2001). Social Exclusion: A Concept in Need of a Definition? *Social Policy Journal of New Zealand*, (16), 17–36. http://www.crec.co.uk/docs/crec_learning_circle_dec_13/Robin_Peace_2001.pdf
- Pereira, L. M. G. (2011). *Conceções de literacia digital nas políticas públicas : estudo a partir do Plano Tecnológico de Educação*. [Tese de Doutoramento. Universidade do Minho]. RepositóriUM <http://repositorium.sdum.uminho.pt/handle/1822/19825>
- Phoenix, A., & Pattynama, P. (2006). Intersectionality. *European Journal of Women's Studies*, 13(3), 187–192.
- Pinto, M., Pereira, S., Pereira, L., & Ferreira, T. D. (2011). *Educação para os media em Portugal - Experiências, actores e contextos*. Entidade Reguladora para a Comunicação Social.
- Poirier, J., Raybaut Clapier-Valladon, S. P., & Quintela, J. (1995). *Histórias de vida*. Oeiras: Celta editora.
- Prendergast, D., & Garattini, C. (2015). *Aging and the Digital Life Course* (Vol. 3). Berghahn Books.
- Prensky, M. (2001). Digital natives, digital immigrants Part 2: Do they really think differently? *On the Horizon*, 9(6), 1–6. <https://doi.org/10.1108/10748120110424843>
- Quan-Haase, A., Martin, K., & Schreurs, K. (2016). Interviews with digital seniors: ICT use in the context of everyday life. *Information, Communication & Society*, 19(5), 691–707. <https://doi.org/10.1080/1369118X.2016.1140217>
- Quan-Haase, A., Mo, G. Y., & Wellman, B. (2017). Connected seniors: how older adults in East York exchange social support online and offline. *Information Communication and Society*, 20(7), 967–983. <https://doi.org/10.1080/1369118X.2017.1305428>
- Quan-Haase, A., Williams, C., Kicevski, M., Elueze, I., & Wellman, B. (2018). Dividing the Grey Divide: Deconstructing Myths About Older Adults' Online Activities, Skills, and Attitudes. *American Behavioral Scientist*, 62(9), 1207–1228. <https://doi.org/10.1177/0002764218777572>
- Quinn, K., Smith-ray, R., & Boulter, K. (2016). Concepts, Terms, and Mental Models: Everyday Challenges to Older Adult Social Media Adoption. Em J. Zhou, G. Salvendy (Eds.), *Human Aspects of IT for the Aged Population. Healthy and Active Aging. ITAP 2016. Lecture Notes in Computer Science*, 9755. Springer, Cham. https://doi.org/10.1007/978-3-319-39949-2_22
- Reisdorf, B. C., & Groselj, D. (2017). Internet (non-)use types and motivational access: Implications for digital inequalities research. *New Media & Society*, 19(8), 1157–1176. <https://doi.org/10.1177/1461444815621539>
- Reisdorf, B., & Rhinesmith, C. (2020). Digital inclusion as a core component of social inclusion. *Social Inclusion*, 8(2), 132–137. <https://doi.org/10.17645/si.v8i2.3184>
- Reisenwitz, T., Iyer, R., Kuhlmeier, D. B., & Eastman, J. K. (2007). The elderly's internet usage: an updated look. *Journal of Consumer Marketing*, 24(7), 406–418.

- <https://doi.org/10.1108/07363760710834825>
- Ribeiro, O. (2012). O envelhecimento “ativo” e os constrangimentos da sua definição. *Revista Da Faculdade de Letras Da Universidade Do Porto*, 33–52.
- Richardson, M., Zorn, T. E., Weaver, K., & Kay Weaver, C. (2011). Older People and New Communication Technologies Narratives from the Literature. *Annals of the International Communication Association*, 35(1), 121–152. <https://doi.org/10.1080/23808985.2011.11679114>
- Riley, M. W. (1988). On the significance of age in sociology. *Social Change and the Life Course*, 1, 24–45.
- Riley, M. W., Johnson, M., & Foner, A. (1972). *Aging and society: A sociology of age stratification* (Vol. 3). Russell Sage Foundation.
- Roberto, M. S., Fidalgo, A., & Buckingham, D. (2015). De que falamos quando falamos de infoexclusão e literacia digital? Perspetivas dos nativos digitais. *Observatorio*, 9(1), 043–054. <https://doi.org/http://dx.doi.org/10.7458/obs912015819>
- Roberts, B. (2002). *Biographical research*. Buckingham: Open University Press.
- Rodousakis, N., & Mendes dos Santos, A. (2008). The development of inclusive e-Government in Austria and Portugal: a comparison of two success stories. *Innovation: The European Journal of Social Science Research*, 21(4), 283–316. <https://doi.org/10.1080/13511610802591892>
- Rosa, M. J. V. (2012). *O envelhecimento da sociedade portuguesa*. Fundação Francisco Manuel dos Santos.
- Rosenthal, G. (2006). The Narrated Life Story: On the Interrelation Between Experience, Memory and Narration. *Em Narrative, Memory & Knowledge: Representations, Aesthetics, Contexts* (pp. 1-16). *University of Huddersfield, Huddersfield*.
- Rosenthal, G. (2007). Biographical research. Em C. Seale, G. Gobo, J. F. Gubrium & D. Silverman (Eds.), *Qualitative research practice* (pp. 97-112). Sage.
- Rossi, L. (2009). Media & Generations: how user generated content reshape generational identity in the Mass Media System. *Sociologia Della Comunicazione*, 40.
- Rowe, J. W., & Kahn, R. L. (1998). Successful aging. *The Gerontologist*, Volume 37, Issue 4, August 1997, Pages 433–440, <https://doi.org/10.1093/geront/37.4.433>
- São José, J. M., Timonen, V., Amado, C. A. F., & Santos, S. P. (2017). A critique of the Active Ageing Index. *Journal of Aging Studies*, 40, 49–56. <https://doi.org/10.1016/j.jaging.2017.01.001>
- Sawchuk, K., & Crow, B. (2012). “I’m G-Mom on the Phone.” *Feminist Media Studies*, 12(4), 496–505. <https://doi.org/10.1080/14680777.2012.741863>
- Sayago, S., Rosales, A., Righi, V., Ferreira, S. M., Coleman, G. W., & Blat, J. (2019). Digital Games and Older People from a Theoretical and Conceptual Perspective: A Critical Literature Review. *Ageing and Digital Technology*, 83–96.
- Schreurs, K., Quan-Haase, A., & Martin, K. (2017). Problematizing the Digital Literacy Paradox in the Context of Older Adults’ ICT Use: Aging, Media Discourse, and Self-Determination. *Canadian Journal of Communication*, 42(2). <https://doi.org/10.22230/cjc.2017v42n2a3130>
- Selwyn, N. (2004). Reconsidering political and popular understandings of the digital divide. *New media & society*, 6(3), 341-362. <https://doi.org/10.1177/1461444804042519>
- Selwyn, N., Gorard, S., & Furlong, J. (2003). *The information aged: Older adults’ use of information and communications technology in everyday life*. School of Social Science. School of Social Sciences, Cardiff University. Wales. <https://orca.cardiff.ac.uk/id/eprint/78079>
- Selwyn, N., Gorard, S., Furlong, J., & Madden, L. (2003). Older adults’ use of information and communications technology in everyday life. *Ageing and Society*, 23, 561–582. <https://doi.org/10.1017/S0144686X03001302>
- Sen, A. (2000). *Social Exclusion: Concept, Application and Scrutiny*. Asian Development Bank. <http://hdl.handle.net/11540/2339>
- Seo, H., Blomberg, M., Altschwager, D., & Vu, H. T. (2020). Vulnerable populations and misinformation: A mixed-methods approach to underserved older adults’ online information assessment. *New Media and Society*. 23(7), 2012-2033. <https://doi.org/10.1177/1461444820925041>
- Shelley, M., Thrane, L., Shulman, S., Lang, E., Beisser, S., Larson, T., & Mutiti, J. (2004). Digital citizenship: Parameters of the digital divide. *Social Science Computer Review*, 22(2), 256–269.
- Silva, S. M. (2009). *Envelhecimento Activo: Trajetórias de Vida e Ocupações na Reforma*.

[Dissertação de Mestrado. Universidade de Coimbra]. Repositório Universidade de Coimbra.
<http://hdl.handle.net/10316/12294>

- Silverstone, R. (2005). The sociology of mediation and communication. Em C. Calhoun, B. Turner, & C. Rojek (Eds.), *The sage handbook of sociology*. London: Sage.
- Silverstone, R., Hirsch, E., & Morley, D. (1992). Information and communication technologies and the moral economy of the household. Em R. Silverstone & E. Hirsch, *Consuming Technologies. Media and Information in Domestic Spaces* (pp.9-17). Routledge.
- Sims, T., Reed, A. E., & Carr, D. C. (2017). Information and communication technology use is related to higher well-being among the oldest-old. *Journals of Gerontology - Series B*, 72(5), 761–770. <https://doi.org/10.1093/geronb/gbw130>
- Snellman, F. (2016). Whose ageism? The reinvigoration and definitions of an elusive concept. *Nordic Psychology*, 68(3), 148–159. <https://doi.org/10.1080/19012276.2015.1125301>
- Sourbati, M. (2009). “It could be useful, but not for me at the moment”: Older people, internet access and e-public service provision. *New Media and Society*, 11(7), 1083–1100. <https://doi.org/10.1177/1461444809340786>
- Sourbati, M. (2018). Ageism, social inclusion and digital public service: Considering age relations in the 21st century. Em E. Scabini & G. Rossi, *Living Longer: A Resource for the Family, an Opportunity for Society* (pp.141–153). Common Ground Research Networks.
- Stewart, J. (2007). Local experts in the domestication of information and communication technologies. *Information, Community and Society*, 10(4), 547–569.
- Summerfield, P. (2004). Culture and Composure: Creating Narratives of the Gendered Self in Oral History Interviews. *Cultural and Social History*, 1(1), 65–93. <https://doi.org/10.1191/1478003804cs0005oa>
- Svašek, M., & Domecka, M. (2012). The autobiographical narrative interview as arena of emotional remembering, performance and therapeutic reflection. Em J. Skinner (Ed.), *The Interview: An Ethnographic Approach*, (pp. 1–16). London: Berg.
- Taipale, S. (2019). *Intergenerational Connections in Digital Families*. Springer.
- van Deursen, A., Helsper, E., Eynon, R., & van Dijk, J. (2017). The compoundness and sequentiality of digital inequality. *International Journal of Communication*, 11(22), 1932–8036. <https://doi.org/1932-8036/20170005>
- van Deursen, A. J. A. M., Helsper, E. J., & Eynon, R. (2016). Development and validation of the Internet Skills Scale (ISS). *Information Communication and Society*, 19(6), 804–823. <https://doi.org/10.1080/1369118X.2015.1078834>
- van Deursen, A. J. A. M., & van Dijk, J. A. G. M. (2014). Internet skill levels increase, but gaps widen: a longitudinal cross-sectional analysis (2010-2013) among the Dutch population. *Information, Communication & Society*, 18(7), 782-797. <https://doi.org/10.1080/1369118X.2014.994544>
- van Deursen, A. J. A. M., & van Dijk, J. A. G. M. (2019). The first-level digital divide shifts from inequalities in physical access to inequalities in material access. *New Media and Society*, 21(2), 354–375. <https://doi.org/10.1177/1461444818797082>
- van Deursen, A., & van Dijk, J. (2011). Internet skills and the digital divide. *New Media & Society*, 13(6), 893–911. <https://doi.org/10.1177/1461444810386774>
- van Deursen, AJAM, & Helsper, E. (2015). A nuanced understanding of Internet use and non-use among the elderly. *European journal of communication*, 30(2), 171-187. <https://doi.org/10.1177/0267323115578059>
- van Deursen, Alexander. (2010). *Internet Skills: Vital Assets in an Information Society*. [Tese de Doutoramento. University of Twente]. <https://research.utwente.nl/en/publications/internet-skills-vital-assets-in-an-information-society-2>
- van Deursen, Alexander. (2012). Age and internet skills: rethinking the obvious. Em E. Loos, L. Haddon & E. Mante-Meijer (Eds.), *Generational use of new media* (pp. 171–184). Routledge.
- van Dijk, J. (1999). *The network society*. London: Sage.
- Van Dijk, J. (2002). A framework for digital divide research. *Electronic Journal of Communication*, 12(1–2), 1–7.
- van Dijk, J. A. G. M. (2000). Digital Divide: Impact of Access. Em P. Rössler, *The International Encyclopedia of Media Effects*. Wiley: Thomson Reuters.

- van Dijk, J. A. G. M. (2005). *The deepening divide: Inequality in the information society*. Sage. <https://doi.org/10.4135/9781452229812>
- van Dijk, J. A. G. M., & Hacker, K. (2003). The digital divide as a complex and dynamic phenomenon. *The Information Society*, 19(4), 315–326. <https://doi.org/10.1080/01972240309487>
- Vanden Abeele, M. M. P. (2020). Digital Wellbeing as a Dynamic Construct. *Communication Theory*, 31(4), 932-955. <https://doi.org/10.1093/ct/qtaa024>
- Vieira, J. (2015). Consumos em rede não autorizados: Pirataria digital em Portugal. [Tese de Doutoramento. Iscte – Instituto Universitário de Lisboa]. Repositório Iscte. <https://repositorio.iscte-iul.pt/handle/10071/13714>
- Vincent, J. A. (2005). Understanding generations: Political economy and culture in an ageing society. *British Journal of Sociology*, 56(4), 579–599. <https://doi.org/10.1111/j.1468-4446.2005.00084.x>
- Vroman, K. G., Arthanat, S., & Lysack, C. (2014). “Who over 65 is online?” Older adults’ dispositions toward information communication technology. *Computers in Human Behavior*, 43, 156-166. <https://doi.org/10.1016/j.chb.2014.10.018>
- Walker, A. (2008). Commentary: The emergence and application of active aging in Europe. *Journal of Aging & Social Policy*, 21(1), 75–93.
- Walsh, K., Scharf, T., & Keating, N. (2017). Social exclusion of older persons: a scoping review and conceptual framework. *European Journal of Ageing*, 14(1), 81–98. <https://doi.org/10.1007/s10433-016-0398-8>
- Warschauer, M. (2004). *Technology and social inclusion: Rethinking the digital divide*. MIT press.
- Wei, K. K., Teo, H.-H., Chan, H. C., & Tan, B. C. Y. (2011). Conceptualizing and testing a social cognitive model of the digital divide. *Information Systems Research*, 22(1), 170–187. <https://doi.org/10.1287/isre.1090.0273>
- White, H., McConnell, E., Clipp, E., Bynum, L., Teague, C., Navas, L., Craven, S. & Halbrecht, H. (1999). Surfing the Net in Later Life: A Review of the Literature and Pilot Study of Computer Use and Quality of Life. *Journal of Applied Gerontology*, 18(3), 358–378. <https://doi.org/10.1177/073346489901800306>
- Wilson, E. J. (2004). *The information revolution and developing countries*. MIT press.
- Winker, G., & Degele, N. (2011). Intersectionality as multi-level analysis: Dealing with social inequality. *European Journal of Women's Studies*, 18(1), 51-66.
- Witte, J. C., & Mannon, S. E. (2010). *The Internet and Social Inequalities*. New York: Routledge.
- Xie, B. (2007). Information technology education for older adults as a continuing peer-learning process: A Chinese case study. *Educational Gerontology*, 33(5), 429–450. <https://doi.org/10.1080/03601270701252872>

ANEXOS

ANEXO A - GUIÃO DA ENTREVISTA

Gostaria que começasse por se apresentar... (idade, onde nasceu, onde e com quem vive, situação conjugal, escolaridade, profissão que tinha, filhos, netos)

BLOCO A. Biografia

A1. FAMÍLIA

Podemos começar pela família.

- Pode falar-me sobre os seus avós...
- Teve contacto com eles? Em que fase da sua vida?
- Qual a naturalidade, escolaridade e profissão?

Passamos agora para os seus pais...

- Qual era a sua naturalidade?
- Qual o percurso geográfico (residencial)?
- Qual a escolaridade?
- Qual a condição perante o trabalho?
- Qual o percurso profissional?
- Quer falar-me um pouco da sua história de vida com os seus pais? Como foi crescer com eles?
- Que recordações guarda da sua infância e adolescência?

E em relação aos seus irmãos...

- Qual a idade e naturalidade?
- Qual o percurso geográfico (residencial)?
- Qual a escolaridade?
- Qual a condição perante o trabalho?
- Qual o percurso profissional?
- Quer falar-me um pouco da sua história de vida com os seus irmãos?
- Que importância têm os seus irmãos na sua vida atual?

Pensando noutros familiares (como tios/as, primos/as, padrinhos/madrinhas ou outros) com quem tenha tido mais contacto, ou que tenham tido importância particular na sua vida:

- Qual o percurso geográfico (residencial)?
- Qual a escolaridade?
- Qual a condição perante o trabalho?

- Qual o percurso profissional?
- Que importância têm/tiveram na sua vida?

Ainda em relação à família, gostaria que me falasse do seu cônjuge (atual e anteriores)...

- Qual a idade e naturalidade?
- Qual o percurso geográfico (residencial)?
- Qual a escolaridade?
- Qual a condição perante o trabalho?
- Qual o percurso profissional?
- Quer falar-me um pouco dessa relação? Quando e como se conheceram? Em que contexto? O que contribuiu para que se aproximassem? O que pensou na altura?
- (Em caso de divórcio) Que consequências teve?
- (Em caso de viuvez) Que impacto teve na sua vida?

Quanto aos seus filhos...

- Qual a idade e naturalidade?
- Qual a escolaridade?
- Qual a condição perante o trabalho?
- Qual o percurso profissional?
- Falam e encontram-se frequentemente?

Quanto aos seus netos...

- Tem netos? Que idade e naturalidade?
- Qual a escolaridade?
- Falam e encontram-se frequentemente?
- Como é a vossa relação?
- O que mudou na sua vida com o surgimento dos netos?

A2. ESCOLA

Gostava que me falasse agora do que foi o seu percurso escolar.

- Qual é a sua escolaridade?

Comecemos pelo ensino primário...

- Em que escola andou? Era pública ou privada?
- Tem lembranças dessa altura?
- Gostava da escola? Do que gostava? Do que não gostava?

- Aprendia com facilidade? Era bom aluno?
- Gostava dos professores?
- Relacionava-se bem com os seus colegas?
- Os seus pais acompanhavam-no na escola?
- (no caso de não continuação de estudo) De quem foi a decisão? Como se sentiu? O que acha hoje? Se tivesse prosseguido estudos o que gostaria de estudar?

A seguir ao ensino primário...

- Em que escolas andou? Participou na decisão das escolas que frequentou?
- A sua relação com a escola mudou ou manteve-se a mesma? Ganhou/Perdeu interesse ou motivação? Em quê? Porquê?
- Gostava da escola? Do que gostava? Do que não gostava?
- Que resultados escolares obtinha? Ficava satisfeito?
- Passava muito tempo a estudar?
- Que opções tomou relativamente a áreas de estudo? Porquê?
- Que momentos mais o marcaram do seu percurso escolar? E que pessoas?
- O que aprendeu de mais importante, que mais valorize hoje em dia?
- (no caso de não continuação de estudo) De quem foi a decisão? Como se sentiu? O que acha hoje? Se tivesse prosseguido estudos o que gostaria de estudar?

Falando agora no ensino superior...

- Que curso/instituição escolheu?
- Por que motivos escolheu o curso/instituição?
- (No caso de ser deslocado) Como foi sair de casa dos pais?
- Quem suportou as despesas associadas à frequência do ensino superior?
- Tem/teve um percurso continuado ou houve alguma interrupção?
- Que momentos mais o marcaram do seu percurso? E que pessoas?
- O que aprendeu de mais importante, que mais valorize hoje em dia?

Falando de outras oportunidades de formação...

- Teve ao longo da vida outras oportunidades de formação?
- Em que áreas?
- Como se sentiu?
- Que consequências teve na sua vida?
- (se não) Porque? Nunca teve conhecimento? Nunca lhe interessou?

A3. TRABALHO

Passamos agora para a esfera do trabalho...

- Trabalha ou já trabalhou?
- Começou a trabalhar com que idade?
- Como conseguiu o seu primeiro trabalho?
- Gostava que me falasse das atividades profissionais que já desempenhou. O que fazia? Onde trabalhava? Por conta de outrem/por conta própria?
- Que importância tem tido o trabalho na sua vida? Sente-se realizado profissionalmente?
- Dá-se/deu-se bem com os seus colegas? São também amigos?
- Que momentos mais o marcaram do seu percurso profissional? E que pessoas?
- Há quanto tempo se reformou? Era desejada? Que impacto teve na sua vida? Como se sente agora?

A4. SOCIABILIDADES E LAZERES

Por fim, gostava que me falasse das suas amizades e dos seus tempos de lazer...

Começando pelos seus amigos...

- Quem são os seus amigos neste momento? (idade, escolaridade, profissão, residência)
- Quando e como se conheceram?
- Que tipo de relação têm (proximidade)? Falam muito? Sobre o quê?
- Encontram-se com frequência? O que fazem?
- O seu grupo de amigos tem vindo a mudar? (explorar evolução)

Quanto a relacionamentos românticos...

- Que relações teve?
- Em que alturas da sua vida?
- Como se conheceram?
- Qual a idade, escolaridade, profissão, residência?
- Quando terminaram a relação? Por que motivos?
- Que importância tiveram essas pessoas e essas relações na sua vida? Mudaram-no de alguma forma?

Relativamente ao seu tempo de lazer...

- Tem muito tempo livre?
- O que costuma fazer no seu tempo livre? Tem atividades que faz habitualmente? Que atividades? Com quem? Onde? Porquê?

- Desenvolve atividades culturais (leitura, escrita, música, fotografia, televisão, rádio, internet, cinema, teatro, museus, dança...)?
- Tem atividades desportivas? Quais?
- Sai frequentemente com amigos ou família? O que fazem nessas ocasiões?
- Viaja frequentemente? Com quem? Costuma sair nas férias?

A5. PARTICIPAÇÃO SOCIAL E POLÍTICA

- Tem ou já teve atividades associativas?
- Tem ou já teve atividades políticas?
- Alguma vez fez voluntariado?
- Desenvolve ou já desenvolveu atividades religiosas?
- Tem outras atividades?
- Quando começou essa atividade? Porque a faz? Explicitar parâmetros da prática
- Quanto tempo dedica a cada atividade?
- Qual a importância destas atividades na sua vida?

BLOCO B. Biografia mediática

B1. MEDIA EM GERAL

Lembra-se dos seus primeiros contactos com a rádio?

- Que idade tinha? Onde, com quem vivia?
- Que impacto tinha na sua vida e das pessoas à sua volta?
- Quando costumavam ouvir rádio?
- O que é que mais gostava na rádio?
- E o que não gostava?

E a televisão, lembra-se dos seus primeiros contactos com a televisão?

- Que idade tinha? Onde, com quem vivia?
- Que impacto teve na sua vida e das pessoas à sua volta?
- Quando costumava ver televisão? Como?
- E agora, quando é que vê televisão?
- O que é que acha que mudou na televisão ao longo dos tempos?
- Agrada-lhe essa mudança? Porquê?

E o telefone, como surgiu na sua vida?

- Que idade tinha? Onde, com quem vivia?
- O que mudou na forma como viva?

E o telemóvel?

- Que idade tinha? Onde, com quem vivia?
- O que mudou na forma como viva?
-

B2. INTERNET

Lembra-se das primeiras vezes que ouviu falar sobre computadores?

- Que idade tinha? O que fazia na época?
- O que pensou na altura sobre o assunto?
- E a internet, lembra-se das primeiras vezes que ouviu falar sobre a internet? Como foi? O que pensou sobre o assunto?
- Em que contextos começou a ver surgir os primeiros computadores? (trabalho, amigos, família, outros)
- Quem foram as primeiras pessoas à sua volta a começar a utilizar computadores para aceder à internet? O que faziam, que idade tinham?
- O que pensava sobre isso na época?
- Que impacto teve na sua vida?

Lembra-se como surgiu o primeiro computador em sua casa?

- Para quem era destinado? Porquê?
- Que idade tinha na altura? O que fazia?
- Era um computador portátil ou de secretária?
- Onde foi colocado? Quantas pessoas usavam?
- Teve logo ligação à internet em casa?
- (se não) Quanto tempo depois teve ligação à internet em casa?
- Teve vontade de aprender a utilizar? Porquê?
- Teve experiências com computadores sem ligação à internet?

Gostava que me falasse sobre quando ainda não utilizava a internet...

- Porque razão não aderiu na altura?
- Tinha alguma curiosidade? Porquê?
- Lembra-se que ideia tinha da internet? Do que era possível fazer através da internet?

- Tinha receios? Quais?
- Sentia algum problema ou incomodo na sua vida por não utilizar?

E como é que começou a utilizar a internet...

- Porque é que decidiu começar a utilizar?
- Que idade tinha, o que fazia na altura?
- Teve ajuda de alguém? De quem? Fez alguma formação?
- Quais foram as primeiras coisas que fez na internet? Porquê?
- Sentiu alguma dificuldade? Quais? Porquê?
- Em que dispositivo começou a utilizar (computador [secretária ou portátil]; tablet; *smartphone*)? Comprou-o ou ofereceram-lhe?
- Que impacto teve na sua vida? Porquê?
- O que faz na internet mudou desde que começou a utilizar? O quê? Porquê?
- E a forma como acede, mudou (através de computador, *smartphone*, tablet)? Porquê?
- Sente mais facilidade com o computador, tablet ou *smartphone*? Porquê?
- Sente agora mais facilidade em manusear o computador (ou tablet ou *smartphone*)?

Gostava que me falasse agora da utilização que faz hoje em dia da internet...

- Em que é que ocupa mais tempo online? Porquê?
- Usa alguma rede social (Facebook, etc)? Quais? Porquê?
- Como é a utilização que faz desta(s) rede(s)? Partilha muitos conteúdos? De que tipo?
- O que acha que é o mais interessante? E menos?
- Usa a internet para comunicar com outras pessoas? Com quem (filhos, netos, irmãos, amigos, colegas)? Estão perto ou longe?
- Através de que plataforma(s)? E dispositivos? Com que regularidade?
- Qual foi o impacto destas comunicações na sua vida?
- Costuma pesquisar informação com frequência na internet? Que tipo de informação?
- Pergunta-se se a informação que encontra está correta ou é verdadeira? Tem alguma estratégia para confirmar se está correta? Quais?
- Costuma fazer compras online? E transações bancárias? Como? Que tipo? (porque não?)
- Joga jogos na internet? Quais?
- Costuma ouvir música ou ver filmes na internet ou outros conteúdos de lazer? O quê?
- Utiliza os serviços do estado online? (Segurança-social, Finanças, etc)? Como?
- Costuma ter dúvidas ou problemas na utilização da internet? De que tipo?

- Pede ajuda nessas ocasiões? A quem? Como costuma correr?
- Usa mais que um dispositivo (computador, tablet, *smartphone*)? Para tarefas diferentes? Quais, porquê?
- Tem preocupações de privacidade na internet? Quais? O que faz para lhes fazer face?
- E preocupações de segurança? Quais?

Fazendo uma avaliação ...

- Hoje acha que deveria ter aderido à internet mais cedo? Porquê?
- O que acha da utilização que os seus filhos fazem da internet?
- E os seus netos?
- O facto de utilizar a internet mudou a forma como se relaciona com a sua família? (filhos, netos, conjugue)
- E com os seus amigos?
- Mudou a forma como participa nas suas atividades habituais (desportivas, culturais, comunitárias, voluntariado, etc.)?
- Alguma vez pensou que devia deixar de usar a internet? E que deveria usar menos? Porquê?
- Sente receios quando usa a internet? Quais? Porquê?
- Sente que o uso que faz da internet traz-lhe benefícios para a sua vida? Quais? Porquê?
- Acha que a utilização da internet trouxe problemas ou desvantagens para a sua vida?
- Sente-se mais só ou mais acompanhada desde que acede à Internet? Porquê?
- Sente que isso é positivo?
- Que consequências considera que teve o surgimento da internet para a vida da sua família (filhos, netos) e pessoas próximas?
- E que consequências para a sociedade em geral?

BLOCO C. Quotidiano e os media

Gostava que me falasse de como utiliza os diversos meios de comunicação no seu dia-a-dia...

- Por exemplo, ontem foi um dia normal? Pode descrever-mo?
- Ouviu rádio? Leu algum jornal ou revista? Quando ligou a televisão? Quanto tempo esteve realmente a assistir televisão? Que tipo de programa? Utilizou a internet? Para que fim? Ao mesmo tempo que via televisão ou rádio?
- Como avalia a importância da televisão no seu quotidiano?
- E do rádio?

- Jornais e revistas?
- Quando usa o telefone para fazer chamadas?
- E a importância da internet?
- A que meio recorre mais frequentemente para aceder a notícias? (Internet, televisão, jornais em papel?)
- Em qual deles confia mais para se informar? Porquê?
- A seu quotidiano mudou desde que utiliza a internet? Como?