

“La persona que no accede a la tecnología queda aislada, incluso de su entorno más próximo”

Ivana Harari es la Directora de Accesibilidad de la Facultad de Informática. Con ella Bit &Byte conversó sobre la implicancia que tiene para un adulto mayor el uso de las nuevas tecnologías. Durante el encuentro, también conversó sobre la falta de consideración que muchas veces existe por parte de las instituciones hacia el usuario.



.....
Al pensar en el impacto de las nuevas tecnologías en las sociedades actuales, tenemos que considerar a diferentes tipos de usuarios, una de esas variables es el grupo etario al que pertenecen. En el caso de los adultos mayores, ¿cómo se adaptan a los cambios tan vertiginosos que se producen?

Antes de responder me parece importante definir qué se entiende por adultos mayores. Generalmente la bibliografía considera que son las personas mayores a 65 años, pero igualmente pueden ser parte de esta categoría aquellos que no han nacido con las nuevas tecnologías. Se puede considerar que alguien mayor a 40 años también es un adulto mayor. Cuando la tecnología aborda a una persona todos los días como si fuera un tren que avanza y que toma mucha velocidad, y en el que no se sube queda abajo, le puede pasar no sólo a una persona mayor de 65 años, sino a todos los que no nacieron con estas nuevas tecnologías que traen consigo un cambio diario. Muchos adultos mayores tienen la sensación o el temor de sentirse afuera y saben que hay que adaptarse, aunque sea difícil y requiera tiempo, saben que hay que estudiar para ponerse al día. No es fácil subirse a ese tren en movimiento, hay que tener conocimientos.

La tecnología está en todas partes e incide en nuestra vida cotidiana y también en la del adulto mayor. Éste está inserto en un contexto junto a su familia, a sus nietos, a sus hijos; vive en su casa donde la tecnología atraviesa la cotidianidad.

Los adultos mayores atraviesan el cambio viendo a sus nietos usar el celular, observando el idioma, el lenguaje, la jerga particular empleada; estos aspectos modifican todo el contexto. También ven los cambios al momento de hacer un reclamo, cuando les dicen que hay que enviar un mensaje de texto, entrar a una determinada página o presentar la solicitud sobre un documento en Word, porque más allá de tener una computadora y sentarse frente a ella, todo lo que los rodea cambia, incluyendo las distancias, los diálogos, las terminologías; todas las aristas de la vida cotidiana se ven afectadas. Resistir a los cambios es muy difícil porque están en todos los ámbitos, incluso en la charla de una reunión familiar. Por eso creo que teniendo en cuenta la realidad, de alguna forma van a querer adaptarse para seguir relacionándose con su entorno, porque si no van al aislamiento total.

.....
Recién hacía mención a cómo se dan los vínculos con las instituciones públicas o de servicios al momento en que el usuario hace un reclamo. ¿Se considera en estos casos que se están dirigiendo a un adulto mayor?

No, las entidades están inmersas en un trajín diario y cualquier usuario queda relegado, mucho más si se trata de un adulto mayor. Si pensamos que hay muchos trámites que necesariamente se gestionan a través de un sitio web, tenemos que ser conscientes que muchas personas no podrán hacerlo. Por lo general se desconoce cómo funciona la página, o cómo funciona internet, y un trámite que muchas veces es sensible, porque tiene que ver con un reclamo de un servicio mal facturado o un sueldo mal liquidado, no se sabe de qué forma seguir el proceso. Es decir que aparte de la preocupación original, que era el tema por el que se comenzó a gestionar el trámite, se le suma la angustia de ingresar a un sitio desconocido y no encontrar información sobre el estado del reclamo.

“Los nativos tecnológicos nacieron en una época en la que se aprende de forma horizontal”

La gestión pública no está ni siquiera pensada ni diseñada para un usuario joven que tenga todas las capacidades físicas y mentales intactas. A veces se comienza un trámite a través de una página web y hay que seguirlo por medio de un llamado telefónico a un 0800; todo eso es muy complejo. Se generan todos círculos viciosos de un mal diseño del manejo de la información que la tecnología por sí sola no lo va a solucionar, porque el mal diseño puede estar en objetos hechos de madera o con un flamante soporte tecnológico.

Cuando se prevé que un usuario vuelque ciertas transacciones o consultas a un recurso tecnológico como es internet, se tienen que considerar muchos aspectos que van desde un soporte de consultas, de seguimiento, de información...

.....
Al desarrollarse un nuevo soporte tecnológico o un nuevo formato, en general, ¿está contemplado que el usuario puede ser un adulto mayor?

Claramente no están pensando en un usuario con la característica de un adulto mayor, porque si no como mínimo las páginas tendrían una configuración que, por ejemplo disponga de letras más grandes, de contrastes de colores, de algún tipo de adaptación que permita ampliar la información. Se requiere de un diálogo más controlado, porque las web por lo general dejan todos los objetos disponibles, paneles a la izquierda con enlaces, publicidades debajo...toda esa información masiva compete y no permite visualizar cuál es el contenido importante con respecto del resto. En definitiva, distraen tanto todas las otras informaciones publicadas que terminan mareando al usuario.

Adaptar las páginas para que sean más accesibles es una actividad que prácticamente no existe, ni siquiera en los sitios oficiales. Esto depende de la voluntad de quienes las crean, porque hay estándares internacionales de calidad de usabilidad y de accesibilidad para que el producto sea lo más amigable posible, pero no todos lo aplican. Tiene que haber una reglamentación para los sitios oficiales, sobre todo, los de uso público; los estándares existen desde la década del 90.

En este sentido, las normas ISO explican cómo tendrían que ser los software, además en el año 2010 salió la Ley Nacional 26.653, que obliga a las entidades públicas a hacer sitios accesibles. Es decir que las páginas webs estén programadas de forma prolija y en el código HTML para que los dispositivos a destino lo interpreten bien. A parte accesibilidad significa que cualquier persona que tome ese HTML pueda tener un magnificador de letras, un monitor blanco y negro, un lector de pantalla para las personas ciegas o que vean con dificultad.

Si no se garantiza la accesibilidad de un sitio web oficial deja de ser público, porque se priva que algunas personas puedan usarlo.

“No es fácil subirse a ese tren en movimiento, hay que tener conocimientos”

.....
Desde su punto de vista, ¿la brecha digital entre abuelos y nietos tiende a reducirse o a aumentar?

Si los abuelos tienen la personalidad y la voluntad para adaptarse, para combatir los miedos, los celos con respecto a la vida pasada y se deciden a dar un paso adelante y a modernizarse, van a acercarse, pero sino van a estar cada vez más alejados. La tecnología permite hablar con un familiar que está en la otra punta del mundo mirándose la cara. O sea que puede servir para acercar, pero sin embargo la persona que no accede a ella queda totalmente aislada, incluso de su entorno más próximo.

También se visualiza una diferencia clara en la forma de aprendizaje, los chicos son nativos tecnológicos, pero lo más importante es que ellos nacieron en una época en la que se aprende de manera horizontal, viendo al compañero. Las diferencias no radican sólo en que nacieron con la tecnología, sino en que tienen la competencia de no tener miedo a aprender, a preguntar. Esa forma de aprendizaje informal, de a pares y esa especie de desparpajo para acceder al conocimiento es la principal diferencia con los adultos.

A mí lo que más me llama la atención es que la educación formal no aproveche ese tipo de aprendizaje, que continúe con la enseñanza tradicional, la transmisión de conocimiento que hay de manera informal se debe a la constancia de los chicos frente al producto aprendiendo a través de la prueba y el error. Las nuevas generaciones no tienen miedo a lo nuevo, a los cambios. A nosotros, con una mentalidad más antigua, nos cuesta la adaptación: primero tenemos que darnos cuenta que los cambios existen, después capacitarnos a través de la forma de aprendizaje tradicional. Los más jóvenes tienen otra modalidad de aprendizaje y eso es muy difícil que lo pueda comprender un adulto mayor que siempre usa la forma metodológica tradicional de aprendizaje, más gradual.

El conocimiento se va formando con la enseñanza que uno tuvo más la experiencia que se va adquiriendo con el producto nuevo, eso da la formación necesaria para un paso adelante, se aprende por instancias mínimas de conocimientos dada por los pares. Para ellos, los niños o los más jóvenes, lo nuevo es normal, para los adultos genera pánico y resistencia. El adulto mayor tiene muchas cuestiones culturales que van en desventaja al momento de acceder a las TICs ●