

# Condições causais e efeitos físicos, cognitivos e sociais do uso da internet por idosos: um estudo netnográfico em redes de comunicação on-line<sup>1</sup>

PHYSICAL, COGNITIVE AND SOCIAL CONDITIONS CAUSES AND EFFECTS OF INTERNET USAGE BY ELDERLY: A NETNOGRAPHIC STUDY IN ON-LINE COMMUNICATION NETWORKS

CHRISTIANE KLEINÜBING GODOI<sup>2</sup> | VANESSA VIEIRA MACHADO<sup>3</sup> | ADRIANO MASTELLA<sup>4</sup>

## RESUMO

Tomando as redes de comunicação on-line – fundamentalmente as comunidades virtuais – como objeto, este estudo objetiva compreender os reflexos físicos, cognitivos e sociais gerados pelo uso da internet por idosos. A estratégia de pesquisa utilizada foi a netnografia – termo cunhado por Kozinets, em 1998 –, que surgiu do encontro entre a antropologia e a cibercultura, com a finalidade de estudar o imaginário virtual e seus atores, por meio da observação participante. Realizou-se o monitoramento sistemático de comunidades virtuais puras – aquelas que se estabelecem somente pela mediação do computador; especificamente, trabalhou-se com uma rede social. O estudo identificou quatro tipos de condições causais que funcionam como obstáculo ao acesso dos idosos à internet, sendo três de ordem cognitiva e uma de ordem social: a dificuldade de compreensão; o disfarce de identidade; a desconfiança; e a insuficiência (comparada com outras gerações) de idosos que utilizam a internet. Acerca dos efeitos negativos produzidos pelo uso da internet, entre aqueles que já utilizam a rede, foi encontrado o seguinte fator: diminuição das relações presenciais. Entre os fatores de efeito positivo, estão a redução do sentimento de solidão, o resgate de antigas amizades e a oportunidade de novas aprendizagens por meio da tecnologia e do reingresso ao universo do conhecimento – fatores importantes no processo de inclusão social dos idosos.

**Palavras-chave:** Idosos; Netnografia; Inclusão digital. Exploração.

## ABSTRACT

Taking the online communication networks – primarily virtual communities – as an object, this study aims to understand the physical, cognitive and social problems generated by the use of Internet by the elderly. The research strategy was netnography – a term coined by Kozinets in 1998 – that emerged from the encounter between anthropology and cyberculture in order to study the virtual imagery and actors, through participant observation. We carried out the systematic monitoring of pure virtual communities – those are established only through the mediation of the computer, specifically, we worked with the social net. The study identified four types of causes conditions that act as barrier to Internet access for elderly people, three of cognitive e one of social order: the Difficulty of Understanding, and the Disguise of identity, the Distrust; and Failure (compared of other generation) of Elderly people who use the Internet. About the of adverse effects produced by the use of the Internet, among those already using the network, we found the following factors: Physical Consequences; Reduction in Classroom Relations, for example. Between the positive factors, it have: as the reduction Feelings of Loneliness, the revival of old friendships, and the opportunity for new learning through technology and re-enter the universe of knowledge – important factors in the process of social inclusion of older people.

**Keywords:** Elderly; Netnography; Digital inclusion.

1 Data de submissão: 07/02/2013. Data de aceite: 30/04/2015. Data de publicação: 20/06/2015.

2 Doutora em Engenharia de Produção pela UFSC E-mail: chriskg@univali.br

3 Graduanda em Administração pela Universidade do Vale do Itajaí E-mail: sessavanessa@hotmail.com

4 Mestre em Administração pela Faculdades Ibmecc/RJ e Prof. do Instituto Federal Catarinense. E-mail: asmastella@yahoo.com.br

## INTRODUÇÃO

A Organização das Nações Unidas (ONU) divide os idosos em três categorias: *pré-idosos* (entre 55 e 64 anos), *idosos jovens* (entre 65 e 79 anos) e *idosos de idade avançada* (com mais de 80 anos). O Brasil é o oitavo país em percentual de população idosa: 9,7% da população total. No ano de 2050, a população idosa brasileira chegará a 13,2% do total, assumindo o País a 6ª colocação em percentual de população idosa no mundo (IBGE).

Em pesquisa realizada pelo site A Terceira Idade (2014) com relação à utilização da internet por idosos, 45,1% dos 850 pesquisados acima de cinquenta e cinco anos utilizam a internet 3 horas ou mais; dão preferência para acessar redes sociais, buscas no Google e *e-mails*, preferem telas grandes como *desktops* e *notebooks*, mas alguns também utilizam os *smartphones*.

De acordo com outra pesquisa da Telehelp, em 2014, 66% dos idosos brasileiros usavam regularmente a internet e 45% afirmaram fazer compras *on-line* regularmente, sendo que 95% destes têm conta e fazem uso do *Facebook*, enquanto 23% participam do *LinkedIn* e 19% participam do *Instagram* (G1, 2015).

Segundo dados do Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística (IBGE), de 2005 a 2011, aumentou em 222,3% o contingente de brasileiros com 50 anos ou mais de idade que entram na internet. Mais 5,6 milhões de pessoas com 50 anos ou mais passaram a acessar a internet nesse período. Os idosos são a parte da população que, proporcionalmente, menos acessa a rede mundial de computadores. Do total da população com 50 anos ou mais de idade, 18,4% se conectaram, de alguma forma, por meio de microcomputadores ou *notebooks* em 2011. Alguns anos antes, em 2005, tal proporção era de 7,3%. As informações estão no levantamento "Acesso à internet e posse de telefone móvel celular para uso pessoal", com base em informações da Pesquisa Nacional por Amostra de Domicílios.

A internet vem sendo vista como um instrumento de inclusão social, ampliando as possibilidades de integração social dos idosos. A capacidade das pessoas idosas em permanecer ativas e independentes está, como apontam Eastman e Iyer (2004), associada à tecnologia da comunicação, principalmente à internet. No entanto, a maior parte dos idosos não tem acesso a esse recurso, ainda não utiliza essa tecnologia de forma sistemática e cotidiana, por uma combinação de fatores de exclusão – indicados em estudos como os de Friedman (2005), Ordonez, Yassuda e

Cachioni (2011), Medeiros (2012): inaptidão física, cognitiva, educacional e situação econômica.

Há seis fatores, encontrados por Eastman e Iyer (2004), que representam as diferenças entre os idosos que utilizam a internet e os que não a utilizam. Trata-se de diferentes fatores, de ordem física, cognitiva e social. Os dois primeiros dizem respeito ao *grupo de afiliação*: as pessoas associam a si mesmas com um grupo que faz e não faz uso da tecnologia; e há um *sistema de recompensa* ou punição do seu grupo de referência. O terceiro fator é a *natureza das relações sociais* (os idosos que veem a internet como veículo de poder social). Os outros três fatores explicam os motivos que levam os idosos a utilizarem a internet: *schemas tecnológicos* (isto é, suas experiências prévias com tecnologia); a *resistência à mudança* (ou seja, os que se sentem mais confortáveis, menos resistentes à mudança, são os que mais utilizam a internet); e a *percepção da realidade* (aqueles idosos que preferem tocar manualmente o produto antes de comprar utilizam menos a internet).

Passamos agora a analisar as investigações sobre o sistema de *Comunicação Mediada pelo Computador* (CMC) baseado na internet; os estudos das *comunidades virtuais* – *lôcus* por onde a interação ocorre – emergiram nos últimos anos (STEVENS; WILLIAMS; SMITH, 2000). As *comunidades virtuais* são entendidas como agregações sociais que emergem da rede quando há um número suficiente de pessoas, em discussões suficientemente longas, com suficientes emoções humanas, para formar teias de relações pessoais em ambientes virtuais, alterando de algum modo o *eu* dos que dos que das comunidades virtuais participam.

Rheingold (1994) explica que, em uma rede social, as pessoas são os nós que constituem laços capazes de gerar a interação social. Nas redes, os elementos estão sempre em ação, *fazendo algo*, são dinâmicas, estão sempre evoluindo e mudando com o tempo. Portanto, a questão crucial para a compreensão dessas redes sociais passa também por essa dinâmica de sua construção e manutenção. Na visão de Recuero (2004), a novidade das abordagens sobre redes sociais complexas e sua possível contribuição para o entendimento da CMC está no fato de perceber a estrutura não como determinada e determinante, mas como mutante no tempo e no espaço.

Para discutir o tema da CMC, os pesquisadores passaram a buscar exemplos de sistemas que poderiam auxiliar a observação das redes sociais na internet, tais como: os *weblogs*, os *fotologs* e demais blogs – sistemas que funcionam através da interação social e que, portanto, podem ser

utilizados para engendrar laços sociais, ainda que seja essa analogia alvo de intenso debate (ver, por exemplo, ANDERSON; TRACEY, 2001; KLOBAS; CLYDE, 2001; TATNALL; LEPA, 2003).

A *Comunicação Mediada por Computador* (CMC) pode ser eficiente no estabelecimento de laços sociais porque facilita sua manutenção. Basta um comentário em um *weblog* ou *fotolog*, um *e-mail* ou uma breve conversa nas redes sociais e já se mantém um laço social existente. Portanto, parece que a CMC pode facilitar a constituição de laços tanto fracos – como uma simples aceitação de um “amigo” na rede social, ou uma inclusão de “reforço”, “concordância” com o que disse o colega – quanto fortes – nos quais a relação virtual passa a confundir-se com a real e a formar vínculos prolongados. Recuero (2004) demonstra que os laços importantes para a manutenção da rede são, justamente, os fracos. Desse modo, a CMC, através dos *weblogs* e *fotologs*, pode estar contribuindo para reduzir a distância entre as pessoas, aumentando os diferentes tipos de agrupamentos e comunidades.

O objeto que se está aqui delimitando como espaço da comunicação *on-line* é um espaço social que opera através de campos analógicos e digitais de comunicação. Procuramos investigar, na dinâmica das redes de comunicação virtual, como ocorrem mudanças nos comportamentos e habilidades dos atores considerados – os idosos.

Tomando as *redes de comunicação on-line* – fundamentalmente as *comunidades virtuais* – como objeto, este estudo objetiva analisar os reflexos físicos, cognitivos e sociais gerados pelo uso da internet por idosos.

A estratégia de pesquisa utilizada foi a netnografia – termo cunhado por Kozinets, em 1998 –, que surgiu do encontro entre a antropologia e a cibercultura, e permite estudar o imaginário virtual e seus atores, por meio da observação participante. A observação participante implicou o monitoramento sistemático de comunidades virtuais puras – aquelas que, segundo Kozinets (1998), se estabelecem somente pela mediação do computador; especificamente, trabalhou-se com uma rede social.

## REDES DE COMUNICAÇÃO ON-LINE E A TERCEIRA IDADE

Rocha e Montardo (2005) assinalam que a cibercultura impõe-se como matriz de sentido contemporânea, por pautar, ser pautada e imiscuir-se nas práticas cotidianas. Li (2004) elaborou uma revisão da literatura sobre comunidades virtuais, no período entre 1996 e 2004, e encontrou 35 trabalhos relevantes. Em busca da síntese, Li (2004)

propõe a definição de “comunidade virtual” com base em duas categorias que representariam as pesquisas acadêmicas sobre o tema: uma que focaliza as propriedades metafísicas das comunidades virtuais; outra que focaliza os tipos de práticas nas comunidades virtuais.

Ao tentar estabelecer uma matriz de objetos e atributos que pudessem ser usados para delinear mais precisamente qual a esfera da internet que está sendo estudada, e com qual objetivo, Menou (1999) começa por uma série padronizada de áreas de reflexos geradores possíveis do uso da internet sobre o indivíduo: físico, intelectual, profissional, econômico, cultural, social e político. Menou (1999) aponta a dificuldade tanto de oferecer uma definição de “internet” quanto de especificar os seus componentes merecedores de consideração em estudos de impacto; ainda mais porque cada tecnologia muda rapidamente, e todas as tecnologias se combinam ou se fundem a um ritmo não menos veloz. Seria mais simples, então, admitir uma definição geral de “internet”, expõe Menou (1999), como uma rede digital. E, a partir daí, especificar quais as formas reais que estão sendo consideradas em um estudo particular, de preferência começando por uma lista padrão de formas elementares conhecidas, por exemplo, correio eletrônico, *web*, etc. Definiremos, então, nosso objeto, juntamente com Menou (1999), como um espaço social, em um dado tempo e lugar, que opera através de campos analógicos e digitais de comunicação

Tatnall e Lepa (2003) descrevem que categorias e fatores com relação à internet apresentados pelas pessoas idosas giram em torno dos seguintes temas: segurança financeira; saúde física e bem-estar; saúde mental e ambiente social; engajamento em atividades intelectuais. Consideram, portanto, que o uso da internet poderia ajudar com as necessidades das pessoas idosas, que costumam apresentar fisicamente alguma dificuldade de locomoção. Tatnall e Lepa (2003) investigam também algumas barreiras que enfrentam os idosos para utilizar a internet, tais como: custos associados, como a compra do computador, e o fato de que muitos deles têm dificuldade cognitiva de pesquisar a informação que precisam. Tatnall e Lepa (2003) encontraram correlação entre o nível educacional dos respondentes e as habilidades para utilizar o computador. Já os motivos para acessar o computador estavam associados à manutenção da comunicação com a família e amigos.

Diversos fatores inerentes ao próprio sistema CMC afetam a capacidade dos idosos em interagir de modo a obter sucesso com essa tecnologia.

Blake (1998) examinou a relação entre as pessoas idosas e a tecnologia necessária para obter acesso à internet. O estudo de Blake (1998) analisou a influência social – incluindo família, amigos, empregadores, colegas, a mídia – no uso da internet, através de uma pesquisa longitudinal com idosos. A conclusão foi de que as influências sociais afetam significativamente a expectativa dos idosos de ser capaz de utilizar a internet. Conclusão semelhante foi a obtida pelo trabalho de Klobas (2001), que examinou as influências no uso da internet por meio de uma pesquisa com adultos *trainees*. As influências sociais incluem o efeito da família e amigos, chefes, colegas de trabalho, mídia, como amplificadores da expectativa de ser capaz de usar a internet.

Dentre a diversidade de aspectos que influenciam o uso da internet pelos idosos, Blake (1998) identificou que problemas como de agilidade, artrite, dificuldade de manipulação do *mouse* são fatores físicos que podem constituir uma barreira ao acesso à interação e comunicação *on-line*. Blake (1998) exemplifica que os idosos têm dificuldade de compreender o discurso sintético, mas o principal problema das pessoas idosas frente à tecnologia computacional, encontrado pelos autores, foi a baixa acuidade visual – resultado capaz de questionar o estigma de que os idosos são naturalmente resistentes à tecnologia. Já Sheng e Simpson (2013) estudaram como as informações sobre saúde na internet influenciam o público de idosos gerando conhecimento e comportamentos mais saudáveis.

Muitos autores estão convencidos dos benefícios potenciais que a tecnologia do computador pode trazer aos idosos, afirma Blake (1988). Inclusive, os autores identifica que há uma grande diversidade entre as pessoas idosas, em seus interesses na educação, bem como em sua capacidade e seu nível de aprendizagem. Muitos idosos estão entre os pobres em sua comunidade, enquanto outros têm consideráveis recursos financeiros e são considerados novos consumidores. Outro obstáculo ao acesso e à aprendizagem em relação à internet é o fato de muitos idosos estarem afastados do trabalho e da educação formal. Kamal e Patil (2003) também encontraram a relação entre nível educacional e a capacidade de aquisição de computadores como intermediadores do acesso à tecnologia.

Blake (1998) descreve a experiência de diversas pesquisas com pessoas idosas e computadores e transcreve as observações sobre treinamento com uso de computadores: a) pessoas idosas, porventura, podem não aprender tão rapidamente quanto pessoas jovens; b) uma experiência

positiva inicial com computadores é importante para combater uma alienação tecnológica; c) o treinamento com idosos requer duas vezes mais tempo do que o treinamento com jovens; d) adultos idosos necessitam, às vezes, de um instrutor por perto para responder às questões; e) idosos exibem geralmente lentidão no tempo de reação comportamental; f) demora para recuperar a informação que está na memória; g) lentidão para escolher entre respostas alternativas; h) demora para executar respostas; i) redução no percentual de decodificação de estímulos ambíguos.

Eastman e Yier (2004) analisam também a existência de uma variedade de aspectos que influenciam o uso da internet pelos idosos. Idade, educação e estrutura familiar são importantes determinantes sociais do acesso *on-line*. Eastman e Yier (2004) concluem que a *tecnofobia* dos idosos tem diminuído.

Acerca do desenvolvimento da categoria social do uso da internet pelos idosos, Nimrod (2011), em seus estudos, explorou os conteúdos e as características de comunidades *on-line* de idosos, descobrindo vários fenômenos sociais associados a uma nova forma de comunicação em redes.

## DA ETNOGRAFIA À NETNOGRAFIA: ASPECTOS EPISTEMOLÓGICOS E METODOLÓGICOS DA ESTRATÉGIA NETNOGRÁFICA DE PESQUISA

Considerando a comunicação virtual como ato simbólico e cultural, um fenômeno produzido coletivamente, a ser investigado em profundidade, abre-se a possibilidade de estudar o imaginário virtual e seus atores através da investigação qualitativa, especificamente etnográfica. A etnografia é um método que enfatiza a análise cultural e, por isso, desempenha um papel-chave no entendimento dos sistemas simbólicos que articulam os objetos da comunicação e a vida cotidiana dos atores sociais na cultura contemporânea.

Andion e Serva (2006) postulam a possibilidade de aplicação do método etnográfico, característico da antropologia, na área na comunicação *on-line*. O processo múltiplo de coleta de dados e a imersão do pesquisador em campo através da observação participante, associada às entrevistas em profundidade, que formavam a prática da pesquisa etnográfica, aliam-se a uma complexa visão do que seja o comportamento humano – o processo simbólico cultural visto como instaurador da vida em sociedade.

Menou (1999), por sua vez, denuncia escassez de estudos que utilizam *métodos longitudinais* na compreensão dos impactos gerados pela

*tecnologia do discurso*. Também denominada etnografia virtual e etnografia *on-line*, a estratégia netnográfica de pesquisa conserva todos os pressupostos e características do método etnográfico e implica participação direta e total imersão dos pesquisadores nessas culturas virtuais. Em virtude dessa sua vinculação paradigmática ao método original, faz-se necessário um retorno aos principais aspectos metodológicos da etnografia.

A etnografia situa-se no campo paradigmático interpretativista, buscando a superação das dicotomias do Grande Paradigma do Ocidente – expressão de Morin (1982): sujeito/objeto; indivíduo/sociedade; subjetividade/objetividade. A etnografia representa uma abordagem antropológica que desenvolve a capacidade e criatividade para a compreensão e interpretação de sistemas simbólicos e torna possível o levantamento de dados para a compreensão do outro. O objetivo da etnografia reside na transformação da experiência de seus pesquisadores em sabedoria através de uma dupla tarefa, descrita por Malinowski (1976): a transformação do exótico em familiar e do familiar em exótico.

A etnografia envolve a descrição dos eventos que ocorrem na vida de um grupo – com especial atenção para as estruturas sociais e o comportamento dos indivíduos – e a interpretação do significado desses eventos para a cultura do grupo (GODOY, 1995). A observação participante – método inerente à etnografia – constituiu-se inicialmente, lembra Tedlock (2000), como um método de estudo de sociedades pequenas e relativamente homogêneas. O etnógrafo vivia nesse tipo de sociedade por um extenso período de tempo, aprendia a linguagem local, participava do cotidiano e observava constantemente. A partir desse cenário etnográfico, Tedlock (2000) analisa que a expressão *observação participante* é um oxímoro, que implica simultaneamente envolvimento emocional e distanciamento objetivo. Etnógrafos precisam estar atentos a ambos: participação engajada e observação desapaixonada da vida dos participantes.

Tedlock (2000) explicita que a etnografia envolve tanto o processo quanto o produto, de tal forma que etnógrafos atravessam tanto as fronteiras territoriais quanto as semânticas. Para adquirir a linguagem e o comportamento do grupo, o pesquisador torna-se um *outsider* vestido de *insider*. Tedlock (2000) sugere, baseada em Malinowski, que o objetivo do etnógrafo reside em compreender o ponto de vista dos nativos, o que gera a expectativa de que a observação participante poderia levar à compreensão dos significados por meio de ver,

pensar, sentir e, por vezes, se comportar como um nativo.

Três momentos de *tecelagem etnográfica* são descritos por Andion e Serva (2006): a) concepção do campo temático; b) realização do trabalho de campo; e c) elaboração do texto.

Os etnógrafos, ressaltam Andion e Serva (2006), diferenciam o *ver* e o *olhar* no trabalho de campo. Enquanto o *ver* é reduzido às imagens, ao que já era esperado, o *olhar* consiste em buscar os significados e os sentidos construídos pelos atores. O *olhar* inquisitivo é o que permite ao pesquisador defrontar-se com a sensação de estranhamento. Além do estranhamento, o pesquisador deve passar pelo processo de interiorização das significações dos comportamentos dos indivíduos, integrando-se ao campo. O campo, por sua vez, é constituído por grupos formados por indivíduos, papéis e interações (ANDION; SERVA, 2006). Tedlock (2000) reforça que a etnografia não é simplesmente a produção de novas informações ou dados, mas a compreensão do caminho pelo qual as informações ou dados são transformados em forma escrita ou visual.

Andion e Serva (2006) propõem que se considerem as seguintes categorias no trabalho de campo: descrição dos participantes, seus papéis e relações; exame dos canais e códigos de comunicação; observação dos arranjos espaciais e temporais; análise da formação dos eventos; observação das falas, normas linguísticas, estilo, interesse e motivação dos participantes contidos nos enunciados; exame das normas de interpretação usadas pelos participantes; objetivos e resultados das reuniões; ciclos e padrões das reuniões.

O registro textual do que é observado envolve interpretações sistemáticas do diário de campo, a organização dos dados e a elaboração da narrativa final, pressupondo, dessa forma, tanto a narração quanto a descrição. O texto etnográfico contém, portanto, tanto a descrição como a interpretação do real, incluindo a subjetividade do pesquisador (ANDION; SERVA, 2006).

Sobre o relato etnográfico, Tedlock (2000) também recorre aos gêneros descritivo e narrativo. O etnógrafo pode iniciar com uma extensa monografia dividida em capítulos sobre ambiente, relações sociais, identidade ou visão de mundo. Posteriormente, o etnógrafo pode utilizar o estilo narrativo, fortemente dependente da experiência vivida e mais acessível ao público. O gênero narrativo inclui documentos pessoais, tais como: biografia e história de vida dos participantes, memórias e autobiografias de ambos – participantes e pesquisadores – e, ainda, diários de campo e crônicas. Tedlock (2000) ressalta que um dos mais populares gêneros narrativos a ser desenvolvido

por pesquisadores etnógrafos é a biografia ou história de vida. Um terceiro gênero de relato etnográfico, proposto por Tedlock (2000), envolve a sobreposição da história de vida e da memória.

Uma das grandes diferenças entre a etnografia tradicional e a netnografia proposta por Kozinets (2002) é a necessidade de submissão do pesquisador a duas regras fundamentais: a) o discernimento do que é público e do que é privado, mantendo-se um respeito a esse limite (por exemplo, os *sites* pesquisados neste estudo eram de caráter público, destinado ao uso por idosos; outros foram encontrados também públicos destinados ao estudo do tema idosos – nestes havia, por vezes, necessidade de inscrição e aceitação prévia, caracterizando-se como um *site* privado e exclusivo de pesquisadores); b) o consentimento do informante para a exposição de qualquer tipo de material produzido por ele. Já no método etnográfico, inicialmente, para o pesquisador, o campo, organização, grupo social, empresa inicialmente constitui-se sempre como um objeto privado. Nesse objeto etnográfico, o investigador pretende, aos poucos, ser aceito como *insider* e fazer parte, então, de um cotidiano organizacional que deixa para ele de ser público.

A etnografia, descreve Kozinets (2002), observa pessoas enquanto a netnografia observa e recontextualiza conversações intermediadas por computador: elas são públicas, geradas por texto escrito e, portanto, torna-se mais difícil discernir e identificar os participantes. O netnógrafo, dessa forma, está muito mais limitado do que o etnógrafo, justamente pelas peculiaridades do ambiente virtual. É importante ao pesquisador estar atento à falta de segurança quanto à identidade dos membros do grupo. Nesse ponto, destaca-se a importância de uma interpretação metafórica e simbólica do contexto, mais do que uma simples classificação e decodificação.

Kozinets (1998) descreve três usos da netnografia: 1) como ferramenta metodológica para estudar ciberculturas e comunidades virtuais *puras*; 2) como ferramenta metodológica para estudar ciberculturas e comunidades virtuais *derivadas*; 3) como ferramenta exploratória para diversos assuntos. As ciberculturas e comunidades virtuais *puras* são aquelas que se estabelecem somente pela mediação do computador, já as derivadas consistem nos argumentos simultaneamente presenciais e virtuais. Nimrod (2011) narra que a netnografia sugere que os dados coletados devem continuar ao longo do tempo, gerando novos achados ao pesquisador.

No Brasil, algumas pesquisas são consideradas precursoras da netnografia no campo dos estudos

organizacionais: Noveli (2010) apresenta um trabalho questionador quanto à validade de a abordagem etnográfica passar do *off-line* para o campo *on-line*; Tezza e Bonia (2010) trazem um estudo netnográfico justamente sobre a questão da aprendizagem dos idosos; e, mais recentemente, Freitas e Leão (2012) discutem, em um ensaio mais completo, a validade da utilização da netnografia da comunicação no campo da administração.

## PROCEDIMENTOS METODOLÓGICOS DO ESTUDO

Este estudo caracterizou-se como uma investigação do tipo *qualitativa*, com estratégia *netnográfica*, técnica de *observação participante* para coleta de dados; e de *categorização* para a análise dos resultados. Os atores são pessoas idosas, considerando a totalidade das categorias descritas pela ONU. Seguindo a orientação de Kozinets (1998), este estudo, centrado em comunidades virtuais *puras*, é baseado exclusiva e fundamentalmente na participação direta e imersão do pesquisador nessas culturas.

O trabalho netnográfico foi norteado pelos seguintes procedimentos:

a. *seleção das comunidades virtuais*: o levantamento exploratório encontrou – utilizando palavras-chave no *site* e também a ferramenta filtro por idade – 20 comunidades. Foram cadastrados endereço e número de membros. Em seguida, fez-se um análise das comunidades, buscando-se filtrar aquelas enquadradas nos seguintes critérios: comunidades frequentadas por idosos (excluindo-se aquelas destinadas ao estudo sobre idosos); elevado número de membros; elevado número de comunicação. Por fim, a escolha da amostra de comunidades gerou um quadro com 15 comunidades a serem estudadas;

b. *ingresso cultural*: os pesquisadores investigaram sistematicamente as *ciberculturas* e comunidades virtuais, visitando fóruns, *sites* e outras formas de intercâmbio entre os *internautas*. Essa investigação não foi invasiva. O objetivo desta fase foi aprender a linguagem, os valores e conceitos principais do grupo, o conteúdo dessas páginas virtuais e obter informações sobre a identidade cultural dos participantes das comunidades, uma vez que os pesquisadores não se encaixavam na categoria idosos;

c. *coleta de dados*: nessa fase, as comunicações das comunidades foram lidas, selecionadas e realizadas reflexões, anotações, procurando adquirir uma perspectiva cultural mais profunda sobre o grupo estudado. A etapa de inserção no campo e coleta dados durou em torno de seis meses;

d. *construção da home page própria*: esta etapa, recomendada por Kozinets (1988), não foi realizada, pois os atores se sentiam confiantes em se expressar em suas próprias comunidades; logo, os pesquisadores corriam o risco de não serem percebidos, por meio de uma página própria, como *insiders*;

e. *usenets*: nesta fase, os pesquisadores já estavam preparados para atuar como membros do grupo a ser estudado, participando de *listas* e outras formas de debate nas comunidades. A fase exploratória foi cumprida conforme o esperado, no entanto, os pesquisadores permaneceram, nesse momento, como *outsiders*.

A análise do material empírico foi conduzida pelas seguintes etapas: a) sistematização do material discursivo; b) leitura exploratória do material visando à construção de categorias analíticas; c) retorno ao discurso a fim de definir as categorias e fatores.

## RESULTADOS

### Seleção das comunidades virtuais

Inicialmente, foram escolhidas 20 comunidades encontradas em uma rede social em português. Neste rol, incluíam-se vários tipos de comunidades, tanto aquelas criadas por idosos quanto aquelas criadas por estudiosos e pesquisadores do tema. Dessa população inicial, foi utilizada neste estudo uma amostra de 5 comunidades e 20 fóruns. A escolha amostral de comunidades e fóruns deu-se em virtude da quantidade e da qualidade das participações.

### Obtenção do material discursivo

O material utilizado para as análises foi obtido por meio da observação e participação nas comunidades e fóruns selecionados.

### Sistematização do material discursivo

A organização do material empírico coletado deu-se por meio dos seguintes critérios: a) transcrição literal do material coletado; b) sistematização por comunidades; c) sistematização por sequência cronológica. Optou-se por manter os codinomes utilizados pelos participantes, uma vez que essa decisão não quebraria as regras de sigilo e anonimato inerentes à pesquisa.

### Leitura exploratória do material visando à construção de categorias analíticas

Com base no confronto entre a teorização acerca dos reflexos e a análise exploratória dos discursos,

elaboraram-se as seguintes categorias analíticas: a) condições causais positivas (aquelas que facilitam a introdução do idoso nas comunidades); b) condições causais negativas (obstáculos, barreiras ou resistências que impedem ou dificultam a inserção do idoso em redes (de comunicação *on-line*); c) efeitos positivos (presentes entre os idosos que já participam assiduamente das comunidades); d) efeitos negativos (presentes entre os idosos que já participam assiduamente das comunidades).

No interior de cada categoria, reside a classificação física, cognitiva ou social.

### Retorno ao discurso a fim de definir as categorias e fatores

Este subcapítulo refere-se à interpretação discursiva dos discursos e diálogos coletados, com a finalidade de buscar a emergência – no interior das categorias analíticas – da tipologia de condições causais e efeitos. Segue a descrição das categorias (condições causais positivas ou negativas; efeitos positivos e negativos), bem como dos fatores construídos no interior de cada categoria.

Fator **Tempo livre**, categorizado como condição causal positiva social: trata-se de um elemento facilitador ao uso da internet, pois, como dispõem de tempo livre, os idosos podem utilizá-lo “navegando” na internet, o que pode ser demonstrado em discursos encontrados nos fóruns de discussões. Exemplos de discurso: *“Aposentei. Aí, a pergunta: que fazer? Frequento associação de aposentados da empresa em que trabalhava onde jogo truço, buraco e conversa fora. Não encho minha mulher e nem os meus filhos. Agora, arranjei um novo passatempo: que são as redes sociais.”*

Fator **Dificuldade de compreensão**, categorizado como condição causal negativa cognitiva: trata-se de um obstáculo e fator de intimidação para que os idosos utilizem a internet. Exemplos de discurso: *“E tentando compreender mais essa rede social.” “Eu confesso que ainda sou tão burrinha nessa tal de internet.”*

Fator **Disfarce da identidade**, caracterizado como condição causal negativa cognitiva: está relacionado à “máscara” que os idosos utilizam na internet, ou nas comunidades *on-line*. As pessoas utilizam codinome, anonimatos para se esconderem e poderem “espiar” as diversas comunidades e os outros usuários sem serem reconhecidas. Exemplos de discurso: *“Identidade: por que será que algumas pessoas se escondem atrás de fotos e nomes falsos? Será que tem vergonha de sua condição de idoso ou será que são jovens querendo nos sacanear?” “Eu ando tentando me convencer que este negócio de rede social é voyeurismo.” “Depois q entrei nesse*

*voyeurismo permissivo, fico horas xeretando as comunidades.”*

Fator **Desconfiança**, caracterizado como condição causal negativa social: identifica a preocupação que as pessoas da terceira idade têm em ser enganadas, pois alguns discursos demonstram que os idosos já foram enganados na internet. Exemplos de discurso: *“nem sempre amigos... Difícil é poder confiar, deveria ser diferente. As pessoas enganam muito, já fui vítima por isso venho alertar a todos bastante cuidado. Boa sorte e boas amizades...”*

Fator **Escassez de idosos que utilizam a internet**, caracterizado como condição causal negativa social: trata-se de um dificultador para que os idosos utilizem a internet, em virtude da crença de que não irão encontrar amigos ou de que a rede não é para a idade deles. Exemplo de discurso: *“Tem muito tempo que não vejo uma amiga entrando neste tópico.”*

Fator **Aumento da autoestima**, categorizado como efeito positivo cognitivo: trata-se de um fator associado à autoimagem melhorada por meio de identificação. Exemplos de discurso: *“Estar participando dos tópicos daqui, de novo rsrsr; sabendo que terceira idade é terceira idade, jovialidade mental sim, mas cronológica, volto a sair de novo, rsrsrs.” “Não paramos de nos divertir porque ficamos velhos! É justamente isso, já temos todo o ‘método’ dentro da cabeça, basta usá-lo.” “Eu já vi sua foto... vc é uma pessoa bonita... por dentro e por fora... inteligente... Depois dos 40 ficamos muito mais encantadoras. Quando a gente entra nos ‘enta’, fica mais gentil, inteligente, paciente, carinhoso, etc.”*

Fator **Novas aprendizagens**, caracterizado como efeito positivo cognitivo: fator associado a estímulos à aprendizagem e compartilhamento de conhecimentos. Exemplo de discurso: *“Somos idosos, não velhos... apenas temos limites... nos divertimos, passeamos, viajamos, gostamos das mesmas coisa de quando éramos jovens, e ainda aprendemos os modernismos. Ex. computação... e ainda disposição para aprender música, tocar piano... precisamos acompanhar a evolução... e isso nos ajuda a ser jovem, apenas a pele cansada.”*

Fator **Busca de identidade**, caracterizado como efeito positivo cognitivo: busca de aproximação por afinidade com o semelhante; identidade de pensamento, gostos, sentimentos e angústias. Exemplo de discurso: *“Tenho coragem de: - mostrar minhas rugas; - mostrar minha calvície; - falar do meu passado; - falar do meu presente; - falar do meu futuro; - expor meus pensamentos; - concordar e discordar; - ser muito feliz (e sou).”*

Fator **Redução do sentimento de solidão**, categorizado como efeito positivo social: a internet torna-se um refúgio para quem se encontra só, sendo capaz de reduzir o sentimento de solidão e ampliar a integração ao universo da tecnologia. Exemplos de discurso: *“Medo também da solidão, pois já começo a sentir um pouco dela.” “Eu confesso que se não fossem todas vcs, minha vida seria de muita solidão.”*

Fator **Resgate de antigas amizades**, caracterizado como efeito positivo social: fator que propicia aos idosos o reencontro das amizades do passado. Envolve a busca dos amigos antigos, o reconhecimento e os reencontros virtuais. Exemplo de discurso: *“Tem muito tempo que não me distraía tanto, como agora que fico viajando nas Redes Sociais e onde já resgatei amigos e colegas do século passado.”*

Fator **Viabilização de relações sociais**, caracterizado como efeito positivo social: fator ligado à estimulação da socialização dos idosos com os demais *internautas*. Este fator demonstra a facilidade que os idosos têm de comunicação e estabelecimento de novas amizades e relacionamentos. Exemplos de discurso: *“Conhecendo pessoas maravilhosas aqui nas redes sociais.” “No entanto, não é que conheci um cara da Internet, num grupo de apoio. Ele era solteiro... Nos apaixonamos, e hoje estamos casados.” “Espero fazer amigos novos, e também espero que gostem de mim.” “Adoro fazer amigos, sou viúva e tenho 3 filhos.” “Adoro fazer amizades, no momento to me sentindo um pouco só, mas com certeza agora q encontrei vcs vou me sentir melhor.”*

Fator **Aproximação entre jovens e idosos**, caracterizado como efeito positivo social: fator que revela o interesse dos jovens pelas comunidades de idosos e também o interesse dos idosos de que esses jovens participem das comunidades. Exemplo de discurso: *“Tem muito tempo que não via pessoas jovens participando de comunidades de Terceira Idade.”*

Fator **Promoção de encontros sociais**, caracterizado como efeito positivo social: fator que expressa os encontros presenciais viabilizados através da internet. Exemplo de discurso: *“Ah, confesso que passei um carnaval excelente com meus amigos que conheci nas redes sociais e que vieram passar o carnaval comigo.”*

Fator **Gosto pela tarefa**, caracterizado como efeito positivo social: aponta o gosto que os idosos têm em participar de salas de bate-papo, dos fóruns de discussões. Exemplos de discurso: *“Tem muito tempo que eu não paro de entrar nas redes sociais. É muito bom.” “Tem muito tempo que não me distraía tanto, como agora que fico viajando nas Redes Sociais onde já resgatei amigos e colegas do século passado.” “Não importa! O que interessa é*



que existe gente que realmente tem vontade de estar aqui. Eu só não quero ver prejudicada essa proposta tão boa de estarmos aqui juntos dividindo coisas boas entre nós.” “Ahnn... se for voyeurismo... não tem problema... é também um prazer, não?... risos.”

Fator **Relações profissionais**, caracterizado como efeito positivo social: indica que os idosos também utilizam a internet para mostrar e comercializar seus produtos, muitas vezes feitos por eles mesmos. Exemplo de discurso: “Aqui nas redes sociais estão os conjuntos de inverno. minha filha está fotografando os de meia estação e alto verão, daqui a pouco ponho na internet.”

Fator **Dificuldade motora**, caracterizado como efeito negativo físico: aponta que a internet, apesar de trazer benefícios, também pode prejudicar os idosos, causando-lhes problemas motores, visuais e de postura. Exemplo de discurso: “Agora de tanto usar o computador, não consigo nem segurar a caneta. Procurei ajuda na escola de caligrafia do Prof. De Franco, mas não tem jeito.”

Fator **Diminuição das relações sociais presenciais**, caracterizado como efeito negativo social: mostra que os idosos acostumam-se tanto com a internet que esquecem de se relacionar presencialmente com seus amigos, excluindo-se da vida social. Exemplo de discurso: “Faz muito tempo, ou melhor, desde que entrei nessa comunidade, q não faço nenhum amigo.”

O quadro 1 torna possível a visualização das categorias e fatores emergentes do estudo, bem como a classificação das condições causais e dos efeitos em físico, cognitivo e social, indicados respectivamente pelas letras F, C, S.

Quadro 1– Impactos físicos, cognitivos e sociais do uso da internet por idosos

CATEGORIAS	FATORES	DISCURSO
<b>Impactos casuais</b>		
Positivos	Tempo livre (S)	“Aposentei. Ai, a pergunta: que fazer? Freqüento associação de aposentados da empresa em que trabalhava onde joga truco, buraco e conversa fora. Não encho minha mulher e nem os meus filhos. Agora, arranjei um novo passatempo: as redes sociais.”
	Dificuldade de Compreensão (C)	“E tentando compreender mais essas redes sociais.” “Eu confesso que ainda sou tão burrinha nessa tal de internet.”
Negativos	Disfarce de identidade (C)	“Identidade: por que será que algumas pessoas se escondem atrás de fotos e nomes falsos? Será que tem vergonha de sua condição de idoso ou será que são jovens querendo nos sacanear?” “Eu ando tentando me convencer que este negócio de redes sociais é voyeurismo.” “Depois q entrei nesse voyeurismo permissivo, fico horas xeretando as comunidades.”

CATEGORIAS	FATORES	DISCURSO
Negativos	Desconfiança (S)	“Nem sempre amigos... Difícil é poder confiar, deveria ser diferente. As pessoas enganam muito. já fui vítima por isso venho alertar a todos bastante cuidado. Boa sorte e boas amizades...”
	Escassez de idosos que utilizam a internet (S)	“Tem muito tempo que não vejo uma amiga entrando neste tópico.”
<b>Impactos de Efeito</b>		
Positivos	Aumento da autoestima (C)	“Somos idosos, não velhos.... apenas temos limites... nos divertimos, passeamos, viajamos, gostamos das mesmas coisa de quando éramos jovens...” e ainda aprendemos os modernismos. Ex. computação... e ainda disposição para aprender música, tocar piano... precisamos acompanhar a evolução... e isso nos ajuda a ser jovem, apenas a pele cansada.”
	Novas aprendizagens (C)	“Somos idosos, não velhos.... apenas temos limites... nos divertimos, passeamos, viajamos, gostamos das mesmas coisa de quando éramos jovens, e ainda aprendemos os modernismos. Ex. computação... e ainda disposição para aprender música, tocar piano... precisamos acompanhar a evolução... e isso nos ajuda a ser jovem, apenas a pele cansada.”
	Busca de identidade (C)	“Tenho coragem de: - mostrar minhas rugas; - mostrar minha calvície; - falar do meu passado; - falar do meu presente; - falar do meu futuro; - expor meus pensamentos; - concordar e discordar;- ser muito feliz (e sou).”
	Redução do sentimento de solidão(S)	“Eu confesso que se não fossem todas vcs, minha vida seria de muita solidão.”
	Resgate de antigas amizades (S)	“Tempo. Tem muito tempo que não me distraía tanto, como agora que fico viajando nas redes sociais e onde já resgatei amigos e colegas do século passado.”

CONDIÇÕES CAUSAIS E EFEITOS FÍSICOS, COGNITIVOS E SOCIAIS DO USO DA INTERNET POR IDOSOS: UM ESTUDO NETNOGRÁFICO EM REDES DE COMUNICAÇÃO ONLINE

CATEGORIAS	FATORES	DISCURSO
Positivos	Viabilização de relações sociais (S)	<i>"Conhecendo pessoas maravilhosas aqui nas Redes Sociais." "No entanto, não é que conheci um cara da Internet, num grupo de apoio. Ele era solteiro... Nos apaixonamos, e hoje estamos casados." "Espero fazer amigos novos, e também espero que gostem de mim." "Adoro fazer amigos, sou viúva e tenho 3 filhos." "Adoro fazer amizades, no momento to me sentindo um pouco só, mas com certeza agora q encontrei vcs vou me sentir melhor."</i>
	Aproximação entre jovens e idosos (S)	<i>"Tem mto tempo que não via pessoas jovens participando de comunidades de Terceira Idade."</i>
	Promoção de encontros sociais (S)	<i>"Ah, confesso que passei um carnaval excelente com meus amigos das redes sociais que vieram passar o carnaval comigo."</i>
	Gosto pela tarefa (S)	<i>"Tem muito tempo que eu não paro de zapear nas redes sociais. É muito bom." "Tempo. Tem muito tempo que não me distraia tanto, como agora que fico viajando nas redes sociais e onde já resgatei amigos e colegas do século passado." "Não importa! O que interessa é que existe gente que realmente tem vontade de estar aqui. Eu só não quero ver prejudicada essa proposta tão boa de estarmos aqui juntos dividindo coisas boas entre nós." "Ahhh... se for voyeurismo... não tem problema... é também um prazer, não?.. risos."</i>
	Relações profissionais (S)	<i>"Aqui nas redes sociais estão os conjuntos de inverno. minha filha está fotografando os de meia estação e alto verão, daqui a pouco ponho na internet."</i>
Negativos	Consequências físicas (F)	<i>"Agora de tanto usar o computador, não consigo nem segurara caneta. Procurei ajuda na escola de caligrafia do Prof. De Franco, mas não tem jeito."</i>
	Diminuição das relações presenciais (S)	<i>"Faz muito tempo, ou melhor, desde que entrei nessa comunidade, q não faço nenhum amigo."</i>

Fonte: dados empíricos.

Uma das principais diferenças entre este estudo e a revisão bibliográfica acerca das categorias e fatores que facilitam e obstaculizam a utilização da internet, ou seja, que tratam da inclusão dos idosos efetivamente na internet, diz respeito aos termos utilizados. Optamos pelas expressões "condições causais" – aquelas que promovem ou não o

ingresso nas redes sociais – e "efeitos" – aquelas categorias físicas, cognitivas e sociais que modificam o comportamento dos idosos. Por outro lado, grande parte dos autores estudados utiliza, quer para questões positivas ou negativas, a expressão "impacto". A aparente questão semântica implica que, em vez de tratar condições e efeitos como impactos definitivos, buscamos amenizar relações que são efêmeras e estão a cada ano em constante transformação, tal como foi possível observar quando trabalhamos com as estatísticas de inclusão sociodigital dos idosos.

Outra diferenciação entre os resultados encontrados neste estudo e os autores estudados foi a significativa redução da ênfase nas condições e efeitos físicos, que pouco emergiram. As condições causais obtiveram ênfase nas questões cognitivas, tal como em Tatnall e Lepa (2003), e os principais efeitos que atingem os idosos frequentadores das redes sociais foram de âmbito notadamente social.

## CONSIDERAÇÕES FINAIS

A utilização do espaço virtual, mais especificamente, das redes de comunicação online como cenário de manifestação discursiva e produção do sentido, também como espaço da investigação científica, torna-se uma oportunidade de construção metodológica. Como espaço social de vivência e de construção social dos significados, as comunidades virtuais – constituídas necessariamente pelo discurso – surgem como um *locus* privilegiado da interpretação.

A adequação da estratégia etnográfica ao estudo das comunidades virtuais exigiu uma nova instrumentalização técnica, evitando o afastamento dos pressupostos e características do método etnográfico original. Os elementos epistemológicos da etnografia estão presentes na netnografia, assim como a necessidade técnica de imersão do pesquisador. Como toda estratégia de pesquisa qualitativa, a netnografia dedica-se ao discurso e à construção do sentido. O prolongamento social, vinculado à condição humana, da pesquisa qualitativa, estende-se também aos ambientes virtuais. A escolha dos idosos como objeto de estudo deve-se à relevância do grupo associado no que tange à necessidade de inclusão social. A escolha do objeto – de elevada relevância social – encaixava-se à necessidade de exercitar e compreender um método, até então, praticamente inexistente no campo da administração brasileira.

O estudo identificou quatro tipos de causas que funcionam como obstáculo ao acesso dos idosos à internet, sendo três de ordem cognitiva: a *dificuldade de compreensão* da tecnologia; o

*disfarce de identidade*, ou seja, o fato de a geração dos idosos não gostar ou não estar habituada com essa lógica do disfarce que a internet permite; e a *desconfiança*, decorrente do fator anterior. O quarto fator causal – de ordem social – foi a crença na *escassez de idosos que utilizam a internet*. Essa ênfase nos efeitos cognitivos foi compartilhada por Blake (1998)

Acerca dos impactos de efeito produzidos pelo uso da internet, somente dois fatores foram considerados negativos: as *consequências físicas* – problemas motores, visuais e de postura gerados pela internet; e a *diminuição das relações presenciais* – fator de ordem social. Note-se que esses dois impactos negativos não podem ser considerados exclusivos dos idosos. Dez tipos diferentes de impactos positivos foram identificados, sendo cognitivos e, principalmente, sociais. Acredita-se que os principais fatores específicos dos idosos sejam aqueles relacionados à *redução do sentimento de solidão* e de isolamento, ao *resgate de antigas amizades* e à oportunidade de *novas aprendizagens* por meio da tecnologia e de reingresso ao universo do conhecimento – fatores importantes no processo de inclusão social dos idosos. O fato de, neste estudo, haver emergido apenas uma condição causal de ordem física contraria os achados de autores que realizaram estudos anteriores, como Tatnall e Lepa (2003),

As dificuldades de aprofundamento da pesquisa residiram justamente nas limitações de utilização do método netnográfico. Um estudo netnográfico completo e aprofundado precisa utilizar as ferramentas denominadas por Kozinets (1998) de *Cyber Interview*. Além disso, o pesquisador precisa ser aceito na comunidade não apenas como *outsider*, mas como *insider*. A etnografia é uma metodologia recente, que precisa de legitimidade por meio do desenvolvimento epistemológico, metodológico e prático. Inúmeras ferramentas podem ainda ser incorporadas ao método.

## REFERÊNCIAS

ANDERSON, B.; TRACEY, K. Digital living: the impact (or otherwise) of the Internet on everyday life. **The American Behavioral Scientist**, v. 45, n. 3, p. 23-35, 2001.

ANDION, C.; SERVA, M. A Etnografia e os Estudos Organizacionais. In: GODOI, C. K.; BANDEIRA-DE-MELLO, R.; SILVA, A. B (Orgs.). **Pesquisa qualitativa em organizações: paradigmas, estratégias e métodos**. São Paulo: Saraiva, 2006. Cap. 5, p. 147-179.

BARATA, L. M. S. S. A. **A informática ao serviço dos mais velhos: uma teoria emergente**. 2011. 243 f. Dissertação

(Mestrado) – Instituto Politécnico, Escola Superior de Tecnologia, Castelo Branco. 2011.

BLAKE, M. Internet access for older people. **Aslib Proceedings**, Bradford, v. 50, n. 10, p. 15-35, nov./dez. 1998.

EASTMAN, J. K.; IVER, R. The elderly's uses and attitudes towards the Internet. **The Journal of Consumer Marketing**, v. 21, n. 3, p. 208-220, 2004.

FREITAS, G. K. A.; LEÃO, A. L. M. S. Concepção da Netnografia da comunicação: uma abordagem aplicada à pesquisa em administração. **Gestão Org.**, Pernambuco, v. 10, n. 2, maio/ago. 2012.

FRIEDMAN, E. J. The reality of virtual reality: the internet and gender equality advocacy in Latin America. **Latin American Politics and Society**, v. 47, n. 3, p. 01-35, Fall 2005.

G1. Site Oficial de Tecnologia da Globo.com. Disponível em: <<http://g1.globo.com/tecnologia/noticia/2014/11/66-dos-idosos-brasileiros-usam-internet-afirma-pesquisa.html>>. Acesso em: 21 abr. 2015.

IBGE – Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística. Disponível em: <<http://www.ibge.gov.br/home/>>. Acesso em: 03 de abril de 2015.

KAMAL, M.; PATIL, G. D. Computer access and utilization patterns among older people. **Journal of American Academy of Business**, Hollywood, v. 3, p. 319-322, set. 2003.

KLOBAS, J. E.; CLYDE, L. A. Social influence and Internet use. **Library Management**, Bradford, v. 22, n. 1/2, p. 61-85, 2001.

KOZINETZ, R. On Netnografy: Initial Investigation On Consumer Research Investigation of Ciberculture. In: ALBA, J; HUTCHINSON, W. (Ed.). **Advances in Consumer Research**. Provo, UT: Association for Consumer Research, 1998.

\_\_\_\_\_. The field behind the screen: using netnography for making research in online communities. **Journal of Marketing Research**, v. 39, p. 01-30, 2002.

LEVY, P. Collective intelligence, a civilisation: towards a method of positive interpretation. **Int. J. Polit. Cult. Soc.**, n. 18, p. 189-198, 2005.

LI, H. Virtual community studies: a literature review, synthesis and research agenda. In: Americas Conference on Information Systems. 2004, New York. **Proceedings...**, New York, 2004.

CONDIÇÕES CAUSAIS E EFEITOS FÍSICOS, COGNITIVOS E SOCIAIS DO USO DA INTERNET POR IDOSOS: UM ESTUDO NETNOGRÁFICO EM REDES DE COMUNICAÇÃO ONLINE

- MEDEIROS, F. L. et al. Inclusão digital e capacidade funcional de idosos residentes em Florianópolis, Santa Catarina, Brasil (EpiFloripa 2009-2010). **Revista Brasileira de Epidemiologia**, São Paulo, v. 15, n. 1, Mar. 2012.
- MENOU, M. J. Impacto da Internet: algumas questões conceituais e metodológicas, ou como acertar um alvo em movimento atrás da cortina de fumaça. **DataGramZero – Revista de Ciência da Informação**, Brasília, n. zero, dez. 1999.
- MONTARDO, S. P.; ROCHA, P. J. Netnografia. Incursões metodológicas na cibercultura. **E-compós**, v. 4, p. 01-22, dez. 2005.
- MORIN, E. **Ciência com consciência**. Mira-Sintra: Europa, 1982.
- NIMROD, G. The Fun Culture in Seniors' Online Communities. **The Gerontologist**, v. 51, n. 2, p. 226-237, 2011.
- NOVELI, M. Do Off-line para o Online: a Netnografia como um método de pesquisa ou o que pode acontecer quando tentamos levar a etnografia para a internet? **Organizações em Contexto**, São Paulo, v. 6, n. 12, jul/dez. 2010.
- ORDONEZ, T. N.; YASSUDA, M. S.; CACHIONI, M. Elderly online: Effects of a digital inclusion program in cognitive performance. **Archives of Gerontology and Geriatrics**, São Paulo, v. 53, 2011.
- RECUERO, R. C. Teoria das redes sociais na Internet. In: IV Encontro dos Núcleos de Pesquisa da XXVII INTERCOM. 2004, Porto Alegre. **Anais...**, Porto Alegre, 2004.
- RHEINGOLD, H. **The Virtual Community**. 1994. Disponível em: <[www.rheingold.com/vc/book](http://www.rheingold.com/vc/book)>. Acesso em: 02 de fevereiro de 2008.
- SHENG, X.; SIMPSON, P. M. S. Health Information, and the Internet: Motivation, Ability, and Internet Knowledge. **Cyberpsychology, Behavior, and Social Networking**, v. 16, n. 10, p. 740-746, 2013.
- STEVENS, P. M.; WILLIAMS, K. P.; SMITH, M. C. Organizational communication and information processes in an Internet-enabled environment. **Psychology & Marketing**, Hoboken, v. 17, n. 7, p. 607-632, jul. 2000.
- TATNALL, A.; LEPA, J. The internet, e-commerce and older people: an actor network approach to researching reasons for adoption and use. **Logistic Information Management**, v. 16, n. 1, p. 56-63, 2003.
- TEDLOCK, B. Ethnography and ethnographic representation. In: DENZIN, N. K.; LINCOLN, W. S. **Handbook of Qualitative Research**. London: Sage Publications, 2000. Cap. 17, p. 455-486.
- TEZZA, R.; BONIA, A. C. O idoso e a Internet: uma etnografia sobre interação e aprendizagem. **Perspectiva: Ciência e Informação**, Belo Horizonte, v. 15, n. 1, abr. 2010.