

POSIBILIDADES Y LÍMITES EN EL USO DE LAS TECNOLOGÍAS:  
LAS PERSONAS MAYORES DE LA CIUDAD DE BUENOS AIRES  
FRENTE A LA INCLUSIÓN DIGITAL (2016-2017)

A thesis  
submitted to the Faculty of the  
Graduate School of Arts and Sciences  
of Georgetown University  
in partial fulfillment of the requirements for the  
degree of Master of Arts  
in Development Management and Policy

por

Lic. Gabriela Hadid

Buenos Aires, Argentina  
Agosto de 2017

Copyright 2017 por Gabriela Hadid  
Todos los Derechos Reservados

POSIBILIDADES Y LÍMITES EN EL USO DE LAS TECNOLOGÍAS:  
LAS PERSONAS MAYORES DE LA CIUDAD DE BUENOS AIRES  
FRENTE A LA INCLUSIÓN DIGITAL (2016-2017)

Lic. Gabriela Hadid

Directora de Tesis: Dra. Pamela Verónica Morales

Co-director: Ph.D. Matthew E. Carnes

RESUMEN

En línea con una tendencia mundial, la población argentina está envejeciendo rápidamente y, al mismo tiempo, las tecnologías e internet muestran una incorporación cada vez más generalizada. A pesar de estas tendencias, las personas mayores representan solo una pequeña porción de los usuarios de internet. Poco se conoce acerca de las formas de uso de las tecnologías por parte de este grupo así como de las barreras y desafíos que enfrentan para adoptarlas en su vida cotidiana.

A partir de una investigación cualitativa con personas mayores desarrollada en la Ciudad de Buenos Aires en el primer semestre de 2017, se problematizan las múltiples apropiaciones de los adultos mayores en su interacción con las tecnologías, en tanto proceso de dotación de sentido. De los resultados deriva la construcción de tres perfiles de usuarios: los entusiastas, los utilitaristas y los asistidos. El estudio evidencia que en este colectivo los usos y posibilidades de las tecnologías se construyen sobre la base de su experiencia de sociabilidad y conexión con el mundo, adquiriendo un carácter más simbólico que instrumental. Los límites que perciben se asocian con la reproducción de la mirada dominante de la vejez como una etapa de soledad y progresiva disminución de las habilidades cognitivas.

Palabras clave: personas mayores, apropiación, tecnologías, usos, límites, inclusión digital.

*Esta tesis está dedicada a los que con sus historias  
nos permiten entender un poquito de su realidad.*

*Agradezco especialmente a Pamela Morales, Matthew Carnes, Luciano Andrenacci,  
Carolina Aguerre y Sabrina Ajmechet por su apoyo, tiempo y dedicación.*

Gabriela Hadid

## TABLA DE CONTENIDOS

INTRODUCCIÓN.....	5
La inclusión digital de las personas mayores.....	5
Propósito del estudio.....	7
CAPÍTULO 1: MARCO CONCEPTUAL.....	9
1.1 Introducción.....	9
1.2 El continuum de inclusión digital.....	10
1.3 Apropiación de las tecnología.....	15
1.4 Una aproximación a la definición de vejez.....	18
1.5 Envejecimiento de la población.....	20
1.6 Uso de tecnologías en Argentina: reconstruyendo el lugar de las personas mayores.....	23
1.7 La inclusión digital de las personas mayores desde una mirada cualitativa .....	28
CAPÍTULO 2: METODOLOGÍA.....	33
2.1 Introducción.....	33
2.2 Diseño metodológico.....	34
2.3 Selección de participantes.....	36
2.4 Análisis de los datos.....	40
CAPÍTULO 3: RESULTADOS.....	41
3.1 Acceso, uso y apropiación.....	41
3.2 Percepciones y motivaciones del uso de las tecnologías.....	50
3.3 Barreras de uso.....	56
3.4 Aproximación a una tipología de usuarios.....	63
CAPÍTULO 4: CONCLUSIONES.....	69
CAPÍTULO 5: BIBLIOGRAFÍA CONSULTADA.....	74
ANEXO.....	86

## INTRODUCCIÓN

### **La inclusión digital de las personas mayores**

La única verdad evidente sobre las tecnologías es su naturaleza expansiva y ubicua. Socializar, informarse, entretenerse y adquirir bienes y servicios son actividades que se realizan cada vez más a través de tecnologías como internet, las computadoras, las tabletas y los dispositivos móviles. En este sentido, se han infiltrado en la vida cotidiana y vuelto parte fundamental del entramado social, creando una nueva dimensión para pensar la inclusión social. Sin dejar de reconocer el papel que juegan las tecnologías en la generación de estas necesidades, lo que explica su relevancia es la refuncionalización simbólica que han sufrido en el uso cotidiano. Ya no son utilizadas solamente como medios de información y comunicación sino que “se comportan imaginariamente como artefactos culturales para controlar la incertidumbre, neutralizar la dispersión familiar y evitar la fragmentación biográfica” (Winocur, 2009, p. 14).

Mientras las juventudes actuales se caracterizan por la naturalidad con que se mueven en el entorno tecnológico que los acompaña desde el comienzo de sus vidas, los adultos y, especialmente los adultos mayores, viven las tecnologías como un mundo extraño, incorporado desde afuera, al que deben migrar y adaptarse (Benítez Larghi, Aguerre, Calamari, Fontecoba, Moguillansky y Ponce de León, 2011). Desde una perspectiva optimista, algunos autores postulan que la brecha digital morirá con las viejas generaciones una vez que los jóvenes adopten las tecnologías en su vida cotidiana (Castells, 2009). Sin embargo, esta afirmación resulta cuestionable al menos por dos razones. Por un lado, las trayectorias de los países en vías de desarrollo evidencian que, pese a la difusión de internet y las tecnologías, éstas todavía resultan inaccesibles para el conjunto de la población. Por otro,

si se consideran las estadísticas de los países europeos, se observa que la penetración de internet no es pareja y los adultos mayores continúan siendo el colectivo más rezagado.

Según los datos del Censo Nacional de Población, Hogares y Viviendas 2010, en la actualidad, la población de 60 años y más representa el 14,3% del total de población argentina (Instituto Nacional de Estadísticas y Censos, 2010). Una población puede calificarse como “vieja” cuando los habitantes de 65 años y más sobrepasan el 7% de la población. Ese umbral fue superado en el país a partir de 1970 con el 7.6%, llegando al 9.4% en 1990. Sin embargo, a priori, la existencia de una *grey digital divide* no resulta sorprendente si se considera que la generación actual de personas mayores ha pasado gran parte de su vida sin internet y la mayoría no ha experimentado el uso de tecnologías durante la etapa de empleo formal (Loges and Jung, 2001). Aún asumiendo que las generaciones subsiguientes tengan más contacto con ellas, los datos sugieren un panorama poco alentador: en Argentina 4 de cada 10 personas que hoy se ubican en la franja etaria de 50 a 59 años utiliza computadoras (40,9%) y menos de la mitad utiliza internet (37,8%) (Encuesta Nacional sobre Acceso y Uso de Tecnologías de la Información y la Comunicación, 2012). En efecto, sólo el 8% de los adultos mayores utiliza la computadora muy frecuentemente, mientras que el 60% de los menores de 30 años lo hace todos los días. Estos niveles disminuyen conforme desciende el nivel de ingresos (Encuesta de Consumos Culturales y Entorno Digital, 2013).

El interés por analizar la relación entre las tecnologías, los sujetos sociales y las prácticas de apropiación se enmarca en un intento por comprender cuáles son las posibilidades y límites que enfrentan los adultos mayores a la hora de incorporar las tecnologías en el contexto local. Si bien hay avances teóricos en este terreno, especialmente en Estados Unidos y varios países de Europa, aún se encuentran vacantes estudios que indaguen el sentido otorgado a las

tecnologías por los adultos mayores en Argentina y sus diversas estrategias de apropiación. Por ello, este trabajo propone una primera aproximación a la problemática.

### **Propósito del estudio**

El objeto de estudio de la presente investigación se centra en los procesos de apropiación que atraviesan y movilizan las prácticas tecnológicas de los adultos mayores en las distintas esferas de su vida cotidiana. Específicamente, se busca indagar las tramas de sentido que los actores involucrados le atribuyen al uso de las tecnologías a través de sus percepciones y valoraciones, en un contexto de incorporación generalizada de los dispositivos y rápido envejecimiento de la población. En base a la revisión bibliográfica y el objetivo propuesto, se plantean las siguientes preguntas de investigación:

1. ¿De qué formas se vinculan las personas mayores con las tecnologías en su vida cotidiana?
2. ¿Qué percepciones y valoraciones tienen las personas mayores de las tecnologías?
3. ¿Cuáles son las barreras y dificultades que perciben las personas mayores en el uso y acceso a las tecnologías?

Para responder a estas preguntas, se parte del supuesto que la vejez tiene una representación social definida en términos de carencias (físicas, cognitivas, de autonomía, etc.) que impacta en la forma en que los adultos mayores se perciben a sí mismos y en sus posibilidades. Por lo tanto, se sostiene como hipótesis que la representación social asociada a la vejez impacta en cómo las personas mayores se vinculan con las tecnologías y perciben sus posibilidades de uso y apropiación.

Los resultados de la investigación se encuentran organizados en cuatro capítulos. En el primero se ofrece un planteo general de los conceptos teóricos más importantes a partir de la revisión de la literatura académica especializada en brecha digital, adultos mayores y apropiación de las tecnologías, buscando reconstruir el lugar que ocupan las personas mayores en el mapa de inclusión digital de la Argentina actual. El segundo capítulo aborda las consideraciones metodológicas necesarias para problematizar los principales conceptos implicados en la investigación, atendiendo a la formulación del problema, la hipótesis, el diseño de investigación, la selección de la muestra y el análisis de los datos. Por su parte, el tercer capítulo se centra en los resultados del trabajo de campo derivados de la realización de veinte entrevistas en profundidad con adultos mayores de la ciudad de Buenos Aires para comprender cómo acceden, utilizan y se apropian de las tecnologías en su vida cotidiana, y cuáles son las barreras que perciben. Por último, en las conclusiones, se sintetizan los principales hallazgos de la investigación y se esbozan algunas recomendaciones que pueden servir de orientación para el desarrollo de futuros estudios y programas de intervención en este terreno.

## **CAPÍTULO 1**

### **MARCO CONCEPTUAL**

#### **1.1 Introducción**

En sus inicios, el potencial de internet para ampliar el acceso a la información y las comunicaciones condujo a pensar que la “sociedad red” podría promover la inclusión y democratizar la participación ciudadana (Castells, 2001). Siguiendo la teoría de la difusión (Rogers, 1995), se asumió que su proliferación igualaría las condiciones para el acceso a la educación y la información, generando un efecto positivo sobre las desigualdades de origen social (Willis y Traner, 2006). La naturaleza transformadora de las tecnologías<sup>1</sup> se presentó así como una oportunidad para superar las divisiones sociales y la inequidad, gracias a la posibilidad de empoderar a los individuos, aumentando los niveles de interacción social y participación ciudadana (Katz, Rice y Aspdén, 2001). Esta mirada instrumental de las tecnologías abonó una idea según la cual la adquisición de competencias digitales constituía condición suficiente para transformar la vida de los sujetos, limitando sus capacidades a un mero consumo (Aguerre, Benítez Larghi, Calamari, Fontecoba, Moguillansky, Orchueta, Wincour, 2013).

Sin embargo, en la actualidad, la difusión de tecnologías y habilidades digitales no ocurre de manera pareja y se advierten preocupaciones sobre la persistencia de la exclusión digital. El motivo de esta preocupación no es menor: las investigaciones sostienen que las mismas

---

<sup>1</sup> La primera constatación que aparece a la hora de abordar la literatura especializada en el tema radica en la diversidad de definiciones para referirse a los artefactos tecnológicos (TICs, nuevas tecnologías, tecnologías digitales, entre otras). Para simplificar la exposición, en este estudio se opta por utilizar el término ‘tecnologías’ para aludir a aplicaciones, dispositivos, plataformas y servicios de internet. El mismo incluye las computadoras de escritorio y portátiles, las tabletas y los teléfonos móviles inteligentes. Vale destacar que esta investigación no pretende definir cuál es la forma más adecuada de referirse a las tecnologías sino indagar qué se ha dicho en la literatura sobre los procesos de apropiación de las mismas, con especial atención al caso de las personas mayores.

personas desfavorecidas en el plano económico, social y personal tienden a ser las menos integradas en el uso de las tecnologías (Galperín, 2010; Helsper, 2007; Norris, 2001). Resulta evidente que en lugar de reducir las desigualdades, las tecnologías también pueden reforzarlas o amplificarlas, añadiendo otra capa de oportunidades y experiencias en la que no participan ciertos grupos sociales.

En las páginas siguientes, se realiza un recorrido teórico en torno a los principales conceptos comprendidos en esta investigación. En primer lugar, se hace foco en el término brecha digital abriendo el debate sobre sus múltiples definiciones. A continuación, se aborda la idea de apropiación para pensar el vínculo entre las tecnologías y los actores sociales desde una mirada crítica. En función de este marco teórico, se inicia un apartado sobre el paradigma de envejecimiento y vejez para caracterizar a la población que es objeto de esta investigación. Más adelante, se sintetizan los principales datos estadísticos de penetración de tecnologías en Argentina, buscando reconstruir el lugar que ocupan las personas mayores. Por último, se avanza sobre la idea de inclusión digital a partir de la sistematización de las investigaciones sobre adultos mayores y uso de tecnologías disponibles a la fecha.

## **1.2 El continuum de inclusión digital**

Acuñado a fines de los setenta, el término brecha digital (*digital divide*) adquiere popularidad en los años noventa con la difusión de las tecnologías y es uno de los primeros conceptos que se utiliza para pensar en términos de impacto social, apuntando a distinguir entre quienes tienen acceso a las tecnologías y quienes no. En esta definición, el vínculo entre tecnologías y desarrollo se piensa en forma lineal y determinista, poniendo el énfasis en el acceso a la infraestructura como condición para el desarrollo social (Benítez Larghi, Moguillansky, Lemus y Welschinger, 2013). Así, los primeros estudios sobre el tema (Urresti, 2008;

Mariscal y Galperín, 2007; Van Dijk, 2006; Di Maggio y Hargittai, 2001) se centran en las diferencias en el acceso a las tecnologías por parte de diversos grupos sociales (Benítez Larghi, et al., 2011). La idea de brecha digital trae como consecuencia la puesta en marcha de intervenciones y políticas públicas dirigidas a proveer acceso a internet y acercar los dispositivos a los grupos más desfavorecidos. Este enfoque sostiene que aquellos más desventajados en términos socioeconómicos (pobres, campesinos, mujeres y personas mayores) tienen una mayor propensión a volverse digitalmente excluidos.

Mientras en los primeros años del siglo persiste una fuerte preocupación por la relación entre el acceso a las tecnologías y las desigualdades sociales, a medida que los dispositivos se masifican se hace evidente que pensar la cuestión a partir del binomio acceso/falta de acceso muestra limitaciones para entender cómo las personas se vinculan con las tecnologías, ocultando la multidimensionalidad del fenómeno. Si bien el acceso equitativo a las mismas todavía aparece como una meta en el tiempo, varios autores comienzan a pensar que la brecha digital está menos definida por el acceso y más por el uso y el tipo de uso que los usuarios hacen de ella. Al respecto, Di Maggio y Hargittai (2003) explican que la proliferación de las investigaciones sobre desigualdad digital conduce a una confusión epistemológica entre oportunidad y elección, al transformar el acceso en sinónimo de uso. El acceso, entendido como la oportunidad de utilizar una tecnología, se corresponde con la primera etapa de los estudios sobre brecha digital, cuando las posibilidades de acceso eran muy limitadas. Sin embargo, a medida que la masificación crea más posibilidades de acceso a las tecnologías, la cuestión se traslada hacia el aprovechamiento efectivo o la elección de uso (Di Maggio y Hargittai, 2003 citado en Benítez Larghi, et al., 2013).

En esta línea, Warschauer (2003) y Van Dijk (2005) advierten sobre la necesidad de elaborar un concepto que permita ver las gradaciones de la exclusión digital en lugar de emplear lentes

que expliquen las alternativas como blanco o negro (Helsper y Van Deursen, 2015). Por su parte, DiMaggio y Hargittai (2001) sugieren que el término *desigualdad digital* abarca mejor las distintas dimensiones en las que existen y existirán diferencias, incluso después que el acceso se vuelva universal (Hargittai, 2003). Desde entonces, se refinan las definiciones para dar cuenta de las distintas formas que asume la vinculación con las tecnologías, las capacidades que son necesarias, los diversos usos asociados y las apropiaciones culturales que las caracterizan. Estos nuevos aportes focalizan la mirada en el *uso* de las tecnologías y no simplemente en el *acceso*. Como sostiene Winocur (2007):

El mundo de la desigualdad informática no puede explicarse sólo a partir de la división entre los que tienen acceso a las nuevas tecnologías y entre los que no lo tienen, el problema es más complejo. La denominada brecha digital está múltiplemente conformada y segmentada por inequidades de diferente tipo, como bien lo ha demostrado Castells (2001:275-299), ésta no sólo se construye a partir de las diferencias socio-económicas, sino también de las étnicas, generacionales, de género, y de capital cultural (p. 21).

La discusión sobre las desigualdades de acceso a las tecnologías presenta varios niveles de análisis. A nivel macro, Norris (2001) explica la brecha digital en tres niveles: la brecha global alude al acceso dispar a internet entre los países desarrollados y los países en vías de desarrollo; la brecha social refiere a la distancia en el acceso y el uso de las tecnologías al interior de un país; y la brecha democrática explica la diferencia entre aquellos que usan o no las tecnologías para comprometerse en la participación ciudadana (Norris, 2001). Por su parte, desde una perspectiva micro basada en el individuo y sus relaciones interpersonales,

Hargittai (2002) distingue cinco dimensiones en las que puede expresarse la brecha digital: medios técnicos (software, hardware y acceso a la conectividad), autonomía de uso (locación del acceso y libertad para el uso), redes de apoyo social (posibilidad de contar con asistencia en el uso y tamaño de la red para alentar dicho uso), experiencia (tipos de usos y experiencias en el uso de internet) y capacidades (habilidad para utilizar las tecnologías de manera eficiente y efectiva) (Hargittai, 2002). Otros autores incorporan la distinción entre el aspecto económico de la brecha digital -asociado al acceso al equipamiento y la conexión física- y el aspecto cultural o brecha de segundo orden, relacionado con la ausencia de capitales culturales y educativos que condicionan la capacidad de apropiación de las tecnologías (Benítez Larghi, 2013). Más allá de las diferencias estructurales de acceso, la brecha digital también está determinada por el tipo de uso y apropiación que las personas son capaces de hacer. Según esta mirada, la cuestión no pasa por el acceso al equipamiento y herramientas sino por *cómo* y *para qué* hacerlo, constituyendo un tercer orden de la brecha digital.

Por su parte, Roxana Barrantes (2007) discute con la idea de brecha digital e introduce el concepto de pobreza digital, examinando las diferencias sociales en el uso de las tecnologías desde una mirada multicausal. No sólo se centra en el problema de la oferta tecnológica, sino en los distintos tipos de restricciones de demanda (Benítez Larghi et al., 2011). Como afirma Barrantes (2007):

Bajo este enfoque, el pobre digital es uno que carece, sea por falta de acceso –consideración de oferta— o ser por falta de conocimiento de cómo se utiliza o sea por falta de ingresos –consideraciones de demanda—, de la información y comunicación permitidas por las tecnologías digitales. (...) De este modo, el pobre digital no es solamente aquel pobre por ingresos o insatisfacción de necesidades básicas que no

tiene acceso y uso de tecnologías; el pobre digital puede ser también aquel que, en otras dimensiones no podría ser calificado como pobre (p. 5).

La autora plantea una tipología de la pobreza tecnológica que tiene en cuenta tres factores: los recursos económicos, las habilidades cognitivas para el uso de las tecnologías y el acceso físico a las mismas. A su vez, la pobreza digital está atravesada por cuatro variables: la edad, el nivel educativo, la infraestructura disponible y los usos que se da a las tecnologías (Barrantes, 2007). Siguiendo este planteo, a mayor edad, menor nivel educativo, menor infraestructura y mayor pasividad en el uso de las tecnologías, mayores probabilidades que una persona sea considerada un pobre digital.

El elemento común a estas conceptualizaciones es que, a pesar del incremento en la accesibilidad, las capacidades, el ingreso, la educación, la cultura, las instituciones y la infraestructura todavía son dimensiones relevantes para entender el uso diferencial. A este planteo subyace la idea que los patrones de exclusión que surgen en el uso de las tecnologías también se evidencian en otros aspectos no tecnológicos de las sociedades (Selwyn, 2004). Teniendo en cuenta estos aportes, el presente trabajo parte de una definición multidimensional de la brecha digital, a nivel micro y macro, considerando que la exclusión digital no se da de manera dicotómica sino en un *continuum* que va desde la inclusión hasta la exclusión, pasando por diversos grados de inclusión. Siguiendo el planteo de Helsper (2007), se considera que tanto las estructuras macro (sociales) como las micro (individuales) pueden ser utilizadas para explicar las conductas y actitudes hacia las tecnologías en la medida en que ambas están influenciadas por las circunstancias personales y el entorno social, pero a su vez interactúan con categorías sociales más amplias como la marginalidad (Helsper, 2007). La inclusión digital se concibe entonces “como un proceso mediante el cual

las comunidades se apropian del desarrollo tecnológico, sus aparatos y redes para aplicarlos en un uso social que les permita mejorar sus condiciones de vida y participar en igualdad de condiciones en un mundo globalizado” (Pineda, 2009, p.2).

### **1.3 Apropiación de las tecnologías**

Como se evidenció en el apartado anterior, la problematización del vínculo entre tecnología y sociedad traza un recorrido desde la mirada centrada en la tecnología como un medio con la capacidad transformar la vida cotidiana por sí misma, hacia la preocupación respecto a qué hacen los sujetos con las tecnologías. Dicho recorrido puede ubicarse en lo que Feenberg (2005) denomina una “teoría crítica de la tecnología”. Según esta aproximación, el sentido de la tecnología no está implícito en sus cualidades materiales sino que se construye en función de las prácticas históricas y sociales que los sujetos tejen articuladamente con los objetos (Feenberg, 2005 citado en Benítez Larghi et al., 2013). No se concibe a la tecnología como un conjunto de saberes e instrumentos neutrales sino como un artefacto cultural. Como tal, su significado tiene en cuenta la dimensión hermenéutica, es decir, las interpretaciones que los sujetos hacen de ella. Desde esta mirada, la idea de *apropiación* resulta fundamental para comprender el sentido de las tecnologías porque se centra en la perspectiva de los actores y otorga más profundidad analítica a los enfoques discutidos en el apartado anterior.

A diferencia de la producción académica sobre la brecha digital, fundamentalmente centrada en los países desarrollados con mayor penetración tecnológica, varias investigaciones se proponen abordar la dimensión de los usos y apropiaciones de las tecnologías en Argentina, con especial atención a los jóvenes y las clases populares. A grandes rasgos, los usos y apropiaciones son entendidos como procesos que han transformado las formas de comunicación, las instancias de socialización, el funcionamiento de la economía, las prácticas

y los consumos culturales. En particular, la categoría de apropiación permite superar la idea de consumo cultural. El consumo cultural alude a una instancia predeterminada y cerrada en las propias tecnologías que coloca al sujeto en el lugar de la pasividad al considerar a las tecnologías neutrales e independientes de los procesos de significación. Esto limita las posibilidades de comprender no sólo lo que los individuos hacen con la tecnología, sino “los complejos procesos de modelado social y subjetivo que se construyen en relación con los medios y las TIC” (Da Porta, 2011, p. 7). Por el contrario, la categoría de apropiación supone que las tecnologías son un constructo social e histórico que se moldea a través de las prácticas a las que las someten los actores sociales (Aguerre et al., 2013; Benítez Larghi, 2013; Fornasari, 2013; Winocur, 2007). Los individuos no sólo consumen tecnologías sino que también se apropian de ellas por lo que no es posible valorar la calidad de los usos ateniéndose únicamente a las habilidades técnicas del usuario. Cuando se habla de apropiación se alude, entonces, al conjunto de procesos socioculturales que intervienen en el uso, la socialización y la significación de las nuevas tecnologías en diversos grupos sociales (Winocur, 2009). En este sentido, “la apropiación consiste en el proceso material y simbólico de interpretación y dotación de sentido respecto a un determinado artefacto cultural por parte de un grupo social” (Aguerre et al., 2013, p. 11). Al tener en cuenta la perspectiva de los actores, la categoría de apropiación logra conjugar necesidades, propósitos, habilidades, expectativas y ansiedades que, depositadas en las tecnologías, traccionan las prácticas tecnológicas que éstos desarrollan (Benítez Larghi, et al., 2011).

Los artefactos culturales son apropiados en la medida en que resultan ser socialmente significativos para el grupo en términos de su universo simbólico particular. Por lo tanto, el proceso de apropiación está guiado por las necesidades subjetivas del grupo y las experiencias previas, al tiempo que atravesado diferencialmente por la clase social de

pertenencia, la construcción de género, la biografía personal y la pertenencia generacional (Winocur, 2007). Además de tener una dimensión práctica ligada al uso y la apropiación, las tecnologías también funcionan en una dimensión simbólica vinculada con los discursos, las negociaciones de sentido y las diferentes posiciones sociales desde las que actúan los sujetos. Siguiendo este razonamiento, se define a la apropiación tecnológica como “los procesos de interpretación y dotación de sentido implicados en las prácticas y representaciones que distintos actores construyen en torno a las tecnologías” (Benítez Larghi, 2013). La apropiación requiere un mecanismo de acercamiento, de interacción y de hacer experiencia propia aquello con lo que se está dialogando y construyendo sentidos, aunque ese proceso no signifique su plena aceptación (Da Porta, 2011). La interpretación es siempre un proceso hermenéutico relacional que implica una socialización con otros (Thompson, 1998 citado en Benítez Larghi, et al., 2013). De aquí que la apropiación suceda de manera conflictiva, como un proceso que pone en juego una negociación entre lo que viene desde el exterior y lo que es propio de las culturas donde se integra (Fornasari, 2013).

Siguiendo a Proulx (2001), Fornasari explica que la apropiación no se produce en el vacío sino en presencia de cuatro condiciones. En primer lugar, un uso instrumental que implica el dominio técnico y cognitivo del artefacto y la adquisición de saberes específicos; en segundo término, la integración significativa del objeto en la vida cotidiana del sujeto; en tercer lugar, la utilización habitual y repetida del artefacto; y, por último, la producción del sujeto derivada de las nuevas acciones que surgen del uso cotidiano e implican un momento creativo y de intervención (Proulx, 2001 citado en Fornasari, 2013).

Los aportes teóricos desarrollados en esta sección sirven para construir un esquema teórico e interpretativo de la relación entre los diversos grupos sociales y las tecnologías que son objeto de esta investigación. Si bien las nociones de brecha y pobreza digital contribuyen a

profundizar el análisis incorporando la dimensión del acceso, los recursos y el capital cultural y educativo, estos conceptos resultan insuficientes ya que no abarcan las necesidades sociales y subjetivas que, de manera diferencial, motivan el acceso a las tecnologías por parte de los distintos grupos sociales (Benítez Larghi et al., 2011). En la perspectiva de este estudio, se asume que las tecnologías están presentes en el imaginario de todos los grupos sociales, independientemente que tengan acceso a ellas o no, y al margen que hagan un uso elemental o sofisticado de las mismas (Winocur, 2009). A medida que los sujetos interactúan con ellas se crean nuevos espacios de significación social. De aquí que el uso de las tecnologías no resulte una mera relación con un objeto neutral sino con el universo de representaciones culturales con las cuales esa tecnología se articula en la vida cotidiana de los sujetos (Aguerre, et al., 2013).

En función de la literatura se asume que, como grupo social diferenciado, los adultos mayores se apropian de las tecnologías de formas particulares. Para poder construir una base analítica que permita desentrañar estos universos de sentidos, a continuación se realiza una aproximación crítica al corpus bibliográfico disponible sobre adultos mayores para luego profundizar en datos que permitan dimensionar el uso de las tecnologías en esta población.

#### **1.4 Una aproximación a la definición de vejez**

Como lo ha demostrado una amplia literatura, tanto gerontológica como sociológica, no existe un único paradigma de la vejez y el envejecimiento ni una definición consensuada acerca de qué constituye la vejez. Sus límites se construyen a partir de lo que cada época considera como viejo. A grandes rasgos, la vejez alude a una realidad multifacética atravesada no sólo por el paso del tiempo, sino también por aspectos fisiológicos, psíquicos, sociales y culturales (Comisión Económica para América Latina y el Caribe, 2004). De

acuerdo con la conceptualización de las Naciones Unidas, se debe distinguir entre la dimensión cronológica de vejez y la construcción social de su definición. Según un criterio cronológico, la vejez se inicia a partir de los sesenta años. Sin embargo, cada sociedad establece el límite de edad a partir del cual una persona pasa a ser mayor o de edad avanzada. Según la CEPAL, en general, en todas las sociedades dicho límite se relaciona con:

[...] la pérdida de ciertas capacidades instrumentales y funcionales necesarias para mantener la autonomía e independencia, lo que si bien es un asunto individual, tiene relación directa con las definiciones normativas que la cultura asigna a los cambios ocurridos en la corporalidad, es decir, la edad social (CEPAL, 2004, p. 10).

Por lo tanto, puede distinguirse entre edad cronológica, fisiológica y social. La edad cronológica es esencialmente biológica y se refiere a la edad en años, habitualmente manifestada en niveles de trastorno funcional. Por su parte, la edad fisiológica, refiere al proceso de envejecimiento físico relacionado con la pérdida de las capacidades funcionales y la disminución gradual de la densidad ósea. Por último, la edad social alude a las actitudes y conductas que se consideran social y culturalmente adecuadas para una determinada edad cronológica (Arber y Ginn, 1995). Desde el punto de vista normativo, según el sistema previsional argentino, 60 años es la edad jubilatoria mínima para las mujeres y 65 para los hombres.

La vejez se construye como un sujeto social a partir de la relación con otros actores, y los discursos e imaginarios que éstos proyectan. No se trata de una categoría inmutable sino que se asienta en una negociación entre lo asignado por la sociedad, las representaciones sociales, y la actualización de los sujetos. De este juego relacional, derivan las condiciones para pensar

la vejez en cada momento histórico. Por lo tanto, cuando se habla de vejez no se trata de una única vejez, sino de una multiplicidad de experiencias y oportunidades. Esto permite pensar en la existencia de diferentes y desiguales modos de ser viejo. En definitiva, ser viejo es una construcción social e histórica que resulta de la negociación entre las representaciones sociales y la adaptación subjetiva que cada persona mayor hace de ellas.

A la definición de vejez, es importante añadir el concepto de calidad de vida, muy difundido en las ciencias sociales y la planificación social en las últimas décadas, que alude a las buenas condiciones de vida objetivas (redes de apoyo, servicios sociales, condiciones económicas, etc.), a un alto grado de bienestar subjetivo (salud y satisfacción, entre otros) y a la satisfacción colectiva de necesidades a través de políticas sociales (CEPAL, 2004). En América Latina, si bien la situación de las personas mayores es heterogénea, en líneas generales distan mucho de disfrutar de una calidad de vida acorde con sus necesidades en cuanto a ingresos, salud, autonomía e integración intergeneracional (CEPAL, 2003).

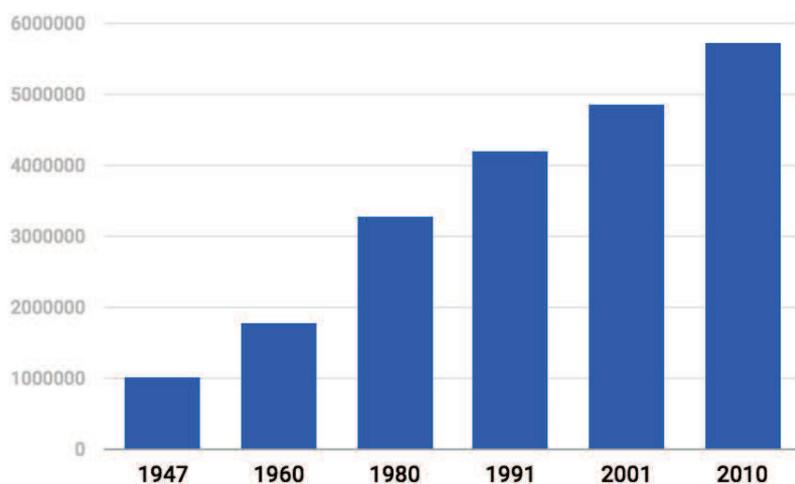
### **1.5 Envejecimiento de la población**

El envejecimiento no ocurre meramente a nivel individual sino que debe ser analizado también en su dimensión poblacional. En efecto, el envejecimiento de la población resulta un fenómeno de atención a nivel mundial desde hace más de cuatro décadas. Se define como un proceso de cambio en la estructura por edad de la población, caracterizado por el aumento del peso relativo de las personas en edades avanzadas y la disminución del peso relativo de los más jóvenes. Este proceso provoca una modificación en la estructura por edades de la población que se refleja en la inversión de la pirámide de edad (INDEC, 2012). Los informes sobre tendencias demográficas coinciden en sostener que se atraviesa una etapa de prolongación de la vida y aumento de la esperanza de vida al nacer y, al mismo tiempo, de

baja en la tasa global de fecundidad por la disminución del número de hijos por mujer (Organización de las Naciones Unidas, 2014). En la Argentina, la esperanza de vida pasó de 62,5 años en 1950-1955 a 76,2 años entre 2010 y 2015, extendiéndose 13,7 años. Se estima que en 2050 las personas vivirán en promedio 5 años más que en la actualidad. Por su parte, la tasa de fecundidad pasó de 3,2 hijos en 1950-1955 a 2,2 entre 2010 y 2015, y se proyecta que será de 1,8 en 2050 (Amadasi y Tinoboras, 2015).

Como producto de esta dinámica, el envejecimiento poblacional es un fenómeno en ascenso y las personas mayores se han convertido en el grupo poblacional de más rápido crecimiento. A escala mundial, la proporción de personas mayores (de 60 años o más) aumentó del 8% en 1950 al 11% en 2010 y se espera que alcance el 21,2% en 2050 (ONU, 2014). Si bien la Argentina no se ubica entre los países más envejecidos de América Latina, presenta un envejecimiento moderadamente avanzado en la medida que existe una alta proporción de personas mayores en relación a la población total (INDEC, 2012; CEPAL, 2009). Una población puede calificarse como “vieja” cuando los habitantes de 65 años y más sobrepasan el 7% de la población. Ese umbral fue superado en Argentina a partir de 1970 con el 7.6%, llegando a 9.4% en 1990. Según los datos del Censo Nacional de Población, Hogares y Viviendas 2010, en la actualidad, la población de 60 años y más representa el 14,3% del total de población del país (INDEC, 2010). En números absolutos, la cantidad de personas mayores de 60 años pasó de 1.038.648 en 1947 a 5.725.838 en 2010, prácticamente sextuplicándose (véase gráfico 1). A su vez, se estima que esta población ascenderá al 12,7% en 2025 y al 19% en el año 2050. Para ese entonces, la población de personas mayores de 65 años, sobrepasará en proporción a la población de niños y adolescentes de menos de 15 años (Amadasi y Tinoboras, 2015).

**Gráfico 1. Evolución de la población de 60 años y más. 1947-2010.**



Fuente: Elaboración propia en base datos del Censo Nacional de Población, Hogares y Vivienda de 1947, 1960, 1980, 1991, 2001 y 2010 (INDEC) sistematizados en el Barómetro de la Deuda Social con las Personas Mayores (Amadasi y Tinoboras, 2015).

Según la CEPAL (2004), la concepción predominante a nivel programático ha sido tradicionalmente la construcción de la vejez como una etapa de carencias de todo tipo: económicas (problemas de ingresos), físicas (falta de autonomía) y sociales (ausencia de roles sociales). De aquí que gran parte de las intervenciones se concentren en lo que las personas mayores no poseen en comparación con otros grupos sociales. Tomando esto en consideración, la Asamblea Mundial sobre el Envejecimiento se propuso, en términos de calidad de vida y desarrollo humano, no sólo a responder ante las necesidades y expectativas específicas de esta población sino también apuntar a la expansión de sus capacidades dentro de la comunidad valorando sus potencialidades (ONU, 2002). Esta visión se basa en un enfoque de derechos que apunta a promover la habilitación de las personas mayores, su empoderamiento y desarrollo integral. Las personas mayores no son sólo concebidas como objetos de protección sino como sujetos de derecho, con garantías y responsabilidades respecto de sí mismos, su familia y la sociedad (CEPAL, 2004). La literatura especializada

sugiere que las tecnologías pueden ser un medio que no sólo permita la expresión de estas potencialidades sino que también contribuya a reducir la marginación, la soledad y la separación entre las edades, generando efectos positivos sobre la calidad de vida de los adultos mayores (Amadasi y Tinoboras, 2015; Amichai-hamburger y Schneider, 2014; Cotten, Ford, Ford y Hale, 2014).<sup>2</sup>

### **1.6 Uso de tecnologías en Argentina: reconstruyendo el lugar de las personas mayores**

No existen cifras uniformes sobre usuarios y penetración de internet en Argentina aunque es reconocido que la misma muestra una tendencia ascendente.<sup>3</sup> En 2012, según la Unión Internacional de Telecomunicaciones, el porcentaje de individuos utilizando internet ascendía a 55%, representando un aumento del 10% respecto de 2010 y un 45% más que diez años atrás (Centro de Estudios en Libertad de Expresión y Acceso a la Información, 2014). De acuerdo con la última Encuesta Nacional sobre Acceso y Uso de Tecnologías de la Información y la Comunicación (ENTIC) elaborada por el INDEC, el 67% de los hogares argentinos tiene acceso a una computadora, mientras que el 61% tiene acceso a internet (ENTIC, 2015). Asimismo, en los últimos cuatro años, la disponibilidad de algún tipo de computadora en los hogares urbanos se incrementó en más de 10,6 puntos porcentuales y el acceso a internet en 13,8 puntos respecto a 2011 (ENTIC, 2015).

En términos generales, los datos reflejan que en Argentina casi 7 de cada 10 personas utilizan computadora y/o internet y casi 8 de cada 10 emplean un celular. Más allá del crecimiento sostenido y la tendencia a la masificación del acceso, se observa un fenómeno desigual y

---

<sup>2</sup> Diversos estudios señalan que el uso de internet se asocia positivamente con menores niveles de depresión en adultos mayores (Cotten, Ford, Ford y Halle 2012, 2014), reducción del sentimiento de soledad (Cotten, Anderson y McCullough, 2013) y mejora en la calidad de vida (Metz, 2000).

<sup>3</sup> Esto se debe en gran medida a que la primera encuesta específica sobre uso de internet, comunicaciones y tecnologías (ENTIC) comenzó a aplicarse a partir del año 2011 y sólo recoge información de conglomerados urbanos. A la fecha, la encuesta se llevó a cabo en dos ediciones (2011 y 2015) pero de la segunda sólo se conoce un informe preliminar de datos.

diferenciado, directamente asociado a tres variables: el nivel socioeconómico, la región de residencia y la edad. El acceso a internet está sostenido por los sectores socioeconómicos altos, medios altos y medios; por los jóvenes de 12 a 34 años; y por los residentes en el AMBA (ENCCyED, 2013; Benítez Larghi, 2013). Según el INDEC, el 78% de los accesos residenciales se concentra en la Ciudad de Buenos Aires, Santa Fe y San Luis.

**Tabla 1. Uso de computadora y conexión domiciliaria a internet según nivel socioeconómico. Total Nacional. Segundo semestre de 2012 y primero de 2013.**

<b>Nivel socioeconómico</b>	<b>Uso de computadora</b>	<b>Conexión domiciliaria a internet</b>
NSE ALTO	95%	93%
NSE MEDIO-ALTO	87%	78%
NSE MEDIO	78%	73%
NSE MEDIO-BAJO	54%	47%
NSE BAJO	43%	32%

Fuente: Elaboración propia en base a la Encuesta de Consumos Culturales y Entorno Digital (ENCCyED), 2013.

En lo que atañe a la edad, mientras el 75% de las personas de 10 a 29 años utiliza las tecnologías, en los grupos etarios de 30 a 49 años y 50 años y más esta cifra se reduce al 65% y al 36% respectivamente (ENTIC, 2012). Puntualmente, en el caso de las personas de 60 a 69 años el uso de celular registra un 61%, las computadoras un 27% e internet un 25%; y estas cifras se reducen prácticamente a la mitad si se observa el grupo de 70 años y más (véase tabla 2). Llamativamente, dentro de los que no lo utilizan, sólo un 14% manifiesta tener algún impedimento de tipo físico (no escucha bien, no ve bien los números o no lo puede manipular). Como se evidencia, las cohortes por encima de los 65 años muestran tasas de adopción que están siempre muy por debajo del promedio del total de la población.

**Tabla 2. Población de 10 años y más por utilización de celular, computadora y/o internet, según edad en grupo decenales. Total Nacional Urbano. Tercer trimestre de 2011**

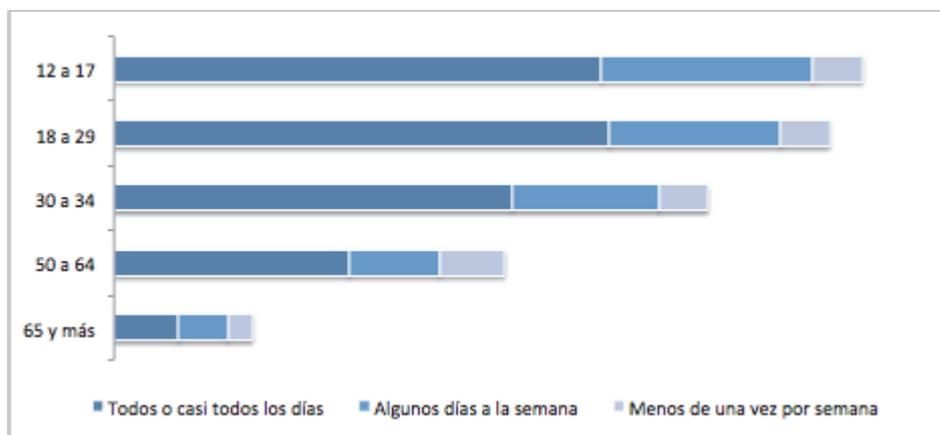
Edad	Usó teléfono celular		Usó computadora		Usó internet	
	Si	No	Si	No	Si	No
10 a 19 años	59,4%	40,3%	82,1%	17,3%	77,2%	22,0%
20 a 29 años	88,6%	11,2%	73,9%	25,6%	70,3%	29,0%
30 a 39 años	90,6%	9,2%	65,0%	34,7%	60,4%	39,2%
40 a 49 años	85,6%	14,3%	54,1%	45,7%	50,4%	49,4%
50 a 59 años	76,6%	23,3%	40,9%	59,0%	37,8%	62,1%
60 a 69 años	61,3%	38,2%	27,1%	72,5%	25,3%	74,2%
70 años y más	31,7%	67,9%	10,1%	89,5%	9,2%	90,1%

Fuente: Elaboración propia en base a la Encuesta Nacional sobre Acceso y Uso de Tecnologías de la Información y la Comunicación (ENTIC), 2011.

Los datos presentados sugieren que en el país se dan distintos tipos de uso de las tecnologías y distintas formas de inclusión digital. A partir del grupo etario de 30 años y más, se observa que la brecha se vuelve más aguda conforme avanza la edad. Resulta evidente que entre todos los grupos etarios son los adultos mayores quienes enfrentan más barreras en la adopción de tecnologías. Por esta razón, el presente trabajo los define como grupo vulnerable en cuanto al uso y acceso.

En consonancia con esta tendencia, la menor intensidad de uso de computadoras también aparece entre la población de mayor edad, sobre todo entre los mayores de 65 años. Mientras que el 60% de los menores de 30 años la emplea con frecuencia, sólo el 8% de los adultos mayores utilizan la computadora muy frecuentemente (ENCCyED, 2013).

**Gráfico 1. Frecuencia de uso de computadoras según edad. Primer semestre de 2013**



Fuente: Elaboración propia en base a resultados de ENCCyED, 2013.

El uso de internet tiene una expresión similar: casi 9 de cada 10 menores de 30 años suele utilizar internet. Entre las personas de 30 a 49 años el uso disminuye hasta el 70% pero, partir de esa edad, los números descienden abruptamente. Entre los adultos mayores, sólo el 16% declara hacer uso de esta herramienta (ENCCyED, 2013). En suma, la conectividad en el hogar y el uso de internet se relacionan con la edad de manera inversamente proporcional. Mientras una gran cantidad de adolescentes y jóvenes de entre 12 y 29 años utilizan internet aunque no tengan conexión en su hogar, muchos mayores de 50 años que sí cuentan con conexión en el hogar no la utilizan (ENCCyED, 2013).

Al analizar las actividades que realizan los individuos en internet, la edad también aparece como un factor determinante. Los menores de 30 años realizan muchas actividades y de

manera frecuente, mientras que los mayores de esa edad, y especialmente los adultos mayores, realizan menos actividades y con menor intensidad. Si se comparan las cinco principales actividades a nivel nacional, se observa que un 81% de las personas hasta 29 años usa redes sociales, el 69% chequea mails, el 77% escucha o baja música, el 68% chatea, y el 35% lee los diarios. Por su parte en el grupo de 65 años y más estas actividades se reducen al 9%, 13%, 5%, 10% y 12% respectivamente (ENCCyED, 2013).

Tanto la frecuencia de uso de los dispositivos como la intensidad de las actividades realizadas se ven reforzadas negativamente por el nivel socioeconómico en todos los grupos etarios. Una conclusión evidente de esta situación indica que a mayor es la edad y menores son los recursos, menor es la capacidad de acceso a las tecnologías (Aguerre, et al., 2010). Sin embargo, el surgimiento de lugares de acceso público a internet obliga a complejizar esta mirada. Gracias a espacios de gestión privada como cibercafés y locutorios, o estaciones de alfabetización digital promovidas y financiadas por gobiernos a nivel local y nacional<sup>4</sup>, el acceso y la conexión a internet están disponibles sin que sea necesaria una inversión sustancial en computadoras y abonos, poniendo en cuestión la falta de recursos económicos como única variable explicativa del acceso y uso de las tecnologías (Aguerre, et al., 2010). Entre las razones por las cuales algunas personas no utilizan las computadoras, la falta de posesión aparece como la más esgrimida entre los adolescentes. Sin embargo, entre las personas mayores de 50 años, la carencia de conocimientos es la razón más mencionada (ENCCyED, 2013). El hecho que este grupo etario encuentre en la falta de conocimiento el principal motivo para no utilizar internet da cuenta de la importancia del aspecto cultural de la brecha digital (o brecha de segundo orden). Como sostiene Moya (2005), la ausencia de

---

<sup>4</sup> Diversas políticas públicas de inclusión digital en América Latina han dado lugar al surgimiento de espacios de acceso público a internet en América Latina. A modo de referencia pueden verse los [Puntos México Conectado](#), los [Puntos Vive Digital](#) en Colombia y las [Aulas Digitales](#) en Argentina.

ciertos capitales culturales y educativos resulta un condicionante de la capacidad de apropiación de las tecnologías. La cuestión no se centra entonces únicamente en el acceso a las herramientas sino en el *cómo* y *para qué* hacerlo (Aguerre, et al., 2010).

En suma, la población adulta mayor constituye un grupo etario de importancia demográfica creciente en la Argentina pero se observan diferentes patrones de acceso, adopción, posesión y uso de las tecnologías según la edad evidenciándose una correlación negativa conforme ésta aumenta. Es innegable que el surgimiento de los espacios de acceso público dan cuenta de un panorama más alentador a la hora de pensar la inclusión digital pero los datos también demuestran que, en el caso de internet, el lugar de acceso impacta sobre los hábitos y rutinas de consumo: quienes acceden desde lugares públicos lo hacen con menor frecuencia e intensidad (Aguerre, et al., 2010). A esto se añade la constatación que, a medida que avanza la edad, la variedad de lugares de conexión va disminuyendo hasta circunscribirse exclusivamente al hogar. En efecto, los pocos adultos mayores que usan internet (16%) lo hacen desde su casa (ENCCyED, 2013).

### **1.7 La inclusión digital de las personas mayores desde una mirada cualitativa**

A la fecha, existe un número limitado de estudios enfocados en la relación entre adultos mayores, acceso y uso de las tecnologías. Las excepciones más relevantes son Helsper y Reisdorf (2013), Loos, Haddon y Mante-Mijer (2012), Colombo y Fortunati (2011), Selwyn (2004) y Milward (2003). Si bien se han puesto en marcha programas públicos que fomentan la inclusión tecnológica de los adultos mayores, se trata de un campo que se encuentra en desarrollo y cuya evaluación de impacto aún es incipiente, particularmente en el contexto argentino. De aquí que resulte provechoso tomar como punto de partida las investigaciones

realizadas en países en los cuales la transición demográfica se encuentra más avanzada y la porción de la sociedad envejecida es cada vez mayor.

En líneas generales, estos estudios confirman que el uso de internet está inversamente relacionado con la edad: a más joven es la población, mayor proporción de usuarios de internet y viceversa (Czaja, Charness, Fisk, Hertzog, Nair, Rogers y Sharit, 2006). Si bien se asume que entre los adultos mayores la exclusión digital es un hecho, todavía existe un debate acerca de cuál es la mejor forma de abordar el fenómeno. ¿Se trata de una exclusión forzada o bien es una elección deliberada? ¿La brecha digital es meramente un efecto generacional? ¿En qué medida la desvinculación con las tecnologías responde a barreras de accesibilidad física? ¿Qué lugar ocupan las barreras sociales y psicológicas?

La mayor parte de las investigaciones sobre brecha digital correlacionan indicadores sociodemográficos con el acceso, las habilidades y el uso de las tecnologías para explicar cuáles son las características (pobreza, sociabilidad, etc.) que explican la inclusión o exclusión digital. No obstante, en los últimos años, algunos análisis han sostenido la idea de una multiplicidad de factores intervinientes. La exclusión no se explicaría por una sola variable predictiva, sino por la combinación de las variables de edad, educación y género así como por otros factores no estrictamente sociodemográficos relacionados con el entorno social y la trayectoria personal (Helsper y Reisdorf, 2013). A fin de sistematizar la información recabada, se dividirán los estudios sobre la temática en dos grupos: aquellos que focalizan en características sociodemográficas y aquellos que utilizan una perspectiva basada en el individuo y la dimensión simbólica.

El primer grupo toma como variables explicativas la educación, el género y la composición del hogar (Helsper y Reisdorf, 2013; Morris, Goodman y Brading, 2007; Millward, 2003). En lo que atañe a la educación, las investigaciones indican una correlación negativa entre menor

educación y uso de las tecnologías. Si se toman los datos de la ENTIC en Argentina, se observa que sólo el 8% de las personas de 50 años y más con primaria completa usó internet y esta cifra asciende conforme avanza el nivel educativo, alcanzando el 74% para aquellos que cuentan con estudios superiores completos (ENTIC, 2012). En cuanto al género, éste incide negativamente en mujeres y los resultados sugieren que entre los adultos mayores el uso de internet está tipificado como una actividad netamente masculina (Helsper y Van Deursen, 2015).<sup>5</sup> Sin embargo, no se trata de una diferencia en capacidades sino de autopercepción: mientras las evaluaciones de aptitudes en el uso de internet no evidencian diferencias entre hombres y mujeres mayores, al ser entrevistadas, estas últimas tienden a subestimar sus capacidades (Van Dijk y Van Deursen, 2010). Adicionalmente, en el uso de las tecnologías aparecen diferencias de género: mientras los hombres mayores utilizan internet para vincularse con actividades individuales de recreación, las mujeres lo hacen con actividades sociales de interacción con otros (Helsper y Van Deursen, 2015). Por último, en relación a la composición del hogar, se argumenta que la soledad común a las personas mayores puede ser una explicación de porqué resultan menos proclives a vincularse con las tecnologías.

El segundo grupo busca los factores explicativos en la dimensión individual. Sentirse muy viejo para aprender cosas nuevas, falta de actitud<sup>6</sup>, miedo hacia las nuevas tecnologías, carencia de experiencia, motivaciones, tiempo y habilidades para usar internet son algunas de las barreras que mencionan los propios adultos mayores para explicar su desvinculación

---

<sup>5</sup> Este hecho no sería del todo llamativo dado que históricamente las capacidades y ocupaciones laborales relacionadas con las tecnologías se estereotiparon como un ámbito netamente masculino (Helsper y Van Deursen, 2015)

<sup>6</sup> Las actitudes hacia internet son generalmente consideradas un determinante de uso y resultan fundamentales en adultos mayores, especialmente cuando indican miedo o falta de familiaridad. Mantener una actitud negativa se asocia con una ansiedad hacia las computadoras e internet que redundo en intentos de minimizar el tiempo que se pasa frente a ellos (Wagner et al., 2010; Durnell y Haag, 2002).

(Helsper y Van Deursen, 2015). Entre éstos la falta de motivación es un problema particularmente llamativo: muchos adultos mayores simplemente no saben cómo y para qué puede ser utilizado internet (Morris et al., 2007). Por lo tanto, a la ausencia de habilidades se añade la falta de información. Selwyn (2004) y Morris et al., (2007) coinciden en sostener que entre las personas mayores existe una percepción compartida que asocia las tecnologías con la juventud, considerándolas inapropiadas para las personas mayores. Esto redundando en temores e incertidumbre a la hora de vincularse con ellas e incide sobre la motivación para aprender. Retomando las categorías expuestas en el apartado previo, puede decirse que uno de los problemas centrales que enfrentan las personas mayores en el uso de las tecnologías deriva, en gran parte, de cuestiones socialmente construidas a partir de la concepción de edad social de la vejez.

En relación al uso, parte de la literatura sugiere que los adultos mayores realizan sólo una pequeña porción del abanico actividades disponibles en comparación con los segmentos más jóvenes y esto se encuentra estrechamente vinculado con una menor exposición a las tecnologías (Loges y Jung, 2001). Al respecto, Reisenwitz et al (2007), desarrollan un análisis que evidencia cómo los adultos mayores con más experiencia reportan un menor nivel de aversión al riesgo y tienden a vincularse con una mayor cantidad de actividades en internet (Reisenwitz, Iyer, Kuhlmeier y Eastman, 2007). Contrariamente, aquellos con una experiencia online más acotada son proclives a una baja eficacia y mayores tasas de ansiedad en el uso de los dispositivos, dos factores que inciden negativamente en la velocidad de adopción de tecnologías (Helsper y Van Deursen, 2015). En este sentido, las investigaciones señalan que existe una correlación positiva entre mayor experiencia, diversificación de actividades y más tiempo en línea.

En líneas generales, si bien es posible pensar que la brecha digital sea simplemente un fenómeno generacional que desaparecerá con el tiempo, cómo se resolverá la distancia en el mediano plazo resulta menos evidente. En un contexto de aumento del peso relativo de las personas mayores en las sociedades, la pregunta por el acceso, la participación y la adaptación a los cambios tecnológicos es fundamental para lograr un ejercicio pleno de sus capacidades y derechos. De aquí que también resulte de especial relevancia para el diseño de políticas públicas sobre vejez.

## **CAPÍTULO 2 METODOLOGÍA**

### **2.1 Introducción**

El propósito de esta investigación consistió en estudiar los procesos de apropiación que atraviesan y movilizan las prácticas tecnológicas de los adultos mayores en las distintas esferas de su vida cotidiana a través de sus percepciones y valoraciones. Específicamente, se apuntó a indagar las tramas de sentido que los actores involucrados le atribuyen al uso de las tecnologías, en un contexto de incorporación generalizada de los dispositivos y rápido envejecimiento de la población. Como se evidenció en el apartado previo, el análisis sobre el acceso y los patrones de uso de las tecnologías en personas mayores como grupo diferenciado representa un campo de estudio poco explorado, sobre todo en América Latina y en Argentina en particular. Salvo contadas excepciones, son muy escasos los antecedentes de investigaciones en el campo cuyo abordaje se destine a este colectivo. En función de estos antecedentes, se recurrió a un estudio exploratorio y descriptivo.

Teniendo en cuenta que la Ciudad de Buenos Aires es una de las ciudades con mayor penetración de internet y población envejecida en la región, constituyó un buen caso de estudio para comprender cómo ocurre la inclusión digital en adultos mayores. En general, los análisis sobre uso de internet entre personas mayores se basan en factores sociodemográficos en lugar de preguntarles directamente por qué no utilizan las tecnologías, o por qué lo hacen cómo lo hacen, asumiendo que esta población constituye un grupo homogéneo que presenta razones comunes mantenerse offline (Helsper y Van Deursen, 2015). A nivel de políticas públicas, poco se conoce acerca de los diversos tipos de exclusión y las necesidades particulares de los diversos grupos vulnerables. Tomando esto en consideración, la presente investigación se propuso contribuir a enriquecer la perspectiva de la heterogeneidad en la

exclusión, examinando las barreras y mecanismos que dan cuenta de un uso diferencial de las tecnologías e internet en ciertos grupos vulnerables. Teniendo en cuenta el promedio de penetración de internet en América Latina (49,7%), se definió como grupos vulnerables aquellos que no superan el 50% de su población conectada a internet. La investigación no pretendió medir resultados de los programas de políticas públicas implementados sino dar cuenta de usos y apropiaciones de las tecnologías que hacen los adultos mayores en su vida cotidiana a partir de sus creencias, costumbres, experiencias y valores. Para alcanzar este objetivo, se llevaron a cabo entrevistas en profundidad con participantes del programa Aulas Digitales que se detalla en los próximos apartados. En lo que sigue, el capítulo explica la estrategia metodológica utilizada en el presente estudio, atendiendo a los aspectos de diseño, muestreo, participantes, recolección y análisis de los datos.

## **2.2 Diseño metodológico**

En la investigación se adoptó una estrategia metodológica cualitativa para obtener experiencias, percepciones y representaciones asociadas a acontecimientos vividos por los adultos mayores en relación con el uso de las tecnologías desde la propia voz de los actores (Rotman, 2010; Marradi, Archenti y Piovani, 2010). Esta indagación permitió recuperar los significados que le asignan a las tecnologías en sus prácticas cotidianas. Si bien las tecnologías están integradas por un amplio abanico de dispositivos, a los fines de este estudio se analizó el acceso a las cuatro tecnologías que tienen una mayor incidencia dentro de este segmento: las computadoras, la tablet, la telefonía móvil (con o sin acceso a datos) e internet. Los datos cualitativos se construyeron a partir de la realización de veinte entrevistas semi-estructuradas individuales, siguiendo el criterio de saturación teórica, es decir, hasta que se alcanzó la certeza práctica que nuevos contactos no aportarían elementos desconocidos

para el tema de investigación (Sautu, 2005; Glasser y Strauss, 1967). Si bien las entrevistas se realizaron buscando generar una conversación natural e informal con los adultos mayores, se incluyó una guía de pautas con una serie de preguntas abiertas (ver anexo). La técnica de entrevistas fue escogida buscando acceder a información que no es fácilmente observable y porque resulta un recurso privilegiado para captar el modo en que los actores ven, clasifican y experimentan el mundo en sus propios términos (Marradi, et al., 2010; Vieytes, 2004). La guía de pautas permitió, a su vez, estandarizar las preguntas, facilitar el análisis y favorecer las comparaciones entre casos.

La guía se dividió en tres secciones. En la primera se indagó acerca de las formas de vinculación de las personas mayores con las tecnologías en su vida cotidiana, incluyendo preguntas relativas a la posesión, adquisición, frecuencia y motivación de uso. En la segunda, se preguntó acerca de sus percepciones y valoraciones, haciendo hincapié en las experiencias personales y el impacto en su vida cotidiana. Por último, se profundizó sobre las barreras, dificultades y límites que perciben las personas mayores en el uso y acceso a las tecnologías.

Cada entrevista presencial duró aproximadamente veinticinco minutos y se realizó en las inmediaciones de las Aulas Digitales o en los hogares de los entrevistados de acuerdo a su preferencia. En tres casos se optó por la modalidad telefónica a pedido del entrevistado. El audio fue registrado mediante una grabación y, posteriormente, se realizó una transcripción de cada registro. Dado que este trabajo formó parte de una primera aproximación cualitativa, no fue objetivo de esta investigación generalizar y extrapolar los resultados a un universo más amplio que el delimitado para el trabajo de campo. Tampoco así medir o determinar el grado de éxito del programa Aulas Digitales como política pública para generar mayor inclusión digital entre los adultos mayores.

### **2.3 Selección de participantes**

Los datos fueron recopilados entre los meses de marzo y abril del año 2017. El estudio incluyó un total de veinte participantes comprendidos en la franja etaria de 60 años y más. Siguiendo las recomendaciones metodológicas de Maxwell (1996) y Marradi et al. (2010) para la realización de entrevistas, se utilizaron los lineamientos de un muestreo intencional de carácter teórico para obtener testimonios ricos y heterogéneos sobre experiencias de apropiación.

Los participantes fueron reclutados a través del programa Aulas Digitales en la Ciudad Autónoma de Buenos Aires desarrollado por la Secretaría de Tercera Edad del Gobierno de la Ciudad entre los años 2013 y 2016 (previamente denominado Postas Digitales). Si bien en la actualidad el programa está transicionando a una versión más acotada (programa +Simple), el objetivo del mismo consiste en acercar las nuevas tecnologías a las personas mayores a través de talleres gratuitos de informática e internet, de uno a cuatro meses de duración. A tal fin, existen 40 Aulas Digitales (37 fijas y 3 móviles) ubicadas en clubes, centros de jubilados, asociaciones e instituciones de la sociedad civil. Cada aula está equipada con computadoras con conexión a internet y en ella se dictan talleres dirigidos a personas de 60 años y más. La ubicación geográfica de las aulas se corresponde con la distribución de envejecimiento por comuna, privilegiando las comunas más envejecidas. De lunes a viernes, entre las 10 y las 18 horas, se dictan alrededor de cuarenta y cinco cursos de concurrencia semanal. Si bien la asistencia es dispar, en promedio asisten a cada uno de ellos entre diez y quince personas mayores.

Las clases están previstas en horarios pautados y el método de enseñanza se acerca a una situación educativa formal y tradicional. Los contenidos impartidos están estipulados en un programa de formación y apuntan a la incorporación de conocimientos amplios sobre entorno

web, correo electrónico, redes sociales y herramientas básicas de internet en tablet y computadoras. Los facilitadores son en general personas jóvenes de ambos géneros de entre 25 y 40 años. En cuanto al perfil de los usuarios, acuden personas que nunca han tenido contacto con la computadora y otras que se encuentran más avanzadas.<sup>7</sup> Se observa una predominancia de mujeres por sobre hombres y el rango etario usualmente oscila entre los 60 y 84 años, con algunas excepciones.

Retomando la conceptualización de Barrantes (2007), las Aulas Digitales están centradas en el problema de la demanda. A diferencia de la mayoría de las políticas públicas tendientes a resolver el problema de la oferta a través de planes nacionales de acceso a dispositivos y conectividad puestas en marcha en la última década, el objetivo del programa consiste en apuntalar la falta de habilidades y competencias digitales de los adultos mayores. Si bien no tiene un gran impacto cuantitativo sí resulta significativo si se consideran otras dimensiones de la brecha digital de segundo y tercer orden como la adquisición de habilidades, la sociabilidad y la participación. Por otra parte, estos espacios absorben a sectores de la población que nunca han tenido contacto con las tecnologías de manera que ayudan a resolver no sólo el problema de acceso sino también de la ausencia de demanda (Benítez Larghi et al., 2013; Barrantes, 2007).

En los últimos tres años, según fuentes del programa, cuatro mil quinientos adultos mayores se graduaron en los talleres ofrecidos en las Aulas Digitales. Por lo tanto, el programa se presentó como un campo privilegiado para analizar los desafíos que enfrentan los adultos mayores en el uso y acceso a las tecnologías, proporcionando un espacio natural de aprendizaje para realizar las entrevistas. Teniendo en cuenta que acceso a las tecnologías es

---

<sup>7</sup> Merece la pena destacar que aunque no todos tienen experiencia en el manejo de las tecnologías el hecho que hayan decidido tomar un curso en las Aulas es indicativo de su apertura, pudiendo tratarse de personas con mayor predisposición al cambio y el aprendizaje de nuevas herramientas.

un derecho universal de las personas, se consideró a los adultos mayores destinatarios de esta política pública como sujetos de derecho y no como usuarios ni beneficiarios de un servicio. Las Aulas Digitales fueron concebidas en tanto espacios públicos de inclusión social a través de la inclusión digital. Cabe señalar que las mismas se escogieron como medios que permitieran acortar el universo y tener acceso a la población en estudio, pero no fue propósito de la investigación analizar el diseño e impacto del programa en sí mismo.

En función de los supuestos y las preguntas de investigación planteadas, los criterios de selección de los informantes fueron: (a) el género; (b) el uso de tecnologías; (c) el barrio de residencia; (d) la participación en algún taller de las Aulas Digitales entre 2016 y 2017<sup>8</sup>; y la (e) la edad, distinguiendo entre el grupo de los viejos-jóvenes de 60 a 74 años y los viejos-viejos de 75 años y más (Oddone, 1995). Estas características, que no se individualizan para garantizar el anonimato de los participantes, fueron relevantes para interpretar los resultados. En relación a la distinción por edad, se tomó esta conceptualización a los fines prácticos de la investigación sin desconocer que presenta limitaciones a la hora de caracterizar a los adultos mayores dado que no siempre la diferenciación coincide con la edad cronológica, sino con el estilo de salud física o mental y el nivel de compromiso familiar y comunitario (Oddone y Salvarezza, 2010). Todos los participantes firmaron un consentimiento previo a su participación en el estudio aprobado por la Junta de Revisión Institucional de la Universidad de Georgetown. Las características sociodemográficas de la muestra quedaron conformadas por diez personas de cada género, entre 63 y 88 años, en su mayoría con secundario completo como se observa a continuación:

---

<sup>8</sup> Este recorte temporal se realizó para acotar el análisis a lo acontecido en relación a la incorporación de tecnologías por parte de los adultos mayores los últimos años, habida cuenta del dinamismo que opera en este campo particular.

**Tabla 3. Características sociodemográficas de los participantes del estudio**

<b>Género</b>	<b>Edad</b>	<b>Barrio de residencia</b>	<b>Nivel educativo</b>	<b>Ocupación actual</b>
Hombre 1	63	Flores	Universitario completo	Joyero
Hombre 2	69	Belgrano	Universitario completo	Jubilado
Hombre 3	70	Caballito	Secundario incompleto	Empleado
Hombre 4	72	Boedo	Secundario completo	Pintor
Hombre 5	73	Mataderos	Secundario incompleto	Plomero
Hombre 6	74	Palermo	Secundario incompleto	Jubilado
Hombre 7	75	Almagro	Terciario incompleto	Jubilado
Hombre 8	76	Colegiales	Secundario completo	Jubilado
Hombre 9	79	Barracas	Secundario incompleto	Jubilado
Hombre 10	80	Balvanera	Secundario completo	Jubilado
Mujer 1	64	Palermo	Secundario completo	Empleada
Mujer 2	67	Colegiales	Universitario completo	Psicóloga
Mujer 3	69	Belgrano	Terciario completo	Artista
Mujer 4	71	Barrio norte	Secundario completo	Jubilada
Mujer 5	72	Balvanera	Terciario completo	Jubilada
Mujer 6	73	Almagro	Secundario completo	Cuidadora
Mujer 7	74	Barracas	Terciario completo	Terapista ocupacional
Mujer 8	83	Villa del Parque	Secundario completo	Jubilada
Mujer 9	85	Caballito	Terciario completo	Jubilada
Mujer 10	88	Villa Urquiza	Secundario incompleto	Jubilada

Fuente: elaboración propia en base a entrevistas

## 2.4 Análisis de los datos

A partir de las respuestas de las entrevistas se construyó una base de datos para analizar los resultados. El análisis buscó arrojar luz sobre la formas particulares de apropiación de las tecnologías por parte de las personas mayores en la Ciudad de Buenos Aires, contrastando las hipótesis de la literatura especializada y planteando nuevos interrogantes para alimentar futuras líneas de investigación. Para cumplir con este objetivo se utilizó el método comparado continuo de Glasser y Strauss (1967) codificando la información de campo para identificar patrones y categorizar los hallazgos. A tal fin, se recurrió al codificado abierto (*open coding*) para generar un listado de temas (*themes*) importantes y recurrentes. La comparación sistemática de cada caso permitió establecer semejanzas y diferencias sobre las formas de apropiación de tecnologías entre adultos mayores. La secuencia de entrevista-codificación-comparación se llevó a cabo hasta arribar a la certeza que nuevas entrevistas no proporcionarían temas novedosos a ser incorporados en el análisis. Información de género, edad, educación, barrio de residencia y ocupación actual fueron recabados para complementar el análisis descriptivo. El anonimato de los participantes se garantizó mediante el uso de un código que incluyó el género, un número y la edad.

## **CAPÍTULO 3 RESULTADOS**

En lo que sigue, se presenta el análisis de los datos a partir de la información recabada en las entrevistas. Los resultados refieren a la muestra objeto de estudio, por lo tanto, no se deben inferir generalizaciones relativas a la población adulta mayor de la Ciudad de Buenos Aires o la Argentina en general. La primera sección se centra en la experiencia detallada en el acceso y uso de cada tecnología definida como objeto de estudio en esta investigación: la computadora, tablet, internet y la telefonía móvil. La segunda profundiza en las percepciones de las personas mayores para comprender el valor que otorgan a las tecnologías y el sustrato motivacional que impulsa su uso y acceso. En la tercera, se analizan las barreras que inciden en dicho uso y acceso y, por último, se desarrollan tres tipologías actitudinales que permiten sintetizar los principales hallazgos en la muestra en estudio.

### **3.1 Acceso, uso y apropiación**

Según la literatura especializada, las trayectorias de acceso, apropiación y uso de las tecnologías son diversas y en su conformación se entrecruzan múltiples variables: económicas, culturales, de género, sociales y educativas, entre otras (Benítez Larghi et al., 2013; Barrantes, 2007). Al mismo tiempo, las estadísticas señalan que una gran proporción de personas mayores está excluida digitalmente en la medida que su contacto con las tecnologías ocurre de manera tardía y tienen menos posibilidades de acceso a la conectividad desde su propio hogar. En lo que atañe a la brecha digital de primer orden (Barrantes, 2007), entre las personas entrevistadas en este estudio se advierte un elevado acceso a las tecnologías: todas excepto dos poseen computadora en su casa, disponen de internet y se conectan con regularidad. Si bien la computadora y el celular son los dispositivos más utilizados, doce de

veinte entrevistados también utilizan la tablet. El uso de esta última tiene mayor incidencia en la cohorte de personas mayores más jóvenes, en la cual la disponibilidad de tecnología en el hogar tiende a igualar o superar los 3 dispositivos. Entre los dispositivos adicionales se mencionan el libro electrónico, el GPS y la Smart TV. Internet no se menciona en ningún caso como una tecnología diferenciada sino que se asume como una herramienta necesaria para el funcionamiento de la computadora. En el caso del teléfono móvil, algunos entrevistados subrayan que sólo utilizan las funciones comunicativas más básicas sin acceder a internet.<sup>9</sup> En este sentido, el uso varía según el dispositivo: mientras el celular aparece como un medio de comunicación inmediato y utilitario, la computadora se asocia con la exploración de temas de interés y la tablet con usos más específicos. Como afirman algunos entrevistados:

El celular es para comunicarme con los grupos, con la familia y los amigos. La tablet para estar más cómoda en la cama y la compu para buscar cosas en internet, para contestar los mails (Mujer 5, 72 años).

Uso las tecnologías todos los días pero la tablet es más para cuando uno tiene que viajar o ver alguna cosa determinada muy rápido (Hombre 1, 63 años).

El celular lo uso poco, si me llaman, yo llamo, nada más. Pero la computadora sí, la computadora me inspira muchísimas cosas que voy buscando y estudio mucha arqueología a través de la computadora (Mujer 3, 69 años).

---

<sup>9</sup> Vale la pena aclarar que lo que los entrevistados definen como “funciones más básicas” incluye el uso de mensajería instantánea en aplicaciones como Whatsapp. Por lo tanto, cuando declaran no usar internet en el celular aluden a la navegación en páginas web.

En lo que atañe a la adquisición de dispositivos, todos afirman haberlos comprado con sus propios medios. Tres entrevistados también obtuvieron la tablet de manera gratuita a través del programa +Simple del Gobierno de la Ciudad de Buenos Aires. La importancia de elegir dispositivos adecuados según sus necesidades se refleja en algunos discursos:

Compro yo, soy yo la que elige el modelo de acuerdo a mis posibilidades económicas pero soy yo la que voy a comprarlo, investiga el mercado y dentro de lo que puedo compro. En casa heredan mis aparatos, mi hijo heredó la notebook vieja, mi marido heredó la tablet vieja, mis teléfonos viejos los heredan ellos. Yo no heredo nada (Mujer 1, 64 años).

El mío es un celular para personas mayores así que no es tan difícil pero tiene cámara, tiene WiFi, tiene de todo (Mujer 8, 83 años).

En relación a la frecuencia de uso declarada, ésta es mayor en el celular que en la computadora. Sin embargo, no se observa una correlación entre frecuencia e intensidad de uso ya que si bien el celular se utiliza más a menudo se le dedica menos tiempo e interés que al uso de internet a través de la computadora. Para los viejos-jovenes, la conexión no sólo ocurre a diario sino que pasan muchas horas al día en contacto con las tecnologías. Todos afirman haberlas incorporado en su vida cotidiana para realizar las más variadas actividades:

Uso las tecnologías las 24hs. Donde yo voy pregunto si tienen Wi-Fi porque *tengo* que estar conectada (Mujer 1, 64 años).

Uno se va a acostumbrado a usar internet dentro del celular y a usar el celular todo el tiempo. Es muy cómodo porque estás en el subte, en el colectivo y estás leyendo el diario o viendo una información importante, lo tenés todo ahí (Hombre 1, 63 años).

Uso las tecnologías para todo. ¿Vos sabés que salió una aplicación para comprar remedios en la farmacia del barrio donde siempre hay millones de personas? Ahora vos marcás, mandás la foto de la receta y te dicen: “en 3 minutos puede venir a buscarlo”. Vas y te están esperando con el paquete listo (Mujer 3, 69 años).

En relación al análisis de los distintos tipos de uso de las tecnologías, es decir, las diferencias de tercer orden de la brecha digital, se observa que las principales prácticas tecnológicas desarrolladas por los adultos mayores están marcadas por una fuerte impronta comunicacional. Pasan la mayor parte del tiempo en aplicaciones para chatear (WhatsApp y Facebook Messenger), las redes sociales (Facebook) y el correo electrónico. La comunicación a través de la mensajería instantánea es una práctica bien aceptada que se utiliza tanto con personas más jóvenes, por ejemplo, hijos y nietos, y dentro de la misma edad con amigos y ex compañeros de trabajo. Incluso ocho entrevistados afirman estar familiarizados con el uso de grupos de mensajería. Todas estas actividades les permiten mantener y reforzar su red personal. En cinco casos, también se añade la videollamada a través de Skype, WhatsApp o Facetime para comunicarse con parientes en el extranjero. Como afirma Winocur (2009), cuando los padres y los hijos se encuentran separados, la utilización de las tecnologías permite recrear un hogar desterritorializado. En este sentido, las tecnologías se incorporan en la vida cotidiana como un medio que cobra cada vez más importancia para comunicarse con amigos y, especialmente, familiares: “Ni hablar de la

videollamada de Whatsapp que es maravillosa. Me conecta con la hija de mi mujer que vive en el exterior o a mi con mis hijos y tengo la posibilidad de verlos” (Hombre 1, 63 años).

Además del fuerte componente comunicacional y de sociabilidad presente en todos los testimonios, también aparecen usos que no implican comunicación mediada y denotan una relación de cotidianidad con los objetos tecnológicos para actividades tales como tomar fotos, ver películas y leer libros. Para diecisiete entrevistados, estas prácticas se complementan con el uso de navegadores para buscar información sobre temas de interés (cocina, manualidades, arte, historia, etc.), leer las noticias y ver videos a través de la computadora. En los testimonios, internet aparece como un medio que permite ampliar y reforzar intereses preexistentes a la incorporación de tecnologías. En este sentido, lejos de percibir las como meros instrumentos, subrayan su impronta recreativa:

Entro mucho en Gourmet porque me gusta mucho la cocina. En la televisión pasan las recetas tan rápidas que no alcanzo a anotarlas. Entonces, entro en Gourmet, busco el cocinero y busco lo que quiero hacer. Me gusta mucho la repostería (Mujer 10, 88 años).

Yo participo los domingos de un programa italiano donde se contestan preguntas sobre imperio romano y sobre nuestro país. Entonces yo busco todo eso (en internet) y luego lo contesto al mail de ellos y me he llegado a ganar premios (Mujer 1, 74 años).

Y a veces estoy aburrido, no puedo dormir y me prendo la compu. Me suena el pipipi a cada rato. Tengo cosas en conjunto, el grupo de gimnasia que somos 32. Además muchas pavadas, algún que otro cuentito, algún que otro videíto (Hombre 6, 74 años).

Siete entrevistados también mencionan el uso de procesadores de texto, hojas de cálculo y el banco electrónico. En estos casos, se trata de personas que han tenido o aún tienen contacto con las tecnologías en su entorno laboral. Para este grupo, que se ubica en la cohorte más joven de la muestra, la computadora representa una doble herramienta de carácter laboral y recreativa. Según los testimonios de algunos entrevistados:

Uso la tecnología por trabajo. Yo soy pintor y uso la computadora para eso y para estar en contacto con grupos profesionales (Hombre 5, 75 años).

La tablet y la computadora las uso mucho porque cuando tengo los turnos con los pacientes nos encontramos por Skype o por Facetime. A mi lo que me permite esta tecnología es poder trabajar (Mujer 2, 67 años).

La computadora la uso porque es una herramienta de trabajo, la uso todos los días. Ya no se anota nada y el celular es una mini computadora que va con vos a todos lados (Hombre 1, 63 años).

A pesar de advertirse en la muestra una incorporación de tecnologías relativamente elevada comparada con la media nacional, todos los entrevistados excepto uno expresan ciertos reparos en relación al uso intensivo de tecnologías. En primer lugar, las tecnologías aparecen como un obstáculo que interfiere con las actividades sociales o laborales. En este sentido, el uso constante del celular es asociado con la superficialidad de la sociabilidad y la pérdida del contacto cara a cara. Como bien señala Winocur (2009), esta postura puede ser interpretada como un acto de reafirmación de los vínculos tradicionales pero también como una forma de

rechazo a la forma de exclusión a la que las personas mayores se ven sometidas cuando están con alguien y éste se desconecta momentáneamente para mandar un mensaje o contestar una llamada.

Algunas veces he intentado que cuando llegan mis hijos a casa les hago poner el celular en una canasta pero dura muy poco. A veces uno va a un restaurante, mira hacia un costado y ve cuatro flacos que están cada uno en lo suyo (con el celular) y no se conectan. Me choca un poco eso (Hombre 1, 64 años).

Otros manifiestan reparos sobre la facilidad con la que las tecnologías resuelven ciertas inquietudes o alteran la privacidad:

Lo que quizás para mi es imprescindible del celular es la parte del Waze, del GPS [...] ahora me doy cuenta que me subo al auto y digo: "¿pero antes cómo hacía?". Yo tenía que ir a cualquier lado y no tenía problema. Me doy cuenta que me generó una limitación en el pensamiento y la memoria práctica del funcionamiento con el auto. Porque entonces cualquier cosa pongo el Waze y yo antes cualquier cosa ponía el intelecto (Mujer 2, 67 años).

Tengo Facebook y no lo uso tampoco por un tema de privacidad. Lo que uno busca, entiendo, es que alguien te conteste y te ponga me gusta. Si no te contestan te volvés loco, te deprimis, ¿no? (Hombre 1, 64 años).

No me gusta el Facebook porque me no me interesa saber nada de nadie y que nadie sepa nada de mí así que por eso no tengo Facebook. Por ahí, es una idea un poco retrograda pero, bueno, es mi idea (Mujer 4, 71 años).

Contrario a lo que podría pensarse a priori, el discurso que sostiene un uso más reflexivo de las tecnologías no encuentra una correlación con la edad. Los adultos mayores eligen establecer sus propios límites y regular su conectividad en ambas cohortes, en parte por diferenciarse de la actitud de los más jóvenes de “estar pegados a la pantalla”, pero también por preservar el tiempo que dedican a otras actividades. Algunos de los entrevistados observan que el uso intensivo los lleva a sentirse dependientes y a distraerse de otras actividades, consumiendo su atención y quedando atados a la computadora. En este sentido, aparece una percepción desfavorable en la articulación de la temporalidad de la vejez y el tiempo que requiere el uso de tecnologías. Hay un sentido común compartido que asocia la navegación y búsqueda en internet con una actividad de apertura al mundo pero que, al mismo tiempo, conlleva el riesgo de interrumpir hábitos y rutinas:

El día que pueda me gustaría comprarme una computadora pero lo que pasa es que me ata mucho la computadora porque tenés que estar permanente encima. Una vez que te pones, pasan las horas y no podés salir (Hombre 5, 75 años).

Antes tenía tiempo para tejer, para coser, para ir a trabajar y ahora desde que me jubilé es como que todo ese tiempo está en la computadora (Mujer 5, 74 años).

Este primer nivel de análisis sugiere que los adultos mayores tienen una actitud positiva en relación con las tecnologías y, con distintos grados de aprehensión, las han incorporado en su vida cotidiana. Entre quienes poseen más de un dispositivo se observa una mayor confianza para incorporar otros. No es casual observar que quienes mencionan manejar más de tres aparatos también realizan una mayor variedad de actividades en línea. El mayor tiempo en contacto con las tecnologías favorece que estos usuarios realicen actividades más diversificadas, conozcan en profundidad las posibilidades que ofrecen las tecnologías y sepan usarlas de forma más completa (Aguerre, et al., 2013). Sin embargo, aún entre quienes no manifiestan experimentar muchas dificultades, el uso no es indiscriminado.

Principalmente, se encuentran dos sentidos en la apropiación de las tecnologías. Por un lado, un valor comunicativo asociado al contacto con amigos y familiares, y, por otro, un valor social y recreativo atribuido a los dispositivos como espacios formativos, informativos y de exploración. Los testimonios evidencian que, en la muestra en estudio, la brecha digital no está tan definida por la posesión de dispositivos sino por la variedad de usos y actividades que las personas mayores realizan, permitiendo superar la dicotomía en términos de acceso/no acceso e incorporando una dimensión analítica más rica en relación a las distintas habilidades digitales de los adultos mayores.

Si se comparan las dos cohortes entrevistadas, el grupo de menores de 75 años presenta un abanico mucho más amplio de actividades que la cohorte más mayor. En consonancia con la literatura especializada, se produce una diferencia sensible en la utilización más generalizada de las tecnologías entre las personas que han recibido mayores niveles de educación formal respecto a las que han recibido niveles bajos o bien ninguna formación. En este último caso, se trata de usuarios que han realizado un aprendizaje en su edad adulta y, en algunos casos,

tras su retiro laboral. Así, cuanto mayor es la edad, existe una mayor relación entre el grado de formación recibida y los usos de las tecnologías.

### **3.2 Percepciones y motivaciones del uso de las tecnologías**

De la sistematización de la información recabada en las entrevistas emergen tres líneas discursivas que permiten desentrañar los significados que los adultos mayores construyen en relación con las tecnologías y el sustrato motivacional impulsa su utilización: superar la exclusión o “no quedarse afuera”, conectarse con el mundo y lograr autonomía y seguridad.

#### *Superar la exclusión o “no quedarse afuera”*

Las personas mayores comprendidas en este grupo perciben a la tecnología como una necesidad eminentemente social. La motivación para utilizarla no surge de forma natural sino que alude a la presión externa de su red de contactos. Los entrevistados perciben que la comunicación a través de las tecnologías va ganando cada vez más espacio dentro de sus vidas, al tiempo que la adopción de estos medios por parte de familiares y amigos produce una suerte de “efecto contagio” (Benítez Larghi, 2013). De acuerdo con una de las entrevistadas:

(mi motivación es) no ser una analfabeta virtual. Uno tiene nietos, parientes jóvenes, chicos, primos, familia y si vos realmente no te manejas con alguno de estos medios es como que te quedas afuera. Me pasó eso hace años, entonces fui y me inscribí en los cursos de computación (Mujer 4, 71 años).

Si bien admiten que las tecnologías no forman parte de su generación, la difusión de las mismas en sus círculos sociales los lleva a incorporarlas para no quedarse afuera. Quienes sostienen esta postura, evidencian una fuerte inclinación a no ser etiquetados como “pasados de moda” u obsoletos. En algunos casos, esto se percibe como una presión por no convertirse en “analfabetos tecnológicos” y, en otros, por adaptarse a las nuevas formas de comunicación de su entorno. En este sentido, como señala Winocur (2009), las tecnologías transforman la percepción del aislamiento: el que está aislado y marginado ya no es necesariamente el que no tiene gente a su alrededor sino el que está desconectado. Según el relato de dos entrevistadas:

Yo creo que la tecnología se internalizó tanto en la gente que no se puede prescindir de esto y es como que te adaptás o te adaptás [...] Entonces yo creo que para la gente es una forma de sociabilidad, si no te excluís (Mujer 2, 67 años).

El celular me lo compré yo porque dije "no puede ser que esté aislada del mundo" (Mujer 7, 74 años).

Para este grupo compuesto por diez entrevistados, el entorno social -hijos, amigos y nietos- es uno de los principales impulsores y motivadores para entrar en contacto con las tecnologías, así como un fuerte condicionante para el aprendizaje. Aún teniendo en cuenta que todos los entrevistados han llegado a las Aulas Digitales para iniciar o profundizar un proceso de aprendizaje, la mayoría aún recurre a su entorno cuando experimenta dificultades:

Por supuesto hay barreras y hay limitaciones pero si tengo una limitación agarro y les pregunto a mis hijas. Yo no tengo problema en preguntar, averiguar y si necesito voy a hacer un curso (Mujer 5, 72 años).

La información de las entrevistas sugiere que para que los adultos mayores den su paso inicial para aprender a usar las tecnologías, el apoyo del entorno social juega un rol fundamental. Siguiendo la teoría de aprendizaje social (Tsai, Shillair y Cotten, 2014), cuando el entorno apoya el aprendizaje, las nuevas habilidades se incorporan con mayor facilidad. Esto permite superar el temor inicial a equivocarse y ganar confianza para explorar nuevas funciones.

#### *Conexión con el mundo*

El segundo eje motivacional que puede extraerse de los relatos de los entrevistados concibe a las tecnologías como un vehículo para mantener una conexión con el entorno y la realidad gracias a la enorme disponibilidad de información actualizada. Los adultos que manifiestan esta motivación no sólo desean estar en conexión con la realidad sino tener oportunidades para explorarla, aún cuando estén limitados físicamente. El impulso surge de la necesidad de mantenerse activos y emprender cosas nuevas. De aquí que en sus relatos se reitere que las tecnologías son una forma de estar conectados con el mundo. Como afirma una de las entrevistadas: “Cuando yo me puse con la computadora dije: si tengo algún día un problema que me impida movilizarme quiero estar conectada con el mundo” (Mujer 9, 85 años).

Quienes sostienen esta mirada han iniciado un proceso de interiorización de las tecnologías que se concreta en la aparición de una necesidad presente en el sujeto que no requiere la presión del entorno social para materializarse. Una vez adoptada la tecnología se convierte en

un objeto cotidiano que se usa de manera regular. En efecto, se observa que son usuarios avanzados que manejan muy bien las diversas aplicaciones de internet y que han superado las barreras de usabilidad y la falta de confianza. Internet es el medio que protagoniza su discurso como la mejor herramienta para ampliar sus conocimientos y mantenerse actualizados:

[...] soy una persona muy ansiosa entonces esto de la inmediatez de la tecnología me tranquiliza. Es más salgo y estoy escuchando la radio a través de internet. Yo viajo al interior del país y las pocas veces que viajo extraño Buenos Aires y voy conectada (Mujer 5, 72 años).

En los relatos se evidencia el rol facilitador de las tecnologías en la vida cotidiana, la oportunidad que representan para mantenerse informados y desarrollarse como personas. Las tecnologías representan un doble avance: en el plano personal les permiten estar conectados con el mundo y, de modo más amplio, entienden que el futuro pasa por la incorporación de las tecnologías en la vida cotidiana. En definitiva, para quienes manifiestan esta motivación, estar incluido digitalmente equivale a llevar una vida plena. Como afirma uno de los entrevistados: “No podría vivir sin las tecnologías. No podés, uno se queda afuera de todo. Es el avance, es la cultura” (Hombre 3, 70 años). Según otro testimonio:

Si estás en tu casa estás cómodo, no tenés que vestirte, ni arreglarte para ir a charlar con nadie y bueno tenés el contacto de todos desde tu casa. Yo antes tenía la obligación todos los días de vestirme, ponerme el traje y todo eso se terminó. Ahora lo disfruto de otra manera: disfruto de mi casa, de mi mujer, de mi computadora, de

mi información. Es otra vida, a mi la tecnología me cambió la vida (Hombre 2, 69 años).

### *Autonomía y seguridad*

Por último, la tercera motivación que aparece en los relatos de los entrevistados se relaciona con la dimensión de la autonomía personal y la sensación de seguridad. Esta es una cuestión clave para las personas mayores que redonda en la tranquilidad personal y del entorno familiar. Quienes sostienen este discurso, perciben que las tecnologías les proporcionan un mayor espacio de libertad e independencia personal en la medida que les da a sus hijos un medio para localizarlos fácilmente y les permite a ellos continuar con sus actividades cotidianas de manera autónoma. En algunos casos, afirman haber recibido los dispositivos tecnológicos como un regalo/imposición de sus familiares o por indicación médica. Específicamente en el caso del celular, los entrevistados dejan entrever que su uso está atravesado por una cuestión de control, localización, monitoreo y seguridad. Como afirma Winocur (2009), la necesidad de estar “permanentemente localizables” se relaciona con la necesidad de extender el anclaje doméstico y familiar como una forma de contrarrestar la incertidumbre y llevar consigo las certezas. Según los testimonios de los entrevistados:

El celular fue de prepo porque uno de mis hijos viajaba y me dijo que tenía que estar conectada con él y, por ese motivo, tuve el celular para poder comunicarme con ellos (Mujer 9, 85 años).

La computadora me la regaló mi hija porque ella se compró otra y me dió la suya. Uso celular pero el común, el más simple, sin internet, sólo para llamar... para que me controlen (Mujer 10, 88 años).

Las entrevistas sugieren que entre los más mayores se tiende a asociar el teléfono móvil con emergencias o situaciones inesperadas pero, en general, no se utiliza para conversaciones casuales como sucede en el caso de los más jóvenes. Según Fernández-Ardèvol (2011), entre los adultos mayores el móvil es una capa adicional del conjunto de herramientas de comunicación y no es percibido como central en la vida diaria sino que ocupa una posición periférica. Pese a esto, la potencialidad del teléfono celular es muy valorada por quienes reconocen limitaciones psicofísicas asociadas a su edad en la medida que los ayuda a mantener su independencia:

El celular nos sirve tanto a mi marido como a mi cuando estamos afuera, es una tranquilidad para llamar si necesitamos algo. Me parece que a esta edad uno tiene que llevar uno de estos artefactos porque si no los hijos no nos dejarían salir solos (Mujer 7, 83 años).

Este grupo de usuarios que articula el discurso del interés con la necesidad de seguridad, comodidad y protección, está compuesto por las personas más mayores de las dos cohortes entrevistadas. Si bien admiten que la presión externa ha sido un factor clave para comenzar a utilizar ciertas tecnologías, también le otorgan importancia a los beneficios que perciben por tenerlas. Se refieren a ellas como un instrumento que ofrece un abanico de utilidades y que les permite mantenerse en permanente conexión con su comunidad afectiva, sintiéndose

acompañados y protegidos. Valoran la posibilidad de ser localizables y de localizar. Aquí es donde las tecnologías se perciben como una herramienta que cumple una función de seguridad en esta etapa de la vida, extendiendo virtualmente los lazos protectores del hogar (Winocur, 2009). Como sostiene una de las entrevistadas: “(Con la tecnología) me siento protegida. A mi edad es como estar protegida porque sé que puedo apretar un botón, y que hay alguien de mi familia y me contestan. Estoy comunicada” (Mujer 10, 88 años).

En definitiva, los tres ejes motivacionales identificados en los relatos de los entrevistados permiten afirmar que las personas mayores perciben en las tecnologías un valor simbólico positivo asociado a la independencia, la conexión con el mundo, la autonomía y la autoestima; y un valor instrumental relacionado con la seguridad personal y sentirse menos vulnerables gracias a la posibilidad de contactarse de manera rápida y ubicua con sus redes de contención familiar.

### **3.3 Barreras de uso**

Las barreras de uso identificadas en esta población de adultos mayores están vinculadas con cuestiones actitudinales, cognitivas y motivacionales. De los relatos de los entrevistados se desprenden principalmente tres factores limitantes: conocimientos insuficientes, falta de tiempo o motivación y miedo a las tecnologías. Vale destacar que, a diferencia de lo que plantean otras investigaciones, las barreras económicas no son la razón más saliente en la muestra en estudio. Sólo tres entrevistados realizaron una mención a este factor como una limitante pero en ningún caso como un condicionante. Aquí es importante realizar una consideración en favor de las características de la muestra, sesgada por el hecho que muchas Aulas Digitales se encuentran en las comunas más envejecidas que no necesariamente coinciden con los barrios con mayor carencia de recursos económicos. Además, por tratarse

de una muestra cuyo nivel educativo alcanza o supera en la mayoría de los casos el secundario completo, es de esperar que esta variable también impacte en la presencia de factores actitudinales por sobre económicos.

### *Conocimientos insuficientes*

Muchos entrevistados manifiestan no contar con los conocimientos necesarios para poder hacer un uso pleno de las tecnologías, aludiendo a la necesidad de contar con una formación y entrenamiento previo para poder utilizarlas. Entre quienes sostienen esta mirada, se percibe que las tecnologías no solo resultan complejas en su funcionalidad sino que su constante evolución les impide alcanzar un nivel de manejo aceptable. En lugar de asumir la novedad como una característica positiva de la tecnología, algunos adultos mayores lo conciben como un obstáculo:

Yo lo que noto es que me he quedado en ese sentido. Hoy tenés que estudiar para poder...se ha llegado a un nivel tan excelente de aplicaciones y de trabajos en computación que tenés que estudiar. Tenés que ser un especialista. Antes uno manejaba el Excel, manejaba el Word. Hoy hasta para bajar una película, o bajar algo tenes que saber cómo hacer y no es fácil, tenés que dedicar mucho tiempo (Hombre 3, 70 años).

Conectarme a internet no es nada difícil, lo hago a diario. Lo que me impide usar más la tecnología es el avance muy veloz que tiene la tecnología, lo nuevo que va saliendo (Mujer 4, 71 años).

Los adultos mayores que sostienen esta visión ponen en cuestión sus propias capacidades para utilizar las tecnologías por el miedo a su edad y “haber llegado demasiado tarde”. Si bien reconocen la importancia y la utilidad de las tecnologías en la vida cotidiana, perciben un cierto malestar ante unas tecnologías reconocidas como necesarias pero fuera de su alcance. Esta actitud general de culpar a la edad se asocia a la falta de formación y la dificultad para adquirir conocimientos nuevos siendo mayor por una disminución en las capacidades cognitivas.

A veces es difícil porque uno a cierta edad va perdiendo concentración, las capacidades no son las mismas, el estudio previo tiene mucho que ver, para mí es como estudiar un idioma. Y yo creo que hay que estudiar muchísimo para entender la tecnología (Hombre 4, 72 años).

Aunque algunos entrevistados sostienen que la edad es una barrera, la edad por sí misma no constituye un obstáculo. Esta percepción se asienta en la idea que las tecnologías no están pensadas para la gente mayor. En el sentido expuesto, se observa cómo la representación social asociada a la vejez impacta en la forma que las personas mayores se vinculan con las tecnologías y perciben sus posibilidades de uso y apropiación. Como afirman otras investigaciones, la preferencia por formas más básicas de tecnologías o sentirse satisfecho con lo que se conoce, puede estar vinculada con la percepción de la declinación de la condición física y mental atribuible al paso del tiempo (Kim, 2012). En algunos casos, los entrevistados intentan superar las limitaciones percibidas a través de cursos como los que se dictan en las Aulas Digitales y, en otros, simplemente se acepta esta condición como una

característica natural en esta etapa de la vida que redundando en la utilización de funciones más básicas en lugar del amplio abanico de posibilidades que ofrecen las tecnologías.

Aquellos que perciben esta barrera, tienden a diferenciarse de los más jóvenes, por lo general representados en la figura de sus nietos, quienes aparecen como referentes en el uso de las tecnologías. Hay una noción compartida que sostiene que las nuevas generaciones nacen con los conocimientos incorporados y esto marca una distancia difícil de salvar con quienes debieron “migrar” a la tecnología. Este discurso también se articula con una presión por incorporar la tecnología que viene desde exterior ante la cual muchos adultos mayores se sienten solos e incomprendidos:

Cuesta mucho entender a la gente como yo. Mi nieto tiene cuatro años y lo maneja mejor que yo y me dice "no, abuelo así no es". Ellos nacen conectados y para mi es muy difícil. Yo no estoy con tiempo para aprender todo eso, a esta edad no (Hombre 9, 79 años).

En definitiva, para quienes sostienen esta mirada el uso de las tecnologías se ve limitado por una carencia de conocimientos que, en ocasiones, redundando en una actitud desapegada y cierta negatividad patentes en la afirmación: “es un poco tarde para nosotros todo esto, tendría que haber venido hace 20 o 25 años antes” (Hombre 4, 72 años). Sin embargo, en este argumento también se evidencia el fuerte peso que tiene la representación social de la vejez como una etapa de carencias cognitivas.

### *Falta de tiempo y motivación*

En la muestra en estudio, ocho entrevistados admiten que la falta de tiempo, voluntad, interés y motivación son las principales barreras que les impiden utilizar más las tecnologías en esta etapa de sus vidas. Se trata de un discurso que conecta directamente con la dificultad para interiorizar la tecnología en la vida cotidiana por el esfuerzo actitudinal que implica. Con distintos grados de resignación, los entrevistados expresan no tener un impulso motivacional tan grande que les permita incorporarlas. Al preguntarles por posibles incentivos, la frase más pronunciada es “no necesito nada, estoy bien así”. Según uno de los testimonios:

Digamos que la computadora la tuve a los 52, no es lo mismo a los 52 que a los 60 o a los 73. En este momento ya no tengo tanto interés en indagar, me conformo con lo que sé (Mujer 6, 73 años).

Como sostienen otras investigaciones (Fernández-Ardévol, 2011), en la medida que los adultos mayores perciben menos necesidad de utilizarlas, se reducen los deseos de aprender cómo funcionan. Para la mayoría, el acotamiento en los ámbitos de interés se vincula con la edad y la etapa de la vida. Para este grupo, incorporar las tecnologías es percibido como un esfuerzo excesivo. Como afirman algunos de los entrevistados:

El mundo cuando uno se va a haciendo más grande se va a acotando un poco, en un momento tenés un millón de intereses y después los intereses se van seleccionando. Es una cosa evolutiva que se da sola, no es por voluntad. Entonces siento que lo tengo está bien, que me colma totalmente (Mujer 3, 69 años).

También uno está en una etapa de regreso, quiere un poco más de esparcimiento, no quiero estar tan atado a la tecnología (Hombre 5, 75 años).

[...] estoy en un momento de mi vida que me agarró con poca curiosidad. La tecnología me supone un trabajo que no tengo ganas de hacer. Ahora no quiero hacer trabajar tanto la cabeza (Hombre 4, 72 años).

### *Miedo a la tecnología*

Al preguntar por las barreras percibidas también se observa que el miedo es uno de los obstáculos que impide a algunos adultos mayores progresar en el uso de las tecnologías. En algunos casos, este temor se asocia con experiencias negativas previas y, en otros, simplemente se ancla en la posibilidad que algo “malo suceda” y deje el dispositivo inutilizable. Como sostienen otras investigaciones (Kim, 2012; Timmermann, 1998), la presencia de experiencias negativas puede incidir sobre la posibilidad de adoptar nuevas tecnologías, al evocar frustraciones y ansiedades previas. Según una de las entrevistadas:

Quiero a veces entrar en algun lado, tengo miedo de tocar y que después no ande la computadora así que a veces me limito en eso, por miedo a hacer lío. Yo sé que no puede pasar nada pero lo hago con temor. Como comparto con mi hijo la computadora, tengo miedo que haga algo y que él la necesite después. Si no le pregunto, pero viste que no tiene paciencia. La gente en general da por seguro que te lo dicen y vos ya aprendés... pero no es así (Mujer 10, 88 años).

Es interesante notar cómo en aquellos usuarios que se autodefinen como más avanzados, el miedo también aparece en los relatos como una instancia superada. Especialmente en el caso de los más jóvenes, admiten haber experimentado temores y frustraciones al dar los primeros pasos con la tecnología pero hoy se animan a utilizarla con más confianza. Incluso marcan diferencias con otros pares que recién inician el proceso de aprendizaje:

Yo veo acá (*en referencia a las Aulas Digitales*) a mis compañeros que toman clases de tablet que tienen miedo, miedo de romperla, no se dan cuenta que no pasa nada. Yo lo que digo es ¿por qué no les ponen gente más grande para que los ayude, para que vean que la persona mayor también puede hacerlo? Porque vos venís, le das la clase, pero vos sos como la nieta entonces dicen "no, porque mi nieto va muy rápido y yo no entiendo nada" (Mujer 2, 67 años).

Según las teorías de adopción de tecnologías, la actitud es crucial a la hora de utilizarlas, especialmente cuando indican miedo o falta de familiaridad (Helsper y Van Deursen, 2015). Sostener una actitud negativa en relación a la computadora o internet se asocia con un sentimiento de ansiedad y redundante en la reducción del tiempo que se le dedica. De las entrevistas surge que el acompañamiento de familiares, docentes y amigos resulta clave en el procesamiento de temores y ansiedades que generan las tecnologías. Por lo tanto, la disponibilidad de un entorno de acompañamiento incide positivamente en la experiencia de apropiación.

### 3.4 Aproximación a una tipología de usuarios

Los relatos de los entrevistados evidencian una variedad de factores motivacionales y barreras percibidas que, en muchos casos, se entrecruzan formando perfiles actitudinales. A fin de evitar generalizaciones se recurrió a una tipología de usuarios para interpretar los relatos de manera más consistente. La tipología que se ideó no pretende ser exhaustiva sino, más bien, reflejar patrones dominantes que se observan en la interacción de los adultos mayores con la tecnología en su vida cotidiana. En función de este recurso se construyeron tres perfiles que atraviesan las dimensiones analizadas en las secciones previas dando como resultado los usuarios entusiastas, los utilitaristas y los asistidos (ver tabla 4 a continuación). Merece la pena destacar que estos perfiles reflejan una foto en el tiempo, es decir, son patrones que se observan en usuarios que atravesaron o están atravesando un proceso de aprendizaje.<sup>10</sup> Conforme profundizan o completan este proceso podrían producirse desplazamientos entre las categorías. Si bien se incluyó una pregunta relativa al tiempo que llevan utilizando las tecnologías, la poca precisión en las respuestas a múltiples repreguntas (“desde que salieron”, “no me acuerdo”, “desde siempre”) no permite incorporar este factor como una dimensión en la tipología. Sin embargo, la persistencia de estos perfiles al interior de la población analizada permite arriesgar que grupos de adultos mayores en distintas fases de aprendizaje deberían mostrar una curva de comportamiento similar a lo largo de las tres categorías.

---

<sup>10</sup> Dado que en los criterios metodológicos se optó por no incluir en el cuestionario información relativa al programa Aulas Digitales, no es posible evaluar los perfiles a la luz del progreso de los usuarios en el curso o la motivación para asistir. Si bien una conclusión de sentido común podría indicar que aquellos que recién comienzan con las clases se ubican en el perfil de usuarios asistidos, algunos comentarios de los entrevistados permiten cuestionar esta idea. Futuras líneas de investigación deberían profundizar en este aspecto para determinar si el perfil está dado por el nivel de conocimiento incorporado, el tiempo que llevan utilizando las tecnologías o si hay otros factores intervinientes que impulsan el motivación y el uso.

**Tabla 4. Perfiles de usuarios**

Dimensiones	Perfil de usuario		
	Entusiastas	Utilitaristas	Asistidos
Uso	Intensivo	Reflexivo	Moderado
Motivación	Conexión con el mundo	No quedarse afuera	Autonomía y seguridad
Barreras	Conocimientos insuficientes	Falta de tiempo y motivación	Miedos

Fuente: elaboración propia en base a entrevistas

### **Usuarios entusiastas**

Como se desprende de la tabla, los usuarios entusiastas son aquellos que describen una mayor intensidad en el uso de tecnologías. Se interesan por adquirir los modelos más actualizados y aprovechar todas sus funcionalidades. De acuerdo con la conceptualización de Fornasari (2013), este perfil de usuarios realiza una “apropiación cercana” en la medida que incorpora la tecnología en su vida cotidiana para diversos usos y le otorga un valor muy importante. A menudo utilizan más de tres dispositivos con total autonomía y se ubican en la cohorte más joven. Del total de entrevistados cinco representan este perfil. En todos los casos, manifiestan haber comenzado a utilizar las tecnologías en su vida profesional, incrementando progresivamente el interés hasta convertirlas en una parte fundamental de su vida diaria. En este grupo, la incorporación ocurre según el patrón del *early adopter*, es decir, suelen ser personas mayores que incorporan nuevas tecnologías tan pronto se evidencian sus beneficios y les gusta ser vistos en sus círculos sociales como líderes o iniciadores de nuevas tendencias. La motivación que impulsa el uso está fuertemente condicionada por mantenerse activos y en permanente contacto con el mundo. Se refieren a las tecnologías como un vehículo que les permite estar en varios lugares al mismo tiempo sin perderse de nada, en conexión con su

entorno y la actualidad. Para ellos las tecnologías representan una forma de amplificación de los modos tradicionales de socialización. Lejos de interpretar la mediación tecnológica de los vínculos de manera negativa, consideran que las tecnologías habilitan nuevas formas de relacionamiento con otros y con el mundo.

La principal barrera que perciben se encuentra relacionada con la dificultad de mantenerse completamente actualizados dada la velocidad con que evolucionan las tecnologías, no obstante lo cual, muestran un elevado interés por incorporar las nuevas aplicaciones y dispositivos. Según uno de los relatos que mejor ejemplifican este perfil:

No te digo que mi vida gira alrededor de internet pero forma parte para todo. Hoy en día tenés una nueva forma de comunicación y de revolución. La gran cosa me parece la tablet y las nuevas plataformas: leer en Ebook, ver cine en Netflix, etc. (Hombre 2, 69 años).

### **Usuarios utilitaristas**

Los utilitaristas constituyen el grupo más numeroso en esta muestra. Diez adultos mayores manifiestan que el uso de las tecnologías está motivado por el entorno social, especialmente por la demanda de familiares y amigos cercanos. A diferencia de los entusiastas, para ellos las tecnologías surgen como resultado de una obligación externa. En la mayoría de los casos declaran que esta obligación ha sido un factor clave para adquirir la tecnología, pero reconocen que es un artefacto útil que simplifica sus actividades cotidianas. Los representantes de este grupo pueden incluirse en la categoría de *laggards* desarrollada por Rogers (1962), es decir, son quienes evidencian escepticismo, cautela y aversión al riesgo

cuando se trata de incorporar tecnologías. Sólo la incorporan cuando observan que reportan claros beneficios a su entorno social y para sí mismos.

En el relato de los entrevistados estos beneficios adquieren una dimensión social y una dimensión utilitaria. En relación a la primera, las tecnologías representan la oportunidad de ser parte de un grupo sin quedarse afuera, fortaleciendo la pertenencia entre pares. El miedo a la soledad característico de la vejez se ve reforzado por la posibilidad de quedar aislados ante la carencia de habilidades digitales. En este sentido, el uso de tecnologías aparece legitimado como una nueva forma de inclusión social. En cuanto a la dimensión utilitaria, si bien son conscientes de la cualidad inclusiva de las tecnologías, los representantes de este grupo las describen como un instrumento que es necesario manejar para lograr objetivos concretos -laborales o personales- y se resisten a ser dominados por su dinámica de funcionamiento. El uso aparece como operativo y puntual, buscando generar un entorno comunicativo y de sociabilidad que los acompañe a lo largo de su rutina pero que no interfiera con ella. Intentan regular su conectividad y, en determinadas situaciones, deciden desligarse de la tecnología para focalizar su atención en la tarea que realizan. Tomando esto en consideración, puede afirmarse que los utilitaristas realizan una “apropiación lejana” pues el uso de las tecnologías es considerado secundario respecto a otras prácticas cotidianas (Fornasari, 2013). Como afirma una de las entrevistadas: “No tengo internet en el celular, tengo messenger, chat y Whatsapp porque como en mi trabajo de auxiliar terapéutico me limita que me estén llamando durante el día yo trato de no usarlo mucho. Trato que sea un uso doméstico” (Mujer 6, 73 años).

Este grupo de usuarios admite manejarse de manera relativamente autónoma pero se apoya en su círculo afectivo cuando experimenta dificultades. Uno de sus principales rasgos consiste en el uso consciente y reflexivo de los medios digitales ya sea por preservar su tiempo vital,

su rutina cotidiana o por diferenciarse del uso indiscriminado y poco saludable que observan en los más jóvenes. Pese a admitir ciertos reparos frente al uso intensivo de tecnologías, la mayoría de los entrevistados encuentra difícil imaginar una vida sin ellas. Las barreras que perciben están relacionadas con la falta de tiempo, voluntad o interés para profundizar el aprendizaje e incorporar nuevas aplicaciones o dispositivos. Uno de los relatos utilitaristas más elocuentes sostiene que:

Mi objetivo es estar comunicada. Yo me puse con la computadora que no me interesa mucho pero la considero necesaria y la uso a medida que voy necesitando ciertas cosas, no baso todo en la tecnología. Sé que es muy importante la comunicación [...] la tecnología avanza mucho pero también quita mucho. Están todos ustedes, especialmente los jóvenes, imbuidos en la tecnología y se olvidan de todo lo demás (Mujer 9, 85 años).

### **Usuarios asistidos**

Por último, el tercer grupo está constituido por cinco entrevistados de la muestra. En este perfil es donde se observa la mayor disparidad de uso. Por ejemplo, dos personas manifiestan no tener computadora en su casa ni un interés muy desarrollado por incorporar las tecnologías mientras que los otros tres admiten utilizar algún tipo de tecnología casi a diario. En todos los casos, la iniciación del uso de tecnologías fue impulsada por los hijos y dependen de la asistencia de sus familiares o profesores para poder utilizarlas. La incorporación de las tecnologías responde simultáneamente a motivaciones propias y deseos ajenos anclados en la necesidad de localización y control. Si bien a priori podría pensarse en esto como una imposición, los entrevistados no lo viven de manera conflictiva. En efecto, la principal

motivación de uso que declaran es la conectividad y la ubicabilidad porque les permite sentirse seguros y protegidos gracias a la facilidad que las tecnologías brindan para comunicarse en caso de necesitar ayuda, especialmente a través del teléfono móvil. Como sostiene Winocur (2009), “el celular es clave para mantener la cohesión imaginaria de estos espacios familiares seguros donde habitan nuestras certezas, cuando nos cubre bajo el manto protector de estar siempre comunicados con “los nuestros” (p. 33). En esta línea, los usuarios asistidos perciben que la tecnología les otorga autonomía y cierto grado de independencia cuando la edad condiciona la movilidad física y las habilidades cognitivas.

El obstáculo que impide utilizar más las tecnologías a este grupo es el miedo a equivocarse, arruinar la computadora o causarle algún daño. Este temor se intenta controlar acotando el universo de aplicaciones y programas al mínimo que permita satisfacer sus necesidades. Como afirma una de las entrevistadas: “No necesitaría nada más. Estoy contenta con lo que sé” (Mujer 10, 87 años).

## **CAPÍTULO 4 CONCLUSIONES**

Esta investigación apuntó a brindar una primera aproximación al significado que adquieren las tecnologías en la vida cotidiana de los adultos mayores de la Ciudad de Buenos Aires. A tal fin, se realizaron entrevistas semi-estructuradas con veinte personas mayores participantes del programa Aulas Digitales entre 2016 y 2017 en distintas comunas de la ciudad. La indagación permitió evaluar la problemática del acceso a las tecnologías desde la perspectiva de los actores, reconstruyendo las prácticas y significados que le asignan a las tecnologías en su vida cotidiana. En este trabajo se consideró a las tecnologías como artefactos culturales que habilitan o restringen ciertos tipos de apropiación. Las Aulas Digitales fueron entendidas como uno de los tipos de mediación que opera en la relación entre sujeto y objeto tecnológico en la vida cotidiana de las personas mayores. Se trató, entonces, de indagar cómo el uso de las tecnologías se vuelve significativo para los adultos mayores que interactúan con ellas dentro y fuera de este espacio, sin pretender analizar el impacto del programa en sí mismo. A continuación, se sintetizan los principales hallazgos.

En primer lugar, esta investigación evidenció que el uso de tecnologías es valorado positivamente en la vida de los adultos mayores, incluso entre aquellos que las han incorporado una vez concluida la etapa de empleo formal. El uso apareció en algunos casos como una necesidad que surge del individuo y, en otros, como una respuesta a un estímulo proveniente del exterior. La utilidad percibida se presentó como un factor determinante para explicar el recorrido que va desde la aceptación hasta la interiorización. En la medida que los adultos mayores perciben menos necesidad de utilizarlas, se reducen los deseos de aprender cómo funcionan. Asimismo, se hizo patente que la representación social sobre los usos y posibilidades de las tecnologías está construida sobre la base de la experiencia social y la

conexión con el mundo. En este sentido, aparecieron usos instrumentales asociados a la búsqueda de información, el correo electrónico, el seguimiento de las noticias y los acontecimientos internacionales y usos no instrumentales ligados a la comunicación informal y el entretenimiento. El espacio que ocupa la sociabilidad en la vida cotidiana de los adultos mayores es, sin dudas, una parte constitutiva de su ciclo vital y es desde ese lugar donde las tecnologías cobran sentido. Las incorporan para mantenerse actualizados, en contacto con los círculos de referencia y porque les proveen seguridad y tranquilidad a sí mismos y a su entorno. De esta manera, las tecnologías adquieren un carácter más simbólico que instrumental, como un escenario de nuevas formas de sociabilidad, entretenimiento y reorganización del espacio doméstico (Winocur, 2009).

Los resultados también evidenciaron que la trayectoria vital de los entrevistados favorece el uso y acceso. Algunos elementos que dan cuenta de esta trayectoria son la actividad profesional que los puso en contacto con las tecnologías, la experiencia previa, el nivel socioeconómico y la presencia de hijos que actúan como intermediarios en el aprendizaje. Siguiendo el planteo de Benítez Larghi (2013), puede afirmarse que la apropiación de las tecnologías se realiza desde contextos sociales particulares y a partir de capitales culturales y simbólicos acumulados en determinadas condiciones sociales donde las biografías personales se desarrollan. Es en estos contextos donde las tecnologías se pueden volver o no socialmente significativas para los adultos mayores. Más allá del género, la edad y el nivel educativo, el entorno social desempeña un rol fundamental para comprender cómo los adultos mayores incorporan las tecnologías y se apropian de ellas. Estos hallazgos están en línea con otras investigaciones en Estados Unidos y Europa (Tsai et al., 2014; Broady et al., 2010; Czaja, 2006) que afirman que el proceso de aprendizaje de los adultos mayores tienen características y necesidades específicas, siendo el apoyo intergeneracional y del entorno social un factor

clave para incrementar las oportunidades. El proceso de aprendizaje es en muchos casos de carácter autodidacta pero presenta una fuerte impronta del contexto, sobre todo de la familia más próxima, hijos y nietos. El hogar establece así una mediación fundamental de carácter práctico, afectivo y simbólico que incide en el uso y la apropiación de las tecnologías (Winocur, 2009). Aquellos que no tienen a su alrededor familiares y amigos que puedan acompañarlos, manifiestan mayores dificultades, temores y ansiedades. Estas constataciones evidencian que, a diferencia de lo que postulan los primeros estudios sobre brecha digital, el mundo de la desigualdad digital de los adultos mayores no puede explicarse sólo a partir de la división entre quienes tienen acceso a tecnologías y quienes no sino que el problema es más complejo (Aguerre et al., 2013).

En segundo lugar, los resultados reflejaron que no existe una sola barrera que explique la relación de los adultos mayores con las tecnologías en su vida cotidiana y éstas exceden la dimensión sociodemográfica. Se observó un patrón distintivo entre aquellos que tienen más dificultades para integrarlas por factores externos (costos y carencia de dispositivos) y los que se ven limitados por factores motivacionales (falta de conocimientos, interés, tiempo o miedos), siendo estos últimos mucho más salientes en la muestra en estudio posiblemente por la condición socioeconómica predominante. La cantidad de razones que los adultos mayores perciben como obstáculos, son indicativas de las barreras que se les presentan a la integración de las tecnologías en su vida cotidiana. Las más mencionadas pueden contribuir a evidenciar el área de intervención potencialmente más efectiva para hacer frente a la exclusión digital de las personas mayores.

En tercer lugar, del entrecruzamiento de las dimensiones de uso, motivación y barreras percibidas, se desprendió que los adultos mayores no conforman una población homogénea con razones comunes para incorporar o no las tecnologías. Los tres perfiles actitudinales

construidos -entusiastas, utilitaristas y asistidos- apuntaron a dar cuenta de la variedad de razones que condicionan la experiencia y la apropiación, aún dentro de un mismo grupo poblacional con características sociodemográficas similares. Siguiendo a Benítez Larghi et al., (2011) puede sostenerse que, mientras los recursos son los que garantizan una experiencia de acceso, es la demanda -entendida más allá de su concepto económico como la necesidad atribuida por los adultos mayores a la experiencia comunicativa que proporcionan las tecnologías- lo que termina determinando la experiencia de apropiación de las tecnologías.

En cuarto lugar, la investigación evidenció la vigencia de los supuestos planteados. En el imaginario de las personas mayores, los conocimientos tecnológicos están asociados a las personas más capaces, más rápidas y más jóvenes, especialmente nietos que han nacido con la tecnología. Asumirse “viejo para aprender”, argumentar “haber llegado demasiado tarde” o “no tener a quién pedir ayuda” son expresiones que reflejan una representación social de la vejez entendida como una etapa de carencias cognitivas y afectivas que acaba impactando en cómo los adultos mayores perciben sus posibilidades y límites con las tecnologías. Superar esta mirada estereotipada sin dudas constituye una tarea más amplia pero, para en este caso particular, representa una oportunidad para pensar cómo los programas destinados a acercar las tecnologías a esta población pueden evitar recrear instancias de aprendizaje que reproduzcan relaciones asimétricas entre jóvenes capaces y adultos mayores frágiles y dependientes.

En suma, el análisis de los datos cualitativos expuestos permitió esbozar algunos hallazgos e hipótesis a partir de los cuales diseñar futuras líneas de investigación. Una limitación del presente estudio es la falta de representatividad de la muestra para una población más amplia. En su mayoría, los participantes del estudio fueron adultos que demuestran un "envejecimiento exitoso" porque son sanos e independientes y ocupan una relativamente

buena condición socioeconómica. Este sesgo permitió acceder a la población de adultos mayores que ya tiene contacto con las tecnologías. El valor de los hallazgos, a nuestro entender, está más en la exploración de la naturaleza de estos procesos que en la enumeración de rasgos representativos del universo elegido.

Asimismo, esta investigación concuerda con la literatura sobre el tema en que los distintos perfiles de usuarios de adultos mayores tienen diversas experiencias de uso y apropiación. Esto recuerda la importancia de incorporar criterios de heterogeneidad de los receptores en las intervenciones de política pública para reducir la exclusión digital de manera efectiva. A la hora de pensar en programas que favorezcan la inclusión digital, se deduce de este trabajo que también es importante considerar los procesos de aprendizaje involucrados en la adopción de tecnologías. Si bien ha habido avances en la implementación de políticas públicas de inclusión digital en Argentina como el programa Aulas Digitales o Conectar Igualdad, estudios que incorporen la experiencia de apropiación de los actores sociales aún constituyen un área de vacancia. Esta experiencia puede ofrecer un novedoso punto de partida a la hora de orientar estratégicamente programas públicos y se espera que los resultados permitan construir un conocimiento original que aliente a pensar en políticas públicas que no reparen carencias sino que busquen desarrollar el potencial humano en esta etapa de la vida.

## **Bibliografía consultada**

Aguerre, C., Benítez Larghi, S. Calamari, M. Fontecoba, A. Moguillansky, M. Orchueta, J., Ponce de Leon, J. y Winocur, R. (2013). Problemas teórico-metodológicos en los estudios de la apropiación de las Tecnologías de Información y Comunicación en el caso de jóvenes de sectores populares urbanos. Ponencia Jornada ESOCITE. Recuperado de: [https://www.upf.edu/amymahan/\\_pdf/Ponencia\\_Jornadas\\_ESOCITE\\_Benxtez\\_Larghi\\_y\\_otros.pdf](https://www.upf.edu/amymahan/_pdf/Ponencia_Jornadas_ESOCITE_Benxtez_Larghi_y_otros.pdf)

Amadasi, E. y Tinoboras, C. (2015). Condiciones de vida e integración social de las personas mayores : ¿diferentes formas de envejecer o desiguales oportunidades de lograr una vejez digna?. Ciudad Autónoma de Buenos Aires: Educa. Recuperado de: [http://www.uca.edu.ar/uca/common/grupo68/files/2015\\_Obs\\_Barometro\\_Personas\\_Mayores.pdf](http://www.uca.edu.ar/uca/common/grupo68/files/2015_Obs_Barometro_Personas_Mayores.pdf)

Amichai-Hamburger, Y. y Schneider, B. (2014). Loneliness and Internet Use. Psychology today. Recuperado de:

<https://www.psychologytoday.com/blog/the-social-net/201503/loneliness-and-internet-use>

Barómetro de la Deuda Social con las Personas Mayores. (2015). Condiciones de vida e integración social de las personas mayores. ¿Diferentes formas de envejecer o desiguales oportunidades de lograr una vejez digna?. Ciudad Autónoma de Buenos Aires: Educa. Recuperado de:

[http://www.uca.edu.ar/uca/common/grupo68/files/2015\\_Obs\\_Barometro\\_Personas\\_Mayores.pdf](http://www.uca.edu.ar/uca/common/grupo68/files/2015_Obs_Barometro_Personas_Mayores.pdf)

Barrantes, R. (2007). Análisis de la demanda por TICs: ¿Qué es y cómo medir la pobreza digital?. Diálogo Regional por la Sociedad de la Información. Recuperado de:

[http://www.dirsi.net/files/02-Barrantes\\_esp\\_web\\_18set.pdf](http://www.dirsi.net/files/02-Barrantes_esp_web_18set.pdf)

Benítez Larghi, S. (2013). Lo popular a partir de la apropiación de las TIC. Tensiones entre representaciones hegemónicas y prácticas. Revista *Question*. Volumen 1 número 38.

Recuperado de: <http://perio.unlp.edu.ar/ojs/index.php/question/article/view/1813>

Benítez Larghi, S., Aguerre C., Calamari, M., Fontecoba, A., Moguillansky, M., Ponce de León, J. (2013). TIC, sectores populares y juventud. Modalidades de apropiación tecnológica en tres espacios de acceso público del partido de La Matanza (Prov. de Buenos Aires-Argentina). *Hipertextos*, Vol. I, N° 0, Buenos Aires. Recuperado de:

<http://revistahipertextos.org/wp-content/uploads/2013/10/6.-Benitez-Larghi.pdf>

Benítez Larghi, S., Lemus, M., Moguillansky, M., Welschinger, N. (2014). Más allá del tecnologicismo, más acá del miserabilismo digital. Procesos de co-construcción de las desigualdades sociales y digitales en la Argentina contemporánea. Buenos Aires: Ensamblés. Volumen 1, p. 57.81

Benítez Larghi, S., Moguillansky, M., Ponce de Leon, J., Aguerre, C., Fontecoba, A. (2013). La apropiación juvenil de las TIC. El contraste entre usuarios hogareños y usuarios de cibercafé. *Controversias y concurrencias Latinoamericanas*. Mexico. Vol. 5. Recuperado de:

<https://es.scribd.com/document/223841622/Controversia-y-Concurrencias-Latinoamericanas-Numero-7-Ano-5-2013>

Benítez Larghi, S., Calamari, M., Ponce de Leon, J., Aguerre, C., Fontecoba, A., Moguillansky, M. (2011). De brechas, pobreza y apropiaciones. *Juventud, Sectores populares y TIC en la Argentina*. Estudios de Comunicación, Política y Cultura. México. Recuperado de:

[http://www.academia.edu/1115074/De\\_brechas\\_pobrezas\\_y\\_apropiaciones.\\_Juventud\\_Sectores\\_Populares\\_y\\_TIC\\_en\\_la\\_Argentina](http://www.academia.edu/1115074/De_brechas_pobrezas_y_apropiaciones._Juventud_Sectores_Populares_y_TIC_en_la_Argentina)

Carveth, R. y Kretchmer, S. (2002). Policy Options to Combat the Digital Divide in Western Europe. Special Series on the Digital Divide. Volume 5 No 3. Recuperado de: <http://inform.nu/Articles/Vol5/v5n3p115-123.pdf>

Castells, M. (2001). La Galaxia internet. Reflexiones sobre internet, empresa y sociedad. Madrid: Areté.

Castells, M. (2009). Comunicación y poder. Madrid: Alianza Editorial. Recuperado de: [https://paisdospuntocero.files.wordpress.com/2015/04/07-comunicacion\\_y\\_poder\\_de\\_manuel\\_castells3.pdf](https://paisdospuntocero.files.wordpress.com/2015/04/07-comunicacion_y_poder_de_manuel_castells3.pdf)

Centro de Estudios en Libertad de Expresión y Acceso a la Información (CELE). (2014). internet en Argentina: ¿cómo estamos hoy? Mapeo de la situación en materia de acceso, regulación, y derechos humanos. Universidad de Palermo. Recuperado de: <http://www.palermo.edu/cele/pdf/investigaciones/Mapping-ARG-CELE.pdf>

Colombia, F. y Fortunati, L. (eds). (2011). Broadband society and generational change. Frankfurt: Peter Lan

Comisión Económica para América Latina y el Caribe (CEPAL), Centro Latinoamericano y Caribeño de Demografía (CELADE) y Naciones Unidas. (2009), El envejecimiento y las personas de edad. Indicadores sociodemográficos para América Latina y el Caribe. Santiago de Chile: CEPAL/CELADE.

Comisión Económica para América Latina y el Caribe (CEPAL), Centro Latinoamericano y Caribeño de Demografía (CELADE) y Naciones Unidas. (2004). Notas de población. Santiago de Chile: CEPAL/CELADE. Recuperado de: [http://repositorio.cepal.org/bitstream/handle/11362/12763/np78155182\\_es.pdf?sequence=1](http://repositorio.cepal.org/bitstream/handle/11362/12763/np78155182_es.pdf?sequence=1)

Comisión Económica para América Latina y el Caribe (CEPAL). (2003). Las personas mayores en América Latina y el Caribe: diagnóstico sobre la situación y las políticas. Síntesis. Documento presentado en la Conferencia Regional Intergubernamental sobre Envejecimiento: Hacia una Estrategia Regional de Implementación para América Latina y el Caribe del Plan de Acción Internacional de Madrid sobre el Envejecimiento. Santiago de Chile. Recuperado de:

<http://www.cepal.org/celade/noticias/paginas/3/13233/DLE1973-Sintesis.pdf>

Cotten, S., Ford, G., Ford, S. y Hale, T. (2014). internet use and depression among retired older adults in the United States: A longitudinal analysis. *The journals of gerontology. Series B, Psychological Sciences and Social Sciences*, 1-9. Recuperado de: <http://psychogerontology.oxfordjournals.org/content/early/2014/03/25/geronb.gbu018.full.pdf+html>

Curran, K., Walters N. y Robinson D. (2007). Investigating the problems faced by older adults and people with disabilities in online environments. *Behaviour & Information Technology*, v26 n6, p447-453.

Czaja, S.J., Charness, N., Fisk, A.D., Hertzog, C., Nair, S.N., Rogers, W.A. and Sharit, J. (2006). Factors predicting the use of technology: findings from the Centre for Research and Education on Ageing and Technology Enhancement (CREATE). *Psychology and Aging*. Vol. 21 No. 2, pp. 333-352. Recuperado de: <http://www.ncbi.nlm.nih.gov/pmc/articles/PMC1524856/>

Damant, J. (2015). Older adults, e-inclusion and access to ICT-based care. (Tesis de Doctorado). London School of Economics, Oxford. Recuperado de: [http://etheses.lse.ac.uk/3166/1/Damant\\_Older\\_adults\\_e-inclusion\\_and\\_access\\_to\\_ICT-based\\_care.pdf](http://etheses.lse.ac.uk/3166/1/Damant_Older_adults_e-inclusion_and_access_to_ICT-based_care.pdf)

Da Porta, E. (2011). Algunos límites de los estudios de recepción para estudiar los procesos de mediatización de las subjetividades juveniles. Una propuesta para trabajar desde la apropiación. Ponencia en el II Encuentro sobre los jóvenes, medios e industrias culturales.

Dean, M. (2009). How social age trumped social class?, Cann, P. and Dean, M.(Ed.). Unequal ageing: The untold story of exclusion in old age.

Di Maggio, P. y Hargittai, E. (2001). From the 'Digital Divide' to 'Digital Inequality': Studying internet Use as Penetration Increases. Center for Arts and Cultural Policy Studies.

Working Papers #15. Princeton. Recuperado de:  
<https://www.princeton.edu/~artspol/workpap/WP15%20-%20DiMaggio+Hargittai.pdf>

Duhalde, A. y Nomdedeu, J. (2015). Usos y apropiaciones de las TIC: jóvenes en el NAC Berisso. Actas de Periodismo y Comunicación, Vol. 1, N.º 2. FPyCS. Universidad Nacional de La Plata. Recuperado de: <http://perio.unlp.edu.ar/ojs/index.php/actas/article/view/3262>

Fernández-Ardèvol, M. (2011). Exploring the use of mobile communications in a sample of older people. Preliminary results of a case study in Los Angeles. Barcelona: Internet Interdisciplinary Institute (IN3).

Fernández-Ardèvol, M. (2010). Interactions with and through Mobile Phones: What about the Elderly Population?. Wi: Journal of Mobile Media. Recuperado de:  
<http://wi.hexagram.ca/?p=66>

Fornasari, M. (2013). Jóvenes en contextos rurales y TIC. Una mirada desde la apropiación y el conflicto en la provincia de San Luis. *Question*. Volumen 1, número 39. Recuperado de:  
<http://perio.unlp.edu.ar/ojs/index.php/question/article/view/1887/1635>

Galperin, H. (2010). Goodbye Digital Divide, Hello Digital Confusion? A Critical Embrace of the Emerging ICT4D Consensus. Annenberg School for Communication & Journalism

Volume 6, SE, Special Edition, 53–55. Recuperado de:  
<http://itidjournal.org/itid/article/viewFile/623/263>

Galperin, H. (2009) Brecha digital y desarrollo: mitos y realidades. Nota, Enter N 124.  
Recuperado de: [https://observatorio.iti.upv.es/media/managed\\_files/2009/04/15/10890.pdf](https://observatorio.iti.upv.es/media/managed_files/2009/04/15/10890.pdf)

Hargittai, E. (2003) The Digital Divide and What To Do About It. New Economy Handbook, 822-841. Recuperado de: <http://www.eszter.com/research/pubs/hargittai-digitaldivide.pdf>

Helsper, E. (2007). internet use by teenagers: Social inclusion, self-confidence and group identity. (Tesis de Doctorado). Oxford: London School of Economics. Recuperado de:  
[http://etheses.lse.ac.uk/71/1/Helsper\\_internet\\_use\\_by\\_teenagers\\_.pdf](http://etheses.lse.ac.uk/71/1/Helsper_internet_use_by_teenagers_.pdf)

Helsper, E. y Reisdorf, B. (2013). A quantitative examination of explanations for reasons for internet nonuse. *Cyberpsychology, behavior, and social networking*, 16 (2). pp. 94-99.  
Recuperado de:

[http://eprints.lse.ac.uk/49171/1/Helsper\\_Quantitative\\_examination\\_reasons\\_2012.pdf](http://eprints.lse.ac.uk/49171/1/Helsper_Quantitative_examination_reasons_2012.pdf)

Helsper, E. y Van Deursen, A. (2015). A nuanced understanding of internet use and non-use amongst older adults. *European Journal of Communication*, ISSN 0267-3231. London: SAGE. Recuperado de:

[http://eprints.lse.ac.uk/59995/1/Helsper\\_a\\_nuanced\\_understanding\\_of\\_internet\\_use.pdf](http://eprints.lse.ac.uk/59995/1/Helsper_a_nuanced_understanding_of_internet_use.pdf)

Instituto Nacional de Estadísticas y Censos (INDEC). (2015). Encuesta Nacional sobre Acceso y Uso de Tecnologías de la Información y la Comunicación (ENTIC) Informe preliminar sobre indicadores básicos de acceso y uso. Resultados de mayo-julio de 2015.  
Recuperado de: [http://www.indec.gov.ar/uploads/informesdeprensa/entic\\_10\\_15.pdf](http://www.indec.gov.ar/uploads/informesdeprensa/entic_10_15.pdf)

Instituto Nacional de Estadísticas y Censos (INDEC). (2012). Encuesta Nacional sobre Acceso y Uso de Tecnologías de la Información y la Comunicación (ENTIC) Resultados del tercer trimestre de 2011. Recuperado de:

[http://www.indec.mecon.ar/nuevaweb/cuadros/novedades/entic\\_11\\_12\\_12.pdf](http://www.indec.mecon.ar/nuevaweb/cuadros/novedades/entic_11_12_12.pdf)

Instituto Nacional de Estadísticas y Censos (INDEC). (2012). Encuesta Nacional sobre Calidad de Vida de Adultos Mayores. Serie Estudios INDEC N° 46. Recuperado de:

<http://www.indec.gov.ar/ftp/cuadros/sociedad/encaviam.pdf>

Jacobsen, M. (2003). Technology leadership for the twenty-first century principal. *Journal of Educational Administration*, 41(2), 124-142. Recuperado de:

<http://www.emeraldinsight.com/doi/abs/10.1108/09578230310464648>

Katz, J., Rice, R. y Aspden, P. (2001). The internet, 1995-2000 Access, Civic Involvement, and Social Interaction. *American Behavioral Scientist*, vol. 45 no. 3, pp. 405-419.

Recuperado de: <http://abs.sagepub.com/content/45/3/405.short>

Kim, K. (2012). The emotional responses of older adults to new technology. (Tesis de doctorado). Illinois. Recuperado de:

[https://www.ideals.illinois.edu/bitstream/handle/2142/42369/Kyung%20O\\_Kim.pdf?sequence=1](https://www.ideals.illinois.edu/bitstream/handle/2142/42369/Kyung%20O_Kim.pdf?sequence=1)

Loges, W. y Jung, J. (2001). Exploring the Digital Divide. *internet Connectedness and Age. Communication Research*, Vol. 28 No. 4, pp 536-562. Recuperado de:

<http://citeseerx.ist.psu.edu/viewdoc/download?doi=10.1.1.472.9119&rep=rep1&type=pdf>

Mariscal, J. y Galperín H. (2007). Escenarios Futuros de las Comunicaciones en América Latina: Tendencia de la demanda. III Coloquio Internacional sobre la Sociedad de la Información. Recuperado de:

<http://live.v1.udesa.edu.ar/files/AdmTecySociedad/HERNANGALPERIN.pdf>

Marradi, A.; Archenti, N. y Piovani, J. (2010). *Metodología de las Ciencias Sociales*, Buenos Aires: CENGAGE Learning.

Maxwell, J. (1996). *Qualitative research design. An Interactive Approach*. London: Sage Publications

Metz, D. (2000). Mobility of older people and their quality of life. Recuperado de: <https://ideas.repec.org/a/eee/trapol/v7y2000i2p149-152.html>

Millward, P. (2003). The "grey digital divide": Perception, exclusion and barriers of access to the internet for older people. *First Monday*, Vol.8 No.7. Recuperado de: <http://www.firstmonday.org/ojs/index.php/fm/article/view/1066/986>

Ministerio de Cultura de la Nación Argentina. (2013). Encuesta de consumos culturales y entorno digital (ENCCyED). Computadora, internet y videojuegos. Recuperado de: [http://www.perio.unlp.edu.ar/catedras/system/files/encuesta\\_nacional\\_de\\_consumos\\_culturales\\_2013.pdf](http://www.perio.unlp.edu.ar/catedras/system/files/encuesta_nacional_de_consumos_culturales_2013.pdf)

Morris A., Goodman, J. y Brading, H. (2007). Internet use and non-use: views of older users. *Universal Access In the Information Society*, Vol. 6 No. 1, pp. 43–57. Recuperado de: [http://www-edc.eng.cam.ac.uk/~jag76/research/2007\\_uais/uais\\_draft.pdf](http://www-edc.eng.cam.ac.uk/~jag76/research/2007_uais/uais_draft.pdf)

Moya, M. (2005). El acceso (diferencial) a las nuevas tecnologías en condiciones reales de producción y consumo cultural. *Revista Observatorio de Industrias Culturales del GCABA*, N° 5, pp. 52-58.

Norris, P. (2001) *Digital Divide: Civic Engagement, Information Poverty, and the internet Worldwide*. Cambridge: Cambridge University Press.

Oddone, J. (1995). Las anciana pobres. Un estudio de casos. En: *Pobreza urbana y políticas sociales*. Buenos Aires: Boletín Especial CEIL.

Oddone, M.J. (1996) *Vejez, Pobreza y Vida Cotidiana*. Buenos Aires: ILAPS.

Oddone, J. y Salvarezza L. (2010). Una mirada gerontológica sobre la vejez. En: *Odontología para las personas mayores*. Buenos Aires: Asociación Odontológica Argentina.

Organización de las Naciones Unidas. (2014). Tendencias demográficas en el mundo. Departamento de Asuntos Económicos y Sociales División de Población. Nueva York: Naciones Unidas.

Organización de las Naciones Unidas. (2002). Declaración Política y Plan de Acción Internacional de Madrid sobre el Envejecimiento. Segunda Asamblea Mundial sobre el Envejecimiento. Madrid. Recuperado de: <http://social.un.org/ageing-working-group/documents/mipaa-sp.pdf>

Pineda, M. (2009). Desafíos actuales de la sociedad del conocimiento para la inclusión digital en América Latina. *Anuario Electrónico de Estudios en Comunicación Social "Disertaciones"*, 2 (1), Artículo 1. Recuperado de: <http://erevistas.saber.ula.ve/index.php/Disertaciones/>

Ragneda, M. y Muschert, G. (2013). The Digital Divide. The internet and Social Inequality in International Perspective. Routledge Advances in Sociology.

Reisenwitz, Iyer, R., Kuhlmeier, D.B. y Eastman, J. (2007), The elderly's internet usage: an updated look, *Journal of Consumer Marketing*, Vol. 24 No. 7, pp. 406–418.

Rogers, E. (1995). *Diffusion of Innovations*. Free Press. Recuperado de: <https://teddykw2.files.wordpress.com/2012/07/everett-m-rogers-diffusion-of-innovations.pdf>

Rotman, S. (2010). Metodología de la ciencia política, en Luis Aznar & Miguel De Luca (coord.) *Política. Cuestiones y problemas*, edición revisada, Buenos Aires: Cengage Learning, pp.35-80.

Sautu, R. (2015). *Todo es teoría: objetivos y métodos de investigación*. Buenos Aires: Lumiere

Selwyn, N. (2004). Reconsidering Political and Popular Understandings of the Digital Divide. *New Media Society*, 6. Recuperado de:

<http://homes.chass.utoronto.ca/~tkennedy/Courses/2P26/Selwyn2004.pdf>

Selwyn, N. (2004). The information aged: A qualitative study of older adults' use of information and communications technology. *Journal of Aging Studies* 18 369 – 384.

Recuperado de:

<https://lemosandcrane.co.uk/resources/Journal%20of%20Aging%20Studies%20-%20The%20Information%20aged%20-%20A%20qualitative%20study%20of%20older%20adults'%20use%20of%20information%20and%20communications%20technology.pdf>

Timmermann, S. (1998). The role of information technology in older adult learning.

Recuperado de: <http://onlinelibrary.wiley.com/doi/10.1002/ace.7706/abstract>

Tsai, H., Shillair, R. y Cttten, S. (2014). Social support and 'playing around': An examination of how older adults acquire digital literacy with tablet computers. 2014 TPRC Conference Paper.

Recuperado de: <https://ssrn.com/abstract=2418100>

Urresti, M. (2008). *Ciberculturas juveniles*. La Crujía Ediciones: Buenos Aires

Van Dijk, J. (2000). The digital divide as a complex dynamic phenomenon. 50th Annual Conference of the International Communication Association Acapulco. Recuperado de:

[http://www.utwente.nl/bms/vandijk/research/digital\\_divide/Digital\\_Divide\\_overigen/pdf\\_digitaldivide\\_website.pdf](http://www.utwente.nl/bms/vandijk/research/digital_divide/Digital_Divide_overigen/pdf_digitaldivide_website.pdf)

Van Dijk, J. (2006). Digital divide research, achievements and shortcomings. *Poetics* Volume 34, Issues 4–5. Recuperado de:

<http://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S0304422X06000167>

Van Dijk, J. (2005). *The Deepening Divide Inequality in the Information Society*. London: SAGE

Vieytes, R. (2004). Metodologías de la investigación en organizaciones, mercado y sociedad. Epistemología y técnicas. Buenos Aires: De las Ciencias.

Walker, A. (2009). Why is ageing so unequal?. En Cann, P. y Dean, M. (Ed.). Unequal ageing: The untold story of exclusion in old age.

Warschauer, M. (2003) Technology and Social Inclusion: Rethinking the Digital Divide. Cambridge, MA: The MIT Press.

Willis, S. y Traner, B. (2006). Beyond the 'digital divide'. Journal of Sociology. The Australian Sociological Association, Volume 42(1): 43–59. Recuperado de: <http://jos.sagepub.com/content/42/1/43.full.pdf+html>

Wilson, E. (2000). Closing the Digital Divide: An Initial Review. Briefing the President. Washington: The internet Policy Institute. Recuperado de: <http://www.internetpolicy.org/briefing/ErnestWilson0700.html>.

Wilson, K., Wallin, J. y Rieser, C. (2003) Social Stratification and the Digital Divide. Social Science Computer Review, 21, 133. Recuperado de: <http://www.sagepub.com/ballantine2study/articles/Chapter%207/Wilson.pdf>

Winocur, R. (2009). Robinson Crusoe ya tiene celular. La conexión como espacio de control de la incertidumbre. México: Siglo XXI Editores/Universidad Autónoma Metropolitana, Unidad Iztapalapa. Recuperado de: <https://metodouno.files.wordpress.com/2015/06/winocur-robinson-crusoe-ya-tiene-celular-copia.pdf>

Winocur, R. (2007). Nuevas tecnologías y usuarios. La apropiación de las TICs en la vida cotidiana. TELOS, Cuadernos de Comunicación, Tecnología y Sociedad, n.o 73. Recuperado de:

<https://telos.fundaciontelefonica.com/telos/articuloexperiencia.asp?idarticulo=1&rev=73.htm>

[m](#)

## ANEXO

### Guía de pautas de entrevistas

#### **Objetivos de la investigación**

- Introducción al investigador
- Breve descripción del proyecto y las preguntas de investigación
- Breve explicación sobre la entrevista (duración, temas, etc.)

#### **Introducción a la entrevista**

Le voy a realizar algunas preguntas personales para mi tesis de maestría. No es necesario que responda todas las preguntas si no lo desea. La información que me proporcione no se compartirá con nadie ni será identificada personalmente (nombre y apellido) en artículos o publicaciones.

- ¿Cuántos años tiene?
- ¿Cuál es su nivel educativo?
- ¿Cuál es su ocupación principal hoy en día?
- ¿Barrio?

#### **1. Uso de las tecnologías**

- A. ¿Qué tecnologías de estas utiliza: celular, internet, tablet, computadora?
- B. ¿Posee alguna de estas tecnologías? ¿Cuál?
- C. ¿Compró su propio dispositivo? En caso que no, ¿quién se lo dió?
- D. ¿Hace cuanto tiempo lo posee?
- E. ¿Para qué utiliza las tecnologías? (entretenimiento, trámites, compras, búsqueda de información, comunicación)
- F. ¿Con cuánta frecuencia utiliza estas tecnologías: celular, internet, computadora, tablet?
- G. ¿Dónde utiliza las tecnologías? (casa, postas, cibercafé, casa de un amigo o familiar, trabajo)
- H. ¿Qué lo motiva a usar las tecnologías?

#### **2. Percepciones de las tecnologías**

- A. ¿Cuán cómodo se siente con las tecnologías en general? ¿Por qué?
- B. ¿Cómo siente que afecta su vida cotidiana utilizar tecnologías? (disparadores):
  - Independencia
  - Sociabilidad
  - Bienestar
  - Otros

- C. ¿Podría describirme alguna experiencia reciente que haya tenido con las tecnologías?
- D. ¿Considera que las tecnologías tienen algún impacto en su calidad de vida? Si no las utilizara, ¿cree que esto tendría algún efecto en su vida cotidiana? ¿Cuál?
- E. En su opinión, ¿cuán importante son las tecnologías en la vida de los adultos mayores? ¿Por qué?

### **3. Barreras y dificultades**

- A. ¿Qué le impide utilizar más las tecnologías? (disparadores):
  - Costos
  - Conectividad
  - Accesibilidad
  - Conocimiento
  - Autoconfianza
- B. Hoy en día, ¿siente que sabe lo suficiente para utilizar las tecnologías de forma autónoma?
- C. ¿Qué cree que necesitaría para utilizar más las tecnologías? (por ej. capacitación, dispositivos, soporte técnico, etc.)