



**TÍTULO:** Los usos de TIC en un grupo de adultos mayores: El caso de las mujeres de sectores de bajos ingresos del Conurbano Bonaerense.

**PALABRAS CLAVE:** Adultos Mayores – Usos de TIC – Apropiación tecnológica

**ÁREA DE INTERÉS:** Tecnologías de la Información y la Comunicación

Pizarro, Martín Alejandro. Universidad Nacional de General Sarmiento.

López, Adrián. Universidad Nacional de General Sarmiento.

#### **ABSTRACT**

Este estudio propone un análisis exploratorio sobre los tipos de uso, las formas particulares de apropiación y las características del proceso de construcción de competencias tecnocomunicativas en el caso de mujeres mayores pertenecientes a sectores de bajos ingresos.

En esta reflexión nos interesa comenzar a pensar las diferentes dimensiones que componen la relación particular que establecen las personas de la tercera edad de capas bajas de la sociedad con diferentes tecnologías de transferencia de información digital y con la red Internet en la actualidad. En esta ocasión, puntualizaremos sobre el sentido que para estos actores tiene la vinculación cotidiana con Internet y la computadora personal. El material empírico fue construido en el marco del Observatorio de Usos de Medios Interactivos (OUMI) de la Universidad Nacional de General Sarmiento (UNGS).

Se trata de un abordaje cualitativo exploratorio realizado a partir de entrevistas en profundidad a mujeres mayores de 60 años de sectores desfavorecidos que poseen y utilizan habitualmente computadora personal con conexión a Internet.



## INTRODUCCION

Por estos días la presencia de diversos objetos técnicos y nuevas modalidades de transferencia de información que instauran y determinan novedosos procesos comunicativos ya no pueden pasar desapercibidas para casi ningún sujeto que participe, al menos, de la gestión de alguno de los procesos productivos de la sociedad. En este momento histórico y como resultado de los variados avances tecnológicos durante el siglo XX y lo que va del presente siglo, el carácter de la comunicación social devino en un contexto de extrema cantidad y mera circulación de información, que pocas veces cumple con el objetivo de la comunicación, y con una proliferación de objetos disponibles para la transmisión de datos que transitan una muy corta vida útil. Una de las condiciones fundamentales que posibilitó y seguirá determinando nuevos cambios en las modalidades de la comunicación es el proceso de digitalización de la cultura. Cada vez con mayor presencia social, la transmisión de datos entre los sujetos es de carácter digital y se lleva a cabo mediante las diversas infraestructuras satelitales de la comunicación. Las relaciones entre los actores de la vida social y los procesos más básicos de la socialización, como pueden ser la vinculación con los integrantes de la familia, los grupos de pares o los procesos de transmisión de conocimientos, se encuentran atravesados por las nuevas tecnologías de la comunicación, el ámbito de la virtualidad y la información codificada bajo estructura digital.

Dadas estas modificaciones, tanto en el campo de la producción y la innovación de objetos tecnológicos que permiten transmitir y distribuir información, como en la aparición de nuevos medios, formatos y lenguajes en los que se codifican los datos de la comunicación, es lícito pensar que ningún sujeto, por más alejado que se posicione de las actuales formas de producción o de las últimas tendencias de las relaciones sociales, pueda no verse afectado por la influencia de estos nuevos modelos comunicativos. En este sentido, la disponibilidad de novedosos artefactos y estructuras de comunicación



alteran el carácter de las antiguas relaciones sociales y difunden significados que contribuyen a establecer nuevas estructuras.

En esta ocasión, nos interesa comenzar a pensar la forma en la que influyen las nuevas tecnologías de la información y la comunicación (TIC) en las personas mayores, principalmente de sexo femenino y de sectores de bajos ingresos del Conurbano Bonaerense. Esta población es un grupo que se ha socializado con anterioridad a la tecnología digital y no suele mantener un contacto sostenido con TIC. Esta situación determina, en la mayoría de los casos, un bajo nivel de pericia técnica y simbólica para manipular los objetos y entender las nuevas formas de comunicación. Es por esto que resulta interesante observar los modos en que la tecnología se inserta en sus vidas cotidianas, los sentidos que construyen en el contacto con ellas y las orientaciones particulares que persiguen sus formas de acción.

A diferencia de los grupos juveniles que experimentan a diario los cambios comunicativos y los aceptan sin establecer críticas al concebirlos como condiciones necesarias de su tiempo, los grupos de adultos mayores (AM), por lo general, se encuentran abrumados ante el avance de los usos de objetos técnicos que no logran significar tal como los presenta el mercado y sólo los incorporan en su vida cotidiana cuando las situaciones de no uso se vuelven insostenibles. Ante esta situación nos preguntamos en el caso de Internet y la computadora personal, ¿cuáles son las principales motivaciones que acercan a este grupo a usar computadora?, ¿cuáles son las actividades principales que resuelven con el uso de la computadora y la red Internet?, ¿qué nivel de apropiación refleja este grupo particular de mujeres de bajos ingresos?, ¿de qué manera desarrollan competencias tecnocomunicativas?, y finalmente, ¿de qué modo influye el entorno personal, el ambiente comunicativo y las relaciones personales en la inserción de estas tecnologías en su vida cotidiana?.

## **NOCIONES TEÓRICAS**



En este apartado describiremos las nociones teóricas a partir de las cuales analizamos los datos empíricos recabados. Las herramientas conceptuales presentadas a continuación surgen de las discusiones dadas en la literatura sobre los vínculos que los sujetos establecen con los dispositivos técnicos.

En primer término, nos interesa explicitar la forma en la que comprendemos el concepto de *uso* en el caso de la utilización de cualquier dispositivo técnico de la comunicación y en especial los relacionados con la informática y la transmisión de información digital. En este sentido, abogamos la noción de uso que construye Cabello (2006) que implica no sólo las diferentes construcciones de sentido y evaluaciones que realizan los sujetos al momento de tomar contacto, tanto con las diferentes tecnologías como con los contenidos que por ellas circulan, sino que además tiene en cuenta las posibilidades interactivas de las nuevas tecnologías que permiten el despliegue de la creatividad del sujeto. Por lo tanto, esta forma de comprender el uso de los nuevos objetos técnicos informáticos incluye no sólo el consumo y su valoración particular, sino que además concibe la creación de nuevo contenido estimulado por las relaciones interdependientes y colaborativas que permite la estructura digital de la información. Esta idea compleja del uso surge de la combinación de la noción de *interactividad*, que para Bettetini (1995) se trata, fundamentalmente, de “un diálogo hombre-máquina que hace posible la producción de objetos textuales nuevos, no completamente previsibles a priori” (Bettetini, 1995: 17) con la idea de *praxis operativa* de Renaud (1990 citado en Cabello, 2006) a partir de lo cual Cabello afirma que:

“los usos de estas tecnologías implican una *praxis operativa* a partir de la cual los usuarios pueden *efectivamente* reelaborar contenidos conforme a su experiencia cultural (esto es, incluso, más allá de su experiencia simbólica). Pero pueden realizar también otro tipo de *operaciones* que viabilizan el establecimiento de relaciones de intercambio entre diferentes agentes y, con ellas, la actualización de diversos tipos de prácticas comunicativas.” (Cabello, 2006: 145)



Esta perspectiva, al focalizar y analizar los procesos de cambio que se juegan en el espacio de la mediación con los artefactos técnicos, nos permite vislumbrar que la utilización de cualquiera de las tecnologías informáticas lleva dentro de sí el establecimiento de vínculos sociales y la posibilidad de la construcción colectiva del conocimiento.

En segundo lugar, entendemos que los procesos de inclusión de tecnologías, en este caso la computadora personal e Internet, involucran siempre y en cualquier grupo social, de alguna manera particular, diversas instancias de *apropiación* que los agentes sociales vivencian a medida que mantienen un contacto sostenido con el dispositivo y construyen un vínculo y espacio de relación particular con el artefacto. Por lo tanto, utilizaremos para el análisis la noción de apropiación que sostiene Susana Morales (2004; 2009; 2011) quien la entiende como:

“aquellas prácticas a través de las cuales los sujetos, habiendo realizado una elucidación acerca de las determinaciones económicas, sociales e ideológicas que imponen los objetos tecnológicos que los rodean, expresan en el uso competente de esos objetos, su libertad de adaptarlos creativamente a sus propias necesidades, en el marco de la construcción de proyectos de autonomía individual y colectiva” (Morales, 2009: 118)

Este concepto reconoce las siguientes dimensiones de análisis para la indagación de los procesos de apropiación de tecnologías digitales interactivas: acceso/disponibilidad; conocimiento, reflexividad, competencia, uso y gestión, elucidación, interactividad, interacción y proyecto (Morales, 2004; 2009).

Finalmente, tendremos presente que los sujetos al utilizar las tecnologías incorporan y generan esquemas cognitivos de percepción, valoración y acción que marcan la orientación de los procesos de apropiación. Por lo tanto, en un nivel más profundo nos interesa estudiar las diferentes formas en que este grupo social incorpora las



funcionalidades de la computadora personal e Internet y como las integran a sus diversas prácticas cotidianas. En este sentido, debemos lograr realizar una caracterización de las competencias y las estrategias de uso que se establecen y objetivan ante el uso del dispositivo. Para ello recurriremos al concepto de *competencias tecnológicas percibidas* de González (1999) quien las entiende como un: “(...) sistema finito de disposiciones cognitivas que nos permiten efectuar infinitas acciones para desempeñarnos con éxito en un ambiente mediado por artefactos y herramientas culturales» (González, 1999: 157).

Las nociones anteriormente explicitadas nos servirán para empezar a comprender el tipo de vinculación que construyen las mujeres mayores de sectores de bajos ingresos con la computadora personal y la red Internet.

## **METODOLOGÍA**

El estudio fue realizado a partir de una metodología de tipo cualitativa en un primer nivel de aproximación exploratoria. La técnica de recolección de datos seleccionada fue la entrevista en profundidad. Las unidades de análisis fueron mujeres mayores de 60 años de sectores de bajos recursos pertenecientes a la zona de influencia de la Universidad Nacional de General Sarmiento (particularmente a los partidos de San Miguel, Malvinas Argentinas y José C. Paz) (1). El máximo nivel educativo alcanzado por las entrevistadas no supera la formación secundaria completa, no viven solas, su vínculo marital y núcleo familiar aún se mantiene estable y residen en el mismo hogar, además de hacer uso efectivo de las tecnologías en indagación: computadora personal con conexión a Internet. Las entrevistas individuales en profundidad nos permitieron acceder a la experiencia personal de los actores expresadas en su propio lenguaje (Taylor, S. y Bodgan, R., 1987; Wimmer, M. y Dominick, J., 1996). Las mismas fueron realizadas sobre la base de una guía de pautas semi-estructurada.



## ANALISIS DE LOS DATOS

### LOS USOS

En este primer apartado nos dedicaremos a indagar las formas de uso que los actores en estudio despliegan a partir del contacto con la computadora e Internet. Se focalizará tanto sobre las motivaciones y los fines que dan lugar a la acción junto con los dispositivos, como a la frecuencia, la intensidad y los lugares donde son utilizados.

En lo que respecta al uso de la computadora, la mayoría de nuestras entrevistadas dispone de una (y no más de una) PC en su hogar. En una gran cantidad de casos, la misma fue adquirida dentro de los últimos tres años a modo de regalo de alguno de los otros integrantes de la familia. Esta adquisición, orientada a mejorar la calidad de vida de los adultos, significó un fuerte “sacrificio” que repercutió en la distribución de los gastos al interior de la economía doméstica. Por su parte, quienes no poseen computadora en el hogar, acceden a la misma en el domicilio de algún familiar o amigo. Se trata de ordenadores de escritorio o notebooks, que se sitúan comúnmente en el living/comedor de la vivienda, espacios en los que el dispositivo se encuentra disponible para el uso de todos los miembros del hogar. En el caso de las computadoras portátiles, las entrevistadas deciden desplegar el uso sólo en el sector mencionado, desestimando el desplazamiento a cualquier otro espacio posible. Es decir, los adultos mayores no valoran ni tienen en cuenta la portabilidad del artefacto. Así, sin importar las características particulares del objeto (PC de escritorio o portátil), ambos son tratados del mismo modo, sin establecer diferencias al momento del análisis.

Un primer fenómeno que observamos en los discursos es la tendencia a la *homologación* de la computadora con el servicio de Internet. Esta construcción simbólica, que pone a un mismo nivel las dos tecnologías resulta parecer una constante entre los adultos mayores debido a la imposibilidad de representar las tecnologías por

separado. Consideramos que esta situación se debe a que una de las principales finalidades de la computadora en este grupo es la posibilidad de tomar contacto con Internet, por lo tanto, esta dirección en los usos ocasiona una distorsión que desplaza las funciones ofimáticas, propias de un ordenador sin acceso a la red, y resalta los usos exclusivamente destinados al aprovechamiento de la conectividad.

Luego de esta primera aclaración, comenzaremos por analizar las *motivaciones* que impulsan el uso de las tecnologías, aquellas razones por las cuales los sujetos se disponen a iniciar el uso de los objetos técnicos, es decir, por qué han recurrido a estos dispositivos, qué hechos y/o situaciones los han estimulado, por qué los usan.

Los tipos de motivaciones de uso que hemos encontrado en este grupo son las siguientes:

1. *Actualización constante*: esta motivación responde a una necesidad en boga no sólo entre los AM sino también en el resto de las franjas etarias, promovida por los acelerados avances técnicos, que le permiten al mercado ofrecer recambios continuos de los dispositivos que requieren de actualizaciones regulares de los conocimientos que implica la manipulación de la tecnología. Las TIC han trastocado tiempo y espacio y los grupos de mayor edad parecen ser quienes más han sufrido su impacto, más aún si tenemos en cuenta las dificultades económicas que los sectores con menores recursos han debido afrontar para acceder a ellas. Estas reconfiguraciones de las tecnologías y los sistemas de comunicación obligan a los adultos a modificar sus prácticas e incorporar el uso de nuevos dispositivos que precisan la adquisición de nuevos aprendizajes. Los discursos de nuestros entrevistados marcan una fuerte resistencia a quedar al margen de los avances tecnológicos relacionados con la comunicación.
2. *Necesidad de reducción de la brecha generacional*: los entrevistados consideran que los discursos asociados con la tecnología están intrínsecamente asociados con la juventud y se encuentran alejados de sus prácticas. Por este motivo, el

acercamiento a estos artefactos significa para ellos un modo no sólo de acortar distancias con los más jóvenes, sino también de impedir que se sigan reproduciendo. Una sensación recurrente entre las entrevistadas es la asociación de la tecnología con la juventud, la inteligencia, la rapidez, la eficacia, y ante esto deciden incorporar el uso de los dispositivos con el objeto de estar al corriente de esos avances.

3. *Nuevas formas de entretenimiento:* en este caso, nuestras entrevistadas exponen la necesidad de acercarse a nuevas herramientas lúdicas a través del uso de la computadora para “pasar el tiempo”. Por este motivo, el descubrimiento de nuevas formas de entretenimiento se constituye en un estímulo fuerte que acerca a los entrevistados a la computadora.

Ahora bien, hasta aquí hemos señalado qué ha estimulado a los adultos mayores para establecer una relación con la computadora e Internet, pero también es preciso tener en cuenta las finalidades o propósitos con los que se utilizan los dispositivos. En este caso diferenciaremos los fines de los usos con y sin acceso a la red. En el caso de los fines que llevan a establecer contacto con la computadora personal sin acceso a Internet hemos podido recabar una sola justificación de los usos que es la siguiente:

*El Entretenimiento:* este grupo de AM dice utilizar el dispositivo para relajarse y distenderse luego de otras tareas cotidianas, fundamentalmente de las labores domésticas. Así, el ordenador es usado principalmente para ver películas e imágenes (generalmente fotografías familiares), al igual que para escuchar música mientras realizan otras actividades dentro del hogar.

Fines de los usos de la computadora con Acceso a Internet:

Dado que los adultos mayores consideran que el principal uso de la computadora consiste en acceder a Internet, la PC es simplemente significada como un dispositivo que permite la mediación entre la web y los usuarios. En este aspecto, podemos diferenciar una serie de finalidades asociadas a la conexión:

1. *Búsqueda de información para la resolución de conflictos cotidianos:* al igual que otros usuarios de Internet, este grupo de AM realiza búsquedas de información en la red, como por ejemplo, la consulta de las condiciones climáticas, el recorrido para llegar a un destino determinado, el chequeo de horarios para espectáculos etc. Estos usos dan cuenta de la posibilidad de unir las funcionalidades de Internet a sus tareas cotidianas.
2. *Conexión con otros/familiares:* aquí se destaca, fundamentalmente, la herramienta del correo electrónico y las redes sociales. Generalmente, este tipo de contacto se realiza con familiares directos –hijos, nietos, hermanos, etc.- en busca de información acerca del estado en el que se encuentran, “saber cómo están”. En este sentido, podemos destacar que los AM no suelen estrechar vínculos con personas con las que no hayan mantenido previamente un contacto cara a cara. Así, las redes sociales se reservan exclusivamente para familiares y “amigos” con los cuales establecen un contacto por fuera de la virtualidad.
3. *Gestión de trámites administrativos:* Internet también es utilizado para la realización de diversos de trámites personales, como por ejemplo para la descarga de recibos de sueldo, como en el caso de una entrevistada quien accede a una página para obtener su liquidación de haberes.
4. *Remediaciones o consumo de contenidos de medios masivos a través de la web:* los entrevistados afirman utilizar Internet de manera frecuente para acceder a contenidos propios de otros medios, como por ejemplo, las novelas que no pueden mirar por televisión y deciden planificar su visionado a través de la web,

- como así también leen diarios en su versión digital para estar al tanto de lo que sucede minuto a minuto (2).
5. *Entretenimiento on line*: si bien la PC puede utilizarse para entretenimiento a partir de las aplicaciones que la misma provee, también se presenta un tipo de recreación al interior de la web. En este caso, consumen las aplicaciones de video streaming para escuchar música, principalmente a través del sitio YouTube. Además, se utilizan los juegos que ofrecen las redes sociales, entre los que se destacan el Candy Crush y otros títulos relacionados con los juegos de azar. La mayoría de los entrevistados, ha reconocido que dejó de asistir a los casinos y sitios de juego y reemplazó esta necesidad con las aplicaciones del software social.
  6. *Compra de productos a través de plataformas online*: otra finalidad que hemos detectado es la gestión de compra de productos mediante diversos sitios web. Por ejemplo, el sitio Mercado Libre es uno de los más visitados para comprar y consultar precios de distintos bienes.
  7. *Uso de Redes Sociales*: en general, este tipo de software es utilizado como un medio para expresar estados de ánimo. En ocasiones, los entrevistados demuestran la necesidad de dar a conocer diversas situaciones y opiniones vinculadas a sus prácticas cotidianas. Los servicios de redes sociales son considerados un espacio propicio para darlas a conocer. Así, logros y progresos propios y de familiares, son publicados, comentados y compartidos para que puedan ser retomados por la red de amigos.

Por otra parte, con respecto a la frecuencia de uso, todos los entrevistados privilegian el horario vespertino/nocturno para utilizar la computadora, una vez finalizado el grueso de las labores diarias. La cantidad de horas que se encuentran expuestos al artefacto no supera las tres horas por día y no siempre son consecutivas, dato que disminuye drásticamente en quienes no pueden acceder al ordenador en su casa. Este tipo de



frecuencia es sostenida a lo largo de todos los días de la semana, sin que se reconozcan aumentos en los feriados o fines de semana. Asimismo, las entrevistadas tienden a utilizar el dispositivo hogareño con mayor intensidad que otros habitantes de la vivienda y, en situaciones excepcionales, pueden llegar a utilizarlo en co presencia con algún familiar, como los hijos o los nietos.

## EL NIVEL DE APROPIACIÓN

A continuación describiremos como se expresan cada una de las dimensiones del proceso de apropiación de TIC, según Morales (2011): acceso/disponibilidad; conocimiento, reflexividad, competencia, uso y gestión, elucidación, interactividad, interacción y proyecto, en el caso de la computadora personal e Internet en la población en estudio.

En primer lugar, abordaremos la *disponibilidad* y el *acceso*. La autora entiende la disponibilidad de TIC como la existencia de los objetos técnicos en un determinado contexto o entorno tecnológico, que puede ser, *doméstico* en el caso del hogar, *institucional*, en el marco de algunas instituciones u organismos públicos, o *social*, en el caso específico de espacios públicos. En cambio, el *acceso* es entendido como la posibilidad efectiva (Cabello, 2006) de tomar contacto material y simbólico con el artefacto disponible en el entorno (Morales, 2011).

En el caso de nuestros entrevistados la disponibilidad de la computadora personal es provista en el espacio doméstico, en sus propios hogares como en los domicilios de algunos de sus familiares, y en esos espacios en los que se encuentra disponible la computadora son los mismos en los que se concretan los usos. Pero, por otro lado, tienen en cuenta otras disponibilidades de tipo pública, como por ejemplo en cibercafés, ubicados en sectores periurbanos de las localidades a las que pertenecen. Las ocasiones en las que se elige concretar el acceso al dispositivo en espacios públicos remiten a la realización de tareas un poco más complejas, como es la impresión de documentos. En



este caso, las entrevistadas comentan que utilizan el “ciber” para beneficiarse del asesoramiento que puede brindar el empleado del local.

La computadora ubicada en el entorno tecnológico doméstico, como fue mencionado más arriba, está situada en la mayoría de los casos en el living o espacios centrales de la vivienda, por lo que en ningún caso pertenece exclusivamente a los mayores, sino que es un dispositivo que comparten todos los miembros del hogar. En ambos entornos en los que se concreta el acceso, los actores tienen la posibilidad de contar con algún tipo de asesoramiento que los guía en el uso correcto de la tecnología y así poder obtener mayores beneficios de la misma. Este hecho determina situaciones habituales de usos colectivos, ya sea con familiares o con empleados de cibercafés, que inician y acompañan en el uso del artefacto, a la vez que estimulan el desarrollo y la producción de competencias tecnológicas. Una vez que los sujetos incorporan dichas competencias, pueden utilizar el dispositivo sin asesoramiento de ningún tipo. En este sentido, se puede aseverar que los familiares en el caso del hogar y los empleados en el ámbito de lo público, se encargan fundamentalmente de la *gestión* de las TIC en el caso del grupo analizado. Estos actores, tal como entiende Morales (2011) la dimensión de la gestión, generan las condiciones que le permiten a los sujetos tomar decisiones frente a las diferentes alternativas de uso de los objetos técnicos, esto es, colaboran a delimitar los usos. Con respecto a los tipos de conexiones, en su mayoría son de Banda Ancha, instalados a partir de los servicios de la empresa *Speedy* de *Telefónica* o con el servicio de la empresa *Tele Red* de televisión por cable de la zona. En muchos casos las entrevistadas no se encargan del pago mensual del servicio, dejando esta tarea para los miembros del hogar más jóvenes, sin por eso tener que compartir en una gran cantidad de los casos el uso de la prestación en el ámbito doméstico.

Otra dimensión de la apropiación que nos interesa analizar es aquella relacionada con el *conocimiento* que los usuarios demuestran en sus dichos sobre el objeto técnico. Al observar esta cuestión intentamos determinar en qué medida los actores conocen y comprenden al artefacto, no sólo en relación a sus disposiciones técnicas y aplicaciones,



sino también a aquellas cuestiones vinculadas, tanto con el proceso histórico que dio lugar a su formación como a las relaciones convergentes que mantiene con otros objetos tecnológicos (Morales, 2009). La evaluación de este tipo de conocimiento sobre la tecnología nos permite conocer si los sujetos son capaces de incorporar las funcionalidades de los dispositivos a sus necesidades y objetivos cotidianos. En el caso de nuestros entrevistados, en referencia a la computadora personal, no se han podido reconocer ningún tipo de saberes sólidos respecto del proceso de creación e historicidad del objeto. Los discursos, en la mayoría de los casos, construyen un relato que se focaliza principalmente sobre los sectores de la materialidad de nuestro objeto para explicar la función que cumplen y el proceso mecánico que se debe respetar para cumplir con éxito la tarea, pero en ningún momento se hace referencia a las propiedades intrínsecas del dispositivo que permiten develar las causas de su funcionamiento. Esto es, como considera Morales (2009), una reducción de la tecnología a sus diferentes funcionalidades, en este caso, al sujeto le importa el resultado y no el proceso, el objeto es una “caja negra” y las razones de su funcionamiento del orden de lo mágico. Por otro lado, la inexistencia de representaciones fuertes en relación a las potencialidades y limitaciones técnicas lleva a que este grupo de adultos mayores no pueda desplegar usos que requieran la utilización de dispositivos asociados. Por ejemplo, en los dichos de los entrevistados no aparecen las palabras pendrive, cd-rom, lector de memoria, etcétera, sólo en uno de los casos una entrevistada demuestra interés por concretar el uso de la cámara en su computadora personal, y al no poder lograrlo debe recurrir al asesoramiento de algún familiar más joven.

Otro punto que compone el proceso de apropiación de TIC, según Morales (2009), nos lleva a pensar en la doble articulación constitutiva de toda tecnología de la comunicación que tiene que ver, por un lado, con su origen social y producto material de significados sociales particulares y, por otro lado, con la posibilidad de la difusión de otros significados a través de ellas. Ahora bien, en cada uno de los sujetos que utilizan los objetos técnicos, estas características se reflejan mediante dos acciones relacionadas



entre sí (*reflexividad y elucidación*), por una parte, la capacidad de reflexionar acerca de las relaciones que los seres humanos mantienen con la tecnología y las consecuencias de cada una de ellas y, por otra parte, la comprensión de los códigos, discursos y lógicas que circulan en los contenidos y aplicaciones de las TIC. Esto es, no sólo interpretar las implicancias de la utilización de la tecnología a nivel social, sino también otorgar sentido a sus discursos, con el propósito de incluirlos en sus tareas cotidianas. En este sentido, nuestros entrevistados, a pesar de realizar usos elementales, relacionados con la búsqueda de información necesaria para la resolución de trámites administrativos puntuales o con la comunicación con familiares o personas con las que mantienen un contacto directo y cercano en sus vidas cotidianas, la computadora e Internet no se les presentan como “neutrales”. En primer lugar, identifican los factores sociales, políticos y económicos que impulsan la producción, circulación y reproducción constante de las tecnologías. En los discursos de nuestro grupo de adultos mayores hemos podido encontrar análisis consistentes sobre la influencia del lucro económico de las empresas productoras de tecnologías y sobre los efectos sociales (individuales y colectivos) y comerciales de la obsolescencia temprana y programada de las tecnologías. Por otro lado, los relatos permiten visualizar cómo los sujetos poco a poco comienzan a familiarizarse con la interactividad y comienzan a darle sentido, tanto a la información con la que toman contacto a través de las TIC, como a los formatos en los que se encuentra codificada, y de este modo describen diversos circuitos hipertextuales, métodos para la búsqueda de información y diversas formas de ordenamiento y análisis de la misma que los llevan a construir un posicionamiento frente a las tecnologías y sus discursos. En relación a esto una de nuestras entrevistadas nos comenta que ella “se da cuenta cuando algo es verídico o no” y, tanto en su relato como en otros, aparece la anteposición de análisis y dudas con respecto a varios discursos que circulan por Internet, principalmente las propuestas publicitarias. En el caso de las redes sociales los entrevistados, en su mayoría, las dedican a la comunicación con familiares y con personas que mantienen un contacto directo cara a cara y no aceptan relacionarse con



quienes no conocen ya que, por lo general, desconfían de los vínculos que sólo se mantienen en la virtualidad. Por otro lado, tienen plena conciencia de que el ámbito de lo virtual es un espacio público que es visualizado por otros, ajenos a su círculo íntimo, por lo que mantienen una fuerte diferenciación simbólica entre el conjunto de información que, según sus concepciones, puede ser pública y aquellos datos que deben permanecer en el ámbito de lo privado y que, por ningún motivo, deben ser publicitados o formar parte de la construcción de sus perfiles. Entre los entrevistados el software social, propio de la Web 2.0, que permite operar sobre el contenido y, de este modo, exponer información que puede ser relevada para posteriores debates e intercambios públicos, llevan a esos usuarios a experimentar la sensación de una “perdida de la intimidad”, al no poder controlar los usos que otros internautas hacen de esa información. Esa sensación de desprotección (contraria a la libertad que parecen experimentar los jóvenes usuarios) hace que preserven y evalúen de manera extrema todos los datos y los intercambios que mantienen con otras personas en este tipo de software. La información que ellos consideran privada no aparece ni se nombra en las redes sociales.

Por otra parte, una dimensión necesaria a evaluar para dar cuenta de la apropiación de TIC es la *competencia*. Aquí nos referimos al proceso de construcción de las habilidades que nos permiten operar las tecnologías y hacer cosas con ellas, esto es, las formas particulares en que los sujetos adquieren competencias tecnocomunicativas. En este sentido, las entrevistadas comentan, en general, que han sido iniciadas en el uso de la computadora por alguno de sus hijos o familiares directos (nietos, yernos, etc.) que viven en el mismo hogar que ellas. Los primeros usos son siempre grupales y, sólo luego de varias situaciones de ayuda y asesoramiento, deciden utilizar el dispositivo de manera individual. Luego de estas prácticas sostenidas en las que un familiar les indica las principales funcionalidades y recorridos de utilización, las entrevistadas reproducen los procedimientos establecidos por el guía. En este sentido, el acompañamiento y la orientación técnica es fuertemente valorada por los sujetos que, al iniciar el uso de un



dispositivo técnico tan ajeno y del que no se tienen representaciones previas sobre las repercusiones de su uso, requieren de un amplio apoyo moral y afectivo para perder el “temor” inicial ante el uso de la tecnología. En este punto podemos evaluar que este seguimiento realizado por los familiares directos juega el papel de una contundente persuasión y estimulación para efectivizar un uso correcto y fluido del dispositivo en cuestión, por lo tanto, no se lo concibe sólo como la construcción de un recorrido a reproducir, sino como todo un cambio de actitud frente a la tecnología. De este análisis se desprende que las características de los *usos* constituyen otra dimensión que forma parte del proceso de apropiación a la cual se le dedicó un estudio pormenorizado en párrafos anteriores en el que se puntualizó sobre sus motivaciones, fines, frecuencia e intensidad.

Otros aspectos a observar se vinculan con el avance que los sujetos manifiestan respecto a las relaciones entre ellos y la tecnología (*interactividad*) y entre ellos a través de los dispositivos (*interacción*). En el caso de la interactividad, nuestros entrevistados demuestran de manera fluida la gestión y tratamiento de los diversos contenidos en las plataformas, y sólo en situaciones de fuerte estimulación se avanza en la producción de piezas textuales nuevas y muy pocas veces se trascienden los usos previsibles de los programas y aplicaciones utilizadas. Esta forma de establecer contacto con la computadora e Internet se asocia mucho más con la idea de interactividad de Rausell Köster (2005) que concibe la interactividad tan sólo como la posibilidad de orientar la dirección de los comandos ante el uso de un dispositivo (3) sin la necesidad del despliegue de la capacidad creadora humana ante la producción de nuevos contenidos (Bettetini, 1995). El espacio del software social componen las plataformas en las cuales nuestras entrevistadas generan la mayor cantidad de intervenciones y estimulan la reproducción viral de contenidos, al linkear en sus perfiles diversos videos de You Tube o direcciones de sitios Web.

Con respecto al nivel de la *interacción* comunicativa posibilitada por las plataformas sociales y los servicios de correo electrónico, nuestros entrevistados aseguran



multiplicar sus contactos cotidianos con diversos grupos de familiares, amigos y conocidos. Esta posibilidad comunicativa les permite gestionar con mayor exactitud las acciones y disponibilidades de los miembros de sus hogares y los recorridos y actividades de todas aquellas personas allegadas a los adultos mayores con los que trabajamos. Como antes apuntamos, la mayoría de los intercambios que establecen las entrevistadas se dan con quienes conocen físicamente y con las que mantienen algún tipo de relación que trasciende lo virtual y desestiman los contactos con quienes no conocen personalmente. En algunos de los casos relevados en los que por casualidad se estableció relación con alguien que no se conocía físicamente, el vínculo no se mantuvo por más de dos o tres encuentros sincrónicos o asincrónicos.

Finalmente, el recorrido del proceso de apropiación de TIC culmina con la posibilidad de diagramar *proyectos* de autonomía individual y colectiva a través de la utilización de la tecnología, esto es, la incorporación de las funcionalidades de los dispositivos tanto en las tareas cotidianas elementales, como en propósitos mucho más complejos que requieren de un mayor nivel de pericia en la utilización de los objetos técnicos. En este sentido, este grupo particular de adultos mayores, aún no puede representarse usos de la computadora ni de Internet alejados de actividades básicas que pueden desarrollar a partir del asesoramiento particular de familiares directos. Es factible que si estos no colaboraran con los adultos, la falta de conocimiento y el no uso sostenido del dispositivo les imposibilite configurar proyectos de autonomía individual a largo plazo. Sin embargo, si se conserva un uso frecuente, acompañado por orientaciones claras es altamente probable que se reduzcan las desigualdades de conocimiento en torno al uso del dispositivo y se pueda avanzar en usos cada vez más complejos. La apropiación de TIC no es más que un proceso de aprendizaje, que como otros sujetos sociales, estas mujeres de la tercera edad están en condiciones de afrontar.

## LA FORMACIÓN DE LAS COMPETENCIAS TECNOLÓGICAS

Para analizar el proceso de formación de competencias en el uso de tecnologías y evaluarlas según el concepto que tiene de ellas González (1999), nuestro instrumento de recolección de datos puntualizó sobre las características de las competencias que cada uno de los actores puede percibir de su propio vínculo con la tecnología, en este caso la computadora e Internet. Los sujetos, en general, no tienen herramientas para realizar una evaluación certera de sus propias competencias tecnológicas. Son incapaces de testear la validez de su propio comportamiento con la tecnología ya que consideran que a la información obtenida por los diversos guías y asesores les falta la regularidad y aval de algún tipo de educación formal y sistemática, por lo tanto no se sienten capaces de medir su nivel de conocimiento, “no sé si soy hábil con el uso de la PC, pero para lo que la uso, me sirve”.

## CONSIDERACIONES FINALES

En las páginas anteriores se ha realizado un primer intento de abordaje exploratorio sobre los modos de uso, las formas particulares de apropiación y el proceso de construcción de competencias tecnocomunicativas de la computadora e Internet por parte de mujeres mayores pertenecientes a los partidos de San Miguel, Malvinas Argentinas y José C. Paz. A fin de continuar la investigación resulta necesario puntualizar los principales hallazgos.

En primer lugar, nos interesa destacar las cuestiones que nos permiten caracterizar los usos del grupo social analizado. En este sentido, la necesidad de actualización constante y el descubrimiento de nuevas formas de entretenimiento fueron las motivaciones más importantes, mientras que las finalidades, mucho más asociadas al uso de Internet, manifiestan la intencionalidad de los actores por desarrollar sus tareas cotidianas acompañados y apoyados por las diversas funcionalidades de la red. Por lo general y en la medida de lo posible, los actores buscan resolver la mayoría de sus conflictos cotidianos a partir del uso de la Web. Por otro lado, también es importante el uso de



software social, tanto para el entretenimiento como para reforzar el contacto con familiares o amigos con los que se mantiene una relación por fuera de la virtualidad y se evaden todo tipo de relaciones con personas desconocidas. Otras prácticas comunes que han aparecido son la gestión de trámites administrativos o la compra de productos a través de la red, como así también se ha registrado el desplazamiento desde los medios masivos como la TV, la radio o el diario en su formato en papel hacia el uso de Internet a modo de sustitución. Los primeros usos siempre son promovidos por algún integrante más joven de la familia, lo cual configura usos colectivos, en los cuales los más jóvenes acompañan e indican los recorridos para que, una vez aprendido, se puedan desplegar usos individuales. En este punto, el apoyo moral y el estímulo para perder el temor a las tecnologías resultaron cruciales para los adultos mayores con los que trabajamos. En este sentido, se puede observar que a medida que se despliegan los usos hay una mayor familiarización con las interfaces, una comprensión más fluida de la interactividad y un aumento de las producciones textuales en las diversas plataformas.

Por otro lado, en relación con el nivel de apropiación, distinguimos que tanto la disponibilidad como el acceso concreto a las TIC en estudio se desarrolla en el espacio doméstico. Si bien las entrevistadas reconocieron tener en cuenta disponibilidades de tipo públicas como los cibercafés, expresaron reservarlas para tareas más complejas, como la impresión de archivos ya que en el caso de esos usos valoran el asesoramiento de los empleados del lugar. Por lo tanto, los familiares más jóvenes y los empleados de los cibercafés se constituyen como referentes importantes ante la gestión de las tecnologías. En líneas generales, se reconoció una fuerte carencia de conocimientos respecto al funcionamiento de los artefactos, la pericia técnica es muy baja y los entrevistados muestran su principal interés sobre el resultado de las tareas y no así sobre los procesos. Sin embargo, los actores son capaces de construir un posicionamiento respecto del rol que cumple la tecnología en sus vidas e identifican la incidencia de varios factores sociales, políticos y económicos en la dinámica de las TIC en estudio. Este conjunto de valoraciones y saberes en relación a las TIC les permite a los sujetos

considerarlas ante la planificación de proyectos de acción en el corto plazo y cada vez se encuentran más presentes ante la resolución de sus prácticas cotidianas.

Finalmente, en lo que atañe a las competencias tecnológicas percibidas, se presenta una gran dificultad para lograr la autoevaluación ya que consideran que no son capaces de evaluar su comportamiento con el ordenador e Internet. El asesoramiento recurrente de otros actores en el caso de alguna dificultad no les permite sentir plena seguridad para realizar nuevas tareas por su cuenta, a la vez que la falta de conocimientos formales les impide reconocer y expresar el nivel de conocimiento que poseen en el uso de las tecnologías trabajadas. Sin embargo, observamos que ante el uso sostenido de las tecnologías, este grupo de adultos mayores se encuentra transitando un proceso de aprendizaje que crece día a día sin prisa, pero sin pausa.

## NOTAS

- (1) A partir del Censo Nacional de Población de 2010, desarrollado por el Instituto Nacional de Estadísticas y Censos (INDEC), podemos obtener un panorama de las características de la región en la que se realizó nuestro trabajo de campo. Así, son 365.703 los hogares que componen la zona, de los cuales un 41% dispone de computadora, un 88% teléfono celular y aproximadamente un 50% tiene teléfono de línea fija. Por otra parte, el 20% de las viviendas posee necesidades básicas insatisfechas.
- (2) El concepto de Remediación (Bolter y Grusin, 2000, 2011) hace referencia a la representación de los contenidos de un medio en particular bajo las características técnicas de otro.
- (3) Según Rausell Köster (2005), “la interactividad se define como la actividad (física) requerida por parte del receptor para la recepción del mensaje en la interrelación entre el hombre y la máquina que implica necesariamente una ampliación del campo de elección del receptor”.



## REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

Bettetini, G. (1995): “Tecnología y comunicación”, en Bettetini, G y Colombo: *Las nuevas tecnologías de la comunicación*, Barcelona, Paidós.

Bolter, J. D. y Grusin, R. (2000): *Remediation. Understanding New Media*, Cambridge (MA), MIT Press.

----- (2011): Inmediatez, hipermediación, remediación. *CIC Cuadernos de Información y Comunicación*, 16, 29-57. doi:10.5209/rev\_CIYC.2011.v16.2

Cabello, R. (coord.) (2006): “Yo con la computadora no tengo nada que ver”. *Un estudio de las relaciones entre los maestros y las tecnologías informáticas en la enseñanza*. Buenos Aires, Prometeo.

González, J. A. (1999): “Tecnología y percepción social: evaluar la competencia tecnológica”, en *Estudios sobre las culturas contemporáneas*, volumen V, Nº 9, junio, Universidad de Colima, México, pp. 155-165.

Morales, S. (2004): *Análisis situacional de las nuevas tecnologías comunicacionales: factores intervinientes para su apropiación y uso en escuelas secundarias de la ciudad de La Rioja (Argentina)* Edit. Servicio de Publicaciones de la Universidad de La Laguna, España.

----- (2009): La apropiación de TIC: una perspectiva, en Morales, S. y Loyola, M.I. (2009): *Los jóvenes y las TIC. Apropiación y uso en educación*. Copyrápido. Córdoba.

----- (2011): “Acceso y apropiación de tecnologías de la información y la comunicación. Una apuesta de política pública en educación”, en Cabello, R. y Morales, S. (Edit.) (2011): *Enseñar con tecnologías. Nuevas miradas en la formación docente*, Buenos Aires, Prometeo.

12 / 13 / 14  
SEPTIEMBRE / 2013  
**XVII**  
JORNADAS  
NACIONALES  
DE INVESTIGADORES  
EN COMUNICACIÓN

REPENSAR  
EL ESCENARIO  
COMUNICACIONAL  
EN TRANSICIÓN

Universidad Nacional de General Sarmiento  
Licenciatura en Comunicación (IDH)  
Provincia de Buenos Aires

Red  
NACIONAL  
de investigadores en  
COMUNICACIÓN

UNGS

<http://www.redcomunicacion.org/>

ISSN 1852-0308

Rausell Köster, C. (2005): “A propósito del discurso interactivo”, en Revista *Anàlisi*, N° 32.

Taylor, S. y Bodgan, R. (1987): Introducción a los métodos cualitativos de *investigación*, Buenos Aires, Editorial Paidós.

Wimmer, M. y Dominik, J. (1996): La investigación científica de los medios de comunicación. Una introducción a sus métodos, Barcelona, Bosch Casa editorial S.A