



Martha Sabelli
compiladora

Las mujeres mayores
y la información local inclusiva
e integradora: un desarrollo
posible para tablets Ibirapitá

LAS MUJERES MAYORES
Y LA INFORMACIÓN LOCAL INCLUSIVA
E INTEGRADORA: UN DESARROLLO
POSIBLE PARA TABLETS IBIRAPITÁ

bibliotecaplural

Martha Sabelli
compiladora

LAS MUJERES MAYORES
Y LA INFORMACIÓN LOCAL INCLUSIVA
E INTEGRADORA: UN DESARROLLO
POSIBLE PARA TABLETS IBIRAPITÁ

La publicación de este libro fue realizada con el apoyo de la Comisión Sectorial de Investigación Científica (csic) de la Universidad de la República.

Los libros publicados en la presente colección han sido evaluados por académicos de reconocida trayectoria en las temáticas respectivas.

La Subcomisión de Apoyo a Publicaciones de la csic, integrada por Luis Bértola, Magdalena Coll, Mónica Lladó, Alejandra López Gómez, Vania Markarian, Sergio Martínez y Aníbal Parodi ha sido la encargada de recomendar los evaluadores para la convocatoria 2020.

Producción editorial del equipo de Ediciones Universitarias:
Equipo de Ediciones Universitarias (diseño de interior)
Analía Gutiérrez Porley (diagramación de interior y tapa)
Nairí Aharonián Paraskevaídís y Christian Almonacid (revisión de textos)

© Los autores, 2020

© Universidad de la República, 2023

Ediciones Universitarias,
Unidad de Comunicación de la Universidad de la República (ucur)

18 de Julio 1824 (Facultad de Derecho, subsuelo Eduardo Acevedo)

Montevideo, CP 11200, Uruguay

Tels.: (+598) 2408 5714 - (+598) 2408 2906

Telefax: (+598) 2409 7720

Correo electrónico: <ucur@udelar.edu.uy>

<<https://udelar.edu.uy/portal/institucional/comunicacion/ediciones-universitarias/>>

ISBN: 978-9974-0-2009-2

e-ISBN: 978-9974-0-2010-8

Contenido

PRESENTACIÓN DE LA COLECCIÓN BIBLIOTECA PLURAL, <i>Rodrigo Arim</i>	7
INTRODUCCIÓN.....	11

PRIMERA PARTE

La investigación sobre mujeres mayores y las tablets del Plan Ibirapitá:
propuesta, referentes y el papel de la información local y las tecnologías
de la información y la comunicación para la ciudadanía en contextos desfavorecidos

CAPÍTULO 1. ANTECEDENTES, PROPUESTA INVESTIGATIVA Y REFERENTES TEÓRICO-METODOLÓGICOS, <i>Martha Sabelli</i>	17
CAPÍTULO 2. LA INFORMACIÓN INCLUSIVA COMO DERECHO DE LAS MUJERES MAYORES, EL PAPEL DE LA INFORMACIÓN LOCAL, <i>Martha Sabelli</i>	31
A MODO DE SÍNTESIS DE LA PRIMERA PARTE.....	39
ANEXO.....	43

SEGUNDA PARTE

CAPÍTULO 1. PERSONAS MAYORES Y TABLETS: ESTUDIO DE LAS TENDENCIAS DE INVESTIGACIÓN BASADO EN LA RECOPIACIÓN BIBLIOGRÁFICA REALIZADA EN EL MARCO DEL PROYECTO INFOCoMAYORES, <i>Andrea Cristiani</i>	59
CAPÍTULO 2. LA PERCEPCIÓN DE LOS INFORMANTES CALIFICADOS DE ORGANIZACIONES PÚBLICAS Y SOCIALES SOBRE LA PROBLEMÁTICA Y SUS DIMENSIONES, <i>Martha Sabelli</i>	71

CAPÍTULO 3. LAS NECESIDADES DE INFORMACIÓN Y COMPORTAMIENTO INFORMATIVO DE LAS PERSONAS MAYORES Y SUS TABLETS DEL PLAN IBIRAPITÁ EN SUS CONTEXTOS FAMILIARES Y COMUNITARIOS, <i>Martha Sabelli e Ingrid Bercovich</i>	83
CAPÍTULO 4. NECESIDADES Y COMPORTAMIENTOS INFORMATIVOS DE LAS MUJERES MAYORES USUARIAS DEL PLAN IBIRAPITÁ: UNA APROXIMACIÓN A TRAVÉS DE LA TÉCNICA DE GRUPOS FOCALES, <i>Jimena Núñez Ansuas</i>	105
CAPÍTULO 5. TECNOLOGÍA Y FORMACIÓN DE PERSONAS MAYORES EN EL CONTEXTO DE LA INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN INCLUSIVAS: MEDIACIONES, PERCEPCIONES Y ESTRATEGIAS DE LOS FORMADORES EN SERVICIOS PÚBLICOS, <i>Carol Guillemín Coello</i>	113
CAPÍTULO 6. MEDIADORES SOCIALES DE INFORMACIÓN Y LAS MUJERES MAYORES CON SUS TABLETS DEL PLAN IBIRAPITÁ, <i>Martha Sabelli</i>	147
ANEXO.....	159

TERCERA PARTE

CAPÍTULO I. CONCLUSIONES Y PERSPECTIVAS	169
REFERENCIAS.....	173

Presentación de la Colección Biblioteca Plural

Vivimos en una sociedad atravesada por tensiones y conflictos, en un mundo que se encuentra en constante cambio. Pronunciadas desigualdades ponen en duda la noción de progreso, mientras la riqueza se concentra cada vez más en menos manos y la catástrofe climática se desenvuelve cada día frente a nuestros ojos. Pero también nuevas generaciones cuestionan las formas instituidas, se abren nuevos campos de conocimiento y la ciencia y la cultura se enfrentan a sus propios dilemas.

La pluralidad de abordajes, visiones y respuestas constituye una virtud para potenciar la creación y uso socialmente valioso del conocimiento. Es por ello que hace más de una década surge la colección Biblioteca Plural.

Año tras año investigadores e investigadoras de nuestra casa de estudios trabajan en cada área de conocimiento. Para hacerlo utilizan su creatividad, disciplina y capacidad de innovación, algunos de los elementos sustantivos para las transformaciones más profundas. La difusión de los resultados de esas actividades es también parte del mandato de una institución como la nuestra: democratizar el conocimiento.

Las universidades públicas latinoamericanas tenemos una gran responsabilidad en este sentido, en tanto de nuestras instituciones emana la mayor parte del conocimiento que se produce en la región. El caso de la Universidad de la República es emblemático: aquí se genera el ochenta por ciento de la producción nacional de conocimiento científico. Esta tarea, realizada con un profundo compromiso con la sociedad de la que se es parte, es uno de los valores fundamentales de la universidad latinoamericana.

Esta colección busca condensar el trabajo riguroso de nuestros investigadores e investigadoras. Un trabajo sostenido por el esfuerzo continuo de la sociedad uruguaya, enmarcado en las funciones que ella encarga a la Universidad de la República a través de su Ley Orgánica.

De eso se trata Biblioteca Plural: investigación de calidad, generada en la universidad pública, encomendada por la ciudadanía y puesta a su disposición.

Rodrigo Arim

Rector de la Universidad de la República

...volver el corazón de los padres hacia los hijos,
y el corazón de los hijos hacia los padres.

Malaquías 4:6

*A las numerosas personas que participaron
y colaboraron de muy diferentes maneras
en las distintas etapas del proyecto, especialmente
a las personas mayores y,
de este sector, a las mujeres a quienes conocimos
durante los dos años de desarrollo
de la investigación y nos abrieron las puertas
de sus hogares y participaron con entusiasmo
y compromiso en los grupos focales y testeos de la
solución tecnológica desarrollada. Agradecemos
su humanidad,
su buena disposición y el ser depositarias
de su confianza.*

*A Francesca y a Emilia, por el amor, los
abrazos y el apoyo desde sus preciosas infancias.*

Introducción

Este libro presenta y busca difundir para su conocimiento y discusión, tanto por la comunidad académica como por los responsables y participantes de la gestión del Plan Ibirapitá,¹ los resultados de una investigación titulada *La vejez y perspectiva de género en sectores desfavorables: hacia estrategias de información y comunicación inclusivas, el Plan Ibirapitá y el Sistema de Cuidados* del Proyecto InfoCoMayores, apoyada por la Comisión Sectorial de Investigación Científica (csic) de la Universidad de la República de Uruguay (Udelar), en la convocatoria a Proyectos de I+D de 2016, y desarrollada entre abril de 2017 y junio de 2019.

El Plan Ibirapitá² fue creado por Decreto n.º 130/015 del Poder Ejecutivo con la finalidad de promover la igualdad de acceso al conocimiento e inclusión social de los jubilados mediante la entrega de *tablets* con conectividad a internet (Uruguay, 25 de mayo de 2015).

El proyecto es parte de una línea de investigación en información y comunicación inclusivas, con el fin de superar la gran brecha informativa existente en los sectores vulnerables de la sociedad. El enfoque desde la ciencia de la información tiene su anclaje en el área de los comportamientos humanos informativos desarrollados en el Departamento Información y Sociedad del Instituto de Información de la Facultad de Información y Comunicación (FIC), y el enfoque desde la computación, en el diseño y uso de dispositivos electrónicos de información del Instituto de Computación (INCO) de la Facultad de Ingeniería (FING). Todos ellos están atravesados por las teorías y acciones dirigidas a la inclusión y la integración social.

El Departamento Información y Sociedad del Instituto de Información de la FIC ha llevado a cabo investigaciones sobre el comportamiento informativo de sectores desfavorecidos entre 2008 y 2015, de jóvenes adolescentes que no estudian ni trabajan de zonas desfavorecidas en Montevideo y Paysandú. Estas se han desarrollado de forma interdisciplinaria en el Grupo

1 Oficialmente denominado Programa Ibirapitá, pero comúnmente llamado plan, como se lo mencionará en este texto.

2 El Plan Ibirapitá está presidido por una comisión honoraria integrada por el Centro Ceibal para el Apoyo a la Educación de la Niñez y la Adolescencia, por los ministerios de Trabajo y Seguridad Social, de Desarrollo Social y de Educación y Cultura, por la Agencia de Gobierno Electrónico y Sociedad de la Información y del Conocimiento (Agesic), por el Banco de Previsión Social (BPS) y por la Organización Nacional de Asociaciones de Jubilados y Pensionistas del Uruguay (Onajpu). Esta información corresponde a 2019. No se incluye en ninguna parte de este libro el Plan Ibirapitá a partir de la gestión gubernamental iniciada en marzo de 2020.

de Investigación en Información y Comunicación para la Inclusión y la Integración Social (Giisur).

El grupo de investigación del Proyecto InfoCoMayores se formó entre dos servicios de la Udelar: la FIC y el INCO de la FING. En el Instituto de Información de la FIC, el equipo mantuvo gran parte de los participantes de la línea y proyectos de investigación en comportamiento informativo y del Giisur: Martha Sabelli —responsable del proyecto—, Carol Guillemintot —coordinadora del proyecto en Paysandú—, Andrea Cristiani, Jimena Núñez Ansuas, Lourdes Díaz Ocampo, María Eugenia Arrejuría, Ingrid Bercovich y Paulina Szafran Maiche —quien colaboró durante todo el proyecto—. Como asesora honoraria, se contó con el apoyo de Rosario Aguirre. Cabe destacar que, en el inicio del proyecto, Guillemintot, Núñez y Arrejuría eran estudiantes de la Licenciatura en Bibliotecología, y Cristiani, licenciada en Bibliotecología, es decir, durante el proyecto culminaron sus graduaciones e iniciaron posgrados, y Cristiani lo finalizó. En el primer año, Victoria Cuadrado trabajó en el proyecto desde el área de la comunicación, y Cecilia Apa —coordinadora del equipo—, Ewelina Bakala y los estudiantes Inés Saint Martin, Alejandro Miguel Andriani y Luciano Montero —quienes se graduaron de la carrera de Ingeniería en Computación con su proyecto final inserto en InfoCoMayores a finales de 2019—, desde el INCO de la FING.

En esta oportunidad, la investigación estuvo centrada en el estudio del comportamiento informativo (necesidades, accesos, usos y apropiación de información) de mujeres mayores y sus tablets del Plan Ibirapitá, aunque también abarcó, en sus primeras etapas, a los hombres —por un lado, debido a la dinámica de la distribución de las tablets a mujeres y hombres mayores y, por otro lado, para confirmar la perspectiva de género del proyecto— en dos departamentos: Paysandú (las ciudades de Paysandú y Quebracho) y Rocha (las ciudades de Rocha y La Paloma). El equipo, de carácter interdisciplinario, buscó y consiguió insertarse en las comunidades a través del apoyo de varias organizaciones de la sociedad civil (asociaciones de jubilados, espacios de inclusión digital, clubes de tercera edad, etcétera).

Para identificar sus necesidades de información y sus comportamientos informativos, se realizaron entrevistas en profundidad a formadores y a grupos focales de usuarias, encuestas —que abarcaron a los hombres mayores— y observaciones de los talleres de distribución de tablets —que también abarcaron a los hombres, aunque se puso énfasis en las mujeres—. Los resultados de esta primera etapa confirmaron el rol esencial de las mujeres y la perspectiva de género que se fundamentó en el proyecto y, por otra parte, permitieron avanzar en el diseño de la solución tecnológica en forma participativa con las usuarias, a través de talleres en que hicieron uso del prototipo elaborado por el equipo del INCO de la FING con la información local incorporada en las tablets (ver anexo p. 43). Como resultado, se abrió un muy rico espacio para mujeres

mayores y sus tablets que motivó una relación colaborativa e interactiva entre pares y sus comunidades territoriales. Un espacio centrado en la vejez con perspectiva de género e información/comunicación inclusiva que vincula el Plan Ibirapitá y el Sistema Nacional Integrado de Cuidados (SNIC) y que ahonda el enfoque multidimensional y su interdisciplinariedad.

El proyecto presenta un diseño para tablets del Plan Ibirapitá con información local para dos departamentos: Paysandú (las ciudades de Paysandú y Quebracho) y Rocha (las ciudades de Rocha y La Paloma). Asimismo, recopila bibliografía internacional sobre vejez, tecnologías de la información y la comunicación (TIC) y tablets, disponible en un sitio web (capítulo 1 de la segunda parte). Cabe señalar que no se accedió a bibliografía desde el campo de la andragogía y la geragogía, imposible de abarcar desde esta perspectiva por el tiempo disponible y las competencias del equipo. Sin duda, esperamos que pueda ser extendida por otros equipos interdisciplinarios.

La primera parte contiene dos capítulos, escritos por Martha Sabelli. En el capítulo 1, se presenta una breve reflexión sobre los antecedentes en aspectos que hacen al enfoque de la investigación y a la comprensión de la construcción social de la información y la comunicación de personas mayores. Además, se exponen los antecedentes en investigación del equipo del proyecto, la descripción de la propuesta (los objetivos, las dimensiones y las preguntas de investigación), las actividades desarrolladas, los referentes teórico-metodológicos desde el campo de la ciencia de la información, del comportamiento informativo y prácticas de información (CI/PI), y aquellos referentes centrados en las personas mayores y en las TIC. Finalmente, se contextualiza la fundamentación en la vejez y los procesos de envejecimiento en Uruguay desde una perspectiva de género, situación de dependencia y sistema de cuidados. En el capítulo 2, se exponen los fundamentos relacionados con la información inclusiva como derecho de las mujeres mayores, el papel de las TIC y de la información local en Uruguay. A continuación contiene un anexo que incluye las actividades desarrolladas por el proyecto en el primer y segundo año.

La segunda parte está centrada en los resultados obtenidos en la investigación con distintos métodos y técnicas de recolección de datos, según las dimensiones y las preguntas del proyecto. Esta contiene seis capítulos y un anexo. El capítulo 1, escrito por Andrea Cristiani, presenta un estudio analítico que tiene por objetivo descubrir y explorar las tendencias de investigación reciente (2013-2017) sobre el tema personas mayores (65 años o más) en actividades de información mediante la utilización de tablets, a través de un análisis de textos basado en la coocurrencia de términos. El capítulo 2, escrito por Martha Sabelli, está centrado en las entrevistas a catorce informantes calificados: a integrantes de la coordinación del Plan Ibirapitá en el período 2017-2019 del proyecto y a referentes gubernamentales de

organismos públicos de los departamentos seleccionados (Paysandú y Rocha) que están relacionados con servicios dirigidos a personas mayores, que forman parte de las sedes universitarias de ambos departamentos o que pertenecen a instituciones de la sociedad civil o al servicio de la ciudadanía en el plano local. Como en otros proyectos, se buscaron aportes sobre distintos aspectos de la problemática y sus dimensiones, datos sobre otros referentes en el plano local y, en especial, espacios para aplicar la encuesta, organizar los grupos focales y los talleres con las usuarias de validación del prototipo elaborado para las tablets por el equipo del INCO. El capítulo 3, de Martha Sabelli e Ingrid Bercovich, está basado en la primera dimensión sobre acceso y uso de las fuentes y recursos de información. Este presenta un análisis de los resultados de una encuesta con preguntas cerradas y abiertas aplicada a los usuarios y no usuarios de las tablets, las cuales fueron elaboradas con el propósito de responder las siguientes preguntas: ¿Cuáles son los tipos, fuentes, recursos y canales de información formales e informales utilizados por los y las usuarias reales y potenciales de las tablets? (Identificación, caracterización, etcétera.) y ¿Cuáles son las fuentes de información usadas a través de la comunicación personal (cara a cara), las tablets y la telefonía celular? Por su parte, el capítulo 4, escrito por Jimena Núñez Ansuas, está centrado en la tercera dimensión sobre la percepción de las necesidades de información local y se basa en la siguiente pregunta: ¿Qué tipo de necesidades de información local que puedan satisfacerse con las tablets tienen las mujeres mayores? Por el contrario, el capítulo 5, de autoría de Carol Guilleminot Coello, está inserto en la segunda dimensión sobre el papel de los mediadores sociales y de los formadores de cursos de capacitación. Este aborda la formación de personas mayores en el contexto de un proceso de transformación mediada y se centra en los formadores de servicios públicos culturales y de información que han tenido a su cargo talleres para usuarias y usuarios de tablets del Plan Ibirapitá. De igual manera, el capítulo 6, escrito por Martha Sabelli, está centrado en la segunda dimensión y en el papel de los mediadores sociales, pero intenta responder la siguiente pregunta: ¿Cuál es el papel de los posibles mediadores sociales de información de los ámbitos familiar, comunitario y de los servicios públicos a los que acceden las personas mayores, sujeto objeto de la investigación? Por último, el anexo está centrado en la cuarta dimensión sobre diseño, desarrollo y evaluación de un recurso electrónico de información y comunicación en forma participativa con sus destinatarias. Esta fue desarrollada por el equipo del INCO de la FING y responde a la siguiente pregunta: ¿Qué diseño y qué características debe ofrecer un diseño participativo con usuarios de una solución digital para tablets por parte de un equipo interdisciplinario?

La tercera parte resume las conclusiones y perspectivas del proyecto, en especial, aquellas que hacen referencia a las políticas públicas de información hacia las personas mayores y las tablets.

PRIMERA PARTE

La investigación sobre mujeres mayores
y las tablets del Plan Ibirapitá: propuesta, referentes
y el papel de la información local y las tecnologías
de la información y la comunicación para la
ciudadanía en contextos desfavorecidos

Antecedentes, propuesta investigativa y referentes teórico-metodológicos

MARTHA SABELLI

Los antecedentes en investigación del equipo del proyecto

El flujo de información y comunicación en la sociedad es un escenario escasamente investigado desde la perspectiva de la ciencia de la información del acceso, uso y apropiación de información con sentido por la ciudadanía, que contribuye a efectivizar el ejercicio del derecho al acceso y uso de fuentes, recursos y canales de información necesarios, valiosos, confiables y amigables dirigidos a la ciudadanía común. En la investigación, la referencia a *común* caracteriza a la ciudadanía como un conjunto de prácticas en el ámbito público con distintos grados y diversidades de pertenencia, actividad, solidaridad, multiculturalismo y reconocimiento en la vida social, como un conjunto de experiencias y visiones fuera del ámbito privado y de la esfera estatal en un entorno social compartido.

El proyecto apunta a uno de los sectores más desprotegidos: las personas mayores de contextos desfavorecidos con una perspectiva de género. En él, tanto los varones como las mujeres mayores son considerados, pues ambos deben mejorar su inserción social y lograr el reconocimiento de sus derechos sociales, entre ellos el derecho a la información. De allí que los hombres formen parte de la primera parte del proyecto y de la recolección de datos.

El antecedente más directo es el proyecto «Hacia la construcción de servicios de información a la comunidad: estudio del acceso y uso de información por las mujeres de contextos desfavorables (Zona 9 de Montevideo)», seleccionado por la CSIC de la Udelar en el llamado a Proyectos Orientados a la Inclusión Social de 2008, implementado por la ex Escuela Universitaria de Bibliotecología y Ciencias Afines (EUBCA), con la responsabilidad y coordinación de Martha Sabelli entre 2008 y 2010. El informe final del proyecto se difundió en la Colección Biblioteca Plural de la CSIC (Sabelli y Rodríguez

Lopater, 2012) y una versión abreviada de sus resultados se incluyó en una publicación del Programa Integral Metropolitano (Sabelli, Rodríguez Lopater, Bercovich y Szafran, 2012).

El proyecto se centró en los obstáculos, barreras y facilitadores en el acceso, uso y apropiación de la información por las jóvenes y adolescentes en condiciones de pobreza, y enfatizó en los problemas en el flujo de información y comunicación y en el acceso a las fuentes más pertinentes de información registrada relacionadas con temáticas expresadas como relevantes por la sociedad civil. Las mujeres jóvenes y adolescentes que presentaban esta situación y que residían en el territorio de la Zona 9 de Montevideo fueron la población objetivo.

A continuación, entre 2010 y 2012, se diseñó e implementó el proyecto «Las estrategias de información y comunicación centradas en los jóvenes y adolescentes en el ámbito de la salud: análisis y propuestas (RAP-ASSE, Zona 9 de Montevideo)», que fue uno de los proyectos de investigación del Programa de Desarrollo Académico de la Información y la Comunicación (Prodic) de la Udelar, seleccionado y financiado en la convocatoria de 2010. Ha sido una propuesta interdisciplinaria e interinstitucional de la ex-EUBCA, la ex Licenciatura en Ciencias de la Comunicación (Liccom) y la FING, bajo la responsabilidad de Martha Sabelli (EUBCA) y Jorge Rasner (Liccom).¹

Este proyecto tuvo como antecedente y fundamento al proyecto de mujeres adolescentes y jóvenes presentado antes. Estuvo orientado por el análisis y la interpretación de sus resultados, la convivencia con los mediadores, los espacios de aproximación compartidos con las adolescentes y jóvenes, y por la reflexión sobre políticas públicas sociales del país, sobre todo las referidas al Sistema Nacional Integrado de Salud (SNIS), implementado en 2008, y fundamentalmente las políticas de la Administración de los Servicios de Salud del Estado (ASSE) y de la Red de Atención del Primer Nivel (RAP). Desde el diseño, primó una perspectiva interdisciplinaria (bibliotecología/ciencias de la información, ciencias de la comunicación, ingeniería en computación, antropología, sociología, filosofía, gestión cultural y ciencias de la educación) que enriqueció a sus participantes, quienes pudieron compartir sus experiencia de trabajo conjunto en un espacio universitario al inicio

1 El equipo de investigación estuvo integrado, en el período 2010-2012, por Martha Sabelli (coordinadora), María Cristina Pérez Giffoni, Paulina Szafran Maiche, Ingrid Bercovich; por las estudiantes Jimena Núñez, Lucía Valeta y Graciela Mallet del EUBCA; por Jorge Rasner (coordinador), Eduardo Álvarez Pedrosian; por los licenciados Gonzalo Cortizo, Pamela Viera y Victoria Cuadrado del Liccom, y por Raúl Ruggia (coordinador), Laura González (coordinadora) y Flavia Serra del INCO de la FING. En el período 2014-2016, se incorporaron Lourdes Díaz y Andrea Cristiani, maestrandas y docentes ayudantes de la FIC, y Carol Guillemot, estudiante de la Licenciatura en Bibliotecología del Centro Universitario de Paysandú (CUP).

del proyecto (Sabelli, Rasner, Pérez Giffoni y Álvarez Pedrosian, 2011) y en la última etapa (Sabelli, Rasner, Álvarez Pedrosian y González, 2013).

Los objetivos de la investigación —que consideró el contexto sociopolítico, económico, cultural, local, de la vida cotidiana y del campo sanitario— buscaron generar conocimiento genuino sobre la producción, el acceso, el uso y la apropiación de información en sectores sociales vulnerables del país; sobre la disponibilidad y el relacionamiento con las TIC, y sobre el flujo comunicacional entre actores sociales y organizaciones. Asimismo, incluyó como propuesta el diseño de recursos electrónicos de información y una evaluación de su impacto, con el propósito de construir un servicio de información a la comunidad con base en las tecnologías y sistemas disponibles en los organismos del SNIS, en la Plataforma de Gobierno Electrónico de la Agesic y en el Plan de Conectividad Educativa de Informática Básica para el Aprendizaje en Línea (Plan Ceibal). La estructura del informe final del proyecto se publicó en la Colección Biblioteca Plural de la CSIC (Sabelli y Rasner, 2015) y es ilustrativa de los enfoques que convergen en las diversas actividades investigativas, complementarias y en interacción llevadas a cabo.

La línea de investigación se consolidó con la formación del grupo interdisciplinario Giisur, en el Prodic de la nueva FIC. En este marco, se continuó con el proyecto presentado a convocatoria de la FIC a los grupos de investigación Prodic, entre 2013 y 2015, «Las estrategias de información y comunicación centradas en los jóvenes y adolescentes en el ámbito de la salud: análisis y propuestas (RAP-ASSE, Paysandú, 2014-2015)». Los resultados permitieron realizar un estudio comparativo e interpretativo entre los dos proyectos, el de Montevideo (2010-2012) y el de la ciudad de Paysandú (2014-2015).

El equipo del Proyecto InfoCoMayores en sus dos años de desarrollo se describió en la introducción.

Presentación de la propuesta: objetivos, dimensiones y preguntas a responder. La estrategia metodológica y las actividades desarrolladas

Entre los objetivos generales del proyecto, destacamos el contribuir al acercamiento interdisciplinario de las políticas sociales dirigidas a las personas mayores, poniendo en diálogo los objetivos del Plan Ibirapitá y los del SNIC, y el promover las políticas públicas de información para fortalecer las estrategias dirigidas a personas mayores insertas en contextos vulnerables y facilitar su acceso y uso de recursos electrónicos de información.

Con respecto a los objetivos específicos, seleccionamos analizar los referentes teóricos y las investigaciones empíricas sobre los comportamientos informativos de las personas mayores y las TIC, en especial los diferentes modelos instrumentados en diversas regiones del mundo; crear un portal web sobre la información recolectada; identificar y analizar las necesidades de información y los comportamientos informativos de las personas mayores usuarias de las tablets del Plan Ibirapitá en dos departamentos (Paysandú y Rocha) y su relación con las fuentes y recursos electrónicos de información disponibles; diseñar, implementar y evaluar productos digitales en forma participativa, y generar contenidos informativos de calidad para los productos digitales que favorezcan una mejor apropiación de información con sentido, con el fin de crear nuevas oportunidades en prácticas de información y comunicación.

Dimensiones y preguntas a responder

Con este proyecto se pretende indagar acerca del flujo de información y comunicación entre las personas mayores, los contextos de su vida cotidiana y las fuentes de información que usan y a las que acceden. Para ello se toma como unidad de análisis a las personas mayores que son usuarias reales y potenciales de las tablets distribuidas en los sectores más desfavorecidos. Se destacan las siguientes dimensiones con sus respectivas preguntas:

Primera dimensión:

- Acceso y uso de las fuentes y recursos de información.

Preguntas:

- ¿Cuáles son los tipos, fuentes, recursos y canales de información formales e informales utilizados por los y las usuarias reales y potenciales de las tablets? (Identificación, caracterización, etcétera.)
- ¿Cuáles son las fuentes de información a las que recurren los y las usuarias sobre los temas de mayor interés a través de la comunicación personal (cara a cara), las tablets y la telefonía celular?

Segunda dimensión:

- Papel de los mediadores sociales y de los formadores de cursos de capacitación.

Preguntas:

- ¿Cuál es el papel de los posibles mediadores sociales de información de los ámbitos familiar, comunitario y de los servicios públicos a los que acceden las personas mayores, sujeto objeto de la investigación?

- ¿Cómo se visualizan la actitud y el comportamiento de las personas mayores en los cursos de capacitación de tablets y *a posteriori* de su finalización?
- ¿Cómo intervienen los responsables de los cursos?
- ¿Cuál es el seguimiento posterior a los cursos? ¿Cómo se conoce y apoya el uso de las tablets y su relación con el uso de la telefonía móvil o las aplicaciones móviles?

Tercera dimensión:

- Percepción de las necesidades de información local.

Pregunta:

- ¿Qué tipo de necesidades de información local que puedan satisfacerse con las tablets tienen las mujeres mayores?

Cuarta dimensión:

- Diseño, desarrollo y evaluación de un recurso electrónico de información y comunicación en forma participativa con sus destinatarias.

Preguntas:

- ¿Cuáles son las formas de acceso y qué calidad deberían tener los recursos que pueden utilizar las personas de interés para este proyecto?
- ¿Qué diseño y qué características debe ofrecer un diseño participativo con usuarios de una solución digital para tablets por parte de un equipo interdisciplinario?

La estrategia metodológica y las actividades desarrolladas

La estrategia metodológica de este proyecto exploratorio trata de esbozar una cartografía de los procesos, las dimensiones y las problemáticas que definen la escena de dos departamentos seleccionados —Paysandú y Rocha— que incluyen varios aspectos que justifican la elección.

Paysandú fue objeto de estudio del proyecto 2014-2015, que permitió capitalizar conocimiento, experiencias e integración con el Centro Universitario de Paysandú (CUP), donde se desarrollan carreras de grado y se cuenta con docentes de la FIC (uno de ellos pertenece al Giiisur).

Al inicio del proyecto, los datos disponibles sobre la población del departamento correspondían a los del censo de 2011, que registra 113.124 habitantes —55.361 hombres y 57.759 mujeres—. El núcleo urbano principal es la capital departamental (la ciudad de Paysandú), donde residen 76.412 personas —36.371 hombres y 40.054 mujeres—. La población de 65 a más años equivale al 13,26% del total de los habitantes del departamento. El documento *Hacia un Plan de Desarrollo Social 2011-2015* para el

departamento de Paysandú (Uruguay, 2013) hace referencia a que el promedio de la esperanza de vida es de 76,8 años (para las mujeres es 80 años y para los varones es 73 años). El nivel educativo de los mayores de 25 años en 2011 es de un 26% con primaria completa, un 14,7% con primaria incompleta, un 12,9% con ciclo básico completo y un 12,8% con ciclo secundario superior incompleto. En relación con la educación terciaria, solo el 8,4% de la población del departamento tiene estudios universitarios completos.

Rocha presenta, según los datos del censo de 2011, una población de 68.088 habitantes —33.269 hombres y 34.819 mujeres—. En cuanto a las personas mayores, presenta los siguientes datos:

Tabla 1. Número de personas mayores en Rocha en 2011

Años	60 a 69	70 a 79	80 a 89	90 o más
Totales	6.577	4.569	2.419	375
Hombres	3.201	2.013	906	102
Mujeres	3.376	2.556	1.513	273

Fuente: Instituto Nacional de Estadística (INE), censo de 2011 en <https://www.ine.gub.uy/censos-2011>

Esta tabla muestra un porcentaje importante de población envejecida, algo ya indicado en el censo de 2004, que identificaba a este departamento como el sexto con mayor porcentaje de personas mayores de 65 años. Se utilizó Redatam para obtener los datos del censo de 2011, en el que aparecen los siguientes datos de mayores de 65 años: 4525 hombres de un total de 33.269 y 5925 mujeres de un total de 34.819. Cabe destacar que la elección de Rocha es propicia por el perfil demográfico, por su situación geográfica (sureste) diferente a Paysandú (noroeste), así como también por tener un centro universitario, el Centro Universitario Regional del Este (CURE), que brinda oportunidades de un mayor relacionamiento con los centros del interior, sus equipos docentes, sus estudiantes y sus problemáticas.

En ambos departamentos, se constata la distribución de las tablets del Plan Ibirapitá, el compromiso de varias instituciones en su coordinación y en la ejecución de cursos, así como el papel de los puntos de atención ciudadana (PAC).

La metodología de la investigación se basó en técnicas cualitativas de interpretación y comprensión del significado y sentido de la información, el conocimiento y los otros elementos cognoscentes puestos en juego. Se utilizaron las técnicas de recolección de datos y el diseño del recurso electrónico de información, que el Giisur aplicó con muy buenos resultados en

el período 2010-2015. Se realizaron entrevistas en profundidad a informantes calificados, responsables, coordinadores y docentes de los cursos del Plan Ibirapitá —para buscar aquellos casos en que existe una mayor sensibilidad y una experiencia acumulada en estas temáticas—, a representantes y responsables del Plan Ibirapitá, del BPS, de la Secretaría del SNIC, del Instituto Nacional de las Personas Mayores (Inmayores) del Ministerio de Desarrollo Social (MIDES) y de la sociedad civil. Las entrevistas fueron grabadas y transcritas con el consentimiento del anonimato de los entrevistados (capítulo 2 de la segunda parte).

La encuesta con preguntas cerradas y abiertas se realizó sobre una muestra estratificada por sexo y edad, 163 usuarios y usuarias del Plan Ibirapitá y 21 personas no usuarias en dos centros urbanos de Paysandú —la capital y un centro mediano o pequeño— y de Rocha —la capital y un centro mediano o pequeño— (capítulo 3 de la segunda parte).

A ello también se suman, en forma complementaria, las entrevistas en profundidad a los formadores de talleres de entrega y cursos de profundización de tablets y talleres temáticos y observaciones en los cursos del Plan Ibirapitá (capítulo 5 de la segunda parte), y en los ámbitos privados de los y las usuarias de las tablets.

La triangulación del análisis de los datos recogidos permitió la validación y evaluación de la saturación de los resultados obtenidos y su ampliación en el segundo año del proyecto. El diseño de un recurso electrónico de información, llamado prototipo por el equipo del INCO de la FING a partir del análisis de los resultados de las entrevistas y las observaciones y de la información proveniente de experiencias teórico-metodológicas de otras partes del mundo, fue validado en varias oportunidades en los lugares mencionados y en los talleres organizados por el equipo de la FIC en las organizaciones públicas y sociales de apoyo en cada zona (ver anexo). Las actividades investigativas fueron múltiples y diversas, incluso emergieron algunas nuevas no previstas en el proyecto. Estas manifestaban una gran autoexigencia y compromiso de los equipos de investigación, que llegaron en los últimos meses del segundo año a recolectar datos en los dos departamentos seleccionados, lo que implicó viajes y datos a analizar e interpretar en meses posteriores no previstos. Por ello, consideramos importante presentar información de las actividades en el anexo de la primera parte.

Referentes teórico-metodológicos desde la investigación en los comportamientos y prácticas de información hacia la inclusión e integración social

Para crecer en su científicidad y como disciplina social, la ciencia de la información necesita que los investigadores continúen generando conocimiento, nuevos planteos teóricos y métodos de investigación propios desde la realidad latinoamericana, desafiando la concordancia entre la teoría y la praxis, en un campo donde el pragmatismo es un modo de hacer y pensar que impregna al campo disciplinario y al ejercicio profesional. El equilibrio entre ambos ayuda al crecimiento de la academia y a los profesionales en un deseable intercambio de conocimientos y de experiencias.

La línea de investigación centrada en los comportamientos humanos informativos² y en la apropiación de una información inclusiva busca acercar la academia a problemas relacionados con el complejo fenómeno de la información y comunicación de las personas mayores. A pesar de constituir una parte importante de la ciudadanía del presente y futuro del país, están muy limitados en el acceso y real uso con sentido de los contenidos informativos necesarios e imprescindibles para su desarrollo individual y colectivo. En equipos interdisciplinarios y con una mirada indagadora desde las disciplinas de la información, no solo se analizan, interpretan y comprenden los fenómenos de los comportamientos informativos, sino que también se explora, en forma participativa con los sujetos-objeto de investigación y con los mediadores sociales, la creación de recursos electrónicos de información creativos e innovadores, basados en los fundamentos teóricos y epistemológicos que brindan estas disciplinas.

Las políticas públicas son las que deben asegurar que todas las personas mayores tengan las mismas oportunidades para el logro real del acceso y uso de los recursos en general y, entre ellos, los que nos ocupan: las fuentes y

2 El campo de estudio e investigación denominado, desde comienzos del siglo XXI, comportamiento informativo o informacional o comportamiento humano informativo se corresponde con el amplio concepto de information behavior. La definición más difundida es la ofrecida por el profesor emérito Tom D. Wilson (2000): «The totality of human behavior in relation to sources and channels of information, including both active and passive information seeking and information use. Thus, it includes face-to-face communication with others, as well as the passive reception of information as in, for example, watching TV advertisements, without any intention to act on the information given» (p.49). Este es un concepto que enfoca las variadas formas en que los seres humanos interactúan con la información, en particular, las formas en que la gente busca y usa la información. Es una subdisciplina de la ciencia de la información que involucra, como dice Marcia Bates (2010, p. 2381), una amplia variedad de tipos de investigación con el fin de comprender la relación humana en la información.

recursos de información verídicos, valiosos, pertinentes, confiables, atractivos y amigables. La apropiación de información constituye un vehículo que hace posible los procesos de empoderamiento. Es a través de ellos —según sus principales teóricos (Durstun, 2000, 2003)— que se ganan, se desarrollan o se facilitan la autoridad y la habilidad, se potencian las capacidades y aumentan las fuerzas preexistentes como agentes activos de cambios.

Los estudios demográficos y sociológicos priorizan varias dimensiones que condicionan la situación de las mujeres mayores, pero están ausentes las dimensiones relacionadas con el acceso y uso de información desde la ciencia de la información. Estas deben incorporarse a las investigaciones y guiar la indagación sobre las necesidades de información y comportamientos informativos. La desinformación aparece como una barrera para su inclusión e integración social. El análisis y la interpretación del uso real y de la apropiación de contenidos aportan a las políticas públicas sociales del país y al diseño de sistemas y servicios de información y lectura referidos a este sector social.

El estudio propuesto está atravesado por una mirada interdisciplinaria alimentada por la selección de algunos enfoques que ayudan a una mejor exploración y comprensión del comportamiento informativo. Entre ellos, se destacan los conceptos de *pobreza de información* y *papel de los mediadores* de Elfreda A. Chatman, quien, en los años ochenta y noventa, investigó sobre las mujeres en situaciones de pobreza de información. Su teoría sobre el concepto *life on the round* (Chatman, 1987, 1996, 1999) de mujeres pobres que viven en situaciones de pobreza de información marca un nuevo y muy valioso planteo interdisciplinario acerca de nuestras mujeres mayores en *mundos pequeños* —*small worlds*—. Define el concepto como una forma pública de vida en la cual las cosas están implícitamente entendidas (Chatman, 1999, p. 212), y analiza el flujo de información entre los considerados *insiders* y los de fuera —*outsiders*— en estos escenarios pequeños. Su teoría sobre la información en contextos de pobreza formula los factores que influyen en las necesidades y acceso a la información en estas comunidades: el secreto, el engaño, el asumir riesgos y la relevancia o utilidad de la situación (Chatman, 1996, pp. 195-197).

La noción de fenómeno de la información como práctica, de Reijo Savolainen y sus colegas, que tiene como referente el construccionismo social, es central para nuestra exploración de los sujetos-objeto de estudio en su vida cotidiana. Además, acompañamos el planteo del modelo everyday life information seeking (ELIS). Su enfoque y la aplicación de métodos cualitativos, entre ellos el análisis del discurso de las percepciones de la gente sobre sus competencias como buscadores y usuarios de información, constituyen un importante aporte a esta propuesta de trabajo (Savolainen, 1999, 2002, 2004, 2005, 2008).

Las investigaciones sobre el papel de los mediadores de información y la noción de *information ground* de Karen E. Fisher (ex K.E. Pettigrew) y

sus coautoras (Fisher *et al.*, 2005; Fisher y Naumer, 2006; Fisher, Landry y Naumer, 2007) son contribuciones innovadoras para la ciencia de la información y al área en particular. Los mediadores son, sin duda, fundamentales facilitadores del empoderamiento y ayudan a los profesionales de la información y los servicios bibliotecarios y de información que actúan a nivel local a trabajar con las redes y las organizaciones sociales. Entre las recientes revisiones de los conceptos mencionados, resaltamos el trabajo de Liangzhi Yu (2011) sobre los mundos de información de los individuos —*information worlds of individuals*—. En su artículo presenta un exhaustivo análisis e interpretación de las definiciones de Chatman, Savolainen, Fisher y otros, a la luz de las teorías sobre prácticas de información y la noción de *prácticas intencionales, conscientes e involuntarias*.

Los planteos teórico-metodológicos y los casos focalizados en los comportamientos informativos y comunicativos de personas mayores y las TIC han sido motivo de nuestras lecturas y contactos personales a través de los encuentros en la conferencia internacional Information Seeking in Context (ISIC), en la que hemos participado, y los intercambios en la red ResearchGate. Los principales referentes pertenecen a Estados Unidos, Australia, Reino Unido y los países nórdicos. Uno de los objetivos del proyecto es realizar un repositorio y un análisis documental de la literatura sobre el tema. A manera de ejemplo, citamos algunos de los pioneros como Kirsty Williamson y Richard Stayner (1980); Kirsty Williamson, Amanda Bow y Karen Wale (1996, 1997); Kirsty Williamson y Terryl Asla (2009, 2015), y los más recientes —desde diversas disciplinas— como Kerryellen G. Vroman, Sajay Arthanat y Catherine Lysack (2015); Yvonne Barnard, Mike D. Bradley, Frances Hodgson y Ashley D. Lloyd (2013); Patricia Wright (2014); Kate Magsamen-Conrad et al. (2015), y Hilde Alvseike y Kolbjørn Brønnick (2012).

La revisión de la literatura muestra pocos trabajos centrados en el comportamiento informativo y en las prácticas de información de personas mayores con una perspectiva holística. Hay pocos que consideran los factores relacionados con la personalidad, las actitudes y la integración de las mujeres mayores en su entorno familiar, de vecinos y de amigos. No se identificaron referencias a investigaciones focalizadas en el estudio de las experiencias de personas mayores con tablets distribuidas en forma universal y en forma gratuita en un país antes de 2017, año del inicio del proyecto.

Los referentes teórico-metodológicos sobre los mediadores serán mencionados en los capítulos correspondientes al tema. En este sentido, en cada capítulo de la segunda parte, el equipo de investigación incluirá sus principales referentes articulados con el análisis de los resultados, pero tomará en cuenta las limitaciones relacionadas con la extensión del texto del libro y profundizará en artículos de revistas.

Como se mencionó en la introducción, el equipo del Proyecto InfoCoMayores tuvo oportunidad de acceder a una extensa bibliografía, lo que implicó lecturas y reflexiones. Dentro del marco del proyecto, se compiló bibliografía nacional, regional e internacional —ciento treinta y dos artículos sobre vejez y sobre las TIC—, que se presentará en la segunda parte.

Fundamentos en relación con la vejez y los procesos de envejecimiento en el mundo y en Uruguay desde una perspectiva de género, situación de dependencia y sistema de cuidados

La focalización en la vejez responde a una realidad global de envejecimiento poblacional. Según el Reporte mundial de envejecimiento del Departamento de Asuntos Económicos y Sociales de las Naciones Unidas (Undesa, 2002), el siglo XXI es el siglo del envejecimiento, ya que entre 2000 y 2050 se duplicará la población mayor de 60 años, que pasará de un 10% a un 21% y que mostrará además una clara feminización de esta franja etaria. La población de una gran cantidad de países del mundo está envejeciendo como resultado de la disminución de la mortalidad y de la tasa de natalidad. La proporción global de personas mayores de 60 años incrementó de un 9,2% en 1990 a un 11,7% en 2013, y se espera que alcance un 21,1% en 2050. Este fenómeno también ocurre con el aumento de la población de más de 80 años, un 14% en 2013, que se espera que sea de un 19% en 2050 (Organización de las Naciones Unidas [ONU], 2013).

Al mismo tiempo, las personas mayores son consideradas como una carga por la sociedad, especialmente después de su jubilación (Orzea y Bratianu, 2012), lo cual genera exclusión.

Asimismo, el positivo aumento en el empleo de todos los miembros de la familia, en particular de las mujeres, genera la necesidad de aumentar la autonomía de las personas mayores de las familias, para asegurar también su bienestar. En este sentido, resulta de la mayor importancia lograr una relación eficaz entre las personas mayores y los servicios públicos.

En Uruguay, posicionado como el país más envejecido de la región, la población de 65 años y más creció del 7,6% del total, en el censo de 1963, al 13,4% en 2004 y al 14,1% en el censo de 2011. El índice de envejecimiento muestra un porcentaje elevado del 65,36% para personas adultas mayores por cada cien personas menores de 15 años. Si se considera la distribución por

sexo de esta población, se constata que las mujeres representan el 60,28%, porcentaje que aumenta, según se avanza en edad, a un 67,57% para la población mayor de 79 años (Thevenet, 2013).

Respecto a la condición de actividad, el 13,07% de las personas mayores están ocupadas o buscan trabajo. Al introducir la variable de sexo, el porcentaje de varones activos duplica al de mujeres, de las cuales menos del 10% están insertas en el mercado laboral (Thevenet, 2013, p. 12).

En cuanto al trabajo no remunerado, los datos del censo de 2011 muestran que casi el 86% de las mujeres mayores desarrollan quehaceres en el hogar. La encuesta Uso del Tiempo y Trabajo no Remunerado, incorporada a la Encuesta Continua de Hogares (ECH) de 2007, muestra que, de cada tres personas que declaran cuidar a personas dependientes, dos son mujeres y uno es varón (Batthyány, 2009). Los datos de la ECH de 2013, analizada por Karina Batthyány, Natalia Genta y Valentina Perrotta (2015), confirman la perspectiva de género en la situación de los cuidados de personas dependientes. Como señala Batthyány (2015):

...representaron hitos claves en el proceso, las informaciones obtenidas a partir de la realización de las encuestas del uso del tiempo que permitieron visibilizar las injusticias de género en el reparto de la carga de cuidados, los análisis de la organización social del cuidado y los cambios demográficos y familiares, así como las miradas más integrales de los sistemas de protección social (p. 43).

Es destacable la encuesta realizada en el marco del convenio entre el Núcleo Interdisciplinario de Estudios en Envejecimiento y Vejez (NIEVE) de la Udelar y el MIDES en 2012, centrada en la configuración familiar que pone «...el foco particular en la existencia de familiares más allá del hogar del adulto mayor, teniendo en cuenta las distintas redes de cercanía geográfica que se pueden construir, tanto de presencia de los hijos como de los nietos» (Paredes y Pérez Fernández, 2014).

En este contexto, se implementa el SNIC, que tuvo importantes antecedentes en las políticas sociales a partir de 2005. Varios actores han jugado un papel clave en el proceso de conceptualización del cuidado, construyendo la noción de derecho al cuidado y colocando el tema en la agenda de las políticas sociales. En particular, se destacan la academia, las organizaciones de mujeres, el Instituto Nacional de las Mujeres (Inmujeres) del MIDES y la cooperación internacional. La construcción del sistema de cuidados ha sido una demanda evidenciada a su vez en distintas actividades organizadas por el Gobierno nacional, la academia, la sociedad civil y la cooperación internacional (Batthyány, 2012). La literatura reciente pone énfasis en este tema (Aguirre, 2014; Aguirre y Scavino, 2016).

En este escenario, se evidencia la necesidad de abordar la vejez desde una perspectiva de género que atienda a la especificidad del envejecimiento femenino, caracterizado por un doble riesgo de exclusión social. Por un lado, están las consecuencias naturales de la edad, que dificultan la incorporación a actividades fuera del mundo doméstico o el institucionalizado (disminución visual o auditiva, dificultades motrices y distintos grados de trastornos cognitivos). Por otro lado, las restricciones derivadas del cumplimiento de roles y de las responsabilidades tradicionales asignadas a las mujeres —en cuanto a los cuidados y la organización del mundo doméstico (el apoyo al mantenimiento familiar o el cuidado de menores)—, que disminuyen o incluso eliminan las posibilidades de participar de actividades para el desarrollo personal, que debilitan los vínculos con grupos de pares y que refuerzan el aislamiento ante la pérdida de contacto con los ámbitos de socialización.

Las políticas sociales han respondido desde las miradas de distintos modelos de envejecimiento que han pasado de un paradigma tradicional orientado al deterioro y la dependencia y basado en medidas de protección y asistencia a otros paradigmas basados en la concepción del *envejecimiento activo*, que refiere a la posibilidad de una participación continua en el plano socioeconómico, cultural y político a lo largo de todo el ciclo de vida, sin limitar la noción de *vida activa* a la participación en el mercado laboral. El envejecimiento activo ha dado lugar a debates al constituirse, según los críticos, en fundamento de políticas públicas que no parecen reconocer la contribución de las personas mayores al bienestar social.

En el marco de este fundamento, es necesario destacar la relevante presencia de las siguientes instituciones y organizaciones públicas y privadas, académicas y de la sociedad civil que han estado centradas en la vejez y sus problemáticas, desde distintas y complementarias miradas, y que han creado nexos abiertos, flexibles y de una activa interacción.

Por un lado, el SNIC,³ que está en el centro de la agenda de las políticas públicas sociales. A partir de la Ley n.º 19.353 (Uruguay, 8 de diciembre de 2015), aprobada el 18 de noviembre y promulgada el 27 de noviembre de 2015,

3 El SNIC está integrado por los servicios de cuidados —a cargo de personas físicas, jurídicas públicas, estatales y no estatales, y a cargo de entidades privadas—, la Junta Nacional de Cuidados, la Secretaría Nacional de Cuidados y el Comité Consultivo de Cuidados. Según el artículo 11, la estructura institucional está constituida por la Junta Nacional de Cuidados, la Secretaría Nacional de Cuidados y el Comité Consultivo de Cuidados. Según el artículo 12, la Junta Nacional de Cuidados está integrada por el ministro de Desarrollo Social, quien la preside; por los ministros de Educación y Cultura, de Trabajo y Seguridad Social, de Salud Pública, de Economía y Finanzas; por el director de la Oficina de Planeamiento y Presupuesto; por el presidente del Consejo Directivo Central de la Administración Nacional de Educación Pública (ANEP); por el presidente del BPS; por el presidente del Instituto del Niño y Adolescente del Uruguay (INAU), y por un representante del Congreso de Intendentes. También participará, con

en Uruguay todos y todas las niñas, las personas con discapacidad y las personas mayores en situación de dependencia tienen derecho a ser cuidadas. Con relación al proyecto, interesan específicamente las personas mayores en situación de dependencia, definida por el artículo 3D de la Ley n.º 19.353 como «el estado en que se encuentran las personas que requieren de la atención de otra u otras personas o ayudas importantes para realizar actividades básicas y satisfacer necesidades de la vida diaria» (Uruguay, 8 de diciembre de 2015). Con respecto a quiénes son titulares, el artículo 8 considera que son las «personas mayores de sesenta y cinco años que carecen de autonomía para desarrollar las actividades y atender por sí mismas sus necesidades básicas de la vida diaria» (Uruguay, 8 de diciembre de 2015).

Por otro lado, el Inmayores del MIDES, que fue creado como Instituto Nacional del Adulto Mayor por la Ley n.º 18.617 en la órbita del MIDES (Uruguay, 6 de noviembre de 2009), es el instituto rector en materia de vejez y envejecimiento y tiene por cometido la promoción integral de las personas mayores. Sus funciones principales son la coordinación, el diseño y la evaluación de las políticas sociales dirigidas a dicha población.

Vale destacar también al Centro Interdisciplinario de Envejecimiento (CIEN) —del Espacio Interdisciplinario de la Udelar—, que tiene como antecedente al NIEVE. Este centro tiene un enfoque interdisciplinario articulado en distintos ejes temáticos que funcionan en interacción entre sí. Sin duda, el segundo eje temático —Dependencia y cuidados—, el cuarto —Adultos mayores y tecnologías de la comunicación— y el séptimo —Observatorio de envejecimiento y vejez— han sido de especial interés para el proyecto.

voz y sin voto, un representante del Inmujeres. Esta información corresponde hasta finales de 2019. www.sistemadecuidados.gub.uy

La información inclusiva como derecho de las mujeres mayores, el papel de la información local

MARTHA SABELLI

La información como derecho en la construcción de la ciudadanía de las personas mayores

Existe consenso en apreciar a la Segunda Asamblea General de las Naciones Unidas de 2002 como emblemática por los principios defendidos y por su plan de acción con relación a la vejez —independencia, participación, cuidados, autorrealización y dignidad— y su correspondencia con las áreas de acción presentes en la Estrategia regional de implementación para América Latina y el Caribe del Plan de Acción Internacional de Madrid sobre el Envejecimiento, en lo que hace a la «generación de entornos propicios y favorables» en el ámbito social y cultural y a la promoción de una imagen positiva y no discriminatoria de la vejez (Equipo NIEVE, 2010).

En este sentido, el Informe de la Segunda Asamblea Mundial sobre el Envejecimiento de la ONU (2002) proporciona información acerca del Plan de Acción Internacional de Madrid sobre el Envejecimiento. Entre las medidas del punto 21 titulado «Objetivo 1: Reconocimiento de la contribución social, cultural, económica y política de las personas de edad» se menciona:

d) Proporcionar información y acceso para facilitar la participación de las personas de edad en grupos comunitarios intergeneracionales y de ayuda mutua y brindar oportunidades para la realización de todo su potencial (p. 11).

Por otro lado, entre las medidas del punto 40 titulado «Objetivo 1: Igualdad de oportunidades durante toda la vida en materia de educación

permanente, capacitación y readiestramiento, así como de orientación profesional y acceso a servicios de colocación laboral» se indica:

- d) Garantizar que todos puedan aprovechar los beneficios de las nuevas tecnologías, en particular de las tecnologías de la información y de las comunicaciones, teniendo en cuenta las necesidades de las mujeres de edad; e) Elaborar y distribuir información adecuada para las personas de edad con objeto de ayudarlas a afrontar las exigencias tecnológicas de la vida cotidiana (p.18).

A pesar de las declaraciones y de las recomendaciones, la valorización de la información como recurso para la integración, como instrumento para construir nuevas subjetividades sobre la vejez (Lladó y Carbajal, 2009) e incidir en las modalidades de envejecimiento, está aún ausente en las políticas y recomendaciones internacionales sobre la situación de las mujeres mayores.

En los últimos años, pueden percibirse nuevas perspectivas con visiones más holísticas y complejas sobre la forma de interpretar los temas de bienestar social. En estrecha relación con los puntos a presentar a continuación y en forma consistente con estos análisis, la Unión Europea declaró al 2012 como el Año Europeo del Envejecimiento Activo y la Solidaridad Intergeneracional. El proyecto Grankit es un ejemplo de iniciativa en este sentido, ya que incluyó actividades conjuntas de primeras y terceras generaciones en una familia, así como entrenamiento para abuelos, utilizando equipamiento y guías paso a paso de última generación. Por su parte, el proyecto Online Portal and Active Learning System for Senior Citizens in Europe (Opalesce) trata del diseño y desarrollo de un sistema de *e-learning* para personas mayores y que funciona en dispositivos móviles tales como tablets y *smartphones*.

El Plan Ibirapitá y las oportunidades para el acceso y apropiación de información desde las tecnologías de la información y la comunicación como puerta y puente inclusivas e integradores

En el contexto de los fundamentos mencionados, resulta crucial el desarrollo de proyectos de inclusión, particularmente digital, de las personas mayores. Dentro de estas iniciativas, se destacan las que refuerzan los vínculos

familiares e intergeneracionales y permiten atacar los estereotipos generados sobre las personas mayores (Slaght y Stampley, 2006). Las evaluaciones sobre programas de inclusión basados en la relación intergeneracional han mostrado que tienen un impacto positivo y de mejora en las actitudes frente a los ancianos (Cummings, Williams y Ellis, 2002).

Estos programas permiten a las personas mayores desarrollar nuevos tipos de actividades en forma integrada a la sociedad, que reducen el riesgo de aislamiento. Asimismo, en las generaciones jóvenes aumenta su sentimiento de utilidad y apoyo a la sociedad (Fletcher, 2007).

La situación privilegiada de Uruguay con respecto a las TIC, según los diferentes indicadores nacionales e internacionales al inicio del proyecto, posibilitan y comprometen al país en el desarrollo de herramientas para las personas mayores. Uruguay está ubicado en el puesto 49, entre 167 países, en la clasificación mundial del Índice de Desarrollo de las TIC (IDT), según la Unión Internacional de Telecomunicaciones (UIT, 2015). El IDT es un índice compuesto que combina once indicadores en una sola medida de referencia que se puede utilizar para supervisar y comparar la evolución de las TIC entre los países y a lo largo del tiempo. El IDT de Uruguay es 6,70 (UIT, 2015, p. 13), que lo ubica en el lugar más alto de los países de América Latina. Asimismo, se ubica en el cuarto lugar, después de Estados Unidos, Canadá y Barbados, en el cuadro de datos sobre las Américas (p. 31). En relación con el costo de la banda ancha, el informe comenta: «Ningún país de la región de las Américas destaca por ofrecer servicios de banda ancha móvil a precios particularmente bajos en comparación con los de otros países, si bien Uruguay se distingue por tener los menos onerosos» (UIT, 2015, p.35). En suma, el índice de Uruguay está cerca del promedio de los países desarrollados (7,41) y muy por encima de los países en vías de desarrollo (4,12). Además, Uruguay evolucionó desde el lugar 52.0 al 49.0 en el mundo y aumentó su puntaje de 5,19 a 6,70, según el IDT.

Hoy están ampliamente difundidos los índices de penetración de las computadoras y de internet en la población y en los hogares, que posicionan al país en el primer lugar de América Latina. El reciente informe del Grupo Radar (2015), que nos coloca a la cabeza en América Latina, destaca que el crecimiento más explosivo en 2015, al igual que en 2014, tuvo lugar entre los mayores de 65 años.

Cabe destacar que la bibliografía mencionada es la utilizada en la presentación del proyecto y su primera etapa. Por tanto, al publicar el libro, respetamos los textos y los enfoques. En este sentido, fundamentamos la ausencia de producción posterior y la correspondiente a los últimos años.

El Plan Ibirapitá al inicio del proyecto: inclusión digital de jubilados

El Plan Ibirapitá, creado por Decreto n.º 130/015 del Poder Ejecutivo (Uruguay, 25 de mayo de 2015), tiene la finalidad de promover la igualdad de acceso al conocimiento e inclusión social de los jubilados mediante la entrega de tablets con conectividad a internet, que potencian la comunicación y la integración en el ámbito familiar y social (acceso a comunicaciones interpersonales, redes sociales, lectura de diarios nacionales e internacionales, escuchar la radio, etcétera).

Los beneficiarios del plan son los jubilados de todas las áreas de actividad (BPS, Profesionales Universitarios, Caja Notarial, Militar y Policial) que ganen menos de \$24.416. El 19 de junio de 2015 se entregaron mil tablets como inicio piloto del plan para que el análisis y el monitoreo de las diferentes etapas (distribución, cursos, etcétera) permitiera detectar y evitar posibles problemas que pudieran surgir al momento de la entrega masiva a mediados de setiembre de 2015.

La entrega se realizó a jubilados seleccionados por el BPS en conjunto con la Onajpu para facilitar el monitoreo del proceso con usuarios que viven en Montevideo y en los complejos habitacionales del BPS. De los 35.000 inscriptos a finales de 2015, se habían entregado aproximadamente 25.000 tablets. El 27 de abril de 2016 se anunció la entrega de 50.000 tablets en 48 ciudades de 15 departamentos, principalmente al sur del país.

El plan realizó la primera encuesta de uso entre el 11 y el 20 de enero de 2016 (Plan Ibirapitá, 2016). Esta consistió en una encuesta telefónica sobre la base de una muestra representativa de 400 personas de 26.053 usuarios de tablets, con el fin de conocer su uso por parte de los jubilados y pensionistas que accedieron en esa fecha (15.000) y habían tenido como máximo cuatro meses de exposición al dispositivo electrónico. Algunos de los resultados fueron los siguientes: 7 de cada 10 personas usaron su tablet durante la semana anterior a la encuesta; la cámara fotográfica fue la aplicación más usada (un 72% la usó la última semana), seguida por las radios (68%) y por los diarios (63%), y, con respecto a las redes sociales, un 46% usó Facebook, un 75% las utilizó para comunicarse con familiares y un 68% para comunicarse con amigos. Se destacan para el proyecto de investigación los siguientes datos: un 63% fue ayudado en el uso por alguien de su entorno (los nietos y los hijos fueron las personas más mencionadas) y, entre los motivos de no uso más mencionados, destacaron la falta o problemas de internet (31%), los problemas familiares o de salud (21%) y la falta de tiempo (15%). Es significativo e importante indagar más profundamente en los resultados relativos al uso de

aplicaciones de trámites y gestión, que ocupa el último lugar de las aplicaciones utilizadas en la última semana (12%). Como se ha señalado, Uruguay es líder en los rankings de gobierno electrónico en el plano regional y está bien posicionado en el mundo.

Uso de las tecnologías de la información y la comunicación en Paysandú y en Rocha al inicio del proyecto

En cuanto al uso de las TIC, la ECH de 2015 del Instituto Nacional de Estadística (INE) muestra una evolución positiva en general para la población de los dos departamentos. La distribución de las personas que utilizan el teléfono celular e internet es mayor que quienes no lo hacen, como se puede observar en las siguientes tablas.

Tabla 1. Tenencia de teléfono celular por departamento

	Tenencia de teléfono celular			
	0	Sí	No	Total
Paysandú	284	2.643	1.004	3.931
Rocha	317	2.589	768	3.674
Total	8.870	88.461	24.130	121.461

Fuente: ECH 2015 (INE).

Tabla 2. Utilización de internet en el último mes por departamento

	Utilización de internet en el último mes			
	0	Sí	No	Total
Paysandú	284	1.932	1.715	3.931
Rocha	317	1.982	1.375	3.674
Total	8.870	71.130	41.461	121.461

Fuente: ECH 2015 (INE).

En cambio, la utilización de computadoras personales (pc) muestra diferencias entre un departamento y otro. En el caso de Paysandú, es mayor el número de personas que no la utilizan que aquellas que sí lo hacen. En cambio, en Rocha, es mayor el uso de pc que el no uso de esta tecnología.

Tabla 3. Utilización de computadoras personales en el último mes por departamento

	Utilización de pc en el último mes			
	0	Sí	No	Total
Paysandú	284	1.747	1.900	3.931
Rocha	317	1.815	1.542	3.674
Total	8.870	67.281	45.310	121.461

Fuente: ECH 2015 (INE).

En cuanto al uso de internet, en ambos departamentos lo utilizan en mayor medida para buscar información que para comunicarse. La diferencia entre estas dos actividades en Paysandú es menos significativa que en Rocha.

Tabla 4. Utilización de internet para búsqueda de información por departamento

	Utilización de internet para búsqueda de información			
	0	Sí	No	Total
Paysandú	1.999	1.696	236	3.931
Rocha	1.692	1.712	270	3.674
Total	50.331	64.341	6.789	121.461

Fuente: ECH 2015 (INE).

Tabla 5. Utilización de internet para comunicación por departamento

	Utilización de internet para comunicación			
	0	Sí	No	Total
Paysandú	1.999	1.706	226	3.931
Rocha	1.692	1.587	395	3.674
Total	50.331	61.136	9.994	121.461

Fuente: ECH 2015 (INE).

La siguiente tabla muestra la frecuencia de uso de internet. La mayoría de las personas encuestadas lo utilizan al menos una vez al día en los dos departamentos.

Tabla 6. Frecuencia de utilización de internet por departamento

	Frecuencia de utilización de internet					Total
	0	Al menos una vez al día	Al menos una vez por semana, pero no todos los días	Al menos una vez al mes, pero no todas las semanas	No sabe	
Paysandú	1.999	1.442	480	9	1	3.931
Rocha	1.692	1.325	611	45	1	3.674
Total	50.330	52.153	17.936	1.016	26	121.461

Fuente: ECH 2015 (INE).

En síntesis, la performance del país en la distribución de computadoras, la utilización de internet y la disponibilidad de banda ancha en gran parte de Uruguay a costo relativamente bajo, en relación con otros países, y la trayectoria y los impactos del Plan Ceibal en los hogares facilitan, motivan y fundamentan el investigar más profundamente sobre el acceso y uso de tablets, así como de telefonía móvil, por parte de las personas mayores que están dentro y fuera del Plan Ibirapitá, en articulación con el SNIC.

Sin duda, las experiencias adquiridas, los logros y las deudas pendientes de las investigaciones centradas en jóvenes y adolescentes en comunidades similares (contextos desfavorecidos) entre 2008 y 2015 nos acercaron a los otros grupos generacionales que convivían en los hogares, y allí, en definitiva, más allá de los fundamentos expuestos, reside nuestra mayor preocupación y enfoque investigativo a partir de este proyecto.

El papel de la información local inclusiva

La dimensión social o, más precisamente, el contexto social de la información debe privilegiar para la ciudadanía común los ejes temporales y espaciales en los que viven. O sea, el territorio, su *lugar* —como lo enfoca desde el comportamiento informativo Karen E. Fisher y sus coautoras— y, para nuestras mujeres mayores de sectores desfavorecidos, sus *mundos pequeños* —tan bien investigados por las emblemáticas teorías de Elfreda A. Chatman—.

La tecnología debe estar a su servicio en un país como Uruguay que supo promoverla en el período 2005-2019 con objetivos sociales claros y precisos. Las herramientas y los servicios mencionados, entre ellos el Plan Ibirapitá, permitieron potenciar la información local inclusiva a través de las tablets, tomando en cuenta lo que John Seely Brown y Paul Duguid (2001) denominan «periferia social, o sea, las comunidades, organizaciones e instituciones que encuadran las actividades humanas» (p. 4). Para ello hay que comprender a los sujetos de estudio desde adentro y ver las perspectivas de continuar una línea de investigación interdisciplinaria con grupos académicos y organizaciones sociales del país y del exterior que tomen en cuenta las largas trayectorias de vida y las distintas *vejezes*.

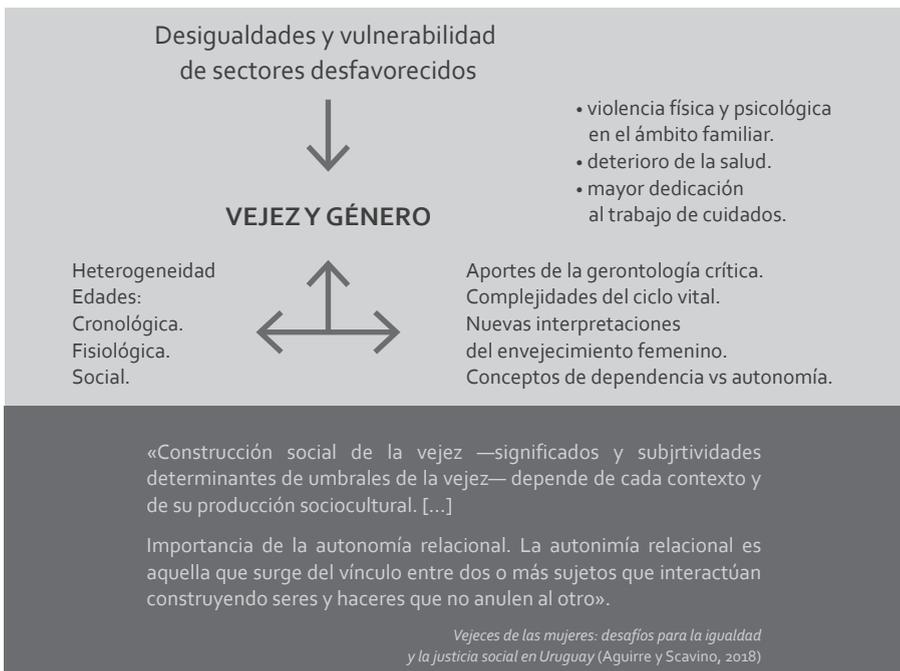
El descubrir la información local, a pesar de la cercanía, que hoy se denomina de proximidad, no conlleva la accesibilidad y la habilidad para identificar sus necesidades y los contenidos más valiosos y confiables. El aporte del maestro Tom D. Wilson en la reciente reformulación de su segundo modelo de human information behaviour de 1999 en la ISIC 2020 (Pretoria) revaloriza la information discovery en un inesperado tercer modelo (Wilson, 2020), a compartir en el libro reciente (Wilson, 2021), que es una invaluable contribución a la ciencia de la información.

A modo de síntesis de la primera parte

Por tanto, la investigación tiene un importante anclaje tanto en los referentes teóricos de la ciencia de la información, en especial, del campo del comportamiento informativo, como en los nuevos aportes de las perspectivas teóricas y las investigaciones sobre la vejez en Uruguay, los paradigmas sobre las políticas públicas y los procesos de empoderamiento por la ciudadanía.

Se ilustran los principales conceptos a través de los siguientes diagramas, que buscan expresar los principales clivajes de la investigación: las mujeres *viejas* en el marco de las distintas vejezes (Aguirre y Scavino, 2018), sus cuidados (Aguirre, 2014; Aguirre y Solari, 2016), las distintas miradas de género al envejecimiento y la inclusión digital (Ezquerro, Pérez, Pla y Subirats, 2016) y la relevancia del acceso y apropiación de información local como puente para la inclusión social y ciudadana y como pasaporte para el empoderamiento de sus derechos humanos (Sabelli, 2008; 2013), conceptos que guiarán los resultados de investigación y su análisis en la segunda parte.

Figura 1. Diagrama sobre vejez y género: desigualdades y vulnerabilidades



Fuente: elaboración propia.

La figura 1 sintetiza las principales características sobre vejez y género: las desigualdades y vulnerabilidades —profundizadas en los sectores desfavorecidos, donde se acentúan la violencia física y psicológica del ámbito familiar—, el deterioro de la salud y la mayor dedicación al trabajo de cuidados.

Al igual que en otros sectores sociales con mayores recursos, hay una confusión entre las edades cronológicas, fisiológicas y sociales que frecuentemente perjudican la visión sobre las mujeres mayores, pero también sobre su autoestima y sus proyectos de vida como personas mayores.

Los aportes de la gerontología crítica a la comprensión e interpretación de la complejidad del ciclo vital y las nuevas interpretaciones del envejecimiento de la mujer son contribuciones para nuestro enfoque.

Asimismo, estos conceptos inciden en el binomio *dependencia* versus *autonomía*, abordados con frecuencia desde distintas perspectivas, lo que implica una forma distinta de entender las problemáticas de las vejeces. Sin duda, la producción académica y los aportes de Rosario Aguirre han sido altamente significativos, y se plasman en su último libro con la autoría de Sol Scavino: *Vejez de las mujeres: desafíos para la igualdad de género y la justicia social en Uruguay* (Aguirre y Scavino, 2018, p. 19), centrado en la mirada de la vejez y género como una construcción social que varía en su significado y repercusiones a lo largo del tiempo, del mismo modo que los sistemas de género.

Figura 2. Diagrama sobre vejez, género y tecnologías de la información y la comunicación



Fuente: elaboración propia.

La figura 2 expresa el propósito fundamental de la investigación e ilustra sobre los resultados buscados a través de diversos métodos y técnicas. La información inclusiva es el propósito esencial del proyecto y la línea de investigación en la que este se inserta, o sea, una información facilitadora del desarrollo personal en sus diferentes aspectos y facultades, como el social y comunitario, acorde a los derechos inherentes a la ciudadanía en cualquier escenario de una vida en democracia. Por su parte, el empoderamiento, al que ya hicimos referencia, es una herramienta sustancial para el fortalecimiento de la autonomía de las mujeres mayores. El tender puentes para su construcción es un compromiso colectivo.

En este sentido, la información es un eje central ineludible, ya que, para esos *mundos pequeños* —en términos de Chatman— de mujeres que viven en su mayoría solas, con pocas relaciones sociales, es vital para relacionarse con la vida cotidiana que las rodea, que es escasamente visible para ellas. La información local, la del lugar de pertenencia, es para el proyecto el puente primordial para la inclusión e integración social de las mujeres mayores, motivo de este estudio.

De esta manera, llegamos a conceptualizar a las tablets del Plan Ibirapitá como posibles artefactos, herramientas, fuentes y contenidos facilitadores de información local de las usuarias, elaborando posibles prototipos específicos para lugares determinados. Es decir, el proyecto considera a las TIC como un vehículo para la creación de servicios de información local. Su creación fue uno de los propósitos fundamentales de nuestras investigaciones desde los noventa e inicios del siglo XXI. Asimismo, las TIC guiaron los proyectos mencionados del período 2008-2015 y, en InfoCoMayores, están adaptadas a los nuevos recursos. En especial, potencian el Plan Ibirapitá al adecuarlo a la territorialización de las usuarias, mediante la creación de prototipos más personalizados que les permitan sentirse más identificadas con su lugar y su tiempo y, en definitiva, que motiven sus búsquedas de información sobre los temas que más les interesan y necesitan.

Anexo

Informe sobre las actividades desarrolladas en el primer año (abril de 2017-marzo de 2018) y segundo año (abril de 2018-abril de 2019)

Para ilustrar en forma sintética el desarrollo de las actividades por todo el equipo y hacerlas visibles, decidimos presentarlas en dos tablas resúmenes durante el primer año del proyecto (abril de 2017-marzo de 2018) y del segundo año (abril de 2018-abril de 2019) en los departamentos de Paysandú y Rocha.

Tabla 1. Actividades del proyecto abril 2017-marzo 2018

Meses	Actividades en Paysandú y en Rocha durante el primer año del proyecto
Abril-setiembre de 2017	Reuniones del equipo y relacionamiento con instituciones Entrevista en profundidad a informantes calificados Entrevista a formadores de cursos Encuesta Observación de cursos dictados por el Plan Ibirapitá a las personas mayores cuando se les entrega la tablet Bibliografía sobre la temática vejez y TIC Gestión del proyecto
Octubre-diciembre de 2017	Reuniones del equipo Observación de cursos dictados por el Plan Ibirapitá a las personas mayores cuando se entrega la tablet Encuesta Entrevista en profundidad a informantes calificados Entrevista a formador del Plan Ibirapitá Análisis de los datos recolectados Planificación del segundo año e incorporación de coordinadora del grupo del INCO de la FING Informe final de área financiera Difusión del proyecto en la sede Paysandú del Centro Universitario Regional (CENUR) Litoral Norte, el 14 diciembre de 2017

Meses	Actividades en Paysandú y en Rocha durante el primer año del proyecto
Febrero-marzo de 2018	Análisis de datos Conformación del equipo Reuniones de equipo y planificación del segundo año del proyecto Difusión del proyecto en el I Congreso Internacional de Investigación sobre Usuarios de la Información coordinado por el IIBI-UNAM, San Luis Potosí, México, 12-14 marzo de 2018

Fuente: elaboración propia

A continuación, se detallan las actividades por período durante el primer año.

Actividades abril-setiembre de 2017

En este período, la coordinadora, Martha Sabelli, mantuvo una reunión con la asesora Rosario Aguirre. Se realizaron reuniones y talleres internos en el equipo de investigación y se inició el relacionamiento con las instituciones públicas vinculadas con el tema de la vejez, por un lado, y de las tablets, por otro (Plan Ibirapitá).

Sabelli entrevistó en profundidad (diseño de las pautas y aplicación) a doce informantes calificados: tres del Plan Ibirapitá, cuatro de la ciudad de Paysandú (Casa de Jubilados de Paysandú [Cajupay], Asociación de Jubilados y Pensionistas [Ajupe], Inmayores y Biblioteca José Pedro Varela), uno de Montevideo (relacionado con el SNIC) y cuatro de la ciudad de Rocha (Inmayores, Intendencia de Rocha, Asociación de Jubilados y Pensionistas de Rocha [Ajupenro] y BPS). Carol Guilleminot hizo ocho entrevistas a formadores en la ciudad de Paysandú: cuatro del Plan Ibirapitá y cuatro de los espacios de inclusión digital, que funcionan como centros de apoyo Ibirapitá. Por su parte, Lourdes Díaz Ocampo entrevistó a un formador del Plan Ibirapitá en Rocha.

En esta etapa también, se diseñó la encuesta (Sabelli e Ingrid Bercovich) y se hizo un *pretest* en Montevideo (Díaz Ocampo y Sabelli) y en Paysandú (Guilleminot), hasta que se completó el diseño final de la encuesta a usuarios y no usuarios (Sabelli y Bercovich). Además, se procesaron los datos sociodemográficos (anónimos) brindados por el Plan Ibirapitá para definir la muestra, con la colaboración de Victoria Cuadrado en el agrupamiento por las ciudades de Paysandú y Quebracho (Paysandú) y por las ciudades de Rocha y La Paloma (Rocha).

La encuesta fue aplicada a usuarios y no usuarios en la ciudad de Paysandú entre el 14 y el 17 de setiembre por un equipo integrado por Martha Sabelli, Paulina Szafran, Lourdes Díaz Ocampo, Andrea Cristiani,

Ingrid Bercovich, Jimena Núñez y Graciela Mallet (colaboradora honoraria e integrante de proyectos anteriores), al que se sumaron Carol Guillemín y las estudiantes Patricia Choca y Virginia Pérez, quienes residen en Paysandú. Esta se aplicó en asociaciones de jubilados, viviendas del BPS y espacios públicos, y se completó con otras realizadas por Choca y Guillemín entre setiembre y octubre.

Se llevaron a cabo observaciones de talleres impartidos en la entrega de tablets a las personas mayores por el Plan Ibirapitá tanto en la Biblioteca José Pedro Varela de la ciudad de Paysandú —observado el 15 de setiembre por Guillemín y Sabelli— como en Rocha —observados el 25 y 26 de setiembre por Díaz Ocampo (cuatro cursos) y Sabelli (un curso)—. También se observó un curso de apoyo a personas mayores con tablets en la Biblioteca Francisco Schinca (Montevideo) que fue impartido por su directora, Lourdes Díaz Ocampo. La observación estuvo a cargo de Sabelli, quien también entrevistó dos cursillistas.

En este período, Cristiani trabajó en la bibliografía sobre la temática vejez y TIC, en etapa de formalizarla y difundirla en un sitio web o en otro formato.

Actividades octubre-diciembre de 2017

En este período, se mantuvieron reuniones con el equipo y se observaron cuatro talleres dictados a las personas mayores en la entrega de tablets por el Plan Ibirapitá en la Asociación de Jubilados y Pensionistas de Quebracho (Ajupeque) de Paysandú —observados el 17 y 18 de octubre por Guillemín y Cristiani—. También se relevó el contexto del centro poblado.

El 6 y 7 de octubre fue aplicada la encuesta en la ciudad de Rocha por Cuadrado, Bercovich y Sabelli y se entrevistó a usuarios y no usuarios de los tres complejos de vivienda del BPS: Los Palmares, El Higuera y El Adoquín. El 18 y 19 de noviembre la encuesta se llevó a cabo una segunda vez en la ciudad de Rocha (Ajupenro, espacios públicos y domicilios) a cargo de Núñez, Cristiani, Sabelli y María Eugenia Arrejuría. El 8 y 9 de diciembre, Núñez, Szafran, Díaz Ocampo, Arrejuría y Sabelli tuvo lugar nuevamente la encuesta en la Biblioteca Municipal de la ciudad de Rocha y en el Club de Tercera Edad de La Paloma (Rocha). El 16 de diciembre, Guillemín, Cristiani, Díaz Ocampo y Choca aplicaron la encuesta a usuarios y no usuarios de Quebracho (Paysandú), en un salón cedido por el Municipio de dicha localidad. Entre setiembre y diciembre de 2017, se completó la encuesta, que fue aplicada a un total de 163 usuarios y 21 no usuarios en ambos departamentos.

Sabelli hizo cuatro entrevistas a informantes calificados del Club de Tercera Edad (La Aguada y La Paloma) el 5 y 6 de octubre y el 7 de

diciembre. En total, se desarrollaron quince entrevistas a informantes calificados de los departamentos de Rocha y Paysandú, con las que se obtuvieron más de ciento cincuenta páginas de transcripción de las grabaciones.

En este período, también se organizaron en Paysandú y en Rocha siete grupos focales de una hora y media a dos horas de duración, para profundizar en la recopilación de contenidos de información para incorporar en las tablets, los cuales se llevaron a cabo según la siguiente tabla.

Tabla 2. Grupos focales

	Fecha	Lugar	Moderador
1	2017-09-16	Cajupay Paysandú	Martha Sabelli
2	2017-11-19	Ajupenro Rocha Matutino	Jimena Núñez
3	2017-11-19	Ajupenro Rocha Vespertino	Jimena Núñez
4	2017-12-08	Biblioteca Municipal Rocha	Martha Sabelli
5	2017-12-08	Biblioteca Municipal Rocha	Jimena Núñez
6	2017-12-09	Club de Tercera Edad La Paloma	Jimena Núñez
7	2017-12-16	Quebracho Paysandú	Lourdes Díaz

Fuente: elaboración propia

Bercovich procesó los datos de los formularios de la encuesta en SPSS a partir de los datos enviados por cada encuestador en hoja de cálculo (el formulario y sus partes son analizados en el capítulo 3 de la segunda parte). Se editaron las tablas de datos básicos y algunos cruces solicitados por Sabelli, quien también abordó los ítems sobre búsqueda en internet (preguntas 25 y 26 de la encuesta) y los analizó con métodos cualitativos. Asimismo, los cruzó con algunos datos sociodemográficos (edad, sexo y hogar).

Se escribió un informe sobre la base de aproximadamente cincuenta páginas de transcripciones de entrevistas a formadores, analizadas por Guillemín (capítulo 5 de la segunda parte). Por su parte, Núñez analizó los grupos focales (capítulo 4 de la segunda parte) y Sabelli analizó las entrevistas a informantes calificados (capítulo 2 de la segunda parte). Un informe preliminar fue redactado por Díaz Ocampo, Núñez y Guillemín, cuyas conclusiones estuvieron basadas en un informe elaborado por Díaz Ocampo y Núñez sobre las observaciones de los cursos a las personas mayores durante la distribución de las tablets.

Como estaba previsto, en los últimos meses de 2017 se incorporó Cecilia Apa, profesora e investigadora del INCO de la FING, con quien se coordinaron las actividades a realizar durante 2018 con un grupo de estudiantes y su tesis.

Actividades febrero-marzo de 2018

Después del receso del mes de enero, entre febrero y marzo se continuó el análisis de los datos y la construcción de resultados con el fin de poder brindarlos al equipo del INCO. En este período, se pudo concretar este equipo, conformado por tres estudiantes y dos cotutoras —Cecilia Apa y Ewilda Bakala—. Los estudiantes eligieron como tesis final de la Licenciatura en Computación el producto a diseñar y aplicar en las tablets. Se llevaron a cabo reuniones con el equipo y se planificó para mayo y junio la primera ida a Paysandú para evaluar un primer diseño del prototipo. Cristiani, del equipo de la FIC, se desempeñó como coordinadora entre ambos equipos.

En el equipo, se coordinó la organización de grupos focales y de entrevistas en profundidad a personas mayores en ambos departamentos, para identificar y recoger información local de interés para aplicar en los prototipos.

Avances y etapas cumplidas. Evaluación del primer año del proyecto

Existió gran conformidad de parte de la coordinadora y el equipo de investigación con respecto a las numerosas y diversas actividades de recolección de datos llevadas a cabo en las ciudades de Paysandú y Quebracho (Paysandú) y en las ciudades de Rocha y La Paloma (Rocha). A pesar de las dificultades para identificar a las personas mayores con tablets, debido al anonimato que protege los datos acordado con el Plan Ibirapitá, se contó con el apoyo de varias instituciones (encuestas en asociaciones de jubilados, bibliotecas públicas y organizaciones sociales sin fines de lucro) y de varios referentes de los complejos de vivienda del BPS en Paysandú y en Rocha. Es destacable la participación de investigadores con experiencia, de jóvenes investigadores y de estudiantes que se integraron con gran entusiasmo al proyecto. Por último, pero en primer lugar para el logro del relacionamiento con las personas mayores, es destacable el rol cumplido por la coordinadora y las coordinadoras regionales del Plan Ibirapitá, así como por los referentes entrevistados de cada institución visitada, algunos de los cuales se convirtieron en mediadores indispensables para la inserción social del proyecto.

Los resultados del proyecto se difundieron en el CUP, el 14 de diciembre de 2017, y en una conferencia en el I Congreso Internacional de Investigación sobre Usuarios de la Información coordinado por el IIBI-UNAM, San Luis Potosí, México, 12-14 marzo de 2018.

Segundo año del proyecto. Actividades abril 2018-abril de 2019

En los primeros meses del segundo año, el proyecto (abril-mayo de 2018) se concentró en el análisis de los resultados obtenidos con las distintas técnicas de recolección de datos sobre las necesidades y el comportamiento informativo de las personas mayores emergentes en su acceso y uso de las tablets, con el fin de darles los insumos al equipo del proyecto para la elaboración del prototipo para las tablets de Paysandú y de Rocha. Se llevaron a cabo varias reuniones del equipo con los estudiantes del INCO —Inés Saint Martin, Alejandro Miguel Andriani y Luciano Montero— junto con sus tutoras —Cecilia Apa y Ewelina Bakala—, para transmitir dichos resultados con el fin de orientarlos y asesorarlos en el diseño a programar. En una segunda etapa, se trabajó en el desarrollo de contenidos de información local para Paysandú y Rocha a incorporar al recurso electrónico de información, así como en la optimización de sus funciones por parte del grupo de estudiantes del INCO. En simultáneo, se continuaron implementando las estrategias planteadas para las entrevistas y las observaciones acordes a las etapas estipuladas.

Se presenta en la tabla 3 el resumen de actividades del segundo año.

Tabla 3. Actividades del proyecto en 2018

Meses	Actividades en Paysandú, en Quebracho, en Rocha y en La Paloma durante el segundo año del proyecto
Marzo-mayo de 2018	Diseño de un recurso electrónico de información, desarrollo y mejora de funciones del prototipo para tablets (versión 1) Identificación, selección y redacción de contenidos de información local para los departamentos de Paysandú y Rocha Carga de contenidos en el prototipo de recurso de información por parte del equipo de investigación de la FIC y ajustes por parte del equipo de estudiantes del INCO
Junio de 2018	Actividades de recolección de datos y aplicación del prototipo diseñado en las tablets en Paysandú Demostración del prototipo con información local por parte del equipo del INCO y testeo en talleres con usuarios de Paysandú Demostración del prototipo y entrevistas por parte del grupo del INCO con formadores de Paysandú Entrevistas en profundidad a informantes calificados de Paysandú Grupos focales por parte del equipo InfoCoMayores con usuarias de Paysandú Actividades en las ciudades de Rocha y La Paloma: Entrevistas con instituciones y referentes de Rocha. Testeo del prototipo de recurso de información (versión 1) en talleres con usuarias en las ciudades de Rocha y La Paloma Difusión: presentación del proyecto en el CURE

Meses	Actividades en Paysandú, en Quebracho, en Rocha y en La Paloma durante el segundo año del proyecto
Noviembre-diciembre de 2018	<p>Actividades en Paysandú</p> <p>Recolección de información y testeo del prototipo de recurso de información (versión 2) con formadores de los centros de apoyo Ibirapitá y el Espacio de Inclusión Digital de la Biblioteca José Pedro Varela de Paysandú (noviembre de 2018)</p> <p>Primer testeo del prototipo de recurso de información (versión 2) con grupos de usuarias del Plan Ibirapitá en las ciudades de Paysandú</p> <p>Testeo del prototipo de recurso de información local con formadoras y referente del Plan Ibirapitá en Paysandú</p> <p>Grupo focal con voluntarios Ibirapitá</p> <p>Testeo del prototipo con voluntarios Ibirapitá</p> <p>Entrevista en profundidad con responsable del SNIC en el plano local en Paysandú, Fernando Burjel</p> <p>Entrevista con autoridades locales del BPS</p> <p>Dos reuniones de Carol Guillemín con tres estudiantes de la Licenciatura en Bibliotecología en Paysandú a los efectos de la presentación del Proyecto InfoCoMayores y la coordinación de actividades en Quebracho y como instancia de familiarización con la tablet Ibirapitá y el prototipo de recurso de información desarrollado</p> <p>Testeo del recurso de información (versión 2) con usuarias de la localidad de Quebracho</p> <p>Segundo testeo del recurso de información (versión 2) con usuarias de la ciudad de Paysandú</p> <p>Reunión de coordinación antes del taller con Carol Guillemín</p> <p>Reunión de Carol Guillemín con las estudiantes, para orientar las transcripciones de grabaciones de audio y la redacción de informe con observaciones correspondientes a usuarias de Quebracho y Paysandú</p> <p>Actividades en Rocha y en La Paloma</p> <p>Testeo del prototipo de recurso de información (versión 2) en talleres en la ciudad de Rocha</p> <p>Entrevistas a referentes y voluntarios en Rocha y en La Paloma</p> <p>Entrevistas a usuarias de tablets</p>
Hasta abril de 2019	Análisis y elaboración de insumos finales

Fuente: elaboración propia.

A continuación, se detallan las actividades por período del segundo año del proyecto.

Actividades marzo-mayo de 2018

A partir del segundo año del proyecto, las actividades del equipo del InfoCoMayores tuvieron como eje la recolección de información con vistas al desarrollo de contenidos informativos apropiados para el prototipo de recurso electrónico de información a diseñarse para las tablets. Para el diseño, el desarrollo y la mejora de funciones del prototipo para tablets (versión 1), se trabajó en conjunto con el equipo del INCO, colaborando con información a partir del análisis de los resultados obtenidos en las entrevistas y las observaciones en Paysandú y en Rocha y con información proveniente de experiencias teórico-metodológicas de otras partes del mundo. Los primeros dos encuentros entre el equipo del INCO y el equipo del InfoCoMayores de la FIC fueron con la presencia de todos los integrantes de ambos grupos de trabajo. El equipo de la FIC estaba trabajando desde 2017 en el Proyecto InfoCoMayores y el equipo del INCO (integrado por tres estudiantes y sus dos tutoras) comenzó a trabajar en 2018.

Los perfiles de usuarios finales del recurso electrónico de información y los tipos de contenidos informativos más adecuados a sus necesidades fueron estudiados, como ya se señaló, durante el primer año del proyecto mediante las encuestas, las entrevistas y los grupos focales, y el análisis de sus resultados. Por lo tanto, las preguntas relacionadas con el perfil de las personas mayores y sus necesidades informativas fueron contestadas a partir de los resultados obtenidos por el equipo del InfoCoMayores de la FIC. Es de destacar que, en la primera etapa de desarrollo, cuando se planteó el diseño de la versión 1 del prototipo, el equipo del INCO consideraba al Proyecto InfoCoMayores como cliente. Este enfoque cambió cuando se comenzó a testear el prototipo con los destinatarios finales, las personas mayores.

En un primer encuentro de trabajo entre ambos equipos, se discutió el propósito de la aplicación, el público objetivo, las funcionalidades principales que debería tener, algunos asuntos relacionados con la plataforma de *software* y las características técnicas de las tablets, las exigencias que tendría el proceso de desarrollo —mostrar contenidos locales, según se trate de Paysandú o Rocha, que funcionen cuando la conexión a internet no es continua (modalidad *offline*)— y algunos criterios básicos de usabilidad específicos para personas mayores.

En una segunda instancia de encuentro, el equipo del INCO presentó la primera aproximación al prototipo al pleno del equipo del InfoCoMayores. La primera maqueta no fue interactiva, pero resultó muy útil para comenzar a intercambiar ideas sobre una propuesta concreta que luego se iría ajustando con el correr de los días. Para las reuniones de trabajo posteriores relacionadas con el desarrollo del prototipo, se designó un representante del equipo del InfoCoMayores de la FIC (Cristiani), que concurriría a las reuniones del

equipo del INCO en la FING y establecería un calendario de trabajo con reuniones cada quince días con el equipo de desarrollo. Se planificaron los traslados y las actividades en Paysandú (las ciudades de Paysandú y Quebracho) y en Rocha (las ciudades de Rocha y La Paloma) para probar y evaluar el uso del prototipo por las usuarias de las tablets en talleres.

En esta etapa, también se relevaron, seleccionaron y redactaron contenidos de información local para los departamentos de Paysandú y Rocha. A partir de los datos disponibles, se organizaron los contenidos de información local necesarios para el prototipo de recurso de información electrónico, los cuales se incorporaron para su posterior evaluación de uso por las personas mayores del Plan Ibirapitá. La tarea fue realizada por Cristiani, Szafran, Díaz Ocampo, Guillemín y Núñez. La información fue divulgada en sitios web locales de Rocha y Paysandú, así como en fuentes documentales y referenciales que permitieron redactar contenidos a partir de los intereses detectados en las entrevistas y en los grupos focales. Los contenidos se acompañaron de fotos representativas y de títulos cortos que facilitarían su acceso y que atenderían a la amigabilidad del recurso. Las etapas de elaboración, de diseño y de contenidos y la metodología de validación se presentan en el anexo de la segunda parte.

Actividades de junio de 2018 en Paysandú, en Rocha y en La Paloma

Durante los meses de mayo en Paysandú y de julio y agosto en Rocha se cargaron los contenidos actualizados a la aplicación desarrollada por el equipo (versión 1).

Como se señala en la tabla 3, correspondiente al segundo año del proyecto, se realizaron una serie de actividades de recolección de datos y de aplicación del prototipo diseñado en las tablets en los departamentos de Paysandú y Rocha.

En Paysandú, estas actividades, previamente coordinadas por Guillemín, se desarrollaron los días 1 y 2 de junio con la participación de Sabelli, de Núñez y de Guillemín junto con los estudiantes del INCO, Saint Martin, Andriani y Montero, y su tutora, Bakala.

La primera prueba del prototipo (testeo versión 1), con la finalidad de ser evaluado por los dos grupos de usuarios de tablets Ibirapitá, fue aplicada en un centro de apoyo Ibirapitá de la periferia de la ciudad de Paysandú por Saint Martin, Andriani, Montero y Bakala. Luego, se llevaron a cabo entrevistas y pruebas del prototipo a dos grupos de usuarias participantes de los grupos focales (mujeres con edades de 65 a 80 años) en la Biblioteca José Pedro Varela, el viernes 1 y el sábado 2. Las observaciones fueron realizadas por Sabelli.

Los estudiantes del equipo y su tutora también hicieron entrevistas a formadores de los espacios de inclusión digital de la Intendencia, que funcionan como centros de apoyo Ibirapitá y de la Biblioteca José Pedro Varela.

Por su parte, Sabelli entrevistó en profundidad a la referente departamental Ibirapitá, Antonella Torres, a un joven voluntario que se desempeña como formador en talleres que se desarrollan en la sede de la Cajupay y al coordinador del MIDES en Paysandú, Ricardo Fleitas.

Con el objetivo principal de identificar las necesidades e intereses de información local, se organizaron y ejecutaron grupos focales por parte del equipo del InfoCoMayores con usuarias de tablets Ibirapitá (mujeres mayores de 65 y menores de 80 años) en la Biblioteca José Pedro Varela (dos grupos focales) y en el centro de apoyo Ibirapitá (dos grupos focales). Las usuarias fueron convocadas por el equipo de investigación sobre la base de un trabajo de selección de perfiles realizado en forma conjunta con referentes del Espacio de Inclusión Digital de la Intendencia y referentes de los centros de apoyo Ibirapitá locales, con la coordinación de Guillemintot.

En el centro de apoyo Ibirapitá, el viernes 1 en la mañana, se organizaron dos grupos focales a cargo de Sabelli y de Núñez. En la Biblioteca José Pedro Varela, el viernes 1 en la tarde, se formó un grupo focal de once usuarias y, el sábado 2 en la mañana, otro de dieciséis usuarias. La moderación estuvo a cargo de Núñez. Por su parte, Sabelli y Guillemintot realizaron observaciones. Se identificaron temáticas e informaciones de interés (analizadas en el capítulo 4 de la segunda parte).

Cabe destacar que, debido al intenso frío y a los efectos de asegurar la participación de las usuarias convocadas, tanto el viernes como el sábado se contrató un ómnibus para trasladarlas desde sus hogares hasta la Biblioteca José Pedro Varela, y viceversa. Una integrante del equipo asistió dicho traslado en aspectos logísticos.

El caso de Rocha, a diferencia de la realidad de Paysandú, presentaba la particularidad de no contar con integrantes del equipo de investigación radicados en el departamento ni con un vínculo institucional cotidiano con la sede del CURE. Esta situación motivó un trabajo diferenciado en el territorio, destinado a conocer algunas instituciones y referentes vinculados a las temáticas consideradas relevantes a partir del análisis de los datos obtenidos en las entrevistas, encuestas y observaciones. A su vez, se buscó ampliar el espectro de referencia que ya se disponía de los ámbitos de actuación de los entrevistados y los lugares en los que se aplicó la encuesta y se realizaron las observaciones. De esta forma, se organizó una jornada de trabajo en el departamento destinada a entrevistar responsables de organizaciones seleccionadas con el objetivo de difundir el proyecto, conocer el trabajo que desarrollaron y planificar la posibilidad de coordinar un trabajo conjunto para las actividades previstas hasta la finalización de este.

Szafran entrevistó al coordinador departamental de los centros del Ministerio de Educación y Cultura (MEC), Gabriel Sosa Gabito; al director del Centro Cultural María Élide Marquizo, Pablo Silvera, y a la presidenta

de UNI 3, Dany Granero. Por su parte, Sabelli entrevistó al director de la sede Rocha del CURE, Javier Vitancurt, y a la directora del Centro Cultural La Paloma, Irene Soba. Corresponde señalar que no se trató de una lista cerrada, ya que, en cada una de las entrevistas, se buscó ampliarla a partir de la recomendación de los propios referentes. Sin embargo, todas las sugerencias habían sido cubiertas, ya fuera en las etapas anteriores del proyecto como en la propuesta.

Esta fase permitió confirmar algo que ya había sido vislumbrado por el equipo de investigación para el caso de Rocha: el profundo conocimiento entre los referentes de lo que las mencionadas organizaciones desarrollan en el territorio. A pesar de cubrir distintas áreas de actuación y estar al frente de servicios de diversa naturaleza jurídica, funciona una red informal de conocimiento y difusión de lo que cada uno lleva a cabo que se constata rápida y naturalmente en el diálogo con los actores.

En consecuencia, una vez cargados los contenidos nuevos y con la actualización y desarrollo más avanzado del prototipo de recurso de información local, se hicieron tres talleres: dos en Rocha y uno en La Aguada, en los meses de junio y agosto en las sedes de la Ajupenro y del Club de Tercera Edad de La Aguada, con el objetivo de probar la nueva versión de la solución tecnológica con beneficiarios que ya habían estado en contacto con la versión anterior y también con quienes la experimentaron por primera vez. En estas primeras instancias de testeo en Rocha, participaron miembros del equipo del InfoCoMayores (Sabelli, Szafran, Arrejuría, Cristiani, Díaz Ocampo) y del INCO (Apa, Saint Martin, Andriani y Montero).

También se organizaron dos grupos focales para registrar su experiencia y sus comentarios sobre la nueva versión —percepciones recibidas, interés despertado y contenidos seleccionados— La devolución recibida y la experiencia registrada fueron insumos para el equipo del INCO, para continuar y mejorar el desarrollo de la aplicación.

A su vez, se hizo una presentación del proyecto abierta a toda la comunidad, llevada a cabo el 28 de agosto de 2018 en el CURE, a cargo de Sabelli, Szafran y Arrejuría. Entre el público presente hubo académicos con líneas de trabajo vinculadas, mediadores que habían sido entrevistados y usuarias de las tablets, lo que permitió generar un valioso diálogo con los actores reunidos.

Actividades noviembre-diciembre de 2018

En este último período del proyecto, se desarrollaron actividades de recolección de información y de testeo del prototipo de recurso de información (versión 2) en las ciudades de Rocha y La Paloma (Rocha) y en las ciudades de Paysandú y Quebracho (Paysandú). También se entrevistó a referentes y voluntarios de Rocha y La Paloma y se desarrolló un grupo focal con voluntarios de Paysandú.

Se puso a prueba el prototipo de recurso de información (versión 2) en talleres en la ciudad de Rocha, específicamente en las viviendas del BPS (El Higuieron, El Adoquín y Los Palmares), a cargo de Cristiani y Arrejuría, quienes además concretaron tres instancias de entrevistas con distintos beneficiarios nuevos que no habían estado presentes en las actividades de agosto y recogieron sus percepciones y comentarios sobre el recurso y los contenidos cargados.

Sabelli también entrevistó a la referente del Plan Ibirapitá en Rocha —que estuvo presente en otras instancias durante las actividades de agosto y a quien se le presentó la nueva versión (se intercambiaron comentarios sobre ella, sobre temáticas y necesidades de información, así como sobre los desafíos a futuro)—, a voluntarios y usuarias de las tablets en viviendas del BPS (El Higuieron, El Adoquín y Los Palmares) y a tres voluntarios del Plan Ibirapitá en La Paloma y en Rocha.

En la ciudad de Paysandú, las actividades de recolección de información y de testeo del prototipo de recurso de información local (versión 2) fueron desarrolladas el 9 y 10 de noviembre por Sabelli, Díaz Ocampo, Guillemín y Arrejuría —integrantes del equipo— junto con Saint Martín y Montero —estudiantes del INCO—, con agenda previamente coordinada por Guillemín.

La primera de estas instancias fue con formadores del Espacio de Inclusión Digital Ky Chororó (Intendencia de Paysandú), a cargo de Sabelli —como observadora— y Montero y Saint Martín —quienes hicieron la demostración del prototipo—. Participaron tres funcionarios que se desempeñan en espacios de inclusión digital que funcionan como centros de apoyo Ibirapitá ubicados en barrios periféricos (Velódromo, Casa Joven y Ky Chororó). También se realizó la recolección de información y el testeo del prototipo (versión 2) con un formador del Espacio de Inclusión Digital de la Biblioteca José Pedro Varela. Por el Proyecto InfoCoMayores, concurren Díaz Ocampo, Guillemín y Arrejuría —como observadoras— y Montero y Saint Martín —quienes hicieron la demostración del prototipo—.

El segundo testeo del prototipo de recurso de información local (versión 2) se llevó a cabo con grupos de usuarias del Plan Ibirapitá (mujeres mayores de 65 y menores de 80 años) en el Espacio de Inclusión Digital Ky Chororó (Intendencia de Paysandú) de la ciudad de Paysandú. Por el equipo

del INCO, concurrieron Montero y Saint Martin —quienes estuvieron a cargo de la demostración del prototipo— y, por el Proyecto InfoCoMayores, Díaz Ocampo y Arrejuría —como observadoras—.

El tercer testeo del prototipo (versión 2) de la ciudad de Paysandú se aplicó en el Espacio de Inclusión Digital de la Biblioteca José Pedro Varela con grupos de usuarias del plan. Estuvo a cargo de Sabelli, Díaz Ocampo y Arrejuría —como observadoras—. Montero y Saint Martin hicieron la demostración del prototipo.

Otros testeos del prototipo de recurso de información local (versión 2) se efectuaron con la formadora y referente del Plan Ibirapitá en Paysandú, Antonella Torres, y la formadora Isabel Scotti en la Biblioteca José Pedro Varela de Paysandú. La demostración del prototipo estuvo a cargo, como en las instancias anteriores, por Montero y Saint Martin. Guillemint participó como observadora.

También se organizó un grupo focal con seis jóvenes voluntarios Ibirapitá de Paysandú (cinco mujeres y un hombre, de entre 21 y 27 años) —estudiante de Tecnologías de la Computación, cuatro recientes egresadas universitarias (dos de Psicología, una de Nutrición, una de Trabajo Social) y un estudiante de profesorado de Sociología— en un salón de la sede Paysandú del CENUR Litoral Norte. Por el Proyecto InfoCoMayores, participaron Sabelli —como moderadora— y Guillemint y Arrejuría —como observadoras—. Por parte del equipo del INCO, Montero y Saint Martin pusieron a prueba el prototipo con los voluntarios Ibirapitá.

El viernes 9, Sabelli entrevistó al responsable local del SNIC en Paysandú, Fernando Burjel, en la sede del MIDES en Paysandú y se reunió con autoridades locales del BPS (Robert Forts, gerente, y Shirley Ferreira, asistente social).

En diciembre, fueron llevadas a cabo nuevas pruebas del prototipo (versión 2) en la ciudad de Paysandú (1 de diciembre) y en Quebracho (8 de diciembre) por parte de Guillemint, quien asumió la responsabilidad de estas actividades, con apoyo de Elena Etchemendy, Alejandra Mieres y Sandra Saracho, estudiantes de la Licenciatura en Bibliotecología en Paysandú.

Previamente, hubo instancias de familiarización de las estudiantes con el proyecto y el prototipo, a cargo de Guillemint. En la primera reunión con las estudiantes, se plantearon los objetivos y alcances del proyecto, se utilizó la presentación pública del proyecto que expuso Sabelli en el CUP y se hizo un racconto de las actividades desarrolladas hasta el momento en el marco del proyecto de investigación, así como de los testeos de noviembre. En la segunda reunión, se trabajó directamente con las tablets y el contenido de la aplicación, a los efectos de promover la familiarización con este y evacuar dudas que pudieran surgir entre estudiantes al momento de hacer la prueba y las observaciones. Se trabajó sobre la pauta de observaciones, explicándola y evacuando las dudas acerca de ella.

El 1 de diciembre, se realizó el testeo del prototipo de recurso de información desarrollado (versión 2) con usuarias de la localidad de Quebracho en la Ajupeque. Participaron Guilleminot y las estudiantes Etchemendy, Saracho y Mieres, quienes se turnaron para hacer la demostración del prototipo y las observaciones. También probaron el recurso de información (versión 2) con usuarias residentes en barrios de la ciudad de Paysandú, el 8 de diciembre, en el salón de reuniones de la Capilla Don Bosco (Paysandú).

Finalmente, el 11 de diciembre, Guilleminot se reúne con las estudiantes para orientar las transcripciones y la redacción de informes con observaciones correspondientes a usuarias de Quebracho y Paysandú.

SEGUNDA PARTE

Personas mayores y tablets: estudio de las tendencias de investigación basado en la recopilación bibliográfica realizada en el marco del Proyecto InfoCoMayores

ANDREA CRISTIANI

Introducción

Un camino para analizar el estado de la investigación en un campo científico o un área de conocimiento es estudiar las tendencias. Según el Diccionario de la lengua española (Real Academia Española [RAE], 2021), la primera acepción de tendencia es ‘propensión o inclinación en las personas y en las cosas hacia determinados fines’. Las tendencias de investigación son desarrollos que también propenden a determinados fines, que se orientan a determinados objetos de estudio, modalidades de investigación, temáticas, enfoques, entre otros. En este sentido, producen cambios en determinadas direcciones, y es básicamente por el efecto que tienen esas tendencias a mediano y largo plazo que despiertan tanto interés.

Este capítulo presenta un estudio analítico que tiene por objetivo descubrir y explorar las tendencias de investigación reciente (2013-2017) sobre el tema personas mayores (65 años o más) en actividades de información mediante la utilización de tablets, a través de un análisis de textos basado en la coocurrencia de términos. El presente trabajo es el primero de este tipo que explora el alcance de la temática estudiada con base en datos textuales que fueron extraídos de documentos existentes en bases de datos nacionales e internacionales y fueron obtenidos mediante búsquedas exhaustivas de la temática de interés.

Dentro de los objetivos específicos del Proyecto InfoCoMayores (2018) estuvo la creación del sitio web Recopilación bibliográfica. Proyecto InfoCoMayores, hecho a partir de la información recolectada. Como

resultado, se reunieron un total de 137 documentos, cuyas referencias están disponibles en el sitio web y organizadas en subcategorías basadas en criterios temáticos. El potencial de esa bibliografía para el análisis de tendencias respecto a temas de investigación surgió precisamente luego de seleccionar y organizar la documentación obtenida durante el transcurso del Proyecto InfoCoMayores. La información recolectada, aunque no muy numerosa, resultó rica y diversa en cuanto a las áreas del conocimiento que tocan la temática personas mayores y TIC desde el punto de vista de sus respectivas disciplinas (informática e ingeniería de sistemas, medicina geriátrica, ciencias de la salud, psicología, ciencias sociales, comunicación y contenidos digitales, alfabetización en información, comportamiento humano informativo, etcétera), así como también de forma interdisciplinaria.

Objetivos del estudio

El objetivo de este trabajo es explorar las principales tendencias en cuanto a temáticas de investigación sobre la participación de los adultos mayores en actividades de información mediante la utilización de tablets en el período 2013-2017. En este sentido, también se propone descubrir cambios en el foco de interés temático de investigación relacionado con personas mayores y con la utilización de tablets en el período 2013-2017.

Marco conceptual y metodología

El uso de datos de coocurrencia es muy común en la investigación cuantitativa. Estos datos pueden utilizarse para una multitud de propósitos, entre ellos para construir mapas que proporcionan una representación visual de la estructura de un campo científico. Para este estudio, las ocurrencias son la cantidad de veces (frecuencia) que cada término se repite dentro de los textos analizados, y las coocurrencias, el número de veces que dos o más términos están presentes al mismo tiempo en esos textos.

El potencial del análisis de coocurrencia se aplica aquí a términos seleccionados, en que los *clústers* son los agrupamientos temáticos que nuclean esos términos. El análisis de coocurrencias se realiza entre los términos con mayor frecuencia, pero también entre los clústers. La finalidad del análisis estadístico mediante software en el marco de este estudio consiste en facilitar

la exploración, el descubrimiento y la descripción de relaciones que no lográbamos apreciar sin aplicar este método.

Resulta de particular utilidad el concepto *mapa de términos*, que implica una representación visual del modelo matemático al mostrar, con la mayor precisión posible, tanto las relaciones y las cercanías entre los términos de un mismo clúster como las relaciones entre términos de diferentes clústers:

Un mapa de términos es una visualización bidimensional en la que los términos están situados de tal forma que la distancia entre dos términos cualesquiera refleja la relación entre ellos con la mayor precisión posible. En general, cuanto mayor sea el número de co-ocurrencias de dos términos, menor será la distancia entre ellos. De este modo, un mapa de términos ofrece una visión general de los temas importantes tratados en la bibliografía y de cómo se relacionan entre sí (Flis y Van Eck, 2018, p. 13).¹

Nees Jan van Eck, Ludo Waltman, Ed C. Noyons y Reindert K. Buter (2010) proponen una metodología para la identificación automática de términos mediante la cual seleccionan aquellos que incluirán en sus mapas. El término es una variedad funcional del sustantivo, ya que puede tratarse de una palabra o de una frase que es analizada por un software que cuenta frecuencias y ocurrencias, sin reparar en cuestiones semánticas. Los autores de esta metodología sostienen que el proceso de selección de los términos que se incluirán en un mapa puede automatizarse en gran parte, lo que hace que el proceso sea menos laborioso y dependa menos de la subjetividad de los expertos. Sin embargo, reconocen que, para producir mapas de términos precisos, los resultados necesitan ser verificados manualmente y se requiere de conocimiento experto en el área analizada.

La metodología de identificación automática de Nees Jan van Eck y Ludo Waltman (2011, pp.1-2) se basa en:

1. La identificación de frases sustantivas —verbos, sustantivos, adjetivos, etcétera—, mediante un filtro lingüístico basado en Apache OpenNLP. El filtro selecciona todas las secuencias de palabras que están formadas exclusivamente por sustantivos y adjetivos y que terminan con un sustantivo. Luego convierte las frases sustantivas plurales en singulares.

1 Original en inglés: A term map is a two-dimensional visualization in which the terms are located in such a way that the distance between any two terms reflects the relatedness of the terms as accurately as possible. In general, the larger the number of co-occurrences of two terms, the smaller the distance between them. In this way, a term map provides a visual overview of important topics discussed in the literature and how these topics relate to each other (Flis y Van Eck, 2018, p. 13).

2. La selección de las frases sustantivas más relevantes. Para cada frase sustantiva, se determina la distribución de coocurrencias de segundo orden respecto al total de las frases sustantivas. Esa distribución se compara con la distribución global de coocurrencias de todas las frases sustantivas: cuanto mayor sea la diferencia entre las dos distribuciones (medida mediante la distancia de Kullback-Leibler), mayor será la relevancia de una frase sustantiva. En una red de coocurrencia, las frases sustantivas con alta relevancia se agrupan en clústers. Cada clúster puede considerarse un tema.

El primer paso para preparar los datos para el análisis fue organizar y dar un formato común al conjunto de datos textuales proveniente del material bibliográfico recopilado en apoyo al Proyecto InfoCoMayores, fundamentalmente porque la información provino de diferentes bases de datos — ScienceDirect, SAGE, JSTOR, Scopus, Springer, EBSCOhost, Emerald, IEEE—, así como de diferentes bases de acceso abierto —BIUR, Scielo, Pepsic, PubMed, PsycInfo, Dialnet, TESEO, Lilacs, AgeLine—.

Es importante aclarar que la recopilación bibliográfica realizada para el Proyecto InfoCoMayores comprendió documentos de interés para el proyecto que excedían el período de tiempo planteado en los objetivos de este estudio. Para este análisis de tendencias, se seleccionaron de allí solo los documentos que informan sobre trabajos de investigación, desarrollo e innovación publicados en el período 2013-2017.

El software de gestión empleado para organizar los datos fue Mendeley. Cada registro en Mendeley incluyó los datos bibliográficos completos, todo el texto de los documentos existentes en formato digital y al menos los resúmenes de aquellos en formato papel. Se tradujeron unos pocos documentos publicados en el período 2013-2017 que no tenían título ni resumen en inglés, pues los algoritmos de filtro lingüístico del software de análisis utilizado estaban programados para esa lengua.

Se extrajo la totalidad del contenido de los campos título y resumen de los documentos del período a estudiar, utilizando el formato de salida RIS desde la base en Mendeley, para luego importarlos a vosviewer (versión 1.6.13) para su procesamiento y análisis. vosviewer es una herramienta de software desarrollada por Nees Jan van Eck y Ludo Waltman en el Centro de Estudios de Ciencia y Tecnología (CWTS) de la Universidad de Leiden. Se utilizó la funcionalidad de minería de textos de vosviewer, la cual permite construir y visualizar redes de coocurrencia de términos extraídos de la literatura científica. De esta forma, se identificaron automáticamente los términos relevantes en los títulos y en los resúmenes de los documentos seleccionados. Las puntuaciones de relevancia calculadas mediante el algoritmo informático del software permitieron distinguir sustantivos generales con un significado

amplio (por ejemplo, person o internet) de frases sustantivas más específicas (por ejemplo, social isolation o ict use).

Análisis y síntesis de los resultados

Para analizar los resultados, el número mínimo de apariciones de un término se fijó en 10. De un total de 3,504 términos, 103 cumplieron con ese umbral. Para cada uno de los 103 términos, el algoritmo de vosviewer calculó una puntuación de relevancia. A partir de esta puntuación, se seleccionaron 62 términos como los más relevantes.

En el análisis de coocurrencias, se identificaron cinco agrupaciones —*clusters*— para los términos más relevantes. La tabla 1 presenta los 62 términos y sus clusters. El cluster 1 tiene 25 términos; el cluster 2, 11; el cluster 3, 10; el cluster 4, 9, y el cluster 5, 7.

Tabla 1. Términos y clusters

Cluster 1 r o 	Cluster 2 v e 	Cluster 3 a z 	Cluster 4 a m 	Cluster 5 l a 
Acceptance	Communication technology	Ability	Adherence	Adoption
Analysis	Computer	Barrier	Ease	App
Child	Digital technology	Intervention	Error	Benefit
Community	Ict	Lack	Group	Caregiver
Depression	Myth	New technology	Independence	Elder
Digital divide	Older person	Participant	Month	Ict use
Digital medium	Older user	Perception	Patient	Icts
Education	Paper	Tablet	Smartphone	
Elderly person	Problem	Tablet computer	Time	
Facebook	Usability	Web		
Influence	User			
Internet				
Internet use				
Loneliness				
Old age				
Person				
Place				

Clúster 1 ro ■	Clúster 2 ve ■	Clúster 3 az ■	Clúster 4 am ■	Clúster 5 la ■
Relationship				
Sample				
Senior				
Social isolation				
Social				
Technology use				
Uruguay				
Year				

Fuente: elaboración propia basada en el análisis con umbral 10 realizado en VOSviewer

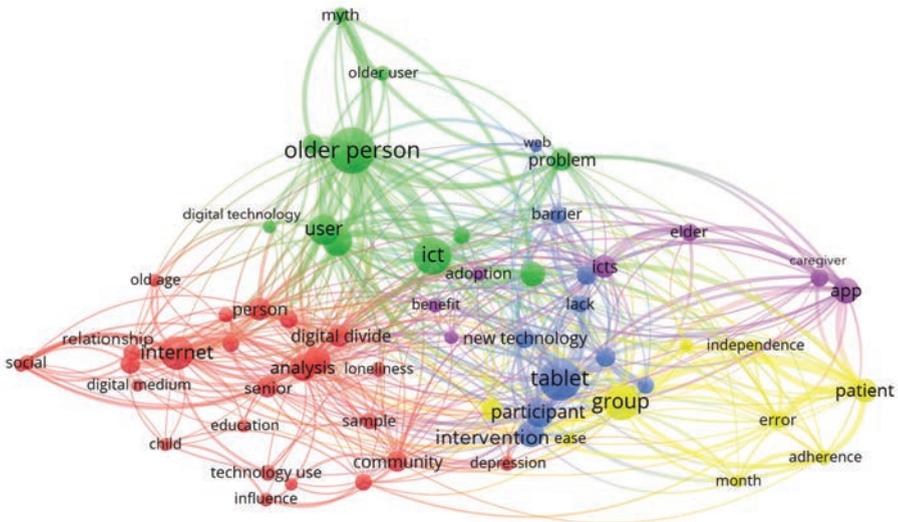
Con un análisis preliminar de estas agrupaciones, y sin entrar aún en las relaciones entre clústers, podemos identificar, a partir de la tabla 1, las temáticas que reúne cada clúster. El clúster 1 (rojo) tiene una tendencia clara hacia temas de uso de tecnologías e internet por parte de las personas mayores y considera los aspectos sociales y psicológicos de esa relación (soledad, aislamiento social, depresión y relaciones), así como también ciertos aspectos educacionales y de acceso (educación y brecha digital). El término Uruguay aparece dentro del umbral de relevancia solo en el clúster 1, no así en los otros 4. El clúster 2 (verde) se orienta hacia temas de usabilidad de las TIC e incluye temáticas como los problemas y los mitos relacionados con las personas mayores y su relación con las TIC. El clúster 3 (azul) contiene uno de los temas objetivo de la recopilación bibliográfica para el Proyecto InfoCoMayores: el término tablet. También contiene tablet computer, ya que algunos autores prefieren especificar que se están refiriendo al dispositivo informático móvil para diferenciarlo de otras acepciones del sustantivo tablet en el idioma inglés. En este clúster, hay una tendencia a estudiar la percepción que tienen las personas mayores de las nuevas tecnologías y la web junto con los problemas y las barreras que enfrentan, así como también las habilidades y las carencias que manifiestan al respecto. En el clúster 4 (amarillo), la temática se focaliza en el área salud y se destaca la implementación de tecnología para facilitar la adhesión a tratamientos en pacientes mayores y alentar su independencia a través de dispositivos móviles. El clúster 5 (fucsia) concentra temáticas relacionadas con la adopción de las TIC en el cuidado de las personas mayores: el uso y adopción de dispositivos y aplicaciones —apps— por parte de los mayores y por parte de quienes les brindan servicios de cuidados.

A través de las herramientas Network Visualization y Overlay Visualization de vosviewer, se crearon dos visualizaciones para la red de coocurrencia de términos. La utilidad de la primera visualización (figura 1) se justifica porque proporciona una indicación gráfica aproximada de la importancia de cada término, de las relaciones entre términos y de las agrupaciones.

La segunda visualización (figura 2) es útil para analizar las variaciones en las tendencias temáticas a lo largo del período de tiempo estudiado.

La figura 1 muestra un mapa de los 62 términos y sus agrupaciones. El tamaño de los círculos denota la relevancia de un término en la visualización. Se mantiene el color ya asignado a los clústers en la tabla 1, para visualizar fácilmente la agrupación de temas: el clúster 1 es rojo; el clúster 2, verde; el clúster 3, azul; el clúster 4, amarillo, y el clúster 5, fucsia. La temática del clúster 3 tiene una posición bastante central en este mapa, lo cual era de esperar por la importancia que tiene para el Proyecto InfoCoMayores.

Figura 1. Mapa de términos: agrupaciones y relaciones



Fuente: elaboración propia a partir del análisis con umbral 10 realizado enVOSviewer

Mientras que el tamaño de los núcleos en el mapa (círculos de color) es una representación gráfica de la relevancia del término que está dada por su frecuencia, las relaciones entre estos se representan en el mapa con las líneas que unen los núcleos (enlaces) y sus características de grosor y longitud están condicionadas por las coocurrencias. Las distancias entre cualquier par de términos son una indicación aproximada de la relación entre ellos. En mapas de coocurrencia bidimensionales, cuanto mayor sea el número de veces en que los mismos dos términos aparecen juntos en el conjunto de datos textuales analizados, más cercanos se verán.

El término *tablet*, por ejemplo, tiene muy cerca a términos de su propio clúster azul como *new technology*, *participant*, *intervention* y *perception*, pero también a otros términos como *group*, *smartphone* y *time*, que pertenecen al

clúster amarillo, o *depression*, que integra el clúster rojo. No solo los términos de un mismo clúster están relacionados entre sí, sino también los términos de diferentes clústers. Cuanto más fuerte es la relación, más gruesa es la línea que los conecta en el mapa. Los términos *tablet* y *barrier* (ambos pertenecientes al clúster azul) no son tan cercanos en el mapa, pero la línea que los conecta es más gruesa, por lo cual esas dos temáticas están muy relacionadas. La relación de cercanía es mayor en el caso de *app* y *caregiver* (ambos pertenecientes al clúster fucsia).

Para la segunda visualización del mapa, como se muestra en la figura 2, la representación considera el período de cinco años desde el comienzo de 2013 hasta el final de 2017 y utiliza una escala de colores que comienza en azul violáceo para 2013 y que pasa por tonalidades de azules y verdes hasta llegar a amarillo intenso a finales de 2017.

El mapa de la figura 2 es una representación muy útil para analizar qué temáticas despertaron mayor interés desde diferentes áreas del conocimiento y han sido investigadas en relación con la temática tablets y personas mayores en el período estudiado. Es importante aclarar que el análisis se hizo a partir de documentos publicados. En otras palabras, la fecha que tomó el software de análisis es la de publicación de los resultados de las investigaciones, no la de realización del estudio. Por lo tanto, cuando analizamos aquí las tendencias temáticas con base en una escala cronológica, se debe tener en cuenta que se están informando tendencias respecto a la fecha de publicación de resultados, no a las fechas en que las investigaciones se llevaron a cabo.

de internet y las TIC, incluidas las tablets. Los términos más destacados del período son *problem, barrier, icts, ability, communication technology, adoption, person, group, perception, patient, elder, old age, digital divide, benefit, tablet computer, smartphone* y *digital technology*. Se utilizan mayormente *paciente, persona, anciano y vejez* —*patient, person, elder y old age*, respectivamente— para referirse a las personas de más de 65 años.

Entre el comienzo de 2016 y principio de 2017 (año 2016 completo), representado por los colores verde a verde claro en la escala temporal de la figura 2, los resultados de las investigaciones publicadas en este período incluyen temas como soledad, aislamiento social, brecha digital, celulares inteligentes, tablets y beneficios de las tecnologías de comunicación e internet para las personas mayores. Los términos más destacados del período son *elderly person, new technology, education, social, child, influence, place, loneliness, social isolation, tablet, internet, community, Facebook, sample, year* y *analysis*. Se utiliza mayormente *persona anciana* —*elderly person*— para referirse a las personas de más de 65 años.

En 2017 (colores verde claro a amarillo en la escala temporal de la figura 2), ganan terreno las investigaciones sobre *apps* respecto al uso de tecnología por parte de las personas mayores, muy vinculadas a los cuidados y los prestadores de cuidados. Los términos más destacados del período son *digital medium, senior, intervention, caregiver, app, participan, ict use, lack, depression* y *month*. Se utiliza *senior* para referirse a las personas de más de 65 años.

Conclusiones

A partir del análisis realizado, se encontraron cinco agrupamientos que permiten identificar cinco núcleos temáticos para las investigaciones en el ámbito del uso y apropiación de nuevas TIC por parte de las personas mayores:

1. Los aspectos sociales, psicológicos y educacionales. Dentro de los núcleos principales hacia los que apunta la investigación en esta temática, se encuentran la soledad, el aislamiento social, la depresión, las relaciones sociales, la educación y la brecha digital.
2. La usabilidad de las TIC, en que destaca el estudio de los problemas y los mitos sobre su uso en personas mayores.
3. Los problemas y las barreras que enfrentan las personas mayores respecto a las nuevas tecnologías y la web, así como también sus habilidades y carencias respecto a estas tecnologías.

4. Las nuevas tecnologías como herramienta para facilitar la adhesión a tratamientos o terapias, con foco en la independencia que pueden brindar los dispositivos móviles a las personas mayores.
5. El uso y adopción de dispositivos y aplicaciones —*apps*— por parte de las personas mayores y por parte de quienes les brindan servicios de cuidados.

Las tendencias en cuanto a las temáticas fueron cambiando en esos cinco años, desde investigar principalmente el uso y la usabilidad de las tecnologías, las computadoras y la web por parte de los usuarios mayores en 2013 hacia la preponderancia de estudios sobre la aceptación y el relacionamiento con las TIC en 2014. En 2015, surgió un mayor interés por las tablets y los celulares inteligentes, así como también la preocupación por estudiar los problemas y las barreras de los usuarios mayores de 65 años respecto al uso de internet y las TIC. En 2016, la tendencia en investigación sobre tablets se mantuvo, pero también resultaron temáticas muy estudiadas ese año las siguientes: soledad y aislamiento, brecha digital, educación, internet y Facebook, en relación muy estrecha con el aislamiento social. En 2017, aparecieron como tendencia las investigaciones sobre apps respecto al uso de tecnología por parte de las personas mayores, muy vinculadas a los cuidados y los prestadores de cuidados.

Además, se descubrieron cambios en la forma de referirse al grupo etario. En 2013, hubo una tendencia a utilizar *personas mayores* o *usuarios mayores*. En 2014, apareció como más utilizada la palabra *usuario*. En 2015, en cambio, cobraron más relevancia los términos *paciente*, *persona*, *anciano* y *vejez*. En el caso de este estudio, en el que se analizan tendencias de investigación en un área temática que atañe a distintas disciplinas, la tendencia a utilizar más *paciente* y *vejez* se debe a una mayor cantidad de investigaciones provenientes de las ciencias de la salud en ese año. Alrededor de 2016, apareció con mayor frecuencia la denominación *persona anciana*. En cambio, *senior* resultó la forma más utilizada para referirse a los mayores de 65 en los documentos publicados durante 2017.

Las tendencias de investigación en Uruguay sobre uso y apropiación de nuevas TIC por parte de las personas mayores apuntan a los aspectos sociales y psicológicos de esa relación, así como también a ciertos aspectos educacionales y de acceso. El Proyecto InfoCoMayores se alinea con esa tendencia, pero conecta también con la tendencia más reciente hacia el desarrollo de productos tecnológicos —*apps*— Además, aporta algo que no aparece como tendencia, pero que surgió como una necesidad durante el transcurso del proyecto: los servicios de información para personas mayores con contenidos locales. El desarrollo de contenidos locales para la app que diseñó el equipo del INCO para las tablets Ibirapitá (ver anexo de la segunda parte) se logró sobre la base del estudio de las necesidades y los comportamientos informativos de las usuarias.

La percepción de los informantes calificados de organizaciones públicas y sociales sobre la problemática y sus dimensiones

MARTHA SABELLI

Los informantes calificados son, por un lado, integrantes de la coordinación del Plan Ibirapitá en el período 2017-2019 del proyecto, así como también referentes gubernamentales de organismos públicos de los departamentos seleccionados (Paysandú y Rocha) que están relacionados con servicios dirigidos a personas mayores: Inmayores del MIDES, BPS, divisiones de las intendencias y referentes del SNIC. Por otro lado, pertenecen a instituciones de la sociedad civil o al servicio de la ciudadanía en el plano local: asociaciones de jubilados y pensionistas —Cajupay, Asociación de Jubilados y Pensionistas Escolares de Paysandú, Ajupe de Paysandú, Ajupeque y Ajupenro— y clubes de tercera edad —La Aguada y La Paloma—. En tercer lugar, forman parte de servicios culturales —Biblioteca José Pedro Varela de Paysandú, Centro Cultural María Élide Marquizo de Rocha y Centro Cultural La Paloma (Rocha)— y de servicios de inclusión digital —centro de apoyo Ibirapitá, Centro de Apoyo Ibirapitá Farol Velódromo, Espacio de Inclusión Digital Ky Chororó de la Intendencia de Paysandú y Espacio de Inclusión Digital de la Biblioteca José Pedro Varela—. Por último, pertenecen a las sedes universitarias de ambos departamentos que constituyeron centros de apoyo y referencia: CENUR Litoral Norte y CURE de Rocha de la Udelar. A continuación, presentamos y analizamos brevemente las catorce entrevistas realizadas por la coordinadora del proyecto, grabadas y transcritas. Cabe destacar los aportes recibidos, las percepciones sobre distintos aspectos de la problemática y sus dimensiones, los datos sobre otros referentes en el plano local y, en especial, los espacios facilitados al equipo del proyecto para aplicar la encuesta, organizar los grupos focales y los talleres con las usuarias de validación del prototipo elaborado para las tablets por el equipo del INCO.

Las entrevistas a informantes calificados fueron seleccionadas y ejecutadas al inicio del proyecto (abril-mayo de 2017) y se pueden dividir en tres grupos:

- a. tres referentes del Plan Ibirapitá: una coordinadora general (desde julio o agosto de 2015) y dos coordinadoras territoriales (desde 2015) correspondientes a los departamentos de Paysandú y Rocha;
- b. cuatro referentes de Paysandú y cuatro de Rocha;
- c. un referente relacionado con el SNIC. En octubre, se realizaron tres entrevistas a referentes de La Paloma.

Las pautas de las entrevistas fueron diseñadas previamente en forma semiestructurada, pero en su desarrollo se transformaron en narraciones abiertas que procuraron seguir el relato de los y las entrevistadas y que enriquecieron la aproximación a las dimensiones y las preguntas del proyecto y, en especial, a los sujetos-objeto de investigación: las usuarias y no usuarias de las tablets del Plan Ibirapitá.

Las entrevistas a las coordinadoras del Plan Ibirapitá fueron altamente significativas. El diálogo expresó una gran sintonía entre el enfoque y perspectivas orientadoras del plan y los referentes teórico-metodológicos del proyecto. Asimismo, se recibió información básica sobre el número de tablets (115.000 a la fecha, 170.000 a finales de 2017) y sobre los cursos de entrega en las ciudades de Paysandú, Quebracho, Rocha y La Paloma. Los datos de distribución fueron importantes para diseñar la muestra de la encuesta, pero se presentó la dificultad de no contar con listas con nombres y direcciones —totalmente aceptable y consistente con las normativas del plan del anonimato de las usuarias—, lo que luego sería un obstáculo para la organización de los grupos focales y de los talleres, así como de las cifras de porcentajes de no usuarios.

Algunos de los datos sobre el número de tablets a distribuir y los cursos de entrega fueron confirmados en las entrevistas: «Completar el total de los jubilados beneficiarios durante el quinquenio [...] andan en torno a los trescientos mil jubilados o trescientas mil tablets» (ERI), o sea, finales de 2019. En relación con los cursos de entrega y el desafío planteado al abarcar este universo:

... cuando un tema que es un leitmotiv en Ceibal y es que la entrega, la única entrega de un dispositivo, no asegura la inclusión digital. Tenía que ir acompañada con una política de intervención, desde el ámbito de la educación no formal (ERI).

Al plantearse los problemas de costos para la formación, se considera que se debió resolver «creando un primer taller obligatorio y esto fue una decisión estratégica y muy importante y obligatoria en el momento de

la entrega de la tablet. Nadie puede recibir su tablet si no se queda en el taller» (ERI). Se expresa la dimensión del taller: «El primer taller inicial de tres horas es un taller que tiene un corte motivacional. No es algo en lo que nosotros pensemos que un jubilado o jubilada pueda salir sabiendo usar el equipo» (ERI).

La idea básica presente en las coordinadoras es que en este taller inicial:

Si bien son veintiocho jubilados por taller, hay dos formadores, y el acento tiene que estar en [...] que haya un ambiente alegre, distendido. Un ambiente de celebración y un ambiente en el que vayan explorando. Prender la tablet, por ejemplo, es un éxito, es como un logro el que ellos se vean a sí mismos con el dispositivo en la mano prendiéndolo (ERI).

Esto es reafirmado por ER2:

Nuestro principal objetivo ahí es motivacional. Nosotros sabemos que en esas tres horas no vamos a sacar expertos en informática y tecnología porque para muchos es la primera vez que se enfrentan a un dispositivo digital [...] lo que tratamos es que la persona pueda en ese taller encontrarle el significado a la tablet.

Con respecto a los contenidos, ER2 expresa:

Damos algunas cosas fundamentales del uso: cómo se enciende, cómo se apaga, cómo conectarse a las redes wifi, que eso es como muy importante porque la mayoría de las aplicaciones y de las cosas que pueden hacer con la tablet las van a tener que hacer conectados a internet. Pero siempre el objetivo que está por detrás de todas las cosas que damos en el taller es la motivación.

En cuanto a las ventajas observadas, ERI señala «el haber estado al cobijo del Plan Ceibal [...] hay una serie de cabezas acá adentro que están constantemente desafiándose a sí mismos, nos desafían a todos, y trabajar acá hace que te desafíes constantemente y que nunca te quedes...». También ER2 refiere a la creatividad: «La posibilidad de desarrollar la creatividad y de que estaba todo por hacer es una gran suerte, es muy valioso, pero también es una gran responsabilidad». Por su parte, ER3 estima el trabajo en el equipo interdisciplinario: «... un grupo interdisciplinario que siempre estamos buscando nuevas cosas, proponiéndonos nuevos desafíos, para que todos tengamos diferentes miradas. Es genial porque nosotros trabajamos mucho en equipo».

Al preguntar sobre la preocupación del proyecto, sobre cómo se informan más allá de la inclusión digital, ER1 expresa:

Tenemos grandes temas con eso. Cuando, después de todos nuestros esfuerzos, yo me encuentro con un jubilado que no sabe cómo se tiene que inscribir, después de haber utilizado las redes sociales, la prensa local, los altoparlantes, que son una cosa que funciona muy bien. Cuando todavía uno así no se ha enterado, me quedo sin recursos.

ER2 añade una problemática relevante: «Todos tienen gustos diferentes, experiencias de vida diferentes, intereses diferentes que los va a ir llevando a descubrir diferentes cosas de la tablet, que bueno, que les va a interesar a cada uno».

Ante la pregunta sobre las personas en situación de dependencia, se plantea la dificultad de los costos:

En esos casos, cuando el MIDES nos da el ok, nosotros hemos llegado a ir a entregar a hogares, además de entregar uno a uno en domicilios, en el Plan de Movilidad [...] nosotros hicimos ese Plan de Movilidad por el cual una persona nos comunica que no va a poder desplazarse a retirar su tablet por un impedimento físico, y nosotros gestionamos la visita de uno de nuestros formadores que le entrega la tablet en su domicilio y le da un pequeño curso. ¿Qué pasa con esto? Si esto incrementa a una cantidad de personas muy alta, es inasumible por el Plan. Porque destroza los costos... (ER2).

En relación con una de las problemáticas identificadas en el proyecto — desde su inicio se nos aclaró el tema de la conexión a internet —, ER2 explica:

En el momento en que se hace la inscripción, una de las preguntas es si tiene o no tiene internet. Si la persona no tiene internet, y tiene un teléfono fijo, nosotros generamos la solicitud a Antel en ese mismo momento para que pueda instalarle Universal Hogares, que es un plan gratuito de Antel. Se lo solicitamos nosotros, porque solicitándolo desde Ibirapitá, además de ser gratuito por mes, es también gratuita la instalación.

Ante la situación de los hogares que no tienen teléfono fijo, ER2 adelanta que lo están tramitando para 2017: «Hicimos un acuerdo con Antel en el que, además de comprar las tablets que venimos comprando, adquirimos otras que tienen internet, tienen para poner un chip LTE, entonces disponen de internet móvil en la tablet».

Al preguntar sobre la relación en el territorio con las instituciones sociales, ER2 aclara:

Nosotros siempre que llegamos a una localidad lo primero que hacemos en el despliegue es hacer el contacto con las instituciones sociales [...] establecemos el vínculo con ellos. En la asociación de jubilados es donde damos prioridad para que la entrega suceda allí, en una asociación de jubilados. Y luego con los otros actores sobre todo tratamos el tema de inscripciones y de puntos de ayuda para el después de la entrega y el taller inicial [...] tratamos de que los actores estemos en comunicación.

Pero también plantea dificultades:

A veces pasa que nosotros caemos como en un paracaídas, pero ellos ya están desde hace mucho tiempo en el territorio, entonces a veces la comunicación entre esos actores no es la mejor, a veces sí, pero a veces no, y bueno... y nosotros también tenemos que trabajar con eso... (ER2).

Los formadores que dictan los talleres fueron desde el comienzo uno de los centros de interés del proyecto al considerarlos posibles mediadores para la superación de la brecha informativa (el papel de los formadores como mediadores se analizará en el capítulo 5). Por ello, se preguntó sobre su perfil, y ER2 expresó:

Es un perfil enfocado a la educación, un perfil educativo, pero eso no quiere decir que solo contratemos maestros o profesores, porque nosotros lo que necesitamos es un tallerista, es una persona que cree no una clase magistral, sino un espacio abierto de intercambio [...] hemos tenido formadores de profesiones bastante diversas, hemos tenido... psicólogos, maestros, doce docentes de secundaria, educadores sociales, sociólogos y personas quizás con otra formación, pero que han tenido experiencia en talleres.

En un diálogo sobre el acceso a información validada y confiable, ER2 considera:

Hay veces que las personas mayores cuando ven algo en la tablet que tiene que ver con información de cualquier índole, lo toman como cierto. Como que no cuestionan la veracidad de esa información. Yo creo que puede ser un poco porque ellos están acostumbrados a que los lugares en los que buscaban información eran enciclopedias, bibliografía calificada...

El rol de la familia como apoyo al acceso y uso de la tablet fue motivo de diálogo con ER3, y cómo el proyecto lo confirmó en sus técnicas de recolección de datos:

En la familia nos pasa mucho que no. Si bien tenemos historias, y claro, anécdotas, ellos traen mucho la historia, o sea, van a buscar esos puntos de apoyo porque los demás no tienen tiempo en la casa para ellos, ese es como el factor cero. Vienen y la explicación es «acá, rápido que zazazá», ¿no? [golpea brevemente el escritorio haciendo referencia a la rapidez] o «entro acá y blabla...». Y cuando querés ver, no entendiste nada, y claro, ellos se encuentran en estos otros espacios, alguien que se detiene, va pausado, le explica, le vuelve a reiterar, cosa que en la familia no hay.

Los ocho informantes calificados de Paysandú y Rocha y, en octubre, los tres de La Paloma manifestaron sus apreciaciones, como era comprensible, y profundizamos en las pautas de entrevista, sobre la realidad local, la distribución de tablets y los talleres, así como en sus percepciones sobre las usuarias y no usuarias de las tablets en la ciudad donde residen. En los dos departamentos, fueron entrevistados por la coordinadora del proyecto los presidentes de las asociaciones de jubilados (Cajupay y Ajupe de Paysandú y Ajupenro de Rocha), los coordinadores de Inmayores del MIDES de ambos departamentos, la directora de la Biblioteca José Pedro Varela de Paysandú, la encargada de las viviendas del BPS en Rocha y la encargada de adultos mayores de la Intendencia de Rocha.

Las informantes de las Ajupe nos brindaron el panorama de sus asociados y las experiencias relacionadas con las tablets. Algunas de ellas fueron responsables de su distribución en las primeras etapas (Ajupe de Paysandú), otras estuvieron comprometidas con talleres de formación hasta la fecha de este informe (Ajupenro). El contacto con ellas a partir de estas entrevistas fue continuo en los dos años del proyecto, al abrirnos las puertas y facilitarnos desde todo punto de vista la organización y la ejecución de los grupos focales, como en la Ajupenro, la Cajupay y la Biblioteca José Pedro Varela. Las entrevistas al Inmayores del MIDES y a la Intendencia de Rocha estuvieron más centradas en sus políticas sobre vejez y en conseguir contactos sobre referentes locales para aplicar las encuestas y crear los grupos focales.

En La Paloma, se entrevistó a tres referentes del Club de Tercera Edad de La Aguada (5 y 6 de octubre y 7 de diciembre). A continuación, se expone una selección muy breve de algunas apreciaciones.

Percepciones de informantes calificados de Paysandú y Rocha

En las percepciones, se manifiesta una dicotomía en la relación de las usuarias y las tablets después de recibir los dispositivos y el taller. Al inicio del plan, se observa:

...algunos que se van con una alegría a flor de piel y otros que se van con una amargura y una rabia porque se olvidan y ahora ya no, pero al principio hay quienes volvían irritados porque no les funcionaba la tablet (ER4).

...por ejemplo, una señora vino llorando, para qué la quería si no funcionaba [...] había llegado al límite y no quería saber más nada. Muchas no funcionaron y se mandaron a Montevideo, volvieron igual y les salió ochocientos pesos mandar a arreglar a Montevideo (ER4).

Yo te voy a ser sincera, para hablar, hablo lo que veo: fue una gran desilusión para un gran porcentaje de gente, para otros fue una maravilla (ER4).

Todos cómodos, positivos. Lo único que nosotros no fuimos, y a veces nos decían: «Sí, pero deberían repetir el taller». Esas dudas las comentaban después, pero no en negativo, no las comentaban en negativo, siempre en positivo, siempre pensando en que tenían una muy buena herramienta en sus manos y querían saber manejarla lo mejor posible. Darle la mayor utilidad, esa es la palabra (ER5).

Y después veíamos qué lindo era, porque veíamos que gente que venía a otras actividades venía con las tablets y las usaba, por ejemplo, para bajar recetas de cocina [...] para crochet lo usaban mucho también. La gente de dibujo y pintura también. Entonces, digo, sacar fotos es una cosa que a la gente le interesaba mucho me acuerdo. Bajar, subir las fotos, guardarlas en un álbum. De ahí subirlas a las redes sociales, a Facebook... (ER5).

...temas médicos, temas lúdicos, interactivos. La gente quiere aprender, quiere ver cosas, saber, estar al día con las noticias, los diarios.» ¿Escuchan radio? «Sí, sí. También les interesa muchísimo. Aparte tiene muy buen sonido la tablet. Muy buen sonido tiene. Bueno, es un sistema Android» (ER5).

Sí, era mucha cosa [los talleres de distribución]. Eran tres horas. Y hay personas que no tienen ni un celular un poco moderno y darles todo eso... toda la información. Pero después iban al domicilio, ya con los nietos, les iban explicando. Después venían y contaban los testimonios: que lo habían usado para hablar con familiares, para sacar fotos a los nietos, que habían mirado cursos (ER4).

Al solicitar un ejemplo de usuaria, ER4 identifica:

Una señora de enfrente, con formación secundaria y que fue empleada de comercio, tiene setenta años, está enferma con cáncer y la usa permanentemente. Ve novelas —tiene sus novelas para ver—, el diario, está informada. Ella está con su tablet y la usa. Tiene esposo y un hijo discapacitado. Es una salida para ella. Vino dos o tres veces porque se desconectaba o perdía la carga. Pero eran cosas que no había entendido. Y se le solucionó aquí.

Alguno viene y te comenta: «Se me rompió y ahora cómo hago. Era lo que tenía para mirar los cursos que estoy aprendiendo a tejer o crochet» o «Era mi compañero porque con eso miraba el diario o escuchaba la radio».

Se ponen a mirar las plantas, cómo se cultiva, recetas de cocina, videos de YouTube para lo que sea... y para comunicarse con familiares también es importante [...] redes sociales usan. Te muestran que tienen Facebook. Se comunican con familiares, con amigos de la infancia que han encontrado, parientes.

Sobre las dificultades de la persona mayor y las TIC, ER5 comenta:

Creo que muchas veces para una persona mayor, para un adulto mayor que nunca ha tenido esa tecnología, que nunca ha accedido a una computadora —incluso común y corriente— y que a veces le dificulta mucho incluso el uso del celular, como que un taller básico de tres horas es realmente muy básico. La persona los necesita. Más aún donde sabemos que lógicamente había un tema de distribución y demás, donde los talleres eran de veinte personas. Entonces por más que estemos seguros de que los profesores tenían la mejor buena voluntad, realmente la persona mayor entre que sabemos que se olvida rápidamente, que es algo totalmente desconocido a veces la tablet [...] el taller era muy corto y la persona no alcanzaba a captar toda esa información y procesarla.

Ante la pregunta de por qué no la usan, ER8 responde:

Y porque no saben manejarla y como... esto que está haciendo ahora el Plan Ibirapitá lo encuentro de muchísimo valor, porque despertó la necesidad del adulto mayor, o sea que el plan salió a ayudar. Porque como en el Plan Ceibalita están los maestros... ahora, en el Plan Ibirapitá están los viejos...

Al preguntar sobre el rol de los familiares, se observa:

La familia del adulto mayor, cada uno tiene su ocupación. Entonces, los hijos en los trabajos y los nietos con sus estudios, y claro, ellos van, ponen el dedito y [...]. El adulto mayor necesita más tiempo, más reite-ración de la misma cosa (ER5).

Claro, porque ellos normalmente son muy rápidos. Más que los hijos, ellos querían que los nietos les enseñaran, porque ellos veían que el nieto era rápido con el celular, era que no se agarraba la computadora [...]. No los veían así a los hijos que, posiblemente, tenían la edad mía o algo por el estilo, sino que veían a esa generación más informática, más tecnológica. Creían que ellos podían enseñarles, pero los chicos, algunos sí, obviamente, tenían mucha paciencia, pero la mayoría no. Decían: «Yo le pedía a mi nieto, pero mi nieto no sé qué me enseñó» (ER7).

En cuanto a la percepción sobre los formadores, ER4 señala:

Tienen paciencia, cualquiera de ellos terminaban cansados de repetir todos los días lo mismo. Les habían hecho (las personas mayores participantes de los talleres) una cartelera preciosa con mensajes y tenían mensajes preciosos de agradecimiento. Hicieron una devolución, impecable...

Percepción sobre las principales problemáticas

El problema más frecuentemente mencionado por los informantes calificados de Paysandú y Rocha es el de la conexión a internet. Así, se observa:

El problema es que hay mucha gente que no tiene internet y no tiene cómo conectarse, la tienen archivada. El que tiene internet en su domicilio, la usa, la disfruta, pero el que no tiene, la tiene guardada. Antel

quedó comprometido a ponerles internet. Les dijeron que les iban a dar un chip inalámbrico para conectarse en lugares donde no hubiera internet o si el beneficiario no tiene teléfono fijo. Cantidad de gente viene a quejarse de eso (ER4).

Mucha gente viene con la preocupación, o con el inconveniente, de que todavía no tiene conectado o no pasa por su casa la fibra óptica o el cableado de cobre, o sea, no tiene wifi. No tiene acceso a internet. Entonces eso es una gran dificultad. Como que tiene la tablet, pero al no tener acceso a internet, realmente la gente está como... inhibida [...]. La pérdida de señal, la pérdida de conexión, el acceso a wifi, eso era un tema importante. A veces, justamente, al tener tantas ventanas abiertas, por ejemplo —y porque a veces venían con consultas así—, venían a nosotros, al escritorio, y se las resolvíamos nosotros (ER5).

Pero hay mucha gente que queda fuera de esto porque no tuvo la posibilidad de hacer, porque no aportó en caja, porque trabajó en negro o porque, directamente, trabajó en cuidados y en montón de cosas, y aportó a la sociedad...¹ (ER10).

Una de las cosas en la que siempre trabajamos nosotros es en esto, en el concepto no normalizador de la vejez. No todos los viejos son iguales, no todos tienen los mismos intereses, no tienen la historia de vida igual, entonces no podemos decir los viejos les interesan. A veces cuando se hacen talleres, por ejemplo, desde una organización, por lo general cuando no son de personas mayores para los viejos, ah, bueno, sí hay que traer tejido y hay que ver qué quieren (ER10).

En este sentido, se confirman los análisis de resultados de Kerryellen G. Vroman, Sajay Arthanat y Catherine Lysack (2015) de investigaciones sobre los patrones de uso, participación social y salud de las TIC de 198 personas mayores de Nueva Inglaterra. El perfil de uso y no uso resalta la importancia de reconocer las diversas actitudes y creencias, la necesidad de no generalizar, considerar que la decisión de usar las TIC es intencional y que se deben abordar con atención los elementos afectivos y psicosociales de su toma de decisiones en la adopción y uso de las TIC.

En relación con la convivencia en las viviendas del BPS en Rocha, ER9 dice:

1 Se refiere a personas mayores que no aportaron, según las normas laborales vigentes durante su actividad laboral.

En la cooperativa hay una opción de vida, aquí no hay opción, aquí es por necesidad, porque no puedo pagar el alquiler o porque no tengo lugar en la casa de mis hijos, y no soy propietario, por necesidad voy y le pido al Estado una vivienda. Entonces, ya la convivencia no es la misma que un cooperativista que hace todo un proceso, verdad. Sí, hay mucho conflicto. Hay mucho conflicto porque además este tipo de sectores vulnerables no acostumbró en participar socialmente toda su vida. No hay una cultura de participación, ellos lo que hicieron fue trabajar, trabajar y trabajar la mayor parte del tiempo en negro y eran trabajos mal pagos y mal calificados y después la participación quedó excepcionalmente en cuestiones... alguna cuestión religiosa o... Tenés trabajador doméstico, trabajador rural; puede ser el que hace la limpieza en una empresa o el de seguridad, viste, pero sin calificación...

Con respecto a la percepción sobre información del SNIC, ER4 señala:

Lo bueno sería que vieran la realidad, la gente que está trabajando para el plan, si vas y ves las condiciones en que están las personas... Dentro del proyecto podría haber algo, una rama que se dedicara a estudiar la verdadera situación. Para qué van a dar la tablet si es una cosa que se tira.

A modo de síntesis

Sin duda, el análisis de estas entrevistas merece próximos trabajos de difusión en revistas, pues son doscientas páginas de transcripción con ricos conceptos en los discursos sobre las mujeres mayores y sus tablets, pero también sobre su *place* no elegido. Nos referimos, al igual que las tablets entregadas, a aquellas personas que viven en viviendas recibidas gratuitamente por el Estado, que no las sienten como el *place* elegido y no fueron adquiridas por decisión propia, como comenta ER9.

Confirmamos las ideas del factor *aceptación-adopción* analizadas por el equipo interdisciplinario del Reino Unido integrado por Yvonne Barnard *et al.* (2013), al enfocar la percepción de las dificultades, comportamiento y uso de las nuevas tecnologías por parte de los adultos mayores, sus afirmaciones sobre la diferenciación entre *adopción* y *aceptación* (una actitud) y la relevancia que tiene el factor *aceptación-adopción* —en nuestro caso, al adoptar o no tanto su *place* como las tablets—. La *aceptación* es una condición previa

para la adopción, pero la adopción significa un cambio en el comportamiento, que da al uso de una tecnología un lugar en la vida de alguien (p. 1717). También Barnard *et al.* (2013, p. 1723) mencionan, en las conclusiones de su artículo, la importancia de la calidad de los cursos y de los materiales disponibles, como el uso de manuales. Consideran que el entorno social es crucial y que el estímulo y el apoyo facilitan el aprendizaje.

En resumen, a partir de estas narrativas quedan claras las percepciones de distintos actores del proceso de identificación y acceso a las tablets por parte de las jubiladas que cumplen con los requisitos del plan. Sin duda, fue un aporte sustancial para el diseño de la encuesta y para otras técnicas presentadas en los próximos capítulos.

Entre los conceptos más relevantes expresados, mencionamos:

- los cursos de entrega de tablet como motivadores y con limitaciones en la inclusión digital, por su corta duración, y las limitaciones de las personas mayores y las TIC;
- la aspiración de los coordinadores y organizadores de crear cursos como espacios de intercambio en ambientes alegres y distendidos;
- los diferentes intereses y experiencias de vida que tienen las personas mayores. Hay diversas actitudes, oportunidades y dificultades;
- la relevancia de la relación de los coordinadores y organizadores con las instituciones sociales del territorio y la necesidad de trabajar con ellas;
- el papel de la familia es desestimado como apoyo sustancial en el aprendizaje de los recursos y uso de la tablet. Se destaca la falta de paciencia y de adaptación a los ritmos de las personas mayores;
- las dificultades de cumplir con el Plan de Movilidad de las personas del SNIC.

Las necesidades de información y comportamiento informativo de las personas mayores y sus tablets del Plan Ibirapitá en sus contextos familiares y comunitarios

MARTHA SABELLI e INGRID BERCOVICH

El proyecto buscó conocer el acceso y uso de las fuentes y recursos de información (primera dimensión) a través de preguntas orientadas a la indagación acerca del flujo de información y comunicación entre las personas mayores, los contextos de su vida cotidiana y las fuentes de información que usan y a las que acceden, tomando como unidad de análisis a los y las usuarias reales y potenciales de las tablets distribuidas en los sectores más desfavorecidos. Como hemos fundamentado en capítulos anteriores, se abarcó a los hombres mayores, pues nos dieron un panorama general sobre la perspectiva de género y la confirmaron.

Las principales preguntas a responder fueron las siguientes:

- ¿Cuáles son los tipos, fuentes, recursos y canales de información formales e informales utilizados por los y las usuarias reales y potenciales de las tablets? (Identificación, caracterización, etcétera.)
- ¿Cuáles son las fuentes de información a las que recurren los y las usuarias sobre los temas de mayor interés a través de la comunicación personal (cara a cara), las tablets y la telefonía celular?

La encuesta diseñada se dirigió, en la primera etapa del proyecto (de setiembre a diciembre de 2017), a responder estas preguntas de la primera dimensión. Fue aplicada por nueve integrantes del equipo de investigadoras principales y asistentes a una muestra de 163 usuarios y 21 personas no usuarias de las tablets en tres cohortes: 55 a 60 años, 61 a 70 y 71 a 80. Las encuestas se desarrollaron en organizaciones sociales, en viviendas y en espacios públicos de dos centros urbanos de Paysandú (capital Paysandú y un centro mediano o pequeño de Quebracho) y de Rocha (capital Rocha y un centro mediano o pequeño de La Paloma) en varias instancias entre setiembre y

diciembre de 2017. La inclusión de algunas personas entre 55 y 64 años derivó del sistema jubilatorio. El formulario (ver anexo) tiene 56 preguntas, en su mayoría cerradas —solo 6 abiertas—, distribuidas en las siguientes secciones: datos demográficos (edad, sexo, educación, lugar de residencia); hogar; acceso y uso de la tablet; redes sociales; uso de celular; búsqueda en internet en la tablet (incidente crítico); la persona mayor y su entorno social y familiar; temas de interés; ocio (radio, televisión, música, lectura), y descripción del entorno del encuestado. También se utilizó un formulario para no usuarios.

Las encuestas se aplicaron en los siguientes lugares:

- Viviendas para jubilados del BPS.
- Organizaciones sin fines de lucro para personas mayores.
- Asociaciones de jubilados y pensionistas.
- Bibliotecas públicas municipales de la ciudad.
- Casas de jubilados (visitas casa por casa en barrios específicos).
- Encuestas en espacios públicos (plazas, calle, ómnibus).

Debido al anonimato de los y las usuarias del Plan Ibirapitá, no pudimos acceder directamente. Se acudió a viviendas del BPS donde viven personas mayores jubiladas de bajos recursos, para buscar y recibir el apoyo de quien lidera de alguna forma o es una referente (siempre fueron mujeres) de los y las vecinas. En especial, tuvimos la colaboración invalorable de asociaciones de jubilados, quienes convocaron a los y las socias para ser encuestadas, y de bibliotecas públicas municipales de las ciudades seleccionadas. De esa manera, se hicieron encuestas casa por casa, en reuniones grupales en salones comunes de las viviendas y también en espacios públicos.

Datos sobre las y los encuestados según la edad, el sexo, el nivel educativo y si son usuarios o no usuarios

Los principales datos demográficos de los usuarios y no usuarios se expresan en las tablas 1, 2, 3 y 4, organizadas según el departamento, el sexo y la edad:

Tabla 1. Distribución del total de encuestados por departamento, según la utilización de la tablet (usuarios y no usuarios)

Lugar	Cantidad		Porcentaje (%)	
	Usuarios	No usuarios	Usuarios	No usuarios
Paysandú	105	14	64,4	66,7
Rocha	58	7	35,6	33,3
Total	163	21	100,0	100,0

Fuente: elaboración propia.

Tabla 2. Distribución por sexo, según la utilización de la tablet

Sexo	Cantidad	Porcentaje (%)
Hombres	46	28,2
Mujeres	117	71,8
Total	163	100,0

Fuente: elaboración propia.

Tabla 3. Distribución del total de encuestados por sexo y grupos de edades (usuarios y no usuarios). Porcentajes

Grupos de edades	Hombres	Mujeres
55 a 60 años	1,9	5,3
61 a 70 años	37,7	44,3
71 a 80 años	60,4	50,4
Total	100,0	100,0

Fuente: elaboración propia.

Tabla 4. Distribución del total de encuestados por sexo, según la utilización de la tablet (usuarios y no usuarios)

Usuarios No usuarios	Cantidad		Porcentaje (%)	
	Hombres	Mujeres	Hombres	Mujeres
Usuarios	46	117	86,8	89,3
No usuarios	7	14	13,2	10,7
Total	53	131	100,0	100,0

Fuente: elaboración propia.

En las tablas 5, 6 y 7, se distribuyen los datos de los usuarios y no usuarios según los grupos de edades y el lugar geográfico:

Tabla 5. Distribución por grupos de edades, según la utilización de la tablet

Usuarios No usuarios	Cantidad				Porcentaje (%)			
	55 a 60 años	61 a 70 años	71 a 80 años	Total	55 a 60 años	61 a 70 años	71 a 80 años	Total
Usuarios	7	72	84	163	87,5	92,3	85,7	88,6
No usuarios	1	6	14	21	12,5	7,7	14,3	11,4
Total	8	78	98	184	100,0	100,0	100,0	100,0

Fuente: elaboración propia.

Tabla 6. Distribución de usuarios de la tablet por lugar

Lugar	Cantidad	Porcentaje (%)
Paysandú	96	58,9
Quebracho	9	5,5
Rocha	46	28,2
La Paloma	12	7,4
Total	163	100,0

Fuente: elaboración propia.

Tabla 7. Distribución de usuarios y no usuarios de la tablet por lugar.
Cantidades

Lugar	Usuarios	No usuarios	Total
Paysandú	96	12	108
Quebracho	9	2	11
Subtotal, Dpto. de Paysandú	105	14	119
Rocha	44	3	49
La Paloma	14	4	16
Subtotal, Dpto. de Rocha	58	7	65
Total	163	21	184

Fuente: elaboración propia.

Los datos respecto al nivel educativo de los y las encuestadas se reflejan en las tablas 8 y 9, según la totalidad de encuestados y según los encuestados usuarios de las tablets:

Tabla 8. Distribución de usuarios y no usuarios de la tablet por nivel educativo.
Porcentajes

Nivel educativo alcanzado	Usuarios	No usuarios
No cursó primaria	1,2	0,0
Primaria incompleta	19,0	42,9
Primaria completa	30,7	9,5
Secundaria/UTU incompleta	33,1	38,1
Secundaria/UTU completa	8,0	9,5
Universidad/Nivel terciario incompleto	3,1	0,0
Universidad/Nivel terciario completo	4,9	0,0
Total	100,0	100,0

Fuente: elaboración propia.

Tabla 9. Distribución de usuarios por nivel educativo

Nivel educativo alcanzado	Cantidad	Porcentaje (%)
No cursó primaria	2	1,2
Primaria incompleta	31	19,0
Primaria completa	50	30,7
Secundaria/UTU incompleta	54	33,1
Secundaria/UTU completa	13	8,0
Universidad/Nivel terciario incompleto	5	3,1
Universidad/Nivel terciario completo	8	4,9
Total	163	100,0

Fuente: elaboración propia.

Es consistente el ser usuario de la tablet con un mayor nivel educativo, mientras que hay un 42,9% de no usuarios con primaria incompleta. Esta baja a un 19% entre los usuarios de las tablets y a un 30,7% con primaria completa entre los primeros, y sube a un 50% entre los usuarios.

Los resultados son muy consistentes con los de investigaciones académicas y planteos teóricos de numerosos países. Por ejemplo, desde centros especializados en salud, Sigrid N. Vorrink et al. (2017) consideran la necesaria atención de las variables de edad más avanzada, menores ingresos y menor nivel educativo en el diseño de productos y servicios tecnológicos para personas mayores. Se deben hacer esfuerzos para disminuir estos factores como barreras para el uso de las TIC y ayudar en la adaptación exitosa de las nuevas tecnologías para las personas mayores (pp. 189, 194). En Italia, una investigación desarrollada entre diciembre de 2013 y enero de 2014, en el marco de un proyecto nacional sobre envejecimiento activo y desde el área de la comunicación, Fausto Colombo, Piermarco Aroldi y Simone Carlo (2015), reconociendo el retraso de diez años de su país en comparación con otros países más digitalizados en el uso de TIC por parte de las personas mayores, estudian las características sociodemográficas de los usuarios de internet de novecientos italianos de 64 a 74 años y los factores que influyen en el uso de las TIC. Más allá de las diferencias sustantivas con nuestra población de personas mayores en contextos desfavorecidos, al abarcar una muestra más amplia de niveles económicos y culturales, se busca contestar preguntas sobre los factores que influyen (o impiden) la adopción de las TIC. En este sentido, con respecto a la edad, enfatizan el mayor uso de los viejos más jóvenes en el contexto de dimensiones de calidad de vida y el envejecimiento activo (Colombo, Aroldi y Carlo, 2015, pp. 48-49).

Datos sobre las y los encuestados según si son usuarios o no usuarios y según su contexto (si viven solos y la ayuda recibida en relación con el acceso y uso de la tablet)

Una variable de gran interés para el proyecto es el contexto de vida cotidiana de las y los encuestados, y en especial, si viven solos, el sexo y su relación con el uso de la tablet. En este sentido, se recogieron los datos de las tablas 10, 11 y 12:

Tabla 10. Distribución de usuarios según si viven solos o no. Porcentajes

Vive solo	Usuarios	No usuarios
Sí	40,5	61,9
No	59,5	38,1
Total	100,0	100,0

Fuente: elaboración propia.

Tabla 11. Distribución de usuarios según la frecuencia de uso de la tablet. Porcentajes

Frecuencia de uso de la tablet	Hombres	Mujeres
Todos los días	47,8	47,9
Alguna vez en la semana	37,0	38,5
En el mes	15,2	12,8
S/d*	0,0	0,9
Total	100,0	100,0

* Recién empezó.

Fuente: elaboración propia.

Tabla 12. Distribución de usuarios según la necesidad de ayuda

¿Al principio necesitó ayuda?	Cantidad	Porcentaje
Sí	72	44,2
No	91	55,8
Total	163	100,0

Fuente: elaboración propia.

El 30% afirmó que le resultó útil el manual que acompaña la tablet, mientras que solo el 20% consultó (o recuerda que lo hizo) el manual en línea. Los *no* pueden querer decir que no lo consultó, que no le resultó útil, que no le dieron manual con la tablet, etcétera.

El *vivir solo* es una variable de gran interés para la interpretación del comportamiento informativo y las prácticas de información. Se constató un alto porcentaje de personas mayores sin compañía en el hogar. La variable *hogar* nos permitió identificar el grado de soledad, según su composición. Ante la pregunta de si vivía solo o acompañado, se obtuvo que la totalidad de las personas que viven solas es de un 40,5% y de los no usuarios solos es de un 62%.

En cuanto al acceso y uso de tablet, hay un 48% que la usa todos los días, un 38% que la usa alguna vez en la semana y un 13,5% que la usa alguna vez en el mes. Un 44% necesitó ayuda y un 56% no. Según el sexo, no hay diferencias apreciables en la frecuencia, pero sí según las cohortes de edad: un 55,6% entre 61 y 70 años la usa todos los días, mientras que un 40,5% entre 71 y 80 años.

Con respecto al hogar, observamos más bajo nivel de la frecuencia *todos los días* en los que viven solos (un 36,4%) que en los que no viven solos (64,6%). En relación con la pregunta *¿al principio necesitó ayuda?*, un 44% la necesitó y de ellos el 48,5% vive solo.

Los cambios de estado en la trayectoria de vida no son necesariamente previstos, pero en las distintas vejezes se presentan como situaciones probables de suceder. Una de ellas, sin duda la más impactante, es la soledad, el vivir solo, junto con la salida del mercado de empleo e incluso del trabajo doméstico y de cuidados, la tenencia de nietos, entre otros.

Las encuestas de hogares de distintos países muestran el mayor número de hogares unipersonales de personas de 65 o más años y, como menciona gran parte de trabajos académicos, emerge junto con un proceso de individualización que ha caracterizado los tiempos actuales.

Los resultados son consistentes con la investigación ya mencionada de Kerryellen G. Vroman, Sajay Arthanat y Catherine Lysack (2015, p. 160): los encuestados que viven solos tienen una proporción significativa entre los

no usuarios de TIC. Los autores concluyen sobre la hipótesis manejada al inicio de la investigación, basada en investigaciones que afirmaban que el compromiso de los miembros de la familia era una influencia positiva para la adopción de las TIC, hipótesis que no pudo comprobarse. Por el contrario, en relación con la categorización de usuarios por amplitud de actividades basadas en TIC —usuarios máximos, usuarios medios, usuarios modestos y no usuarios—, las y los que viven solos son usuarios modestos —modest users— o no usuarios (Vroman, Arthanat y Lysack, 2015, p. 162). Dentro de la población de mayor edad, un examen detenido de los datos revela que los no usuarios son un grupo distintivo y vulnerable, la persona mayor que está potencialmente aislada, que carece de red social y cuya independencia comunitaria es marginal, son los que tienen menos probabilidades de tener acceso a las TIC (2015, p. 165).

Sin duda, el Plan Ibirapitá ha tenido el propósito de superar esta vulnerabilidad y marginalidad, motivando el acceso y uso de las tablets. Pero son datos importantes a considerar en futuras investigaciones interdisciplinarias que apunten a profundizar estos aspectos de la vida cotidiana de las mujeres mayores más vulnerables.

En relación estrecha, se destaca la frecuencia de uso según el nivel educativo. Las cifras corroboran la importante incidencia en todas: el número de usuarios que no han completado el nivel de educación secundaria es menor que aquellos que la completaron o tienen estudios terciarios incompletos (comparable con las investigaciones citadas). Los datos se ilustran en la tabla 13.

Tabla 13. Distribución de los usuarios según el nivel educativo y la frecuencia de uso de la tablet. Porcentajes

Frecuencia de uso de la tablet	No cursó primaria (%)	Primaria incompleta (%)	Primaria completa (%)	Secundaria/ UTU incompleta (%)	Secundaria/ UTU completa (%)	Universidad/ Nivel terciario incompleto (%)	Universidad/ Nivel terciario completo (%)	Total (%)
Todos los días	50	35,5	44	55,6	61,5	20	62,5	47,9
Alguna vez en la semana	50	54,8	42	25,9	30,8	80	12,5	38,0
En el mes	0	6,5	14	18,5	7,7	0	25,0	13,5
S/d*	0	3,2	0	0,0	0,0	0	0,0	0,6
Total	100	100,0	100	100,0	100,0	100	100,0	100,0

* Corresponde a la respuesta «Recién empezó».

Fuente: elaboración propia.

La persona mayor y su entorno social y familiar

Para comprender e interpretar a la persona mayor y su entorno social y familiar, el encuestador presentó una lista de tipos/lugares de reunión para personas mayores (ver formulario, pregunta 35). Los porcentajes de los 163 usuarios encuestados muestran un bajo nivel de asistencia: un 46% (casi la mitad de los encuestados) asiste solo a dos o menos lugares o tipos de reunión sobre los que se pregunta.

Los datos recolectados se expresan en la tabla 14.

Tabla 14. Cantidad de lugares/tipos de reunión a los que dice asistir cada encuestado

Cantidad de lugares/tipos de reunión mencionados por cada encuestado	Cantidad de encuestados que asisten	Porcentaje sobre el total de encuestados
0	25	15,3
1	21	12,9
2	29	17,8
3	28	17,2
4	29	17,8
5	20	12,3
6	8	4,9
7	1	0,6
8	2	1,2
9	0	0,0
10	0	0,0
11	0	0,0
Total	163	100,0

Fuente: elaboración propia.

Con el fin de identificar la frecuencia y el tipo de actividades realizadas en su vida cotidiana, se recogieron los siguientes datos (tabla 15):

Tabla 15. Distribución de los usuarios según las actividades realizadas en su vida cotidiana

Cantidad de actividades realizadas mencionadas por cada encuestado	Cantidad de encuestados que las realizan	Porcentaje sobre el total de encuestados
0	0	0,0
1	0	0,0
2	2	1,2
3	4	2,4
4	15	9,2
5	18	11,0
6	32	19,7
7	29	17,8
8	35	21,5
9	17	10,5
10	10	6,1
11	1	0,6
12	0	0,0
13	0	0,0
Total	163	100,0

Fuente: elaboración propia.

Al solicitar información sobre las actividades de la vida cotidiana, el encuestador muestra una lista. Las más mencionadas son (independiente de su frecuencia): *usar la tablet Ibirapitá* (100%), *tareas domésticas dentro del hogar* (97,5%), *hacer mandados* (95%), *cuidar las plantas* (85%), *visitas a la familia o vecinos* (68%), *salir a caminar por placer* (49%) y *salir con amigos* (44%). Las otras actividades incluidas en la lista están por debajo del 40%. Otro dato recogido es que 96 personas (59%) realizan entre seis a ocho actividades. Estos datos se pueden observar en la tabla 16:

Tabla 16. Actividades realizadas en su vida cotidiana. Porcentajes

Actividades realizadas	Cantidad de encuestados que la realizan*	Porcentaje sobre el total de encuestados (163), pues todos realizan al menos una actividad
Usar la tablet Ibirapitá	163	100,0
Tareas domésticas dentro del hogar	159	97,5
Hacer mandados	155	95,0
Cuidar las plantas	138	84,7
Visitas a la familia o vecinos	111	68,0
Salir a caminar con otras/os por placer	79	48,7
Salir con amigos	72	44,2
Salir a caminar por indicación médica	58	35,6
Llevar o recoger a algún miembro de la familia	51	31,3
Cuidar de niños (propios o ajenos)	43	26,4
Usar computadora en su casa	33	20,2
Sacar a pasear mascotas	23	14,1
Otra (especificar)	21	12,9
Total	163	

* Cada porcentaje se calcula sobre el total de encuestados, por ese motivo la columna no suma 100 %

Fuente: elaboración propia.

Los datos recogidos constatan una vida cotidiana, *life on the round* (Chatman, 1999), muy estrecha, encapsulada, con frágiles contactos sociales y familiares. Por un lado, los bajos ingresos y, por otro, los pocos estímulos y hábitos consolidados de su *way of life* (Savolainen, 2004, 2005, 2008) no le permiten ni siquiera cuidar niños propios o ajenos ni tener mascotas. Es un escenario ya conocido en investigaciones anteriores de mujeres jóvenes y adolescentes que viven en *small worlds* (Chatman, 1996) donde los días transcurren sin sobresaltos ni proyectos de vida. Pero las diferencian largas trayectorias de vida, a tomar en cuenta en los estudios, todo un desafío en un plan de alcance nacional.

Las técnicas empleadas en la estrategia metodológica, que se presentará en los próximos capítulos, están centradas en los grupos focales y en los cursos de capacitación, así como también en la percepción de los formadores, y aportan nuevas perspectivas de la cuestión.

Acceso, uso de tecnologías de la información y la comunicación y las tablets

Con respecto al acceso y uso de TIC, se recogieron los datos que se muestran en las tablas 17 a 24.

Tabla 17. Distribución de usuarios según el uso de correo electrónico

¿Tiene correo electrónico?	Cantidad	Porcentaje (%)
Sí	57	35,0
No	78	47,9
Sí, pero no lo usa	16	9,8
No sabe	12	7,3
Total	163	100,0

Fuente: elaboración propia.

Tabla 18. Distribución de usuarios según el uso de Facebook

¿Usa Facebook?	Cantidad	Porcentaje (%)
Sí	70	42,9
No	93	57,1
Total	163	100,0

Fuente: elaboración propia.

Tabla 19. Distribución de usuarios según la frecuencia de uso de Facebook

Frecuencia de uso de Facebook*	Cantidad	Porcentaje (%)
Todos los días	36	51,5
Alguna vez en la semana	22	31,4
En el mes	7	10,0
S/d	5	7,1
Total	70	100,0

* Para aquellas setenta personas que afirman que lo usan.

Fuente: elaboración propia.

Tabla 20. Distribución de usuarios según la posesión de celular

¿Tiene celular?	Cantidad	Porcentaje (%)
Sí	148	90,8
No	15	9,2
Total	163	100,0

Fuente: elaboración propia.

De los 148 usuarios que tienen celular, el 47% de ellos lo tiene con internet (69 personas), el 40% usa WhatsApp (60 personas), el 80% realiza llamadas telefónicas (119 personas) y el 33% le da otros usos —buscar en internet, jugar, escuchar radio— (49 personas).

El uso de las tablets para escuchar radio o música, leer o fotografiar se expone en las siguientes tablas (21-24):

Tabla 21. Distribución de usuarios según el uso de la tablet para escuchar radio

¿Usa la tablet para escuchar la radio?	Cantidad	Porcentaje (%)
Sí	65	39,9
No	98	60,1
Total	163	100,0

Fuente: elaboración propia.

En relación con quienes escuchan radio, el porcentaje de quienes escuchan música con la tablet es más bajo.

Tabla 22. Distribución de usuarios según el uso de la tablet para escuchar música

¿Usa la tablet para escuchar música (aparte de radio)?	Cantidad	Porcentaje (%)
Sí	46	28,2
No	114	70,0
S/d	3	1,8
Total	163	100,0

Fuente: elaboración propia.

Al preguntarles sobre su gusto por la lectura, a 142 encuestados (87,1%) les gusta leer. Con respecto a la lectura en la tablet, se recogieron los siguientes datos:

Tabla 23. Distribución de usuarios según el uso de la tablet para leer

¿Usa la tablet para leer?	Cantidad	Porcentaje
Sí	79	48,5
No	84	51,5
Total	163	100,0

Fuente: elaboración propia.

De aquellos usuarios que utilizan la tablet para leer (79 usuarios, el 48,5% del total), el 47,8% de los hombres y el 48,7% de las mujeres usan la tablet para leer. Respecto a su uso en distintas edades, de los usuarios encuestados entre 55 y 60 años (7 personas), el 42,8% la utiliza; de los que tienen entre 61 y 70 años, el 62,5%, y de los que tienen entre 71 y 80 años, el 37%. De los usuarios con primaria completa (50 casos), el 48% usa la tablet para leer. Con respecto a los encuestados con secundaria completa o incompleta (67 casos en total), el 55,2% la utiliza. En promedio, el 55% de aquellos que iniciaron o culminaron el nivel terciario utiliza la tablet para leer.

Como se constata en la próxima tabla, hay un uso importante de la tablet como cámara de fotografía. En próximos capítulos, se comentará el rol que ocupa en el curso de entrega de la tablet.

Tabla 24. Distribución de usuarios según el uso de la tablet para tomar fotografías

¿Fotografía con la tablet?	Cantidad	Porcentaje
Sí	112	68,7
No	49	30,1
S/d	2	1,2
Total	163	100,0

Fuente: elaboración propia.

En relación con el uso de las TIC, según el sexo y el vivir solo o acompañado, la comunicación por correo electrónico muestra un 44,8% que afirma tener correo electrónico y, de ellos, un 47% son mujeres y un 38% vive solo.

El uso de Facebook y del chat no ofrecen en general datos significativos, pero hay algunos de interés. De aquellos que dicen «chatear» (34 usuarios, el 20,9% del total), el 21,2% vive solo y el 20,6% vive acompañado. El 19,6% de los hombres y el 21,7% de las mujeres usan el chat, así como también el 28,6% de aquellos encuestados entre 55 y 60 años, el 22,2% de los que tienen entre 61 y 70 años y el 19% de los que tienen entre 71 y 80 años.

Búsqueda de información en internet con la tablet

La pregunta sobre búsqueda en internet con la tablet (2% sin datos), planteada como incidente crítico, permitió interpretar algunos aspectos de su comportamiento informativo y prácticas de información. El 55% (87) expresó una búsqueda. De ellos, un 54% (47) tiene 70 o menos años y un 45% (37) 71 o más años. Un 33% (21) vive solo. Un 12% (15) necesitó ayuda para buscar —8 de ellos viven solos y son mujeres— y un 68% (13) tiene 71 o más años. Son frecuentes los comentarios de quienes lograron buscar información alguna vez sobre sus dificultades, a manera de ejemplo: «Fui a Google, encontré lo que buscaba, pero me di cuenta de que me gustaría saber más cómo manejarlo» o «A veces no puedo llegar a encontrar lo que busco, me cuesta elegir cuando hay muchas listas de cosas y me voy para atrás».

Los temas más buscados fueron los siguientes: temas médicos y medicamentos, plantas, tejidos y manualidades en general, recetas de cocina, deportes, juegos, temas religiosos, viajes.

Es importante el porcentaje de encuestados. Un 31% (49) no buscó nunca en internet, el 51% (25) de ellos vive solo —18 mujeres y 7 hombres—, el 38% tiene 70 o menos años y el 62% tiene 71 o más años. Con respecto al nivel educativo, se aprecia un bajo nivel en los que no buscaron (un 63% alcanzó solo enseñanza primaria) frente al 37% que sí buscó. En resumen, el incidente crítico confirma el perfil de los que no buscan información y los que necesitan ayuda en sus búsquedas.

Se confirma, en los posibles apoyos en las búsquedas de información, la ausencia de la familia, como dice una encuestada de Paysandú con enseñanza primaria incompleta: «Los chiquilines no tienen paciencia, hacen ellos las cosas, pero no te enseñan».

La falta de apoyo familiar en general ya fue mencionado por los informantes calificados, entre ellos los coordinadores del plan, cuyas expectativas planteadas en su inicio no se dieron. Las perspectivas de los mediadores sociales y formadores nos brindarán más datos sobre el rol de entorno familiar.

Temas de interés y fuentes utilizadas

Estas respuestas se relacionan con las preguntas incluidas en la parte del cuestionario sobre temas de interés, ante la pregunta *¿Cuáles son los temas que le interesan o preocupan actualmente?*, los principales temas mencionados fueron los siguientes: inseguridad (20), salud y enfermedades (18), temas políticos (8), plantas y jardines (7), deportes (7), tejidos y manualidades (6), temas religiosos (6), falta de trabajo o pobreza (6), cocina (4), jóvenes y educación de jóvenes (4), familia (4), temas relacionados con la ganadería y agricultura (3). Entre las fuentes o canales que podrían darles información, las más mencionadas fueron la televisión (30) y los diarios (20), en que destacan los informativos en televisión y radio. También se mencionaron las conversaciones con la gente, los vecinos y los amigos (15).

A modo de síntesis

Como conclusión, los datos expuestos manifiestan un alto porcentaje de usuarios y no usuarios de tablet que viven solos y con un encapsulamiento en el hogar, con pocos nexos en el entorno. Su vida está centrada en las tareas dentro del hogar y la mitad de ellos sale a caminar, y al menos alguno sale con amigos. La búsqueda de información en la tablet se muestra escasa, pero los otros métodos y técnicas de la investigación, especialmente centrados en las usuarias y los y las mediadoras, nos mostrarán en próximos capítulos más resultados a tomar en cuenta en las conclusiones finales sobre el comportamiento informativo y las prácticas de información.

Anexo. Formulario de encuesta

Formulario de encuesta

Facultad de Información y Comunicación – FIC
Instituto de Información
Departamento Información y Sociedad
Proyecto: InfoCoMayores
*La vejez y perspectiva de género en sectores desfavorables:
hacia estrategias de información y comunicación inclusivas,
el Plan Ibirapitá y el Sistema de Cuidados*

Pauta de entrevista

- 1- Entrevistador/es: _____
2- Fecha: _____
3- Lugar donde se realiza la entrevista: _____
4- Barrio de residencia del/la entrevistado/a: _____
5- Fecha de nacimiento: _____ 6- Sexo: M ___ F ___

EDUCACIÓN

- 7- Último año de educación aprobado: _____

SEGURIDAD SOCIAL (PERCIBE O NO)

8- Es:

- Jubilado/Pensionista _____
- Ama de casa (NUNCA trabajó, pero puede tener pensión) _____
- Otros _____

HOGAR

- 9- ¿Vive sola/o? Sí _____ No _____

Si responde No:

- 10- ¿Con quién vive? (marcar todos los que corresponda)

Pareja _____ Hijas/os _____ Nietas/os _____

LA PERSONA MAYOR Y EL ACCESO/USO DE LA TABLET

11- ¿Qué le pareció el curso que le dieron cuando le entregaron la tablet?
(*fue claro o no, lo comprendió, lo entusiasmó o no, etc.*)

12- ¿Con qué frecuencia la usa?

Todos los días__ Alguna vez en la semana__ En el mes__

13- Al principio, ¿pudo usarla solo o necesitó ayuda? Sola/o_____

Con ayuda_____ No la usa_____

(*Con ayuda*):

14- ¿Quién/es la/o ayudaron? _____

15- ¿Cuáles son sus principales dificultades? _____

16- ¿Le alcanza el giga mensual que le da Antel? Sí__ No__

17- Comentarios: _____

18- ¿Le resultó útil el manual que acompaña a la tablet? Sí__ No__

19- ¿Consultó el manual en línea? Sí__ No__

20 -Comentarios: _____

21- ¿Tiene correo electrónico? Sí__ No__ No sabe_____

22- ¿Chatea? Sí__ No__ (*explicarle qué es chatear, si no sabe*)

REDES SOCIALES

23- ¿Usa Facebook? Sí__ No__

24- ¿Con qué frecuencia? Todos los días__ Alguna vez en la semana__

En el mes__

Búsquedas en internet con la tablet

Incidente crítico (internet)

25- Por favor, nos puede contar cómo fue alguna de sus búsquedas en la tablet, ¿qué hizo?, ¿qué buscó? (promover un relato)

26- ¿Logró encontrar lo que buscaba? (tratar de visualizar los obstáculos y puentes/facilitadores en el relato)

USO DE CELULAR

27- ¿Tiene celular? Sí__ No__

28- ¿Es con internet? Sí__ No__

29- ¿Usa WhatsApp? Sí__ No__ 30- ¿Con qué frecuencia? _____

31- ¿Hace llamadas? Sí__ No__

32- ¿Usa el celular para otros usos (busca en internet, juega, escucha radio...)?
Sí___ No___

Si contesta Sí:

33- ¿Cuáles? _____

LA PERSONA MAYOR Y SU ENTORNO SOCIAL Y FAMILIAR

34- ¿Frecuenta reuniones con otras personas mayores? Sí___ No___

Si contesta Sí:

35- Marque la frecuencia con una X en cada tipo de reunión mencionada.

	Semanal	Mensual	2 o 3 veces al año
Asociación de jubilados			
Clubes			
Plaza del barrio o de la ciudad			
Excursiones			
Comisiones de barrio u otras organizaciones sociales			
Biblioteca			
Gimnasia			
Coros			
Centro de inclusión digital			
Iglesia			
Otros (fiestas, bailes, etc.)			

ACTIVIDADES PARA MARCAR SEGÚN TIEMPO DESTINADO

36- ¿Cuáles de estas cosas hace todos los días, alguna vez en la semana o alguna vez en el mes?

	Todos los días	Alguna vez en la semana
Tareas domésticas dentro del hogar		
Hacer mandados		
Llevar o recoger a algún miembro de la familia		
Cuidar las plantas		
Salir a caminar por indicación médica		
Salir a caminar con otras/os por placer		
Visitas a la familia o vecinos		
Cuidar de niños (propios o ajenos)		
Saca a pasear mascotas		
Usar computadora en su casa		
Usar la tablet Ibirapitá		
Salir con amigos		
Otra (especificar)		

TEMAS DE INTERÉS

37- ¿Cuáles son los temas que le interesan o preocupan actualmente?

38- ¿Tiene información sobre estos temas? Sí ____ No ____

39_0- *Si contesta No:*

Según su opinión, ¿cuáles son los lugares o personas que podrían darle información y de qué forma?

39_1- *Si contesta Sí:*

¿Qué tipo de información es y cómo la obtuvo? (pedir que la describa y opine sobre ella, dejar abierto, tratar de dialogar por ese lado)

39_2- ¿Esa información la vio en la tablet? Sí ____ No ____

OCIO/INFORMACIÓN

40- ¿Qué le gusta más mirar en la tele? (marcar por su orden, 1 y 2, los dos más nombrados)

Programas de entretenimiento ____ Deportes ____

Películas ____ Informativo ____

Otros (especificar) _____

41- ¿Qué le gusta escuchar en la radio? (marcar por su orden, 1 y 2, los dos más nombrados)

Música ____ Programas de entretenimientos ____

Informativos _____

Otros (especificar) _____

42- ¿Usa la tablet para escuchar la radio? Sí ____ No ____

43- ¿Usa la tablet para escuchar música (aparte de radio)? Sí ____ No ____

44- ¿Le gusta leer? Sí ____ No ____

45- ¿Usa la tablet para leer? Sí ____ No ____

46- ¿Fotografía con la tablet? Sí ____ No ____

Para terminar, ¿tiene algún comentario o sugerencia respecto al uso de la tablet?

¡Muchas gracias!

Necesidades y comportamientos informativos de las mujeres mayores usuarias del Plan Ibirapitá: una aproximación a través de la técnica de grupos focales

JIMENA NÚÑEZ ANSUAS

El grupo focal como técnica de recolección de datos

Uno de los objetivos específicos de este proyecto fue identificar y analizar las necesidades de información de las personas mayores en los contextos familiares y comunitarios donde se insertan. Para ello, se utilizaron distintas técnicas de recolección de datos: entrevistas en profundidad, encuestas, observaciones de los talleres de distribución de tablets, entrevistas a formadores y grupos focales con mujeres mayores usuarias de las tablets (abordadas y comentadas en los capítulos precedentes y siguientes). En este capítulo, nos centramos en los grupos focales.

A partir de la década del ochenta, el uso de los grupos focales como técnica ha crecido en las investigaciones en el área de la información y la documentación. Glitz, en 1997, planteó que esta técnica era muy útil «para facilitar la identificación de las necesidades de formación de usuarios y del personal de bibliotecas, para identificar las necesidades de grupos de usuarios específicos [...] y para evaluar los servicios existentes o bien planificar otros nuevos» (citado en González-Teruel y Barrios Cerrejón, 2012, p. 184). Aurora González-Teruel y Maite Barrios Cerrejón (2012) relevan más de una veintena de investigaciones en el ámbito de la ciencia de la información donde el grupo focal se ha configurado como una muy buena herramienta para generar ideas y recabar datos relevantes, ya sea para «evaluar las necesidades de información en diferentes colectivos [...] valorar la usabilidad de un producto o servicio relacionado con las nuevas tecnologías [...] conocer las actitudes que los usuarios tienen hacia los nuevos recursos de información» (pp. 184-185).

La riqueza del grupo focal (o grupo de discusión, como también se le denomina) «reside en que la información obtenida se basa en la interacción de sus miembros» (González-Teruel y Barrios Cerrejón, 2012, p. 185). En este sentido, complementa otras técnicas cualitativas como las encuestas o entrevistas en profundidad en que las respuestas individuales pueden verse afectadas por diversos factores, como la forma en que se presentan las preguntas o la postura de quien entrevista. El diálogo e interacción con otros participantes permite que los testimonios ganen en profundidad y capacidad de reflexión sobre lo que la persona cree que piensa o siente sobre determinada situación:

El grupo de discusión se asemeja más al proceso de toma de decisiones que los individuos llevan a cabo en una situación de la vida real. Los individuos forman su propio punto de vista a partir de información que han podido adquirir por diversas vías y a partir de la contrastación de sus opiniones con las de otros. La decisión final sobre cualquier cuestión se toma frecuentemente tras escuchar diferentes versiones, advertencias o consejos de otras personas (González-Teruel y Barrios Cerrejón, 2012, p. 185).

Los grupos focales con mujeres mayores usuarias del Plan Ibirapitá: temas recurrentes

En el caso de la presente investigación, uno de los objetivos principales era identificar las necesidades e intereses de información local. Para ello, se organizaron y ejecutaron siete grupos focales con un promedio de doce participantes (mujeres usuarias mayores de 65 y menores de 80 años de tablets Ibirapitá). Hubo dos casos en que la concurrencia fue escasa, pero igual se consideró de utilidad llevar adelante el grupo de discusión. Con base en los testimonios obtenidos y en forma participativa con las destinatarias, se diseñó posteriormente el prototipo-solución tecnológica en las tablets, con un equipo del INCO de la FING, donde se incorporó información local. Como resultado, se abrió un muy rico espacio para mujeres mayores y sus tablets que motivó una relación colaborativa e interactiva entre pares y sus comunidades territoriales.

Tabla 1. Fechas y lugares de realización de los grupos focales

	Fecha	Lugar
1	2017-09-16	Cajupay Paysandú
2	2017-11-19	Ajupenro Rocha matutino
3	2017-11-19	Ajupenro Rocha vespertino
4	2017-12-08	Biblioteca Municipal Rocha*
5	2017-12-08	Biblioteca Municipal Rocha*
6	2017-12-09	Club de Tercera Edad La Paloma
7	2017-12-16	Quebracho

*Atípicos.

Fuente: elaboración propia.

Tabla 2. Resultados obtenidos / temas recurrentes

	Cajupay	Ajupenro	Rocha	Paloma	Quebracho
Salud	x	x/	x	x	x
Seguridad		x/x			
Trámites		x/x		x	x
Turismo	x		x	x	x
Trabajo	x	x/	x		
Servicios e información local	x	x/x	x	x	x
Problemas con tablet		x/	x	x	x

Fuente: elaboración propia.

En la tabla precedente pueden visualizarse los temas sobre los que más se intercambiaron en las diversas sesiones. Las participantes de los grupos focales centran sus inquietudes en los siguientes temas: salud, seguridad, trámites, turismo, trabajo, servicios e información local y las dificultades originadas en el uso de la tablet.

En el tema salud, les preocupa lo relacionado con la asistencia médica (trámites para atenderse o conseguir medicamentos) y requieren información sobre el SNIC y sobre la calidad de vida de la gente con movilidad reducida. Las ideas planteadas sugieren la necesidad de tener mayor autonomía en el manejo de su salud, pero también se percibe el temor de no tener quién los cuide o ampare si se enferman. El tema sanitario moviliza mucho a todos los participantes de los grupos focales. Podrían definirse ciertos subtemas como los siguientes:

- Atención en los servicios de salud: requieren información sobre trámites ante los servicios de salud (sacar hora o conseguir medicamentos). Sugieren que exista una *app* que les permita saber cuándo atienden los especialistas y cómo sacar número. Plantean que se podrían realizar convenios con los centros de salud locales.
- SNIC: saber cómo funciona, cómo pueden acceder. El botón para urgencias podría asociarse con la tablet.
- Personas con movilidad restringida: garantizar el acceso a los lugares e instituciones no solo de salud. Garantizar el acceso físico, pero también a través de la tablet. En Rocha, el Plan Ibirapitá tiene un Plan de Movilidad para que la entrega de tablets se haga en los domicilios.
- Salud en general: saber más sobre las enfermedades que sufren, conocer las propiedades y contraindicaciones de los medicamentos que les receta el doctor. Predomina el interés sobre el uso de plantas medicinales, compartir saberes que ellos ya poseen. En Rocha, se remiten a costumbres del pasado cuando una emisora radial avisaba de gente que estaba enferma, internada o fallecida. Algunos lo ven como una información útil para no perder contacto con la gente conocida. Aparece la noción de *red de ayuda*, una posible aplicación en la tablet para vincularse entre ellos y ayudarse (como un grupo de WhatsApp). Esto les permitiría vincularse con gente con la que se comparten gustos o inquietudes, aun sin conocerlas personalmente. No han usado los íconos de acceso de la tablet relacionados con la Salud.

Con respecto a la seguridad, si bien hay una fuerte preocupación, no visualizan la posibilidad de que la tablet sirva para solucionar sus problemas. Se reitera lo percibido en las entrevistas, vinculado con el temor de salir a la calle o ser víctima de robos o fraudes relacionados con el uso de la tecnología. Manifiestan resquemor ante las redes sociales, sienten que con Facebook se pierde privacidad. Algún participante menciona que eso se relaciona con el uso y no con la aplicación, pero la mayoría teme y no conoce cómo manejarse y proteger su información personal. En Quebracho, surge la inquietud de cómo implicarse en la lucha contra la violencia doméstica. La tablet podría colaborar en la difusión de formas de prevención y denuncia.

Esto último también se relaciona con el tema de los trámites. Si bien conocen las facilidades que brinda la tablet para acceder a trámites o pagos en línea, no utilizan este medio, ya sea por temor a equivocarse como a perder el control de sus finanzas. Esta dificultad también se refuerza por la interfaz atiborrada de algunos portales web o por la tipografía pequeña que tanto al leer como intentar escribir les genera agobio. Por ello, la mayoría no utiliza la tablet para hacer trámites. Además, se plantean resquemores ante el uso de la tarjeta de débito. Siguen manifestando gran confianza en el papel, en los

recibos, en ir a un lugar físico para hacer trámites y pagos, lo que da cuenta de la necesidad del trato personalizado y humano que difícilmente pueda imitar un dispositivo electrónico.

Si bien el tema turismo aparece, lo hace en relación con el interés de recuperar la identidad local, recorrer el departamento, dar a conocer su ciudad al resto del país, poder movilizarse con independencia. Manifiestan interés por viajar por Uruguay, acceder a información sobre cómo financiar esto. A la mayoría de las participantes les interesa dar a conocer su departamento, los lugares turísticos más destacados para que tanto ellos como gente de otras partes del país los conozcan. Es manifiesto el deseo de poder incidir en los contenidos que ofrecen estos dispositivos, más allá del rol de consumidores.

Con relación al trabajo, las inquietudes están marcadas por la preocupación de estas personas por su familia. Saber si hijos y nietos tendrán trabajo, qué les conviene estudiar, si ellos mismos pueden volver a generar una fuente de ingreso. Manifiestan desconcierto ante la falta de trabajo, el cierre de fábricas o empresas. En este punto, aparece con insistencia la necesidad de recuperar la memoria local relacionada con las industrias fundantes de la ciudad, en especial las de Paysandú. Preocupa la realidad de quienes pierden su trabajo a mediana edad, que no encuentran fácil reinserción y aún no pueden jubilarse. Las usuarias quisieran obtener mayor información acerca de qué tipo de empleos se demandan actualmente para saber qué aconsejar a sus hijos y nietos sobre qué estudiar.

También requieren información sobre las ofertas laborales en la zona, ya que sienten que no es sencillo saber si hay llamados públicos. Asociada a esta preocupación está el tema de la juventud sin rumbo, drogas y prostitución infantil (Paysandú). En La Paloma, se plantea la necesidad de información sobre si gente jubilada puede reincorporarse al mundo del trabajo, conocer claramente la reglamentación que los ampara.

Información local, ¿para qué?

En la moderación de los distintos grupos focales, se intentó que las participantes reflexionaran sobre sus necesidades de información local y el acceso a servicios. Este aspecto se configura como el tema que suscita mayor interés. En general, se plantea que la tablet podría ser una forma rápida y confiable de acceder a información que facilitaría su vida cotidiana: transporte, actividades culturales, cursos y hasta información comercial o de trabajo.

En los grupos focales organizados en las ciudades de Paysandú y La Paloma, surgen elementos que evidencian el interés y valor social que las personas mayores tienen por la información local. La demanda de información emerge con afectividad y es fundamentada también desde el ejercicio de la libertad y de los fuertes sentidos de pertenencia a sus comunidades. Resulta interesante subrayar que la información es vivenciada como un producto que adquiere significado en el marco de las relaciones sociales que cada contexto produjo o produce en la experiencia cotidiana de las personas. El atributo de la utilidad social de la información se expresa con claridad conforme las personas comprenden que poseer o no poseer información tiene relación directa con la toma de decisiones sobre su vida (qué hacer, cuándo, dónde, con qué medios, presupuesto de las decisiones, etcétera).

El uso de la tablet y las dificultades que conlleva son temas que se reiteran. Reclaman que el servicio de asistencia sea más personalizado e inmediato. En ese sentido, aceptarían que el asesoramiento sea en línea, pero siguen prefiriendo el trato personalizado y cara a cara. La conectividad restringida a un giga y el posterior gasto que implica querer seguir conectado son factores determinantes en cómo se relacionan con la tablet, ya que provocan incluso su abandono o desinterés.

En cuanto al acceso a información local, manifiestan dificultades. Ante cambios en la realidad de la localidad (nueva terminal en Rocha, por ejemplo), no reciben información o solo se menciona en un medio de prensa, por lo que si no se ve la tele o se lee el diario no la conocen. En Rocha, hay medios de prensa —como *Rocha Hoy* o *La Paloma Hoy*— que no figuran con acceso directo desde la tablet, pero sí a través del navegador. En ese sentido, las participantes de los grupos plantean que la tablet podría funcionar para dar a conocer información cotidiana de su lugar (actividades culturales, por ejemplo). En Rocha, funcionan redes —como la Red Departamental del Adulto Mayor—, pero esa información está centralizada en los mediadores o encargados de las asociaciones de jubilados. Al igual que con la información relacionada con la tablet, muchos sienten que esa información no les llega y el dispositivo podría ser un buen intermediario para enterarse. Proponen que exista una agenda virtual para anotarse a través de la tablet e informarse sobre actividades cerca de su área. Otra información útil sería contar con los horarios de ómnibus locales. Las funcionarias de la Biblioteca Municipal de Rocha plantearon que la información local podría referirse a ofertas comerciales, facilidades para buscar precios y para saber de lugares para visitar y hacer excursiones. Podría existir un portal de la biblioteca.

Al igual que con la emisora rochense que avisaba de la gente enferma, en La Paloma hay una emisora local, *Radio de la Costa*, por la que se enteran de muchas de las actividades locales. Además de que esta emisora no está incluida en la tablet, los participantes manifiestan que después de que

se transmitió no se puede recuperar esa información. Las notas locales se pierden. Plantean la necesidad de un sitio donde poder buscar actividades, cursos, horarios de servicios y transportes.

Otra información de interés es la relacionada con servicios cotidianos: plomeros, albañiles, jardineros.

Las dificultades que surgen al utilizar la tablet provocan desazón y frustración entre las participantes. Sienten que no es fácil acceder a la información sobre cómo usarla o resolver problemas que les surgen en el uso. Cuando se les rompe, a veces es muy confuso saber a quién o a dónde recurrir. En las asociaciones de jubilados las encargadas manejan esa información, pero muchos de los participantes no concurren asiduamente a los centros.

También plantean dificultades con el acceso a internet. Dicen que no quisieran depender de la conexión para acceder a la radio, los diarios y los libros. La capacidad de un giga de conexión que se les brinda les resulta insuficiente, muchas veces se les va el consumo en las actividades previas de búsqueda de información y, cuando finalmente llegan a lo que buscaban, el dispositivo les advierte que ya no cuentan con saldo disponible. Algunos participantes plantean que, si tuvieran más capacidad de navegación, utilizarían más la tablet, incluso por la comodidad que implica poder acostarse con ella y no pasar frío (comparado con el uso de la computadora). Además, indican que la interfaz de la tablet debería presentarse más atractiva, con carteles llamativos, con letra más grande. Algunos participantes presentan dificultades en el uso del teclado por su tamaño. Visualizan como positivo que hubiera cursos más regulares sobre el uso de la tablet, quizás con la agenda virtual que se plantea para el acceso a actividades, podrían ser notificados o invitados a participar en cursos que les permitan mejorar el uso del dispositivo (en este sentido se plantea la riqueza que tiene la interacción personalizada).

Surge la inquietud de que el Plan Ibirapitá está aún muy centralizado en Montevideo y no tiene la capacidad de comunicar y difundir efectivamente cuándo y dónde se reparten las tablets. Del mismo modo, en La Paloma sucede que todo está centralizado en Rocha. Estas usuarias requieren cercanía: así como el BPS tiene un móvil que se acerca allí, proponen que el Plan Ibirapitá se movilice con regularidad. A la idea de que exista una aplicación de chat online en la tablet, muchos responden favorablemente.

Valor de los grupos focales en esta investigación

El uso de esta técnica permitió echar luz sobre una de las dimensiones de este proyecto que se ocupaba de la percepción de las necesidades de información local. La pregunta alrededor de la que los grupos focales fueron gestándose fue ¿Qué tipo de necesidades de información local tienen las mujeres mayores que puedan satisfacerse a través de las tablets? Las respuestas obtenidas se configuraron como un gran insumo al momento de generar contenidos y diseñar interfaces por parte del equipo de trabajo del INCO. La moderación de los grupos focales buscó siempre mantener un clima relajado y de confianza donde los participantes pudieran conversar sin sentirse presionados o cuestionados. El diálogo entre pares, entre miembros de una misma comunidad, demuestra el valor de los mundos pequeños mencionados en los primeros capítulos de este libro y es consistente con los resultados de las entrevistas a informantes calificados y de la encuesta analizados en los capítulos precedentes. Además, y como se señaló antes, constituyó la principal contribución para el diseño y los contenidos del prototipo para las tablets de Paysandú y Rocha, descrito en el anexo del libro.

Tecnología y formación de personas mayores en el contexto de la información y comunicación inclusivas: mediaciones, percepciones y estrategias de los formadores en servicios públicos

CAROL GUILLEMINOT COELLO

Introducción

Uruguay ocupa un lugar destacado en el contexto internacional en cuanto al acceso a las TIC y ha desarrollado políticas públicas que favorecieron la inclusión digital en el ámbito educativo y de hogares a través del Plan Ceibal y el Plan Ibirapitá. Estos planes han contribuido a reducir parte de las desigualdades existentes, integrando una visión de desarrollo humano (Rivoir, 2016), aunque la conectividad y el acceso son insuficientes (Rivoir, 2013) para asegurar que los ciudadanos tengan las habilidades para aprovechar el potencial de las TIC, ya que las brechas digital e informativa son significativamente diferentes (Sabelli y Rodríguez Lopater, 2012).

Las TIC también pueden reproducir y reforzar desigualdades preexistentes o generar nuevas, razón por la cual corresponde a las políticas públicas y, específicamente, a las políticas de información crear nuevas oportunidades para los ciudadanos a través de transformaciones en el entorno de uso, interpretación y apropiación de la información.

El empoderamiento de las personas mayores para que utilicen las TIC como forma de acceder a la información puede mejorar su sentido de agencia con respecto al uso de tecnología para informarse sobre temas de salud (Kim, Lee, Won, Barr y Merighi, 2020), facilitar el contacto con miembros de su familia (Fang, Chau, Wong, Fung y Woo, 2018) e incidir favorablemente en la disminución de las probabilidades de experimentar síntomas depresivos (Kim et al., 2020) con una repercusión positiva en su calidad de vida.

Investigaciones recientes desarrolladas en Uruguay indican que, además del acceso a internet en el hogar y el uso previo de TIC, la influencia de las instancias de capacitación es significativa para efectivizar el uso y aprovechamiento de la tablet y facilita el desarrollo de competencias digitales complejas (Escuder, Liesegang y Rivoir, 2020). En este sentido, se estima que la chance de uso se incrementa más de un 90% si las personas participaron en instancias de formación, mientras que, para los usuarios sin capacitación y sin acceso a internet, la probabilidad de uso es menos de un 30% (Escuder et al., 2020), en tanto que la capacitación y ayuda por parte de un «experto próximo» o «experto cálido» (Friemel, 2016) aumenta a 50% la probabilidad de ocurrencia de uso (Escuder et al., 2020). La importancia de las instancias de capacitación de carácter más formal y profesional también se destaca si se tiene en cuenta que el núcleo familiar no aparece como pilar de apoyo para el acceso y uso de la tablet (Escuder et al., 2020; Sabelli, 2020).

La necesidad de interactuar en forma eficaz con un entorno tecnológico y de información en constante cambio genera nuevas dinámicas y exclusiones y atañe también a las organizaciones y servicios que deben brindar oportunidades y enseñar a interactuar con la información, adaptándose a necesidades formativas de grupos específicos de usuarios y al contexto en el que actúan. Se trata de un asunto con implicancias directas en las disciplinas, servicios y profesionales de la información, que ven ampliada su responsabilidad social hacia el desarrollo de políticas de información comprometidas con la realidad social y, en particular, con los sectores más desfavorecidos de la población. No es de extrañar, entonces, que las bibliotecas y los centros de inclusión digital que funcionan en la esfera pública y que son gestionados por gobiernos departamentales y locales, así como las instituciones sociales privadas que están vinculadas a esta franja poblacional sean los lugares donde encontramos los espacios de formación para usuarias y usuarios del Plan Ibirapitá.

Marco conceptual

El presente capítulo aborda la formación de personas mayores en el contexto de un proceso de transformación mediada y se centra en los formadores de servicios públicos culturales y de información que han tenido a su cargo talleres para usuarias y usuarios de tablets del Plan Ibirapitá. Estos son considerados agentes de fundamental importancia en virtud de su rol como mediadores sociales en procesos de acceso, búsqueda y apropiación de información inclusiva y como facilitadores de la inclusión digital.

En este sentido, es importante tener en cuenta no solo que la información es un derecho humano fundamental, sino que la desinformación constituye una barrera para el desarrollo e integración social de las personas, ya que «la cuestión no es solamente el acceso, sino el uso “con sentido”, la internalización de un conocimiento explícito que se incorpore al conocimiento vivencial e implícito que poseen» (Sabelli y Rodríguez Lopater, 2012).

El papel de los mediadores desarrollado por Elfreda A. Chatman (1987, 1996, 1999) y su concepto de pobreza de información, el modelo ELIS de Reijo Savolainen (1999, 2002, 2004, 2005, 2008) sobre la búsqueda de información en la vida cotidiana y los aportes de Fisher y coautores (Fisher, Erdelez y McKechnie, 2005; Fisher, Naumer, Durrance, Stromski y Christiansen, 2005; Fisher y Naumer, 2006; Fisher, Landry y Naumer, 2007) —desarrollados en mayor profundidad en otro capítulo, así como en trabajos anteriores de Martha Sabelli y coautores (Sabelli y Rodríguez Lopater, 2012; Sabelli, Rasner, Álvarez Pedrosian y González, 2013; Sabelli y Rasner, 2015; Sabelli, 2020)— han sido perspectivas teóricas centrales en distintas etapas y aspectos de nuestra investigación.

Los talleres de formación para usuarias y usuarios del Plan Ibirapitá son un ámbito privilegiado de mediaciones que poseen un potencial de transformación y desarrollo para sus destinatarios.

Las tablets son artefactos culturales que comparten aspectos de herramientas tanto físicas como semióticas (Torreblanca Navarro y Rojas-Drummond, 2010) y que cuentan con gran potencial como «instrumento mediacional cognitivo, como sistema de construcción de significados o de transformación y creación de contenidos culturales» (Díaz Barriga, 2005, p. 4).

A su vez, al plantear estratégicamente el aprendizaje en el contexto de los talleres, los formadores median «para que el aprendiz construya sus propios significados a la luz de su realidad» (Flórez Romero *et al.*, 2015). Se trata de una mediación pedagógica que tiene una determinada intencionalidad consciente (Feuerstein y Feuerstein, 1991) e involucra determinadas acciones, actividades y recursos.

El concepto de *mediación* aportado por perspectivas constructivistas —como el enfoque histórico cultural de la psicología atribuido a Lev Vygotsky (1979) y sus colaboradores— que enfatiza en la interacción socio-cultural en un proceso en que las funciones mentales superiores están mediadas por herramientas y signos y en el que las actividades humanas «están históricamente situadas, culturalmente mediadas y socialmente ejecutadas» (Rodríguez Arocho, 2018, p. 2), así como la teoría de experiencia del aprendizaje mediado de Feuerstein y Jensen (1980), que explicita los requisitos de la mediación, aportan interesantes perspectivas para el análisis del rol de los formadores de talleres de iniciación y profundización destinados a personas mayores con tablets.

La perspectiva social constructivista antes mencionada tiene puntos de contacto con los enfoques sociocognitivos de la ciencia de la información, como el *sense-making* de Brenda Dervin (2005) y el análisis del dominio de Birger Hjørland y Hanne Albrechtsen (1995). A su vez, la afirmación vygotskyana de que el aprendizaje ocurre en un ámbito social es congruente con gran parte del trabajo actual sobre comportamiento informativo que enfatiza en los contextos interpersonales (McKechnie, 2005) y ha comenzado a influir en investigaciones de *Library Information Science* (McKechnie, 1997; Kuhlthau, 2004).

Vygotsky (1979) explica la relación entre aprendizaje y desarrollo a partir del concepto de zona de desarrollo próximo (ZDP), que define como:

...distancia entre el nivel real de desarrollo, determinado por la capacidad de resolver independientemente un problema y el nivel de desarrollo potencial, determinado a través de la resolución de un problema bajo la guía de un adulto o en colaboración con otro compañero más capaz (p. 133).

El concepto de ZDP podría ser útil para explorar el comportamiento informativo de cualquier edad u otras áreas que involucren la interacción interpersonal como la alfabetización informacional y el estudio de intermediarios de información y gatekeepers, ya que «tiene el potencial de abordar una brecha importante en nuestra comprensión del comportamiento de la información» (McKechnie, 2005, p. 375).

A partir del papel central que otorga a la interacción, esta noción también permite establecer puntos de contacto con posicionamientos teóricos actuales de la ciencia de la información respecto al contexto, concepto mapeado por Naresh Kumar Agarwal (2018), quien ofrece la siguiente definición unificada:

El contexto del comportamiento informativo de un actor consta de elementos como el entorno, la tarea, el actor, la fuente, el tiempo, etc. que son relevantes para el comportamiento en el punto de interacción y varían basados en la magnitud, el dinamismo, los patrones y las combinaciones, y que aparecen de manera diferente para el actor que para los demás, quienes hacen una diferencia dentro/fuera del grupo de estos elementos, dependiendo de sus identidades individuales y compartidas (p. 218, traducción propia).¹

1 «The context of an actor's information behavior consists of elements such as environment, task, actor, source, time, etc. that are relevant to the behavior at the point of interaction and vary based on magnitude, dynamism, patterns and combinations, and

Si bien Vygotsky desarrolló su teoría enfocada en los niños, consideramos que la noción de ZDP resulta interesante para analizar el proceso y el contexto de las instancias de mediación que ocurren en los talleres de formación de personas mayores que, a través del Plan Ibirapitá, acceden a un dispositivo electrónico que tiene el potencial de ensanchar su mundo, permitirles la adquisición de nuevas habilidades digitales y ampliar sus posibilidades de comunicación, información y entretenimiento.

La teoría de la identidad social como marco para la conceptualización del contexto (Agarwal, 2018) también resulta interesante para analizar el rol de los formadores y los pares, ya que plantea la influencia del grupo en el actor individual y la influencia en la relación entre el individuo y el grupo en el comportamiento ante la información.

Desde estas miradas, nos enfocamos en los formadores como mediadores y en las acciones y actividades que realizan con la intención de ampliar la ZDP de las personas mayores que asisten a los talleres, ayudándolas hacia el logro de objetivos de empoderamiento y autonomía.

Metodología

Entre abril de 2017 y noviembre de 2018, se aplicaron distintos métodos y técnicas cualitativos de investigación en diversas instancias de formación dirigidas a personas mayores beneficiarias del Plan Ibirapitá, en distintos momentos de su desarrollo en el territorio y en diferentes etapas de vinculación de las personas con el dispositivo: durante la entrega, en talleres de profundización y en talleres temáticos.

En el inicio, se entrevistó en profundidad a cinco formadores Ibirapitá (cuatro de Paysandú y uno de Rocha) y cuatro formadores de talleres de profundización impartidos en centros de inclusión digital gestionados por la Intendencia de Paysandú que funcionan como centros de apoyo Ibirapitá. Las pautas de entrevista fueron previamente diseñadas en forma semiestructurada, pero en su desarrollo se constituyeron en narraciones abiertas que procuraron seguir el relato de los y las entrevistadas y que enriquecieron la aproximación a las dimensiones y las preguntas del proyecto.

Luego, se observaron ocho talleres de entrega de distribución de dispositivos en los departamentos de Paysandú (uno en la ciudad de Paysandú

that appear differently to the actor than to others, who make an in-group/out-group differentiation of these elements depending on their individual and shared identities».

y dos en la localidad de Quebracho) y Rocha (cuatro en ciudad de Rocha). También se observó un taller temático sobre YouTube en Paysandú.

Finalmente, en la etapa de validación de la solución tecnológica diseñada en el marco de la investigación, se volvió a entrevistar en Paysandú a dos formadoras Ibirapitá y tres formadores de talleres de profundización que habían sido entrevistados en la etapa inicial del proyecto y que desarrollan su actividad en centros de inclusión digital (ubicados en la biblioteca pública y en barrios). En este caso, se trató de entrevistas no estructuradas.

Atendiendo a la segunda dimensión y a las preguntas que guiaron la investigación, a continuación, se analiza el perfil y el papel de los formadores como mediadores sociales en servicios públicos, así como las características de la interacción en el contexto de mediación de los talleres de formación. Se incluyen también las actitudes, las estrategias y las percepciones de estos mediadores respecto a la formación de personas mayores y en relación con su propio rol en el contexto de la información y la comunicación inclusivas.

Papel y perfil de los formadores

Los formadores del Plan Ibirapitá tienen un importante papel como mediadores en el marco de una política de Estado hacia sus ciudadanos, son la cara visible de dicho plan en el territorio y son los responsables de entregar las tablets y brindar una capacitación básica para introducir a las personas mayores que las reciben en el universo de su uso y potencialidades.

Los formadores de los centros de apoyo Ibirapitá también cumplen una función muy relevante al ofrecer la oportunidad de profundizar en el conocimiento y uso del dispositivo y sus posibilidades.

En ambos casos, además de su labor de enseñanza del uso del dispositivo tecnológico, cumplen también un rol importante como mediadores sociales de información.

Los formadores del Plan Ibirapitá entrevistados tienen entre veinticinco y sesenta años, educación media terminada y, en general, han hecho diferentes cursos (informática, periodismo y locución) o finalizaron su educación terciaria o universitaria (Magisterio o Licenciatura en Trabajo Social). Forman parte de un equipo estable de funcionarios y todos han estado vinculados al plan desde el inicio de la distribución en sus respectivos departamentos. En el caso de Paysandú, se destaca la gran cantidad de talleres impartidos: más de cien por todos los formadores entrevistados (un taller diario de lunes a viernes entre marzo y setiembre de 2016, durante la primera etapa de entrega

realizada en este departamento). En el caso de Rocha, el formador entrevistado llevaba impartidos más de trescientos talleres hasta 2017.

Los cuatro formadores del Plan Ibirapitá de Paysandú fueron capacitados en una única instancia de aproximadamente ocho horas de duración en Montevideo, en la que los referentes del plan explicaron sus objetivos, así como las características de la población con la cual trabajarían. En ese encuentro, se abordaron algunas estrategias didácticas para los talleres y se les entregó una tablet para practicar el uso de esta. Un formador de Rocha participó en una instancia de formación del plan de veinte horas (tres días). A todos se les dio total libertad para organizar y planificar los talleres a su criterio.

Los formadores de talleres de profundización que trabajan en los centros de apoyo Ibirapitá y que fueron entrevistados tienen entre cuarenta y cincuenta años. En general, cuentan con enseñanza media finalizada y cursos de computación o informática (en un caso se cuenta con formación técnica como analista programador), poseen varios años de experiencia en el dictado de cursos de informática o inclusión digital (tres), o trabajan en bibliotecas (dos).

Algunos de ellos han participado en capacitaciones del Plan Ibirapitá y de las plataformas Ceibal para la educación (PAM o CREA), así como en algunas instancias de coordinación conjuntas. La vinculación más directa de los formadores de los centros de apoyo Ibirapitá con el plan fue la coordinación para la difusión de los talleres, a través del envío de mensajes directos a los usuarios a través de las IP de las tablets existentes en el departamento.

Características de la interacción en el contexto de los talleres de formación

Procurando una aproximación desde el discurso del formador y a partir de los registros que surgen de la observación, en este apartado se desglosan aspectos referidos a las características de la interacción y contexto de los talleres de formación, incluyendo contenidos y estrategias.

Se identificaron tres tipos de talleres: uno de formación inicial en el momento de entrega de las tablets, otro de profundización y otro temático. En todos los casos se trató de instancias grupales de formación que difieren en sus características generales, objetivos, tiempo de duración y cantidad de participantes, lo que genera distintas interacciones y vínculos tanto entre el formador y los participantes como entre estos últimos.

La formación inicial ofrecida por el Plan Ibirapitá consiste en una clase introductoria, básica, de carácter obligatorio y de tres horas de duración durante la cual se entregan los dispositivos a un grupo de aproximadamente treinta jubilados. Se trata de talleres de carácter teórico-práctico que comienzan con la entrega de la tablet. El principal objetivo de estos talleres es motivacional y se utilizan diferentes estrategias y recursos con el fin de ofrecer una primera aproximación, perder el miedo y despertar la curiosidad.

Estos talleres se desarrollaron en locales amplios, aseados y, en general, bien iluminados, con ventilación y acústica naturales. En todos los casos, al llegar los participantes, el salón ya había sido dispuesto para el desarrollo del taller, tarea realizada por las formadoras y formadores, quienes disponen las mesas en forma de U y colocan sillas suficientes para todos, para dar una ubicación central a la pantalla del proyector, recurso que utilizaron en todos los talleres de este tipo observados.

En general, el registro de los participantes y la entrega de las tablets se extiende durante la primera media hora y se hace en una mesa separada. En los casos en que los talleres son llevados a cabo por duplas docentes, una de las formadoras hace el registro de la entrega en planilla y devuelve el documento de identidad entregado al llegar, mientras procede a entregar la caja a cada participante, solicitando no abrirla hasta el inicio del taller. Tanto en la ciudad de Rocha como en la localidad de Quebracho (Paysandú) fue baja la cantidad de participantes que llegaron y permanecieron acompañados durante el desarrollo del taller (en Rocha, en cuatro talleres observados, participaron en total cuarenta y ocho beneficiarios y cinco acompañantes). En general, el acompañante es el cónyuge del beneficiario o algún otro familiar directo.

De los talleres de formación inicial observados, el más numeroso tenía veintidós participantes (Quebracho) y el más pequeño ocho (Rocha). En la mayoría de estos talleres, los participantes no se conocían entre sí ni con los formadores. La excepción fue en Quebracho, donde los lazos interpersonales y de vecindad son claramente más fuertes por ser una localidad más pequeña que las ciudades capitales. Allí también se dio el caso de tres jubilados que ya contaban con tablet y habían realizado el taller el año anterior, pero asistieron nuevamente a escuchar las explicaciones brindadas durante la capacitación.

Los talleres de profundización son de asistencia voluntaria y gratuita y tienen por objetivo la profundización en el conocimiento de las tablets y sus diferentes aplicaciones y posibilidades. Estos son brindados por personal de instituciones públicas que funcionan como centros de apoyo Ibirapitá —servicios culturales y de inclusión social como bibliotecas públicas, centros de inclusión digital, centros educativos de capacitación de producción (CECAP) del MEC, en el

caso de esta investigación— o por parte de voluntarios en centros de jubilados (se incluye otro capítulo sobre mediadores voluntarios).

Estos talleres surgieron como respuesta a la demanda de personas mayores beneficiarias del plan o como una oferta de la institución ante lo que se considera una necesidad de la población (en general, la vinculación con el Plan Ibirapitá ha sido buscada desde la institución). Constan de aproximadamente diez encuentros (pueden extenderse hasta tres meses, según la frecuencia entre una instancia y otra) en los que participan entre ocho y diez personas que deben inscribirse previamente (incluso hay algunos con lista de espera). En Paysandú, los mismos formadores de talleres de profundización atienden también, *a demanda* y sin inscripción previa, diferentes consultas sobre el uso del dispositivo y solucionan algunos problemas de software, ya que en este departamento no hay un lugar del Plan Ibirapitá donde recurrir por esas cuestiones.

Estos talleres se desarrollan en salones más pequeños, en general en torno a una mesa lo suficientemente grande o varias mesas reunidas a tales efectos. Tienen un carácter más personalizado y son impartidos por un único formador. Es notoria la existencia de un vínculo de conocimiento y familiaridad mutuos entre el formador y los participantes debido a que la interacción se extiende varias semanas, e incluso meses, llevándose en ocasiones a otros ámbitos (actividades sociales o grupos de viaje entre los participantes, por ejemplo).

Los talleres temáticos comenzaron a ser brindados en 2018 por formadores del Plan Ibirapitá. Se trató de encuentros de aproximadamente dos horas de duración destinados a grupos en los que participan entre ocho y diez personas. La asistencia es voluntaria por parte de los interesados y, en cada taller, se profundiza en el conocimiento de una herramienta en particular de las varias que posee la tablet. Tienen un carácter puntual y la vinculación entre formador y participantes es circunstancial, aunque se da el caso en que un mismo participante toma varios talleres sobre temas diferentes impartidos por el mismo formador. A diferencia de los talleres de profundización —que no lo utilizan—, el docente de este tipo de talleres se apoya en el uso del proyector para impartir los contenidos.

Contenidos desarrollados en los talleres

Los contenidos de los tres tipos de talleres investigados difieren en sus objetivos y en su profundidad, así como en el tiempo dedicado a su desarrollo.

Los talleres de formación inicial, de carácter obligatorio, procuran un primer acercamiento al dispositivo tecnológico que se provee y tienen un

fuerte componente motivacional. El encendido y apagado, así como la función para dejar en suspenso, se considera fundamental para evitar la descarga de la batería. Sacar fotos, escuchar la radio, leer el diario y navegar en internet son otras funciones de la tablet que los formadores dicen enseñar. No obstante, de las observaciones surge que la navegación en internet es siempre lo último que se explica en este tipo de talleres y en general se destina muy poco tiempo a las búsquedas de información.

Aunque se registran algunas pequeñas variaciones en los contenidos dictados, todos los talleres de entrega de dispositivos observados mantienen el mismo patrón de desarrollo con base en una planificación claramente estructurada en tres partes: la primera parte se destina al reconocimiento exterior (*hardware*) y las dos siguientes al software, con un tramo específico para las aplicaciones que no requieren conexión a internet (segunda parte) y funciones que requieren conexión a internet (tercera parte).

En la primera parte del taller, la exploración externa de la tablet enfatiza en diferentes componentes del *hardware* y en cuestiones como la carga de la batería y recomendaciones para el cuidado. En general, se le dedica bastante tiempo —alrededor de media hora— a este reconocimiento, que es el primer contacto del usuario con el dispositivo. Luego, se solicita que cada participante abra la caja y extraiga todo su contenido (tablet, cargador, cable del cargador, cable de datos y manual de usuario), anunciándose simultáneamente que «no tiene botones», «es todo pantalla, se maneja con los dedos», «con la yema del dedo índice, dando toquecitos cortitos». En algunos casos, las formadoras a cargo del taller incentivaron a utilizar la caja del dispositivo como soporte (en los últimos talleres observados, se constató un cambio de diseño que permite doblar el cartón de forma tal que es posible apoyar la tablet en posición inclinada sin tener que sujetarla). El reconocimiento del exterior de la tablet procura que los participantes manipulen el cable y vean dónde insertar el cargador, exploren el control de volumen, reconozcan dónde conectar una memoria externa (en algunos talleres, se hizo una demostración de para qué sirve: «Pueden guardar música, juegos, videos, fotos, pregunten a sus nietos que seguro que saben... no es obligatorio comprar un pendrive, pero sirve para eso»), dónde está la salida de auriculares o la ranura de HDMI para conectar la televisión.

El segundo tramo del taller se centra en las funciones de la tablet que no requieren conexión a internet y se propone una primera experiencia de encendido, exploración de la pantalla de inicio, para luego pasar a algunas aplicaciones y recursos multimedia: juegos, captura de fotos, filmación de video y acceso a un libro ya cargado.

En esta parte del taller, los formadores suelen utilizar una tablet conectada a un proyector para permitir un mejor seguimiento por parte de los participantes. Se les solicita explícitamente que miren la pantalla, por lo que

la atención de los participantes se divide entre lo que se muestra allí y lo que van haciendo en su propio dispositivo. El ritmo del taller se ve marcado en gran medida por la posibilidad de los participantes para poder seguir las explicaciones y la posibilidad del formador para brindar ayuda cuando surgen dificultades (tarea que se ve facilitada cuando existe una dupla).

Varias de las actividades propuestas en este tramo del taller tienen un gran componente lúdico. Se utiliza la aplicación Juegos, en particular el piano, oportunidad en que algunos formadores brindan algunas explicaciones sobre instalaciones y descargas: «Cada cuadrado de colores es un juego, pero los que dicen *instalar* es porque todavía no están adentro de la tablet [...] los juegos de la tablet que no me gustan no los puedo desinstalar, tenés que aprender a convivir con ellos» o «Cuando se descarga un juego, el juego no va a estar en juegos, va a estar en descarga».

Una de las cosas que más ocupa a los formadores durante esta etapa del taller es enseñar cómo tocar una pantalla táctil y cómo avanzar, retroceder y salir de una pantalla: «Siempre hay que pulsar el medio de la pantalla para que se despliegue el círculo para salir».

La siguiente actividad es el uso de recursos multimedia, que está centrado fundamentalmente en el funcionamiento de la cámara de fotos y la filmación de videos, así como en su eliminación del dispositivo. En general, es un momento de distensión del taller, que entusiasma y divierte, facilitado por el hecho de que muchos ya saben sacar *selfies* con sus celulares. Al filmar videos, se les pide que se fijen si el segundero está corriendo, ya que «si los números no cambian, no estoy filmando». A la hora de ver las fotos o el video, se les explica cómo diferenciarlos en el dispositivo: «Los videos tienen el ícono de play».

Se dedican entre diez y quince minutos a los libros de la tablet. Se pide buscar un libro específico y se enseña a agrandar el tamaño de la letra y cómo pasar las páginas deslizando el dedo. Se explica que «para leer libros sin conexión a internet, hay que leer los libros que están precargados». En general, se menciona la existencia de la Biblioteca País, aunque en ninguno de los talleres observados se ingresó a ella o se explicó cómo utilizarla. En un taller, una formadora comunicó que se daría un taller temático al respecto.

La tercera parte del taller, al que se destina entre treinta y cuarenta minutos, permite una primera aproximación a las funciones de la tablet que requieren conexión a internet. Se explica cómo conectarse y cómo acceder a diarios y radios, así como algunos aspectos básicos de navegación y búsqueda de información. El uso del teclado se explica en casi todos los talleres, ya que es necesario saber escribir números, cambiar de minúscula a mayúscula para colocar la contraseña de internet. Luego, se muestra cómo acceder a radios AM y FM y cómo se selecciona un diario para leer. Se solicita ingresar a una radio y a un diario, explicando cómo deslizar el dedo «para ver todas las noticias» (*scroll*).

Casi al finalizar, pasan a las búsquedas en internet. Se explica qué es el navegador, el uso de la barra espaciadora para separar las palabras y cómo realizar búsquedas: «La tablet me pregunta “¿Qué estás buscando?” y yo toco con el dedo en esa pregunta y escribo». Se recomienda ser bien específico: «Si quieren canciones mexicanas, pongan *canciones mexicanas*, porque si ponen solo *canciones* traerá todo tipo de canciones» o «Si lo que quieren es la receta de una torta de chocolate, ponen *receta de torta de chocolate* y no *recetas de cocina*. Si quieren ver goles de Suárez, ponen *goles de Luis Suárez*».

Luego, se propone una búsqueda en particular a la cual, en general, se le destina muy poco tiempo. En algún caso, se le destinó solo cinco minutos y, al preguntar si alguien tenía dudas, todos los participantes dijeron que no. En total, en todos los talleres, se dedicó menos de diez minutos a las búsquedas en internet. En este tramo del taller, los formadores suelen mencionar las posibilidades de utilizar otras aplicaciones multimedia disponibles (tv, videos o música disponibles en internet o charlas TED), así como el uso de redes sociales en la tablet o la realización de trámites del Estado, aunque en ninguno de los talleres observados se hizo una demostración práctica.

Los talleres de profundización que se imparten en centros de apoyo Ibirapitá tienen características muy diferentes. Se trata de espacios que brindan atención personalizada y las capacitaciones que ofrecen tienen dos perfiles: talleres de profundización en el conocimiento de la tablet y cursos más avanzados sobre algunas aplicaciones en particular. En ambos casos, se requiere una asistencia de dos veces por semana, con una duración de cerca de una hora en cada instancia. Cada capacitación se extiende habitualmente por unos tres meses. En Paysandú, una persona concurrió un año y, en este transcurso, aprendió a leer y escribir con la tablet.

Las propuestas más básicas incluyen el conocimiento de «la parte física de la tablet» para luego pasar paulatinamente al software: encendido, uso de la cámara, conexión a internet, escuchar la radio, leer diarios y navegar «que para ellos es un salto bastante importante» (EF1).

Una vez que se aprende lo básico, los formadores profundizan, teniendo en cuenta los intereses de los participantes. En general, existe interés por el correo electrónico, en tanto que la visualización de videos en YouTube toma protagonismo especialmente en el caso de personas cuya motivación es aprender cuestiones relacionadas con oficios (manualidades, cocina, jardinería o carpintería). Facebook también genera gran interés, sobre todo entre las personas mayores que tienen hijos y nietos en el exterior.

En 2017, en las localidades donde se hizo la investigación, solo un centro de apoyo Ibirapitá brindaba cursos más avanzados, impartidos a demanda de los interesados, teniendo en cuenta un repertorio de temas que incluía redes sociales, Android avanzado (incluye el uso de *bluetooth*), trámites del Estado («cuesta un poco, pero cuando aprenden lo utilizan muy bien,

especialmente con las facturas de OSE, UTE, Antel»), software libre y plataforma UContent para usuarios de tablets Ibirapitá. Un formador fundamenta la existencia de estos cursos avanzados en la heterogeneidad de las personas mayores que requieren capacitación, no solo en cuanto a sus competencias digitales en las que se pretenden formar, sino también en cuanto a sus intereses y motivaciones por aprender que, en muchos casos, está muy influenciada por su propia historia de vida:

Al principio no era tan a demanda, lo que pasa es que no podés trabajar como si fuera una clase porque todos tienen una facilidad completamente diferente. Tienen diferentes edades, diferentes niveles educativos. Es muy difícil trabajarlo como una clase (igual para todos). Tenemos un taller que se llama Android Avanzado, que es para utilizar completamente el dispositivo. Que aprendan a utilizarlo de verdad. Porque hay algunas personas que realmente lo utilizan y le sacan un provecho importante. Saben usar el aparato y quieren saber más y entonces diseñamos unos cursos un poquito más avanzados (EF7).

Otro formador enfatiza sobre la necesidad de incluir en la formación temas relativos no solo al acceso y la búsqueda, sino también a la evaluación de la información:

Cuesta mucho entender que hay miles de páginas, que hay cosas que no son verdad. Por ejemplo: encuentran en internet algo que dice «esto cura tal cosa», entonces creen que es cierto. Nosotros les decimos: «Cuidado con eso. No hagan todo lo que dice ahí porque hay que ver de dónde viene». Es como que el dispositivo es palabra santa porque justamente es lo que muestra el dispositivo (EF1).

También se hace énfasis en la necesidad de ayudar a refinar la búsqueda para encontrar y recuperar lo que se busca y evitar la frustración:

Me decían: «Acá salen porquerías». Sí, salen, pero ustedes pueden elegir y tienen que darle una ruta específica de lo que quieren encontrar. Por ejemplo, si ponen *recetas*, les van a salir recetas de todo el mundo, pero si ponen *receta de la tortilla española*, les va a salir solo de la tortilla española. Y si ponen *paso a paso*, les va a salir cómo hacerla paso a paso (EF1).

En lo que respecta a los talleres temáticos, el taller observado fue sobre YouTube y participaron ocho mujeres mayores ubicadas en torno a una mesa de gran tamaño, en las que se apreciaban diferentes niveles de competencias

digitales, pero gran interés y motivación por buscar videos con temas de su interés. El taller estuvo a cargo de una formadora del Plan Ibirapitá que utilizó un proyector para explicar búsquedas paso a paso y que brindó atención personalizada a cada participante, ayudando rápidamente ante el surgimiento de dificultades.

Estrategias empleadas por los formadores en los talleres

A continuación, reseñamos en primer término las estrategias empleadas por los formadores del Plan Ibirapitá, que surgen de entrevistas y observaciones y del discurso de los formadores de talleres de profundización impartidos en centros de apoyo Ibirapitá a partir de las entrevistas en profundidad.

Estrategias empleadas en talleres durante entregas de tablets:

- Dupla docente. Mientras un formador va explicando el uso de la tablet y sus diferentes aplicaciones, su colega presta atención a lo que van haciendo los participantes y recorre las mesas para ayudar a los que presentan dificultades para seguir las indicaciones o realizar las tareas propuestas. La dupla no es elegida por los docentes, sino que es asignada por el Plan Ibirapitá, pero es habitual que sus integrantes planifiquen juntos e intercambien roles de un taller a otro para «no volverlo rutinario» y «no perder la chispa».

Durante el desarrollo del taller son frecuentes las interrupciones y es allí cuando la existencia de una dupla de formadores bien aceptada facilita el trabajo y optimiza la calidad de la instancia de formación, ya que mientras un formador explica y contesta preguntas, su compañera o compañero se encarga de acercarse a los participantes con mayores dificultades y asistirlos para permitirles avanzar, bajar la ansiedad y tratar de evitar frustraciones. En cambio, cuando se observaron talleres a cargo de un único formador, hubo menores posibilidades de un trabajo personalizado y menor logro de objetivos de trabajo del propio formador. A modo de ejemplo, un formador comentó a los participantes: «La idea es dejar instalado a todos el correo electrónico porque eso se hace una sola vez, pero hoy no pude instalárselo a todos para poder empezar la clase en hora, pero pueden ir al MEC» (EF8). En este caso, aunque el formador se presentó con gran disposición al inicio del taller, esta actitud fue decayendo a medida que avanzaba. Al llegar a la parte en que se deben explicar las funciones de la tablet con conexión a internet,

aceleró el ritmo de las explicaciones sin lograr concitar la atención y concentración de los participantes.

También se observó que los talleres con dupla docente se caracterizan por una mayor participación y formulación de preguntas por parte de los asistentes, que son más escasas en los talleres a cargo de un único formador.

- Planificar con antelación el taller: los formadores Ibirapitá que tienen formación docente o larga experiencia como talleristas destacan la importancia de planificar con flexibilidad. Afirmar que su propia formación es de mucha ayuda para los talleres: «Saber de didáctica, saber cómo dominar un tema y bajarlo al mínimo para que el otro pueda acceder» (EF6).
- Ir de lo básico a lo más complejo: todos los formadores hablan de un orden o secuencia al enseñar el uso de la tablet sobre el cual se estructura el taller (exploración externa, lo que se puede hacer sin conexión y, finalmente, las funciones que requieren conexión a internet). «Hay que ser minimalista, muy simple todo [...] ir de a poquito para que pierdan el miedo» (EF3).
- Hacer, tocar y preguntar: se explica, se toca, se prueba y se pregunta si hay dudas. «Les decimos que interrumpan y no tengan miedo de tocar la tablet» o «Les decimos “toquen, toquen” y por eso empezamos tocando el piano». En otra instancia de formación: «Este taller no es para evaluar, toquen porque no se rompe, pregunten y yo me acerco».
- Explicar mencionando los íconos y colores: esto es para contemplar las dificultades que algunos pueden tener por baja visión y, en otros casos, por si hay personas analfabetas en el taller. «Me baso en íconos y colores porque no te dicen que no saben leer». En algunos talleres, al solicitarles que vayan a Juegos para utilizar la aplicación de piano, se les dice: «Vayan al color violeta, Juegos», «Toquen el puntito gris» (para encender la tablet) o «Si están borrando y se olvidaron de los lentes para leer, miren los colores» (EF3).
- Usar un lenguaje sencillo: se trata de evitar jerga técnica para procurar ser entendidos y no abrumar.
- No dar nada por sobreentendido: «Ni lo que parezca más simple, y hablar con tranquilidad como si no se tuviera apuro» (EF6).
- Dirigirse a las personas por su nombre: escribir el nombre de los participantes en la caja es una buena estrategia, ya que, al utilizarla como soporte, el nombre queda visible para el formador y puede mencionarlos por el nombre de pila de cada uno, lo que a veces sorprende. Sirve para generar un vínculo durante el taller y favorece la retroalimentación.

- Hacer llamados explícitos de atención: es habitual que cada vez que un formador vaya a explicar algo que es muy importante recordar realice llamados explícitos de atención a los participantes, empleando frases como «ahora presten atención», «esto es muy importante» o «recuerden siempre que...», o dando indicaciones muy precisas: «Mantengan el botón apretado hasta que aparezca el fondo blanco con el árbol de Ibirapitá» (para el encendido de la tablet), «Toquen con la yema del dedo, que sea con la yema del dedo, veo muchas uñitas», «Si dejo el dedo apretado no responde. Hay que dar toquitos cortitos para seleccionar tocando con la yema del dedo índice y no con la uña porque la uña no digita» (al enseñar cómo tocar la pantalla).
- Realizar pausas, ayudas y una retroalimentación constante: es común que, en los talleres, los formadores expliquen e indiquen hacer algo, hagan una pausa con el fin de dar tiempo para procesar la nueva información y para que prueben. Por ejemplo, el formador pide encender el dispositivo, hace una pausa y verifica si efectivamente todos los han encendido. También es común que cada tanto pregunte si «van bien» e incluso que mencione algunos participantes por su nombre para hacerles esa pregunta.

En un taller, una formadora pregunta cómo se hace para retroceder. Un participante responde: «Con el circulito del medio». «¡Bien, ¡Yannet!», retroalimenta la formadora. Durante el momento en que se están tomando *selfies* y filmando, la formadora pide que levanten la mano si se trancan. Los formadores expresan que el *feedback* es importante para alentar y dar seguridad: «Buscan que les digas “vas bien”, “perfecto”» (EF5).

- Apelar a la experiencia previa y a lo cotidiano por comparación o analogía: algunos formadores consideran importante «hablar desde lo vivencial», «apelar a lo cotidiano», «buscar estrategias para que puedan relacionar lo que enseñamos con su vida diaria». En los talleres, suelen utilizar analogías o comparaciones con ejemplos de la vida cotidiana, fácilmente entendibles, que permitan crear conexiones que luego sean fáciles de recordar: «Les decimos: ¿Cómo toca usted una plancha caliente? Así es como tiene que tocar la pantalla», «Pulsar sobre la tablet como tocar una plancha caliente o como el picotazo de una gallina» (EF2) o «Al borrar pide que confirmen si quieren borrar, pero con los colores nos podemos guiar. Es como el semáforo: verde sigo adelante, rojo paro» (EF3).

En otro taller un formador explica que los íconos son «cajoncitos en los que hay cosas que podemos guardar» y que «los cajoncitos tienen cosas asociadas al nombre del cajoncito».

Para explicar la conexión al wifi en uno de los talleres, se utilizó esta analogía: «¿Se acuerdan cuando movían la antena de la tv para sintonizar los canales y ver tele? Eso hace la tablet: busca señal y van a aparecer señales abiertas y cerradas» (EF₃). Para mostrar los botones de encendido y volumen de la tablet: «Es igual al control de la tele»; para aumentar el tamaño de la letra al leer libros digitales: «Utilicen los dedos como pinza que se abre o pongan juntos los dos índices y los separan», y para indicar cómo salir de una pantalla: «Tienen que tocar el circuitito, ¿vieron que parece un salvavidas? Para salir siempre toquen el círculo».

- Usar el humor y el juego: el uso del humor (algún chiste o contar algo) se concibe como una de las estrategias importantes de los talleres para romper el hielo. En un taller, una formadora bromeó diciendo que el ícono que tiene un corazón era para buscar pareja, lo que generó risas y comentarios que distendieron el taller. Incluso un participante siguió el juego y levantó la mano diciendo que necesitaba esa aplicación. En otro taller, antes de comenzar, una formadora invitó a «hacer gimnasia con los dedos» y a «saludarse moviendo los dedos».

De las entrevistas a los formadores de los centros de apoyo Ibirapitá que brindan talleres de profundización, surge que, al preguntar sobre estrategias, las respuestas obtenidas refieren más a los aspectos motivacionales y de socialización que a los estrictamente didácticos. No obstante, se mencionan algunas estrategias incluidas en el apartado anterior (ir de lo simple a lo complejo, no dar nada por sobreentendido, respetar el ritmo del que aprende, hacer una retroalimentación constante).

Los formadores destacan la importancia de trabajar en un clima distendido y cómodo, totalmente desestructurado, y de atender los intereses y promover la motivación, ya que entienden que es responsabilidad del formador generar disparadores.

Otra de las estrategias mencionadas por los formadores entrevistados es basarse en situaciones de la vida cotidiana: «Enseñamos el funcionamiento de la tablet tomando algunas situaciones de la vida cotidiana, no tanto la parte técnica en sí. Y eso nos ha dado muy buenos resultados» (EF₁).

En los talleres de profundización, se incluye la oportunidad de aprender a utilizar una gran diversidad de herramientas digitales y aplicaciones, según los intereses de los participantes. Entre ellas, se menciona a Google Maps, para realizar caminatas virtuales: «Eso les encanta. Algunos de ellos tienen antepasados que eran de Europa o han estado... y volver a esos lugares les encanta, les fascina y motiva mucho» (EF₇).

Otra estrategia consiste en incentivar el uso de la tablet para comunicación con familiares, procurando hacer las primeras experiencias en el taller para ayudar y dar confianza y para fomentar la autonomía posterior:

Cuando hacemos las dinámicas para redes sociales, siempre les decimos que se comuniquen con sus hijos o nietos, hermanos y sus familias, que les pidan el correo o lo contacten por WhatsApp y desde acá, desde el taller, nos comunicamos. Siempre encontramos del otro lado alguna familiar *pierna* [sic] que les contesta y eso para ellos es ¡woow! Tenemos algunos veteranos que han aprendido a usar Facebook y no se han despegado de Facebook después, hacen videollamadas [...] algunos tienen familiares lejos, en Estados Unidos, en Chile, en Montevideo [...] aunque las tablet no son compatibles para usar WhatsApp, hay un trquito para hacerlas compatibles y les instalamos WhatsApp. Eso es fenomenal. Les fascina porque pueden comunicarse con los hijos y los nietos que tienen WhatsApp. El simple hecho de ponerse en contacto con ellos los enriquece cantidad. Después vienen y me dicen: «Profe, estuve de llamada con mi hijo que estaba en tal lado» y vos le ves alegría en la cara y decís: «¡Qué bueno!» (EF7).

En lo que respecta al manual, en los primeros talleres observados en 2017, no se incluyó en la caja de la tablet una versión impresa, por lo que solo se disponía de la versión digital incorporada al dispositivo. A falta de manual impreso, una dupla diseñó un folleto para enseñar el encendido y apagado de la tablet, y lo entregaba impreso al término del taller: «Hubiera sido valioso contar con manual impreso, son de leer, sentir lo tangible» (EF6).

En general, los formadores indican a los participantes del taller que existe un manual digital, aunque escasamente muestran cómo acceder (solo uno lo hizo al explicar los libros electrónicos). Lo común es la indicación de acceder al manual «tocando el signo de pregunta que aparece en la tablet».

En los últimos talleres observados en 2018, la caja de la tablet incluía un manual impreso, pero no se utilizó a pesar de que tuvieron que manipularlo para sacar los demás componentes incluidos en la caja. Solo en un taller una formadora, al solicitar a los participantes abrir la caja, pidió sacar también un librito, diciendo que «la tablet trae un manual de ayuda y es un librito práctico que se puede leer». Ningún participante hizo preguntas al respecto de ese impreso. Las formadoras tampoco mencionaron la existencia del manual en línea.

Algunos formadores entrevistados expresaron que los usuarios prefieren la explicación presencial por parte del formador en lugar de consultar el manual. Un formador consideró que el manual es insuficiente para resolver los problemas de las aplicaciones de las tablets.

Actitudes y comportamientos de los formadores durante los talleres

El trato respetuoso, la actitud cordial, amigable y paciente, y la clara intención de solucionar todo contratiempo que pudiera surgir fueron el común denominador en todos los formadores y formadoras que tuvieron a su cargo el desarrollo de talleres en los que se realizó observación y fueron también algunas de las características y actitudes que los propios formadores entienden que son necesarias para realizar su tarea.

Un formador de talleres de profundización comentó:

Es un trabajo de mucha paciencia, amor y calidez porque a esa edad el adulto mayor está mucho más sensible. No es lo mismo trabajar con chicos a los que a veces hay que levantarles la voz para llamar la atención que con un adulto mayor que por la edad tiende muchas veces a ponerse un poquito porfiado [...] hay que trabajar desde la calidez, le salga o no le salga. Me han tirado la tablet arriba de la mesa y se han empacado, entonces uno va y se sienta al lado, lo conversa, le buscás el interés, le decís: «¿Qué le gusta a usted?» (EF7).

La consideración de los aspectos subjetivos está muy presente entre los formadores («no hay que olvidar que son adultos, no niños», «no olvidar que estamos trabajando con personas»), quienes enfatizan en la importancia de la motivación y en que las personas mayores pierdan el miedo a tocar la tablet («lo primero es romper el hielo, que se abrieran, perder el miedo»).

Para los formadores es fundamental ser siempre muy amigables y coinciden en que nombrar a las personas por su nombre de pila crea un vínculo y una cercanía que facilita el desarrollo del taller —«que la disfrutes María» (al entregar la tablet) o «vas muy bien Julio» (durante el taller)—.

La observación participante en talleres de entrega del Plan Ibirapitá permitió comprobar dos comportamientos de los formadores que sobrepasan los aspectos vinculados a la instancia concreta de enseñanza del uso de la tablet en el taller en sus aspectos básicos y los posicionan como mediadores de información: contestan preguntas y aportan información sobre temas vinculados a las tablets (cuidados, cómo proceder en caso de roturas, robos o reclamos para la reparación) y, por otra parte, informan sobre las oportunidades existentes para profundizar conocimientos y de la existencia de los centros de apoyo Ibirapitá.

En un taller, la formadora mencionó que las tablets tenían noventa días de garantía, que se debía utilizar el correo para enviarlas a reparar sin costo en

caso de que surgiera un problema en ese período y que fuera de ese plazo se cobraba quinientos cincuenta pesos por cualquier reparación y no se cobraba el envío. Un formador comunicó que, en caso de robo, el dispositivo mantenía el nombre del titular y que el Plan Ibirapitá no reponía equipos robados.

Entre las recomendaciones de los formadores para los cuidados y el uso autónomo de la tablet, se incluyó la de escribir en un papel las instrucciones de encendido y apagado o la contraseña de acceso a internet y colocarlo en la puerta de la heladera. También se indicó limpiar la pantalla «con un pañuelo descartable o lo que usan para los lentes, pero no la mojen» y se dieron otras sugerencias como «hay que acordarse de apagar la tablet, vas a inicio, elegís apagar y ya está» o «hay que sacar las fotos con buena luz porque la cámara no trae *flash*».

Finalmente, se brindaron algunos consejos prácticos: «Hay que desenchufar los cables, guardar el cargador [...] las baterías se van desgastando con el tiempo [...] se puede usar mientras se está cargando [...] si la batería muestra un rayo, quiere decir que se está cargando».

En algunos talleres, las formadoras advirtieron que la ranura para enchufar el cargador es una de las partes más sensibles del dispositivo y que suele romperse si se manipula mal o se le hace fuerza, recomendando «no hacer movimientos para arriba y para abajo». En un taller, la formadora también recomendó marcar con esmalte de uñas o fibra permanente la cara que debe quedar hacia arriba al insertarlo.

Otras informaciones compartidas refieren a las posibilidades que ofrecen las diferentes aplicaciones existentes en el dispositivo que pueden ser útiles para la vida cotidiana de las personas mayores. Entre estas, se suelen mencionar la calculadora, la alarma, el acceso al pronóstico del tiempo, los mapas y las redes sociales («sirve para comunicación y para entretenimiento», «dicen que acerca a las personas, se han conocido nietos por las tablets»).

También se mencionan herramientas específicas incluidas en el dispositivo («con *bluetooth* pueden pasar rápidamente fotos de la tablet al teléfono») o la utilidad de aplicaciones como la de Cultura y Deportes o la posibilidad de hacer trámites y gestiones del Gobierno (solicitar hora para ser atendido en el BPS, ver el recibo del BPS, el vencimiento de la Contribución Inmobiliaria y «más de tres mil trámites sin movernos de casa»). En algunos talleres se explicó que, en ciertos casos, se puede hacer el trámite completo desde la casa y, en otros casos, informarse sobre qué documentación es necesario llevar.

Durante los talleres, es común que los formadores comuniquen la posibilidad de profundizar conocimientos en talleres temáticos («un día para profundizar en un tema»), cuyas fechas se dan a través de la propia tablet o por celular. Asimismo, ante preguntas específicas —por ejemplo, cómo acceder a audiolibros—, se les comenta que pueden recurrir a clases de apoyo y los derivan a centros de apoyo Ibirapitá («pueden ir al Espacio de

Inclusión Digital de la Biblioteca donde hay funcionarios que pueden ayudarlos con las dudas»).

El acceso a internet se plantea como una de las principales limitantes del plan y, en todos los talleres, se informa que quienes no tienen internet en su hogar, lo tendrán a través del plan Universal Hogares de Antel, que les permite acceder a un giga mensual gratuito: «Antel da un giga por [el programa] Universal Hogares, pero lo que dura depende del uso que se haga de la tablet. Para leer el diario, se gasta muy poco; para escuchar radio, un poco más, y para mirar videos, mucho».

Cuando preguntan si es posible aumentar la cantidad de gigas o recargar, se les responde que es posible, pero que tiene costo para el usuario: «Si se termina, se puede hacer recarga para la tablet con el número de teléfono o llaman al 123». Ante la pregunta de qué planes existen, la formadora les dice que consulten en Antel.

También se suele explicar que hay diferentes modelos de tablets y que los usuarios con teléfono fijo han recibido un tipo de tablet (sin chip) y los beneficiarios sin teléfono fijo reciben otro tipo de tablet (con chip). En la localidad de Quebracho, se organizó un taller exclusivo para beneficiarios sin teléfono fijo, habitantes de zonas rurales aledañas. No obstante, en ocasiones, las realidades locales impactaron directamente en la posibilidad de uso del dispositivo y no siempre los formadores tuvieron conocimiento de las dificultades existentes. En un taller en Quebracho, la formadora comunicó que el chip para la tablet debía ser retirado en la oficina de Antel, donde se lo colocarían y configurarían. «En Quebracho no hay oficina de Antel. Hace como dos meses cerró», explicó una jubilada.

De los ocho formadores entrevistados en profundidad, solo dos de Paysandú afirman hacer seguimiento por correo electrónico, por sms o por teléfono a los usuarios anotados en los talleres, si no concurren. La práctica se registra solo en el caso de talleres de profundización que brindan los centros de apoyo Ibirapitá. «En los grupos terminás sabiendo nombre y apellido y dónde vive la persona, son asiduos» (EF7).

En general, no se busca generar instancias de evaluación del taller por parte de los participantes. Solamente una formadora del Plan Ibirapitá que es maestra comentó que con su dupla instrumentaron un método de evaluación del taller por tarjetas: «Les dábamos tarjetas para que escribieran qué les había parecido el taller, algunos hacían una carita, otros agradecían o ponían qué les había gustado, otros escribían lo que no habían entendido. Hicimos un mural e íbamos poniendo todas las tarjetas ahí» (EF6).

Actitudes y comportamientos de usuarias y usuarios en su encuentro con la tablet

En lo que respecta a la actitud y el comportamiento informativo de las personas mayores que participan en las instancias de capacitación del Plan Ibirapitá, la observación permitió identificar diferentes interacciones que se dan en el contexto del taller, además de las que se establecen directamente con los formadores: la interacción con el dispositivo tecnológico y entre pares, que está atravesada por aspectos motivacionales, por expectativas y por los posibles usos futuros de la tablet en la vida cotidiana de los participantes.

En los talleres de entregas de dispositivos en Paysandú y en Rocha, se observaron comportamientos comunes respecto al uso del dispositivo tecnológico que se vinculan al concepto de *barrera*, que refiere tanto a barreras biológicas y generacionales.

Entre las barreras biológicas, aparecen las dificultades auditivas (volumen de la tablet) y visuales (tamaño de los íconos y de la letra en las aplicaciones): «No traje los lentes y no veo», «Sin lentes no puedo ver, a esta altura todos usamos lentes», «Está bueno agrandar la letra», «Para mí la información de la tablet tendría que venir con letras grandes, que sea más notoria, que sea más llamativa».

Entre las barreras generacionales, las personas señalan que los procesos de aprendizaje requieren paciencia y dedicación: «Ahora que me enseñan, voy aprendiendo», «Ahora que aprendí lo básico, la sé usar», «...para nosotros no son pavadas porque somos más lentos», «Yo ya me perdí, ¿qué dijo?».

Entre los elementos facilitadores de las interacciones del taller, cobran protagonismo las ayudas entre pares y la posesión de experiencia previa en el uso de dispositivos táctiles.

Presentes en distintos momentos, las ayudas entre pares surgen en todos los talleres como una conducta de cooperación espontánea entre participantes y se desarrollan en forma paralela a las explicaciones y ayudas que brindan los formadores. Es frecuente que los participantes se apoyen y ayuden entre sí. En general, se trata de una ayuda que brinda la compañera o el compañero que está al lado. También ocurre en algunos casos que, aunque los mediadores del taller expliciten que se pida ayuda en caso de dificultades, esta se solicita al compañero y no al formador. A modo de ejemplo, la formadora explica que deben apoyar la tablet en forma horizontal y esperar un momento que encienda, pero un participante no entiende las instrucciones y el compañero interviene: «Ponela acostada y esperá hasta que prenda».

La experiencia previa en el uso de celular parece facilitar la comprensión de algunas explicaciones y permite establecer anclajes con el conocimiento

previo: «Es como un celular» (al pasar las fotos en el álbum y, en otro caso, al referirse al ícono que muestra el nivel de carga de la batería).

A su vez, la posesión de competencias digitales básicas hace que algunos participantes se adelanten al ritmo de lo que las formadoras van explicando. También son quienes suelen prestar ayuda. Por ejemplo, una participante ayuda a un hombre que está a su lado: «Tiene que tener el dedo apretado, que el botón se hunda»; o ante la pregunta de una jubilada: «¿Y si se me hizo muy grande la letra?», una compañera le responde que haga el movimiento contrario al que hizo para agrandar la letra: «Y para achicarlo hay que juntar los deditos».

La ansiedad al enfrentarse a un dispositivo tecnológico desconocido está presente en algunos participantes y suele aumentar cuando el compañero más próximo logra un avance más rápido que el propio. Como ya se indicó, cuesta lograr el golpecito adecuado con la yema del dedo sobre la pantalla, dado que algunos presionan demasiado, apoyan mucho tiempo o lo hacen muy suavemente, con temor. No obstante, los talleres logran ser lo suficientemente motivantes para continuar a pesar del desafío que significan.

En ese sentido, en general los asistentes a los talleres parecen estar dispuestos a salir de su zona de confort y aprender cosas nuevas, e incluso, imaginar cómo y para qué usarían la tablet: «Yo quiero aprender, pero vamos a ver si puedo», «Me dijo una vecina que puede sacar fotos», «¿Para tomar una foto y tenerla arriba de la mesa de luz sirve?», «Vos la llevás al fútbol y podés filmar», «¿Cómo me conecto en el ómnibus?», «Ahora no compro más el diario» o «Ahora la mandás por internet para conseguir novia, vos que estás solo», le dice un jubilado a otro cuando este le muestra la *selfie* que se tomó.

En otra etapa de desarrollo del proyecto, el diseño participativo de la solución tecnológica y, en particular, las pruebas del prototipo realizadas con usuarias de Paysandú y de Quebracho en 2018 (en su primera versión y, meses después, en una segunda versión) fueron instancias muy ricas para la observación del comportamiento informativo y la identificación de intereses y necesidades de información, las cuales no se incluyen en este capítulo, pero serán abordadas en publicaciones de artículos.

Percepciones de los formadores sobre los talleres, los usuarios y su propio rol

Según la percepción de los formadores, en Rocha, entre el 70% y el 80% de la asistencia a los talleres de capacitación inicial durante entregas —antes los jubilados se deben inscribir en forma voluntaria— está conformada por mujeres, que también son mayoría en Paysandú. Se considera que «las mujeres hacen más uso y están más interesadas en entender los dispositivos».

Algunos formadores entienden que las mujeres concurren más a los talleres porque están más motivadas y le encuentran, *a priori*, mayor utilidad a la tablet:

Las mujeres están más motivadas. El hombre se niega a los dispositivos, tanto al celular como a esto, porque, aunque están jubilados, sienten que le «están dando lo que tengo que hacer y no quiero perder tiempo con esto». Ya no tienen una actividad permanente, pero, supuestamente, ellos tienen que ir a arreglar las plantas, hacer sus cosas. Los hombres son muy de las estadísticas, del fútbol, de saber cuándo la noticia no es disfrazada [...] hay que enseñarles dónde está la noticia, cómo buscarla, que si necesita algo del diario del día antes puede ir a las ediciones anteriores y mirarlo, buscar la cotización de lo que cuesta un campo [...] si les das ese tipo de cosas y les mostrás que pueden hacer una planilla y ahí tener todas las cosas, ahí empiezan a querer venir (EF1).

La heterogeneidad de experiencias en relación con el uso de tecnología es la principal característica mencionada por los formadores, tanto de los talleres del Plan Ibirapitá como de los que se desempeñan en talleres de profundización en centros de apoyo.

La necesidad de dedicar tiempo en una atención más personalizada es sentida como una falencia por los docentes del Plan Ibirapitá y ejercida como una práctica cotidiana por los formadores de los centros de apoyo donde se organizan talleres de profundización.

En cuanto a la cantidad de participantes en los talleres, los formadores del Plan Ibirapitá consideran que treinta personas es un número excesivo, ya que «son muchos para atender y se puede personalizar muy poco», y que, además, tres horas de capacitación es poco tiempo:

Quieren que los atiendas en forma muy personal, me encantaría que nos diera el tiempo para acercarnos un poquito más [...] yo me iba siempre con el debe que no nos daba el tiempo, me quedaba con lástima de no

poder ayudar más [...] hacer todo junto en un paquete, esa es la dificultad, primero por la capacidad del adulto mayor de incorporar lo nuevo y porque cansa [...] si en tres horas querés meterle todo, es un error, es contraproducente [...] no es fácil que en tres horas todos puedan llegar al mismo nivel [...] es un curso inicial para manejo básico, pero es insuficiente, se precisan más prácticas y sobre todo que la persona mayor se sienta segura (EF6).

Por contrapartida, los formadores Ibirapitá que participaron en el Plan de Movilidad (llevando la tablet al hogar de personas que no podían trasladarse hasta los talleres) aseguran que, en general, lograron una mejor interacción a pesar de la diversidad de situaciones que encontraron en cada casa, algunas muy complejas.

Existe acuerdo en cuanto a que lo ideal sería trabajar con un grupo de no más de veinte personas en los talleres de entrega de dispositivos. Aunque casi la totalidad de los talleres eran para treinta personas, en algún caso se debió impartir para sesenta y en otros (aunque pocos) la cantidad mínima con que trabajó un formador fue de cinco o seis.

La opinión de los formadores de los talleres de profundización es que las tres horas que brinda el Plan Ibirapitá son totalmente insuficientes para aprender a utilizar la tablet y que se requiere tiempo de aprendizaje adicional. «Son solo tres horas y vienen clamando por ayuda» (EF1).

Respecto a la motivación de los participantes en los talleres que se realizan junto con la entrega del dispositivo, afirman que el taller facilita la motivación con que llega la mayoría de los participantes, ya que, aunque en general están expectantes y nerviosos, «vienen con buena onda total siempre [...] es más fácil enseñar si están motivados, con total disposición [...] un entusiasmo impresionante, no querían perderse nada» (EF3).

Entienden que, en su transcurso, el taller tiene que ser dinámico, entretenido y contextualizado a los intereses de los participantes, no puede ser algo acartonado. «Debemos motivarlos para que cuando lleguen a su casa tengan ganas de prenderla» (EF2).

Al preguntarles qué cosa entre el conjunto de experiencias de los talleres les resultó más sencilla, los formadores se refieren a las interacciones con la cámara y la escucha de radios porque «les encanta», «les resulta fácil», «abre, motiva, hace que se animen a tocar», «crean un clima interesante». En cuanto a las dificultades, ambos grupos de formadores señalan que las principales son el miedo a tocar y romper, los prejuicios e inexperiencia en el uso de tecnología y las complicaciones para conectarse a internet. Consideran que una buena motivación facilita mucho la instancia de formación e incide de forma positiva en los resultados.

Los formadores señalaron como una de las principales dificultades la adquisición de destreza en el manejo táctil (cuesta mucho el toque con la yema del dedo) y la conexión a wifi. En este sentido, resulta más fácil enseñar el uso del dispositivo a quien tiene experiencia previa en el mundo digital:

Es más fácil enseñar al que tiene un teléfono, el que tiene un lavarropas, tuvo un video, el que tuvo una televisión..., pero hay gente que ni eso. Parece mentira, pero es así [...] se les complica moverse dentro de Ibirapitá. «¿Dónde está el arbolito?», preguntan. Buscan el arbolito y no está. Y te dicen «¿Por qué me dice que está buscando el buscador?», o en el procesador de texto quieren borrar la frase «Escriba algo aquí», pero no tienen que borrar nada porque no hay nada escrito (EF1).

La conexión a wifi resulta un proceso complicado porque lleva dos o tres pasos, porque hay que digitar correctamente la contraseña la primera vez y porque, además, «no está pensado para gente que no sabe leer ni escribir».

El problema principal de todo es entender la conexión de wifi, por ejemplo, la de la biblioteca sirve para la biblioteca y la de casa sirve para casa. La conexión a internet es un escollo por dos cosas: porque ellos se olvidan y, además, la tablet trae un defecto y es que la conectás a una antena wifi y funciona dos, tres, cuatro o cinco meses, y un día se borra la contraseña, se desconecta sola (EF1).

Los prejuicios sobre la tecnología, y las tablets en particular, también están presentes: un formador narró el caso de una persona que vino a buscar la tablet con su nieto, diciendo que era para el nieto, y al participar en el taller le interesó para sí misma, por lo que al retirarse dijo que «la iba a tener que compartir» con el nieto.

Hay una cultura en la gente que dice ¿para qué voy a aprender esto si soy viejo? ¿Para qué me va a servir? Más vale clavo un poste y salgo. Pero no sabe que él puede mirar cómo se alambra y saber cómo colocar el poste [...] Nosotros tenemos que generar disparadores. A mí me decían que quería que les enseñara a dibujar. Yo no enseñé dibujo, pero en la tablet pueden aprender a dibujar, les digo. Y entonces se entusiasman y quieren mirar tutoriales (EF1).

Tengo gente que ha agarrado la tablet en blanco y me dice: «Vengo porque me invitó fulanito, pero no me gusta, no quiero». Romper ese temor y negación es una de las principales cosas que tiene que hacer el formador (EF5).

Queremos que se sientan propietarios de la tablet, que no es para su hijo o para su nieto, que la tablet los va a arrimar a ellos a mucha cosa (EF1).

El miedo a tocar y romper está presente y por eso se trata de buscar el interés de la persona para utilizarlo como disparador en su acercamiento inicial a la tablet: «Piensan que no pueden con esto porque nunca tuvieron. El no haber tenido un contacto con un dispositivo que pasa a ser un cuco, pero ¡del cuco más cuco!» (EF1).

El trato prolongado de los formadores con los y las usuarias que asisten a los talleres de profundización permite la identificación de otras dificultades, además de las ya mencionadas, como la pérdida de memoria:

El gran problema para la informática en las personas adultas es su memoria. Ellos toman nota, pero luego no saben cómo acceder. Yo siempre les pongo como ejemplo los pasos para hacer una torta. Que primero ponés los huevos y después el azúcar, son pasos que vos tenés que ir dando para llegar a una cosa, ¿verdad? Y bueno, también en el dispositivo sería igual, pero ellos no lo toman así. No se dan cuenta por ejemplo que, si van a multimedia, van a encontrar los dispositivos que les van a permitir mirar videos, audios, y todo ese tipo de cosas. Ellos creen que las cosas se desparraman. No saben, no recuerdan los pasos. Entonces te van a preguntar veinte mil veces cómo llegar. Porque saben para qué es, pero no dónde está. Cada vez que cambian de pantalla, porque va haciendo otro procedimiento, pierden la noción de dónde estaban (EF1).

También se mencionó el valor de la tablet para quienes están en situación de dependencia o poseen alguna discapacidad y como herramienta de alfabetización básica:

Una señora que vino aquí a aprender ella porque el esposo está en una situación difícil de salud y para el hombre ahora la tablet es como un pedazo de él mismo, porque no sale a ningún lado. Entonces hubo que lograr que la señora aprendiera cómo manejarla para que le enseñara [...] hay gente que tiene problemas de sordera y ahora pueden acceder a leer de todo, buscando y aprendiendo a buscar. Aprenden a acceder, a mirar todo. Se sienten como llenas porque pueden dialogar con algo [la tablet] cuando de repente en su día a día no pueden dialogar porque el oído lo está limitando [...] nosotros no somos maestros ni docentes, pero los estamos acercando a volver a escribir, a poder poner su nombre, a poder poner cosas, como para la gente que puede hacerlo no es nada, pero para ellos es cómo me llamo, cómo firmo, si puedo hacer una

firma, si puedo buscar una dirección de mi casa en el Google Maps... saber en dónde estoy en Paysandú, en Uruguay, qué es Uruguay (un país). Vos me dirás estás loco, pero es así (EF1).

A su vez, varios formadores destacan la importancia del ámbito de taller como espacio de encuentro, oportunidad de socialización. Esto se vincula a la experiencia de aprender juntos, que la mayoría de los participantes hace muchos años no tenía («se iban contentos, nos abrazaban», «el taller terminaba a las doce y hasta las doce y veinte estaban haciendo cola para darnos besos»), pero también a la vivencia del taller como una oportunidad para superar la soledad:

El adulto mayor se siente muy solo. Una de las enfermedades de la vejez es la soledad. He observado que cuando ellos vienen al taller, si bien vienen a aprender a usar la tablet, también vienen a socializar. Después se forman camarillas entre ellos y se ponen sumamente exigentes. Quieren repetir el taller si hay lugar, pero con su grupo de amigos que hicieron en el taller, no quieren que los pongas en otro grupo. Se van todos juntos, vienen todos juntos. El taller tiene ese componente social (EF7).

Otro tema que se conecta con la soledad es la ruptura de vínculos familiares, en especial cuando hay situaciones de distancia geográfica. Allí también la posibilidad de uso autónomo de la tablet ofrece la posibilidad de acercar, conectar y comunicar:

Una de las cosas que más me emocionó fue saber que una persona ahora se puede comunicar con su hijo que hace más de veinte años no ve [...] Hay personas que no tienen a nadie, que están solas y la tablet es lo máximo, le ocupa el tiempo (EF1).

También se percibe a la tablet y a los talleres de formación como una herramienta de integración social e inclusión ciudadana:

Me encantaría que la tablet no sea solo entretenimiento, solo sacar fotos, sino que sea un vehículo de ciudadanía, que modifique la vida cotidiana. Que sea una herramienta, para que ellos también desde ahí efectivicen sus derechos, de opinar, de tener acceso a determinadas cuestiones, decisiones, informaciones del Estado (EF2).

Me parece importante el Plan Ibirapitá y los talleres que damos porque se trata de incluir a las personas mayores. Cuando la persona llega a determinada edad, queda apartada, se empieza a dejar de lado. El gobierno quiere incluirlos digitalmente como ciudadanos y eso va más

allá de la tablet. En los talleres veo que, cuando empiezan a utilizarla de verdad, están contentos porque ven que pueden hablar con menganito, con fulanito, aprender cosas en un video o filmar, pasarse fotos con su vecino. Esas me parecen cosas positivas (EF1).

Algunos formadores manifestaron que el dispositivo entregado por el Plan Ibirapitá tiene limitantes técnicas o de diseño que en algunos casos desmotivan el uso. Entre ellas, mencionan la capacidad de almacenamiento de la tablet («después que agarran vuelo, quieren mandarse fotos o bajar juegos o integran redes sociales y la tablet se llena y no pueden. Eso los frustra. Algunos se han comprado otra tablet») y la existencia de algunos íconos muy pequeños. En 2017, un formador señaló que sería bueno incluir en el dispositivo la búsqueda por voz.

Respecto al manual de la tablet, la mayoría de los formadores considera que «está muy bien hecho», pero no es fácilmente accesible («el tema es encontrarlo»). No obstante, un formador considera que le falta más información y tiene que ser un poco más concreto respecto a lo que tiene que hacer la persona frente a un problema:

La información que trae es muy limitada, es como si fuera un electrodoméstico, y no lo es. Las solicitudes de actualización son frecuentes y ellos no saben enfrentarse a esas cosas. Se supone que la tablet lo hace automáticamente, pero no es cierto. Aparte, las limitaciones que trae el *hardware*, porque la máquina ahora mismo es como una especie de juguete. No tiene potencia, pero trae aplicaciones instaladas, como Facebook, que es lo que más quieren usar, que es superpotente. Traga memoria que da miedo y la máquina se tara cada dos minutos [...] esas cosas no están especificadas en ningún lado. Ellos no entienden y después, cuando empiezan a usarla de verdad, que les gustan los jueguitos, que se bajan cuatro aplicaciones, que se les trancó la máquina y no la pueden usar. Y eso conlleva una frustración y tirar la máquina al costado y no venir más (EF4).

En cuanto a sus propias necesidades o debilidades como formadores, se menciona la falta de formación para interactuar con personas con distinto tipo de discapacidades. Algunos sienten como una carencia la falta de espacios y horas de coordinación y seguimiento para el intercambio de estrategias e ideas: «A mí me gustaría haber tenido un *feedback*, uno se queda más o menos conforme, pero es subjetivo» (EF2).

En lo que respecta al éxito de los talleres, afirman que depende en mucho de la motivación que traiga el adulto mayor o de la que se logre establecer en el propio taller, así como de la iniciativa del propio formador:

Mucho del éxito del taller depende del formador, pero a su vez eso queda muy librado a la iniciativa del formador, que se ponga la camiseta y se comprometa. Con una libertad tan completa, al final el formador se siente un poco solo (EF6).

Los formadores de Paysandú crearon un grupo privado en Facebook, que se considera insuficiente, y se usó fundamentalmente para compartir fotos. También varios formadores mencionan la falta de un lugar en la ciudad donde los usuarios puedan recurrir en casos de mal funcionamiento o roturas y también plantean la necesidad de «un referente Ibirapitá postaller» para hacer seguimiento y brindar respuesta a dudas de los usuarios, especialmente porque el servicio de consulta y ayuda por el 0800 puede resultar «muy frío y, si se les rompió la tablet, no sabían qué hacer».

En general, los formadores entienden que falta difusión sobre los lugares de capacitación y sobre los lugares de la ciudad donde hay internet gratis, ya que los usuarios podrían ir a conectarse si no tienen internet en su hogar. Asimismo, plantean las demoras de Antel en las instalaciones de Universal Hogares, así como las limitaciones del otorgamiento de únicamente un gigabyte:

Muchas aplicaciones necesitan internet, como leer el diario. Se les prometió que se le iba a dar a cada jubilado, pero hay demoras [...] hay como un doble discurso: te entrego la tablet, que esta superlinda, superaccesible, que es superútil, que el programa está pensado, pero, si no tienen internet, no pueden leer el diario ni mirar videos (EF6).

...en colonias de emigrantes todos iban porque querían aprender Skype». «Para las personas del campo es una motivación ver la tele en la tablet, aunque, si se cuenta únicamente con un giga de Universal Hogares, se gasta rápido (EF3).

Aportes de los formadores para el desarrollo de una solución tecnológica en el marco de la investigación

Como uno de los objetivos de la investigación era el desarrollo de una solución tecnológica con contenidos de información local para las tablets del Plan Ibirapitá de Paysandú y de Rocha, en las entrevistas en profundidad a formadores fueron indagadas sus opiniones y sugerencias sobre cómo mejorar el dispositivo, entendiendo de fundamental importancia sus aportes por

provenir de una praxis sostenida en el tiempo en lo que respecta al trabajo con personas mayores y con las TIC.

La mayoría de las sugerencias refirieron a la necesidad de mejora de acceso a internet, así como a facilitar el acceso a algunas aplicaciones, contar con una navegación más sencilla e intuitiva, incorporar nuevas aplicaciones y considerar a las personas con discapacidades. En general, consideraron que la conexión de los hogares y la colocación de chips han sido el gran cuello de botella, debido a las demoras de Antel, y que el hecho de no tener conectividad es un factor que desmotiva el uso. Plantearon la necesidad de aumentar la cantidad de datos a todas las tablets (en sus diferentes versiones) y que, al escribir la contraseña para conectarse a wifi, se permitan hasta cinco equívocos en lugar de solo uno.

La incorporación de juegos menos básicos y pensados más para adultos, la inclusión de WhatsApp y las posibilidades de navegación más sencilla e intuitiva —al menos en funciones que proveen información importante, como la referida a trámites del Estado y de la Biblioteca Ibirapitá— son otros de los planteos. También se propuso mejorar el tamaño de las letras, contar con íconos de mejor visibilidad, mejorar el manual y «que el despertador no esté tan oculto». Con relación a la necesidad de atención de capacidades diferentes, sugieren incorporar más libros con imágenes en la biblioteca, implementar alguna lupa en la pantalla y contar con entrada de voz para personas ciegas o de baja visión, de forma que puedan controlar la tablet hablando o con movimientos faciales.

En una segunda etapa, se recogieron las sugerencias y opiniones de formadores durante las instancias de testeo de la primera y segunda versión del prototipo desarrollado por el equipo de investigación. En general, se mostraron entusiasmados por el enfoque local de la propuesta y su utilidad al ofrecer respuestas prácticas a necesidades de la vida cotidiana:

En los años que tengo trabajando, nunca vi algo hecho acá y para acá. Las personas tienen que practicar para entender la tablet, para que entiendan tienen que usar la tablet, utilizarla con información de Paysandú, facilita eso (EF1).

Un formador consideró que el enfoque local de la propuesta, además de ser un elemento de motivación para el uso de la tablet, sirve como ayudamemoria para reencontrarse con el pasado en su presente, tener de qué hablar, de qué sentirse feliz. Lo visualizó como un *volver* que es:

Un encuentro con la memoria y la identidad de los beneficiarios con su historia personal y local, un volver donde se encuentra el placer de lo

conocido y la satisfacción de la persona de encontrarse nuevamente con las cosas que le gustan y hacen bien (EF1).

Es una perspectiva que resulta interesante, ya que la idea de inclusión tecnológica a todas las edades está generalmente direccionada al futuro, pero, en este caso, el formador enfatizó en las posibilidades de traer del pasado memorias que hagan sentir bien en el presente del usuario, en su aquí y ahora.

Otros formadores hacen referencia a la necesidad de información cercana que remita a su ciudad y a su entorno. En este sentido, EF2 menciona:

Es muy buena la propuesta porque en las tablets hay información de cultura y deportes, pero centralizada en Montevideo, no es información local. Es Montevideo y el Teatro Solís [...] está muy interesante la parte de eventos y novedades de Paysandú [...] la búsqueda de cosas locales en navegador los desmotiva (EF2).

Asimismo, EF3 señala:

Está bueno que sea local porque las personas mayores del interior son las que tuvieron primero la tablet, pero toda la información es de Montevideo [...] es una buena propuesta de contenido, conciso, claro, lindo contraste de colores, llevadero, re aplicable y está muy bueno que no se requiera el uso de teclado (EF3).

«Todos buscamos nuestro espacio en el mundo, la tablet debe recrear eso para los beneficiarios», afirmó otro formador, al enfatizar en la necesidad de un diseño realizado desde la empatía, de ponerse en la piel y la sensibilidad del otro, de tenerlo en cuenta, de consultar sus intereses y de que participe en la construcción de lo que va a usar en la tablet porque «no hay que subestimar al adulto mayor» (EF1).

Sobre los contenidos de la propuesta, consideraron muy atractivas las novedades de turismo local —los viajes cortos generan interés— y las distintas actividades que se desarrollan en el departamento. Respecto al tamaño de letra y a la extensión de los textos, les parece que «no puede ser extenso, que se lea sin requerir un gran esfuerzo [...] la fotito es muy importante» (EF2).

En general, a los formadores les parece acertada la diferenciación de contenidos por colores que propone el recurso y preguntan por la carga de eventos, indicando que la actualización es un tema crucial. Consideran acertado que la información nueva tenga una etiqueta «Nuevo» porque «la sugerencia de lecturas asegura 90% del uso». También se valoró como acierto el símbolo de inicio de la aplicación («que sea la casita está muy bien porque

ya lo identifican como inicio, está claro» y «que pueda usarse sin loguearse»), señalando que sería muy bueno asegurar usos que no requieran internet, ya que «es una preocupación constante del usuario que se le acabe el giga».

A modo de conclusión

De las mediaciones analizadas surge claramente el potencial de la tablet como herramienta de empoderamiento y autonomía, así como la importancia de los talleres como instancias claves para introducir a las personas mayores en su uso y profundizar el aprovechamiento de sus posibilidades.

Los formadores destacan su valor como herramienta de información y comunicación y entienden que quienes se logran apropiarse de ella, la tablet «les cambia totalmente la vida», se sienten útiles, están informados, tienen otros temas para conversar. Esto adquiere aún más relevancia en el caso de personas mayores que viven solas, que tienen problemas de salud o discapacidades que les impiden salir de su hogar.

Desde esta perspectiva, la tablet se visualiza como medio de inclusión e integración social, pero resulta crucial acceder a instancias de formación, ya que la familia no parece haber funcionado como apoyo al adulto mayor en proceso de aprender su uso.

Los talleres de formación son un estímulo y un apoyo para los y las jubiladas, y los formadores entienden que el éxito de estos depende en gran medida de la motivación que traiga el participante o la que se logre establecer en el propio taller, así como de la iniciativa y actitud del propio formador.

Consideran que los talleres que se brindan en el momento de entrega de la tablet tienen por finalidad la motivación, pero son insuficientes para introducir en forma efectiva en el uso y las potencialidades del dispositivo, aspectos en los que profundizan fundamentalmente los talleres que son impartidos en centros de apoyo Ibirapitá por formadores que no pertenecen al plan, sino a otras instituciones públicas, o por voluntarios.

Asimismo, se destaca la importancia del ámbito de taller como espacio de encuentro, como oportunidad para socializar y para vivir la experiencia de aprender en conjunto, que la mayoría de los participantes no tenía hace muchos años.

Se constató la buena disposición de los formadores, así como su gran conocimiento de las características de las personas mayores con las cuales interactuaron en el contexto de la mediación. Existe claridad en cuanto a su rol, el cual varía según el tipo de taller que impartan. En los talleres de

profundización, el vínculo es más profundo entre formadores y aprendices. En estos talleres es donde el formador puede trabajar en la ZDP y proponer actividades y tareas que paulatinamente van siendo más desafiantes, las cuales involucran interacciones muy personalizadas y la disponibilidad para brindar ayudas a lo largo de varias semanas e incluso meses.

Las entrevistas en profundidad permiten identificar la capacidad transformadora de estas mediaciones, en la medida que la conjunción de la acción formativa, la motivación y la interacción entre formadores y participantes —y entre estos últimos desde la cooperación y la socialización entre pares— en espacio de taller es capaz de conducir a la incorporación de habilidades complejas en el uso de tecnologías digitales y, también, de generar impactos sutiles y profundos vinculados a la superación de exclusiones y el avance en integración e inclusión social.

Las interacciones que durante los talleres modifican no solo a quien aprende, sino también a quien enseña van incorporando a su valija de herramientas un rico bagaje de experiencias y estrategias que nutrirán futuras mediaciones.

La formación de personas mayores en el contexto de la comunicación e información inclusivas sitúa en un lugar de relevancia la acción de los mediadores sociales responsables de acercar a esta población las posibilidades que ofrece el dispositivo electrónico del que ahora dispone.

Mediadores sociales de información y las mujeres mayores con sus tablets del Plan Ibirapitá

MARTHA SABELLI

Introducción

El mediador social de información ha sido un actor que hemos identificado en las investigaciones en el campo de comportamiento informativo de los últimos diez años y que hemos compartido en las conferencias internacionales bienales de la ISIC sobre comportamiento informativo, publicadas en *Information Research* y en capítulos de libros (Sabelli, 2012a, 2012b, 2014, 2016). Una comunicación abreviada sobre el análisis aquí presentado se divulgó en la ISIC 2020, realizada en Pretoria entre el 28 de setiembre y el 1 de octubre de 2020 (Sabelli, 2020).

Nuestras investigaciones en equipos interdisciplinarios nos han permitido confirmar la gran complejidad del proceso de uso y asimilación de información por parte de una determinada comunidad de ciudadanas comunes —especialmente en contextos desfavorecidos—, usuarias de información para su vida cotidiana, en que participan distintos actores en situaciones y en lugares. Entre ellos, destacaron los mediadores sociales de proyectos de instituciones ubicadas en comunidades específicas que trabajan en estrecho contacto con los vecinos de la localidad (mencionados en la primera parte del libro).

En este capítulo, se presenta el papel esencial de los mediadores sociales, ya abordado en el capítulo anterior por Carol Guillemot en relación con los formadores de los cursos del Plan Ibirapitá en los procesos de información de las mujeres mayores y sus tablets. En este sentido, nos centraremos en el marco teórico de la mediación social de información y en las funciones que pueden cumplir los voluntarios de la sociedad civil con sus diferentes perfiles como *correas de transmisión* en el proceso de búsqueda de información de las usuarias de las tablets.

Marco teórico

La revisión de la literatura revela algunos trabajos que estudian el comportamiento de la información y las prácticas de información de las personas mayores desde un punto de vista holístico. Son pocos los estudios que consideran, en su planteo, factores relacionados con la personalidad, las actitudes y la integración de la mujer mayor en su entorno familiar, barrio y amistades. No se encontraron referencias de trabajos desde la ciencia de la información que se centren específicamente en el estudio de las experiencias de las personas mayores con tablets distribuidas de forma universal y gratuita en un país.

Las referencias teórico-metodológicas sobre mediadores sociales insertadas en contextos desfavorecidos están ampliamente desarrolladas en los trabajos mencionados. Entre ellos destacamos el concepto de *gatekeepers* de Allen, el tradicional *principio de mínimo esfuerzo* revisado por Donald O. Case (2005) y por Case y Lisa M. Given (2016) y la investigación sobre *gatekeepers* de información en comunidades afroamericanas de John Agada (1999). Sin duda, algunos trabajos recientes sobre el tema son motivo de reflexión, considerando la obra emblemática de Cheryl Metoyer-Duran (1993).

El rol de los mediadores sociales de información, caracterizados por ser mediadores informales —*informal information mediators*—, a diferencia de los profesionales (los y las bibliotecólogas y otros), es esencial, pero sigue siendo escasamente estudiado por la ciencia de la información y, en específico, en el contexto de la vida cotidiana. Por ello, debemos recordar la relevante contribución de Karen E. Fisher y sus colegas en el proyecto de investigación Information Behavior in Everyday Contexts (IBEC) en la Information School de la University of Washington. En este marco, desarrollaron una línea de investigación sobre el denominado *lay information mediary behavior* (LIMB), estrechamente vinculada a la figura de los mediadores. Asimismo, volvimos al valioso capítulo de Karen E. Fisher y Charles Naumer (2006), que detalla la historia de la teoría sobre *information ground* y que aporta interpretaciones al valor del *lugar* para las mujeres mayores en el desarrollo de su cotidianidad, a los valiosos artículos en *Information Research* (Fisher, Landry y Naumer, 2007; Fisher, Naumer, Durrance, Stromski y Christiansen, 2005) y al que se centra en *mediaries* (Abrahamson y Fisher, 2007).

A diferencia de las mujeres jóvenes y adolescentes investigadas (2008-2015), las mujeres mayores tienen pocos espacios de socialización —como se detectó en la encuesta presentada en el capítulo 2 de esta segunda parte—. Sus *mundos pequeños* —estudiados por Chatman— caracterizados por la pobreza en información son más encapsulados y solitarios, donde las actividades se reducen a tareas domésticas y algunas salidas semanales.

Los espacios de comunicación con sus pares son parte esencial, no solamente como lugar de socialización, sino como apropiación del conocimiento que no les es ajeno, como intercambio en sus pequeños mundos del flujo propio del entorno que les rodea. Chatman (1999, p. 212) los denomina *life on the round*, que define como una forma pública de vida en la cual las cosas están implícitamente entendidas.

De allí la importancia adjudicada a los cursos del Plan Ibirapitá como también a aquellos creados como estrategia metodológica de la investigación (grupos focales y talleres), analizados en capítulos precedentes. En las reuniones, las mujeres mayores pudieron dialogar con quienes se sienten cercanas, capaces de escuchar y de recibir sus pequeñas vivencias y conversaciones comunes —*information ground*—, e intercambiar conocimientos implícitos sobre su vida cotidiana con sus pares. O sea, acercarse a un lugar donde pueden aproximarse a su modo de vida —*way of life* (Savolainen, 2008)—, donde construyen la pertenencia a una comunidad de pares. Sin duda, los resultados abren caminos que deben ser analizados con más profundidad y los procesos de subjetivización merecen ser abordados etnográficamente en equipos interdisciplinarios donde se integren investigadores desde la antropología y la psicología. Las prácticas llevadas a cabo por las mujeres mayores, al igual que por los adolescentes, «en sus universos existenciales, campos de interacciones y contextos de acontecimientos comunicacionales, constituyen la dimensión concreta donde los flujos de comunicación e información tienen cabida» (Sabelli y Rasner, 2015, p. 110).

Los mediadores sociales como motivadoras correas de transmisión y socialización de información local inclusiva

Los resultados recogidos de las extensas narraciones de informantes calificados (capítulo 2 de la segunda parte) y el análisis de su contenido sobre las percepciones sobre diversos aspectos de la estrategia del plan para la adopción y aceptación de la tablet por parte de las mujeres mayores, sus dificultades, el perfil de los formadores y las características de los talleres de distribución (capítulo 5) contribuyen a redimensionar a los mediadores sociales en los procesos de información cuando los sujetos-objeto de investigación de este proyecto viven solos, tienen edad avanzada y niveles bajos de educación (capítulo 2 de la segunda parte), así como el apoyo de los entornos familiares es mínimo. Se ha insistido en este último factor que aparece en todos los análisis

de resultados; así lo ven los informantes calificados, los formadores de los cursos, y las propias mujeres.

Por consiguiente, es ineluctable la presencia de correas de transmisión entre fuentes y canales de información que ofrecen las tablets. Estas correas son mediaciones humanas, empáticas, solidarias, facilitadoras, motivadoras de procesos de búsquedas de información inclusiva. Si bien es muy amplia la necesidad de información y también los horizontes a identificar, la información local —la más cercana a su vida cotidiana— es la más inclusiva e integradora. A continuación, veremos quiénes son los mediadores sociales de su entorno.

Las y los voluntarios como formadores-mediadores de información inclusiva

Por último, pero no menos importante, se entrevistaron a seis voluntarios hacia el final del proyecto en forma personal (uno de la ciudad de Paysandú, tres de la ciudad de Rocha, dos de La Paloma) y a seis voluntarios en entrevista grupal (ciudad de Paysandú). Los voluntarios constituyen una nueva figura creada para apoyar al plan en Paysandú y Rocha. En general, pertenecen a las convocatorias de voluntarios hechas por el MIDES y actúan como formadores-mediadores entre las mujeres mayores y sus tablets. Siete voluntarios se desempeñaban como tales por el plan en la ciudad de Paysandú, tres en la ciudad de Rocha y uno en La Paloma. Una de las entrevistadas en La Paloma no es una voluntaria inserta en el Plan Ibirapitá, pero ayuda en un club de personas mayores.

Sus historias fueron insumos importantes para identificar e interpretar las dificultades, motivaciones y necesidades de información de las usuarias. Había una diferencia interesante entre las personas voluntarias: dos eran hombres muy jóvenes (17 y 19 años), tres eran mujeres mayores de 65 años, una de ellas tenía 80 años. Todas ellas mostraron un gran compromiso y entusiasmo por su trabajo.

Los jóvenes voluntarios como formadores-mediadores

Los jóvenes voluntarios se mostraron muy comprometidos y entusiasmados. Ante la pregunta sobre qué les satisface más del trabajo, respondieron:

Me gusta. La gente hace cosas por amor, no por dinero. Hay gente que lo valora, siempre se valora, es encontrar a la persona. Yo siempre tuve

un buen vínculo con las personas mayores, me encanta [...] Es un boom, me sorprendió, era una cosa que estaba apretada, ya que no tenían tablet y, al usarla, sacaron lo que tenían dentro. Las ganas de aprender que tienen es fantástico [...] al mes están así [hace un gesto de chasquido con los dedos], lo tienen escondido, empieza a salir (ciudad de Rocha, 19 años).

Lo que me produce satisfacción es el aprendizaje. Te escuchan y te empiezan a comentar sobre su crianza, los tiempos que no eran los mismos. Está bueno que lo digan. A uno lo toman como un ídolo, en la casa están solos y encuentran una persona joven dispuesta a escucharlos, conversar... (ciudad de Paysandú, 17 años).

Se destaca el espacio de encuentro con la otra persona de su comunidad. Al crearse un clima amigable y grato, comparten recuerdos, se crea un intercambio fluido e inesperado —*information ground*—. Por ejemplo, el voluntario de Rocha, al referirse a las anécdotas emergentes en los encuentros, menciona: «En una visita a las viviendas del BPS [Los Palmares] dos hombres se acercan y cuentan sobre sus vidas, con gran alegría».

La paciencia aparece como uno de los principales objetivos de los voluntarios:

De adolescente era muy impaciente, y lo soy a los 17 años en otras cosas, pero desarrollo la paciencia con *las jubi* [así las llaman con afecto]. Si tengo que explicar diez veces, les explico y trato de buscar la manera más práctica de que asocien a la vida cotidiana. Tampoco les voy a hablar con un lenguaje informático, no les queda.

El joven de 19 años relata su pobre experiencia con su madre antes de ser voluntario: «No fui paciente, me pasaba con mamá. Ahora tomé conciencia de lo que pasaba, pierden interés si los tratan así [sin paciencia]...».

El miedo, la inseguridad y el sentirse excluidos aparece en el relato: «No sé si la sociedad los excluye, no sé si tienen miedo. Muy necesario, que algunos sacan el miedo» (ciudad de Paysandú, 17 años). No obstante, las mujeres son percibidas como más seguras y no temen intervenir en los talleres: «A las mujeres no les importa equivocarse, tienen más entusiasmo [...] los hombres son más tímidos para consultar y decir no sé» (Paysandú, 17 años). «Les anima más a las mujeres, los hombres no consultan, tema de crianza» (Rocha, 19 años).

Con respecto a la ayuda familiar, se confirma lo comentado por informantes calificados y formadores del plan: «No quieren ayudar. A veces hay jubilados que tienen nietos que le dicen andá al punto de ayuda, yo no sé» (Rocha, 19 años). «No aprenden con los nietos» (Paysandú, 17 años).

Ante la pregunta sobre dificultades percibidas, aparece, por un lado, la brevedad y continuidad de la capacitación: «Debe haber un trabajo posterior a la distribución. Vas a tu casa y te olvidás y nosotros no sabemos lo que pasa» (Paysandú, 17 años); y, por otro, las dificultades encontradas en sectores más desfavorecidos y alejados del centro de la ciudad (las viviendas del BPS, El Higuierón, en la ciudad de Rocha): «No van al centro, dicen tengo que pagar taxi, la distancia es un problema [para ir a los talleres], es un barrio alejado. No podemos esperar que vayan al centro, pienso el año próximo poder volver» (Rocha, 17 años). Sin duda, las actividades son difíciles si tomamos en cuenta que hay dos voluntarios en la ciudad de Rocha.

Los graduados recientes como voluntarios mediadores

En la ciudad de Paysandú, se desempeñaban cuatro jóvenes graduados y dos por graduarse (de 21 a 27 años): dos psicólogas, una trabajadora social, una nutricionista, un especialista en informática, un estudiante de profesorado en Sociología. Trabajaban —desde 2017 o se iniciaron ese año (2018)— como voluntarios en dos espacios Ibirapitá: en Cajupay y en Covisan 6. Las y los usuarios, según sus percepciones, pertenecían a sectores sociales medios y ya conocían, en menor o mayor medida, dispositivos previos parecidos o iguales a la tablet, por lo cual ya estaban familiarizados. Las clases estaban conformadas por cuatro o cinco usuarios que eran estables, a los cuales se podía sumar alguno más en función del tiempo, la distancia y el clima.

Fueron entrevistados en grupo por quien escribe este capítulo, al igual que el resto de las entrevistas a voluntarios, en un aula de la sede Paysandú del CENUR Litoral Norte de la Udelar, con anterioridad a un taller de presentación de la segunda versión de la solución tecnológica en las tablets por el equipo del INCO.

Ante la pregunta sobre qué les satisface más del trabajo, respondieron: «Empoderamiento de los propios jubilados, por ejemplo, uno expresa poder comunicarse con su hijo y ampliar la relación cortada por la distancia»; «verlos con cosas mínimas que para nosotros son normales, se ven en la cámara y se maravillan»; «favorece la autoestima, pueden usar la tablet y acceder a tutoriales, como hacer una pared de yeso»; «que les dé curiosidad, autonomía, verlos contentos por comunicarse»; «cuando se van contentos luego de clase y con nuevas capacidades para comunicarse».

Ante la pregunta sobre las dificultades percibidas: «He visto que a la hora de informarse van al mismo diario y no buscan otro»; «no cuentan con tanta memoria, la tablet tiene globitos muy chicos, no ven bien»; «la letra no les permite ver bien, tienen dificultad para poder ampliarla»; «tienen miedo de romper la tablet»; «es una dificultad el no tener tiempo, no me da el

tiempo para seguir explicándoles»; «el sistema operativo deber ser más fácil, a veces hay salir».

Al profundizar sobre sus intereses y hábitos con la tablet, mencionaron la inmediatez práctica, repetida por todos, que vinculan con la capacidad de comunicarse con sus familiares: llamar por Skype, chatear por Facebook, entre otros. Se señaló también que la mayoría responde con entusiasmo a lo visual: imágenes, mapas en 360°, videos. Les encanta Pinterest e Instagram. Algunos muestran interés por juegos de palabras y puzles, pero son la minoría. Sin embargo, todos llegan a la misma conclusión: las necesidades que les hacen llegar las y los beneficiarios están ligadas a la época a la que pertenecen. Se preocupan por las noticias en relación con su familia, sobre datos e información del BPS, ya que «la página web es muy confusa para ellos».

Al entablar un diálogo sobre las usuarias mujeres mayores, aunque no pertenecen en general a sectores desfavorecidos, recogimos los siguientes comentarios sobre sus intereses, necesidades de información y preocupaciones: «Las veo como personas que quieren relacionarse, pertenecer a un grupo»; «las habilidades varían de acuerdo a la edad, por ejemplo, una usuaria de edad avanzada tiene problemas de visión»; «se interesan por asuntos que puedan aplicarse, como tejer, cocinar, comunicarse con un hijo que vive en el extranjero, hacer video llamadas por WhatsApp, el WhatsApp es un tema recurrente»; «les interesa lo pragmático, tutoriales, hacer cosas, crochet, etcétera»; «interés por noticias, por ejemplo, una usuaria quería saber sobre un huracán en Estados Unidos, donde viven familiares»; «muestran preocupación por la herramienta en sí, por la tablet, por los gigas a pagar por mes».

Con respecto a nuestro centro de interés, los comportamientos en la búsqueda en internet, las respuestas fueron escasas: «Teclean, no encuentran; dificultad para usar el navegador, importancia de buscar en el navegador». No identifican los navegadores de búsqueda como tales, es decir, no llegan a comprender lo que supone una herramienta de búsqueda ni la magnitud que alcanza. Hay un mundo nuevo tecnológico que desconocen y no llegan a visualizar su tamaño y potencial, por lo tanto, descuidan su uso.

Por el contrario, fueron más expresivos ante las preguntas sobre temas de interés local: lugares e historia de Paysandú, fecha de cobro, etcétera. En general, los temas coinciden con los identificados en la encuesta y en los grupos focales (capítulos 2 y 4 de la segunda parte).

Las voluntarias pares como mediadoras sociales de información

La mediación de información entre pares es una construcción social relevante tanto desde perspectivas teóricas como desde nuestros antecedentes de investigación empírica en comportamiento informativo, especialmente en el

proyecto de adolescentes y servicios de salud (Sabelli, 2014, 2016). Además, es un recurso esencial para el Plan Ibirapitá por sus características de distribución universal y las dificultades para su continuidad y desarrollo en un número muy amplio de personas beneficiarias.

De las cuatro voluntarias entrevistadas, dos son de la ciudad de Rocha y dos de La Paloma. Las entrevistas se plantearon en forma abierta y sin pautas estructuradas, debido al interés en conocer sus percepciones sin sesgar las narrativas. Sin duda, la voluntaria de ochenta años que vive sola, pero con una familia amplia y cercana (hijos, nietos y bisnietos), a quien el día anterior a la entrevista le habían festejado su cumpleaños en una gran fiesta sorpresa, despertó en nosotros gran atención y atracción. Es una mujer con gran dinamismo, optimismo, autonomía (le gusta vivir sola hace cuarenta años), creatividad, solidaridad y ansias de aprender en forma participativa y ayudar a otros en los talleres. Tiene y usa computadora hace cinco años. Fue muy gráfica su respuesta ante la pregunta de por qué le interesó ser voluntaria: «Fui a Ajupenro a conocer más sobre la tablet, pues no la usaba y no la conocía a fondo. Voy a enseñar a los que recién empiezan y yo también aprendo cosas nuevas que van apareciendo».

Como no podía ser de otra manera, ante la pregunta de cómo ve la relación con los otros, respondió: «Lo más lindo, hay gente que conozco porque soy de Rocha, está muy entusiasmada la gente [...] hablar con la gente me encanta [ríe], es gente que no sabe nada, me gusta que aprendan, aprenden rápido, son tan amables las personas que vienen, da gusto». En cuanto a las dificultades y su adaptación a los obstáculos, respondió:

Ellas hacen lo que les digo, explico lentamente, hay gente con más dificultades que otras, creo que los más viejitos, pienso yo, son gente que no entiende, aunque le explique varias veces [...] yo no sé si la agarran en la casa [la tablet] hay que explicar de nuevo [...] tienen más dificultad los más pobres, viene gente muy pobre.

Para enfrentar las dificultades, considera que «tendría que haber un lugar en el barrio, en cada lugar debería haber un grupo, hay personas en cada barrio que saben manejar la tablet».

Las otras voluntarias entrevistadas también son pares entusiastas, por ejemplo, una exdocente jubilada de sesenta y siete años residente en el balneario La Paloma, centro poblado por numerosas mujeres mayores que viven solas y residen todo el año después de mudarse desde otros lugares del país. En general, pertenecen a sectores socioeconómicos medios.

La docente fue a retirar la tablet, y la coordinadora la identificó como posible voluntaria y la invitó en abril de 2018. Con acierto se pudo constatar su gusto por la docencia, confirmado en la conversación:

Me encanta [...] trabajo con ganas, me encanta trabajar con las personas mayores, me encanta dar clase, ver cómo personas mayores como yo con menos experiencia atienden y usan las tablets [...] las adoran, escuchan la radio, leen el diario, ven la televisión, la usan para leer algo.

Con respecto a los motivos de insatisfacción, respondió: «Veo que hay gente que no las va a usar, la va a usar el nieto, y cuando le preguntan a los hijos o nietos, no les entienden nada».

Las narrativas de las otras entrevistadas confirman los perfiles: entusiastas, optimistas, solidarias, con ganas de enseñar en forma participativa y con paciencia, siguen el ritmo de sus pares.

Discusión de los perfiles según algunos conceptos de la literatura consultada

El perfil de las mediadoras pares es consistente con algunas características consideradas altamente positivas para favorecer la autoestima de las mujeres mayores. Cada persona percibe su edad cognitiva según la confianza en sí misma. En este sentido, nuestras voluntarias se muestran con una edad cognitiva por debajo de la edad cronológica, así se ven y actúan. Se-Joon Hong, Carrie Siu Man Lui, Jungpil Hahn, Jae Yun Moon y Tai Gyu Kim (2013, p. 59) insisten en las diferencias entre ambas edades y su influencia en la aceptación y uso de TIC. Estos autores presentan un interesante estudio del estado de ansiedad tecnológica, que conduce a percibir un conjunto de circunstancias no peligrosas como amenazantes (p. 60). Las voluntarias no se muestran ansiosas, sino seguras y en calma, lo que permite crear ambientes poco amenazantes y amigables para las usuarias de las tablets.

Un concepto a destacar de estos autores, sumado a una edad cognitiva más baja y menos ansiedad tecnológica, es el de *personalidad aventurera* — *venturousness*—, o sea, emprendedora, curiosa, arriesgada, sin miedo, innovadora, inclinada a compartir con amigos. ¿No es así nuestra voluntaria de ochenta años?

En mayor o menor medida, son rasgos deseables en los mediadores y, en especial, en los más cercanos a las mujeres mayores, sus pares —que exhiben igual o mayor edad—, como ejemplo motivador para elevar la autoestima y superar barreras u obstáculos en la búsqueda de información en las tablets.

También recordemos los conceptos de Yvonne Barnard *et al.* (2013) de *intención de uso y respuesta emocional* latentes y emergentes en las personas usuarias de TIC y, en consecuencia, la influencia de los y las mediadoras en su percepción sobre lo difícil que será usar y aprender a usar la tablet. En suma, la percepción sobre su propia capacidad de aprendizaje.

Después de una excelente revisión de los paradigmas sobre comportamiento informativo y uso de tecnologías, Tiffany C. Veinot y Kate Williams (2012, p. 860), que comprenden a las comunidades como una interacción o red, observan cómo la información y las TIC pueden jugar roles en la producción y mantenimiento de comunidades e identidades sociales. Sin duda, los mediadores sociales colaboran en forma participativa con el empoderamiento de las comunidades y con la identidad social de las mujeres mayores con sus tablets. En consonancia con Veinot y Williams (2012), nuestra investigación apuntó a sus afirmaciones: «Necesitamos entender cómo diseñar las infraestructuras de información para informar de manera óptima a los miembros de la comunidad y reducir la exclusión social» (p. 860, traducción propia).¹ En este sentido, el anexo presenta la solución tecnológica diseñada por el equipo del INCO en coordinación con el equipo de la FIC para las tablets de Paysandú y Rocha.

A modo de síntesis

El estudio de los principales aportes a la conceptualización de los mediadores sociales de información a la ciudadanía común es una invitación a profundizar sus lecturas y análisis por parte de equipos de investigación de nuestro país y del extranjero. Por nuestra parte, continuaremos su estudio en equipos interdisciplinarios y su difusión en revistas de acceso internacional. Creemos oportuno, aunque sea brevemente, hacer una referencia a distintos maestros sobre cuyos hombros se han sostenido muchos estudios y análisis.

En primer lugar, mencionar las contribuciones durante más de cincuenta años de Tom D. Wilson y recomendar la lectura de la reformulación de su modelo presentada en la ISIC 2020, difundida en un valiosísimo libro muy reciente (Wilson, 2021), un manual para la enseñanza de grado y de posgrado. Allí posiciona la *information discovery* en un lugar esencial del modelo, sin duda relevante para indagar en próximas investigaciones.

1 «We need to understand how to design information infrastructures to optimally inform community members and reduce social exclusion».

Ciertamente, la obra de Cheryl Metoyer-Duran (1993, pp. 26-32), uno de los fundadores del concepto y desarrollo de los *gatekeepers in ethno-linguistic communities* y su modelo con tres ejes que caracterizan su entorno o contexto con cuatro niveles, debe verse a la luz de los paradigmas contemporáneos interpretativos. El dominio afectivo se relaciona con el comportamiento de los *gatekeepers*, que impiden, facilitan o son neutrales en el uso de recursos internos y externos de información. Pueden jugar un rol como agente de aculturación y un rol proactivo en la búsqueda de información desde diversas fuentes.

Desde 1980 a la fecha, en Australia, Kirsty Williamson y sus coautores (1980, 1996, 1997, 2009, 2015) han sido pioneros en la investigación sobre la información para la vida cotidiana de personas mayores de distintas comunidades y el rol de las TIC. La aplicación de metodologías cualitativas y su *ecological theory* son contribuciones significativas para próximas indagaciones de los mediadores sociales.

En cuanto a la riqueza investigativa en comportamiento informativo de los países escandinavos, Reijo Savolainen (1999, 2002, 2004, 2008) es, sin duda, el maestro de la comunidad académica en el norte de Europa, orientador del construccionismo social y las prácticas de información a través de su modelo ELIS. De su vasta, innovadora e inteligente producción, elegimos algunos documentos que tratan sobre la información para la vida cotidiana y las TIC, que fueron escritos tempranamente, utilizando métodos cualitativos, en especial, las entrevistas. Se destacan los conceptos relacionados con la personalidad, más precisamente, los datos personales sobre la orientación psicológica hacia la vida, por ejemplo, optimismo vs. pesimismo, lo cognitivo vs. lo afectivo. Evidentemente, sus conceptos sobre los modos de vida —*way of life* u *order of things*— y el dominio o control de la vida —*mastery of life*— son aplicables a la pesquisa sobre nuestra cuestión.

También en el norte de Europa y desde la perspectiva del construccionismo social, Sanna Talja ha contribuido a varias investigaciones de comportamiento informativo y, en nuestro caso, sobre las personas mayores —en especial, su visión de la situación, tarea y práctica de información—. La *task theory* (Talja y Nyce, 2015, p. 64) muestra cómo los dominios de *persons-acting*, situaciones, tareas y actividades son inseparables y cómo la capacidad de conocimiento es posible solo dentro de un entorno de actividad específica. En este sentido, la comprensión y la observación de la acción situada son esenciales, léase, nuestras mujeres mayores que acceden a sus tablets y que buscan en ellas.

Finalmente, en un sitio caracterizado por la admiración y por ser el pilar de nuestros conocimientos e investigaciones hace muchos años, ubicamos a Elfreda A. Chatman (1987, 1992, 1996, 1999). A partir de su tesis doctoral (Chatman, 1992) —a la que se pudo acceder recientemente—, se

involucró con un gran compromiso académico y personal con las mujeres mayores en situaciones desfavorecidas en *information poverty*. Sus teorías sobre *small world* y *life on the round* se arraigaron a nuestra conceptualización desde el inicio de la línea de investigación en información inclusiva e integradora. Su conceptualización de los *insiders* y *outsiders* fundamenta claramente cómo los mediadores deben ser aceptados como uno más en la comunidad, no como por fuera de ella. También sus conceptos claves sobre los comportamientos informativos de las mujeres en sus mundos pequeños, presionadas por su necesidad de protegerse —el secreto, el engaño, la asunción de riesgos o las situaciones relevantes—, deben considerarse en el trabajo de mediación de información. Sus contribuciones son invaluable para interpretar el rol y desempeño de los mediadores sociales de información. Lamentamos su temprana partida.

Entre las recientes investigaciones sobre sectores marginados y excluidos, son de gran interés los trabajos de Jenny Bronstein (2017, 2018) y Amelia N. Gibson y John D. Martin III (2019), así como también los presentados en la ISIC 2020, los cuales serán tomados en cuenta e intercambiaremos en esta línea de investigación sobre información inclusiva e integradora.

En suma, es aspiración de esta línea y equipo de investigación avanzar intercambiando con la comunidad académica enfoques teóricos e investigaciones empíricas que nos permitan avanzar en forma participativa y colaborativa en el camino de generar conocimiento en el área.

Anexo

Diseño de un sistema de contenidos basado en una aplicación Android para tablets del Plan Ibirapitá

Equipo de investigación y su proyecto de grado de Ingeniería en Computación

El equipo de informática del INCO construyó un sistema de contenidos compuesto por una aplicación Android para las tablets del Plan Ibirapitá, una aplicación web React y un servidor web. Esta construcción se hizo de forma colaborativa con sus destinatarios, con el fin de facilitar el acceso a información relevante solicitada por el equipo de la FIC. Los objetivos y las etapas aparecen descriptas en el proyecto de grado de Ingeniería en Computación de la FING (Udelar) titulado *Portal de accesibilidad del Plan Ibirapitá* de Alejandro Miguel, Luciano Montero e Inés Saint Martin, orientados por las tutoras Cecilia Apa, Ewelina Bakala y Laura González.

Se definen los siguientes objetivos específicos:

1. investigar el estado del arte de aplicaciones para adultos mayores e investigar aplicaciones ya existentes con fines similares, analizar sus características, tipos de información que brindan y aspectos de diseño;
2. construir una solución que sea compatible y pueda ser incluida en las tablets entregadas por el Plan Ibirapitá, teniendo en cuenta los requisitos tecnológicos que estas presentan, y
3. diseñar e implementar el producto en forma participativa con los usuarios finales, utilizando para esto los grupos focales con los cuales trabaja el equipo de FIC en Rocha y Paysandú. Para lograr este objetivo fue necesario tener en cuenta las necesidades y comportamientos usuales de los potenciales usuarios con el fin de realizar una aplicación que logre adecuarse a ellos (Miguel, Montero y Saint Martin, 2019, pp. 3-4).

Las tablets Ibirapitá y el proceso de diseño del producto

Como se menciona en el trabajo, las tablets del Plan Ibirapitá cuentan con sistema operativo Android, pero proveen un *launcher* especialmente diseñado para el público del Plan Ibirapitá. En la pantalla inicial, se pueden distinguir botones con íconos de gran tamaño que agrupan aplicaciones bajo la misma temática y una barra inferior desde donde se puede acceder a las principales aplicaciones: cámara, radios, diarios, libros y navegador. Se evaluó que los íconos con tamaño e iconografía adaptada para adultos mayores favorecería la accesibilidad, por lo que merecían ser tenidos en cuenta en el diseño a proponer. Conjuntamente se visualizaron algunas oportunidades de mejoras como, por ejemplo, el lenguaje utilizado y los accesos directos a páginas determinadas en el navegador web —similares a los marcadores web— que dificultaban su manipulación, expresadas en el informe de la FIC. Este informe fue recibido por el equipo del INCO a inicios de 2018 con los resultados de la investigación sobre información —*behaviour and information practices*— del equipo de la FIC en las capitales de los departamentos de Paysandú y Rocha, y en las localidades de Quebracho y La Paloma.

En el capítulo 2 del trabajo final de grado de los estudiantes antes mencionados, se estudian el perfil de usuarios, el estado del arte de soluciones similares (aplicaciones para adultos mayores existentes en el mercado o provistas por el Plan Ibirapitá) y los conceptos de *usabilidad* y *accesibilidad*. Además, se presenta el relevamiento de requisitos y sus diferentes fases: descubrimiento, análisis y validación, y definición de alcance. Se destaca cómo se llevaron a cabo concurrentemente el análisis y el relevamiento, utilizando un proceso iterativo, incremental, creativo y colaborativo. Junto con el equipo de la FIC se generaron ideas para dar forma a la solución.

En el capítulo 3, se describen la arquitectura del sistema; el servidor web; el gestor de contenidos y la aplicación Android: su implementación y sus funcionalidades; las decisiones técnicas: optimización del consumo de internet, administración de contenidos y usuarios, autenticación, ubicación del usuario de la aplicación Android, y los problemas encontrados: integración con fuentes externas. En el capítulo 4, se incluye el proceso de desarrollo.

A mediados de 2018, crearon una propuesta inicial de aplicación, utilizando la herramienta Justinmind, que permite prototipos de diseño interactivo. Esta tomó en cuenta las necesidades de accesibilidad, utilidades, información/temáticas, ocio e interés. Esta etapa permitió revisar la viabilidad de algunos requerimientos y verificar si cumplía con lo solicitado por el equipo de la FIC.

Diseño del producto

Como solución final, se propuso la construcción de un sistema conformado por tres subsistemas: una aplicación Android para permitir la visualización de contenidos por parte de los usuarios finales; un gestor de contenidos para permitir la generación de contenidos, y un servidor web para almacenar y proveer los contenidos. Cada uno de ellos se despliega de manera independiente y se comunican utilizando el protocolo HTTP.

Los contenidos representan la información mostrada en la aplicación Android a los usuarios. Estos pueden ser de varios tipos: artículo, evento, punto de interés o contenido de referencia. Los artículos modelan textos generalmente amplios de cualquier temática, análogo a un artículo en un diario, en una revista o en un libro. Los eventos modelan acontecimientos a desarrollarse en determinada fecha y lugar, y además explicitan el costo, el nombre del organizador y la información del contacto. Los contenidos del punto de interés modelan lugares icónicos, emblemáticos, culturales o de recreación que pueden ser visitados. Los contenidos de referencia modelan aquellos contenidos que son consumidos de fuentes externas al sistema, por ejemplo, los obtenidos por el mecanismo rss (Miguel, Montero y Saint Martín, 2019, pp. 25-26).

Cada contenido tiene un título y una imagen que puede ser mostrada como carátula o como una galería de imágenes, los cuales pertenecen a una categoría y una localidad identificadas por el administrador.

Para la administración, se crearon los roles de colaborador, creador o administrador. El sistema provee un portal web en el cual diversos actores —integrantes de asociaciones de jubilados, personal de Ceibal, miembros del proyecto FIC, entre otros— pueden crear y organizar contenidos y usuarios mediante una interfaz sencilla e intuitiva basada en plantillas. Para la implementación del gestor de contenidos web, se utilizó la tecnología React.

Las validaciones y versiones de la solución tecnológica con las usuarias en talleres participativos

La solución tecnológica se validó en tres etapas que tuvieron lugar en los departamentos elegidos —Paysandú y Rocha—, utilizando la técnica de talleres integrados con las usuarias que accedieron y usaron las tablets con la solución incorporada. La primera etapa consistió en tres talleres en la ciudad capital Paysandú; la segunda —con el objetivo de testeo de la segunda versión de la aplicación—, en tres talleres en la ciudad de Rocha y en la pequeña ciudad de La Paloma, y la tercera, en Paysandú.

Los aspectos observados en la primera etapa se centraron en la usabilidad respecto a la navegación dentro de la aplicación y la utilización de las distintas funcionalidades. La incorporación de filtros con botones resultó sencilla y permitió superar la dificultad de manejar el teclado. Asimismo, la adaptación del tamaño de la letra y los colores fue bienvenida por las usuarias.

La principal propuesta del Proyecto InfoCoMayores —el posibilitar el acceso a información local— despertó gran interés. Las participantes leyeron con atención y les dieron gran valor a los contenidos sobre los eventos organizados en la localidad donde viven. Los eventos fueron uno de los puntos de mayor atracción, y comentaron la posibilidad de filtrar por eventos gratuitos, de agregar notificaciones, de recomendar eventos a otros usuarios y la importancia de que la información del evento incluya información de contacto, precio, hora y lugar.

La segunda versión de la aplicación, validada en la segunda etapa, no solo buscaba mejorar el prototipo inicial, sino también ser una herramienta para validar nuevas funcionalidades e ideas surgidas luego de los talleres de la etapa anterior. Las nuevas funcionalidades fueron las siguientes: listado de eventos en calendario; visualización de eventos; opción *me gusta* dentro de eventos; visualización de artículos; aumento del tamaño de letra mediante gesto de pellizco; botón y barra de selección de tamaño de letra, y visualización de contenidos del tipo referencia y filtro de contenidos en general.

A partir de los principales problemas presentados por las usuarias en el uso de la aplicación, en la tercera etapa se decidió rediseñar la aplicación en general. Con el objetivo de incentivar a las usuarias a leer información importante, se intercalaron en la pantalla principal contenidos de distintos tipos y categorías, diferenciados con colores y etiquetas que brindaran los datos principales de cada uno. Además, se agregó un botón *leer* en la carátula de cada contenido para facilitar el acceso a estos. También, se destacó el nivel de aprobación de los contenidos, resaltando la cantidad de *me gusta*. El rediseño se terminó por validar en Paysandú (octubre de 2018), donde se constató un acceso más fluido al detalle de los contenidos, una buena comprensión de la funcionalidad de los filtros y una buena recepción de la nueva disposición de los eventos y de todas las funcionalidades. En el trabajo, se detalla cada una de las funcionalidades y las distintas pestañas diseñadas para optimizar la visualización de los contenidos agrupados en Novedades, Para Leer, Eventos, Para Visitar y SNC (Sistema Nacional de Cuidados).

A continuación, se muestran algunas pantallas diseñadas y cargadas con información:

Figura 1. Artículos



Fuente: Miguel, Montero y Saint Martin, 2019, p. 39
(permiso de reproducción por autores).

Figura 2. Eventos



Fuente: Miguel, Montero y Saint Martin, 2019, p.39
(permiso de reproducción por autores).

Figura 3. Lugares para visitar



Fuente: Miguel, Montero y Saint Martin, 2019, p. 39
(permiso de reproducción por autores).

El usuario tiene la posibilidad de filtrar los contenidos por categorías, como se observa en las siguientes figuras:

Figura 4. Inicio sin filtros



Fuente: Miguel, Montero y Saint Martin, 2019, p.39
(permiso de reproducción por autores).

Figura 5. Inicio con filtros



Fuente: Miguel, Montero y Saint Martin, 2019, p.39
(permiso de reproducción por autores).

TERCERA PARTE

Conclusiones y perspectivas

A continuación, se presentan las conclusiones a partir de los resultados y las reflexiones emergentes del estudio de la unidad de análisis: las usuarias de las tablets distribuidas por el Plan Ibirapítá en los sectores más desfavorecidos de los departamentos de Paysandú y Rocha, específicamente en dos ciudades capitales y dos centros poblados pequeños. Las cuatro dimensiones de análisis y las respuestas a las preguntas de investigación permiten extraer y concentrar las principales consideraciones.

La primera dimensión «Acceso y uso de las fuentes y recursos de información» nos muestra a las mujeres mayores desinformadas, una de las caras más definidas de su exclusión y sus débiles nexos con el tejido social. Un tejido social frecuentemente endeble y decaído por múltiples factores, pero que debería contenerlas e integrarlas en su contexto territorial y social, en su lugar, al que pocos llegan para crear puentes inclusivos. Como hemos afirmado, la información adquiere significado en el marco de las relaciones sociales que cada contexto produjo y produce en la experiencia cotidiana de las personas, y hay una estrecha relación entre la utilidad social de la información con la toma de decisiones sobre su vida. Sin embargo, las respuestas de distintos actores, por ejemplo, la de los y las informantes calificadas al ser encuestadas, dan cuenta de la existencia de muy escasas prácticas de información, en su mayoría vinculadas al aislamiento y muy limitado relacionamiento familiar o social de la mujer mayor. Un alto porcentaje de usuarias y no usuarias de tablets viven solas y con un encapsulamiento en el hogar, su vida está centrada en las tareas dentro del hogar y la mitad de ellas sale a caminar, y al menos alguna sale con amigos. Por ello, el núcleo familiar no aparece como un pilar de apoyo para el acceso y uso de la tablet (hijos y nietos) y, aun cuando está presente, mayormente no las ayudan.

Por ello, las tablets han constituido un muy valioso recurso para motivar la búsqueda de la información necesaria, útil, valiosa, pertinente y fiable en fuentes confiables y amigables. En este sentido, los datos recogidos nos muestran hacia dónde se deben dirigir los esfuerzos del plan para reafirmar la tablet como facilitadora del empoderamiento.

Confirmando los resultados de otras investigaciones y de referentes teóricos, las características personales —ser activas, optimistas, amigables, con autoestima— aparecen claramente como dimensiones fundamentales en la búsqueda y uso de información en la tablet, según se constató en los grupos

focales y en los talleres de validación. Al igual que en la investigación de comportamientos informativos de adolescentes vulnerables, aparecen líderes seguros, carismáticos, entusiastas y, como decía un teórico, aventureros. Sin duda, la búsqueda de información con intencionalidad es una actividad relacionada con una tarea específica inserta en un contexto personal y social a motivar. Esto nos lleva a la segunda dimensión.

En la segunda dimensión «Papel de los mediadores sociales y de los formadores de cursos de capacitación», como era previsible, la investigación evidenció la complejidad del proceso de usar y asimilar información por parte de una determinada comunidad de ciudadanas comunes, especialmente en contextos desfavorecidos, usuarias de información para su vida cotidiana, donde actúan distintos actores en situaciones y en lugares.

La formación de personas mayores en el contexto de la comunicación e información inclusivas sitúa en un lugar de relevancia a los responsables de acercar esta población a las posibilidades que ofrecen las tablets y de la capacitación como instancia clave para lograr el uso y la apropiación.

Con una aproximación desde el marco teórico de la mediación social de información, se estudió el rol esencial en la vida de las mujeres mayores y sus tablets que desarrollan los mediadores del ámbito comunitario y de servicios públicos, en particular, los mediadores sociales, los formadores de talleres de capacitación de servicios de apoyo al Plan Ibirapitá y, en específico, los formadores de dicho plan.

De las mediaciones analizadas surge con claridad el potencial de la tablet como herramienta de empoderamiento y autonomía, así como la importancia de la formación y la acción de los mediadores como actores y situaciones claves para introducir a las personas mayores en su uso y profundizar el aprovechamiento de sus posibilidades.

Los formadores consideran la tablet como medio de inclusión e integración social, pero resulta crucial acceder a instancias de formación, ya que la familia no parece haber funcionado como apoyo al adulto mayor. Existe acuerdo en que los talleres que se brindan en el momento de entrega de la tablet tienen por finalidad la motivación, pero son insuficientes para introducir en forma efectiva en el uso y las potencialidades del dispositivo, aspectos en los que profundizan fundamentalmente los talleres que son impartidos en centros de apoyo Ibirapitá por formadores que no pertenecen al plan, sino a otras instituciones públicas, o por voluntarios, lo que destaca la importancia de los aportes interinstitucionales y de las iniciativas personales de voluntariado. No obstante, el éxito de los talleres depende en gran medida de la motivación que traiga el participante o la que se logre establecer en el propio taller, así como de la iniciativa y actitud del propio formador.

En este sentido, se identificó la importante función que también desarrollan los voluntarios de la sociedad civil con sus diferentes perfiles como correas

de transmisión en el proceso de búsqueda de información de las usuarias de las tablets. Esas correas son mediaciones humanas, empáticas, solidarias, facilitadoras, motivadoras de procesos de búsquedas de información inclusiva.

Se trata de mediaciones con capacidad transformadora, en la medida que la conjunción de la acción formativa, la motivación y la interacción entre formadores y participantes —y entre estos últimos, desde la cooperación y socialización entre pares— en esos lugares que constituyen los espacios de taller es capaz de conducir a la incorporación de habilidades complejas en el uso de tecnologías digitales y, también, de generar impactos más sutiles y profundos vinculados a la superación de exclusiones y el avance en integración e inclusión social, aspectos significativos para un grupo poblacional en el que, como se indicó en capítulos anteriores, la soledad y el aislamiento son un grave problema.

La mediación de información entre pares es una construcción social relevante tanto desde perspectivas teóricas como desde nuestros antecedentes de investigación empírica en comportamiento informativo y puede ser un recurso esencial para el Plan Ibirapitá por sus características de distribución universal y las dificultades para su continuidad y desarrollo en un número muy amplio de personas beneficiarias.

En este sentido, consideramos que el estudio de los principales aportes a la conceptualización de los mediadores sociales de información a la ciudadanía común es una invitación a profundizar sus lecturas y análisis por equipos de investigación de nuestro país y del extranjero. Por nuestra parte, continuaremos su estudio en equipos interdisciplinarios y su difusión en revistas de acceso internacional.

La tercera dimensión «Percepción de las necesidades de información local» fue el hilo conductor de la investigación y el diseño de contenidos para la tablet. La conversión de este artefacto en un servicio de información local fue una aspiración de líneas y equipos de investigación y extensión de vieja data del Departamento Información y Sociedad de la FIC. Desde la enseñanza y la extensión, se buscaron generar conocimiento y experiencias en forma participativa con la comunidad local.

En este sentido, recordamos los logros y desafíos del primer servicio de información a la comunidad (SIC), instalado en la ciudad de Rivera gracias a un proyecto de extensión de la Comisión Sectorial de Extensión y Actividades en el Medio (CSEAM) de la Udelar (2001-2004), que siguió el modelo de servicios de información local (SIL) de Medellín (Colombia). Las tablets fueron abordadas como una reformulación posible de servicios en forma virtual, lo cual conllevó un imprescindible acompañamiento vivencial cara a cara con mediadores y con pares que retroalimentaron los saberes y las experiencias en grupos reducidos.

Los temas emergieron espontáneamente en los grupos focales y coincidieron con los mencionados en las encuestas y en las entrevistas a formadores. La búsqueda de información por el equipo de la FIC en los dos departamentos, acorde a lo recogido, fue el insumo para ingresar los contenidos en las tablets de cada departamento e, inclusive, de cada pequeño centro poblado, como Quebracho. Recordamos la sorpresa y alegría en los talleres de validación, al ver datos e información de su pequeño lugar, su lugar.

De este modo, llegamos a la cuarta dimensión «Diseño, desarrollo y evaluación de un recurso electrónico de información y comunicación en forma participativa con sus destinatarias», que constituyó un desafío para dos equipos interinstitucionales e interdisciplinarios (el de la FIC y el del INCO de la FING), que generaron experiencias invalorable y exitosas. El diseño de los contenidos se hizo en forma participativa con las mujeres mayores en los más diversos lugares —asociaciones de jubilados, viviendas, bibliotecas públicas, centros de inclusión digital, clubes de tercera edad, etcétera—, siempre buscando en cada uno de ellos priorizar la creación de ambientes amables, distendidos y con meriendas compartidas donde jóvenes estudiantes y docentes, docentes mayores y mediadores de diversas edades y perfiles compartieran horas muy gratas y enriquecedoras. En consecuencia, esta dimensión logró *sobredimensionarse* con el compromiso y la dedicación de los dos equipos de investigación fuertemente insertados y en interacción, así como también de las organizaciones sociales que abrieron sus puertas y que pusieron lo mejor de sí para el logro de los objetivos propuestos.

Finalmente, no es menor el hecho de transformar la aceptación de la tablet en adopción, o sea, la intencionalidad de incorporarla a sus pequeños mundos y a su cotidianidad, y convertirla en un pasaporte a la información inclusiva e integradora.

Referencias

- ABRAHAMSON, J. A., y FISHER, K. E. (2007). Modeling the information behavior of lay mediaries. *Proceedings of the American Society for Information Science and Technology*, 43(1), 1-4. <https://doi.org/10.1002/meet.14504301257>
- AGADA, J. (1999). Inner-city gatekeepers: an exploratory survey of their information use environment. *Journal of the American Society for Information Science*, 50(1), 74-85.
- AGARWAL, N. K. (2018). *Exploring context in information behavior. Seeker, situation, surroundings, and shared identities*. Williston: Morgan & Claypool.
- AGUIRRE, R. (2014). La política de cuidados en Uruguay: ¿un avance para la igualdad de género? *Revista Estudios Feministas*, 22(3), 795-813. <https://dx.doi.org/10.1590/S0104-026X2014000300005>
- y Scavino, S. (2016). Cuidar en la vejez: desigualdades de género en Uruguay. *Papeles del CEIC*, 1(150), 1-41. <http://dx.doi.org/10.1387/pceic.15449>
- (2018). *Véjeces de las mujeres. Desafíos para la igualdad de género y la justicia social en Uruguay*. Montevideo: Doble Clic. Recuperado de <http://repositorio.mides.gub.uy:8080/xmlui/handle/123456789/1015>
- ALVSEIKE, H., y BRØNNICK, K. (2012). Feasibility of the iPad as a hub for smart house technology in the elderly; effects of cognition, self-efficacy, and technology experience. *Journal of Multidisciplinary Healthcare*, 5, 299-306. <https://doi.org/10.2147/JMDH.S35344>
- BARNARD, Y., BRADLEY, M. D., HODGSON, F., y LLOYD, A. D. (2013). Learning to use new technologies by older adults: Perceived difficulties, experimentation behaviour and usability. *Computers in Human Behavior*, 29(4), 1715-1724.
- BATES, M. J. (2010). Information behavior. *Encyclopedia of library and information sciences* (3.ª ed., pp.2381-2391). Londres: Taylor & Francis.
- BATTHYÁNY, K. (2009). Cuidado de personas dependientes y género. En R. AGUIRRE (Ed.), *Las bases invisibles del bienestar social. El trabajo no remunerado en Uruguay* (pp. 87-123). Montevideo: INE-Inmujeres, MIDES-Universidad de la República-Unifem. Recuperado de <https://www.ine.gub.uy/documents/10181/35456/Libro+Las+bases+invisibles.pdf/54ce0b10-cbf7-492a-a452-05f344cf7e89>
- (2012). *Estudio sobre trabajo doméstico en Uruguay*. Serie Condiciones de Trabajo y Empleo, (34). Ginebra: OIT. Recuperado de https://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---ed_protect/---protrav/---travail/documents/publication/wcms_187308.pdf
- (2015). *Las políticas y el cuidado en América Latina: una mirada a las experiencias regionales*. Serie Asuntos de Género, (124). Santiago de Chile: CEPAL. Recuperado de <https://www.cepal.org/es/publicaciones/37726-politicas-cuidado-america-latina-mirada-experiencias-regionales>

- BATTHYÁNY, K., GENTA, N., y PERROTTA, V. (2015). Uso del tiempo y desigualdades de género en el trabajo no remunerado. En K. BATTHYÁNY (Ed.), *Los tiempos del bienestar social. Género, trabajo no remunerado y cuidados en Uruguay* (pp. 45-86). Montevideo: Inmujeres, MIDES. Recuperado de <https://www.colibri.udelar.edu.uy/jspui/handle/20.500.12008/9610>
- BERNER, J., RENNEMARK, M., JOGRÉUS, C., ANDERBERG, P., SKÖLDUNGER, A., WAHLBERG, M., ELMSTÅHL, S., y BERGLUND, J. (2015). Factors influencing internet usage in older adults (65 years and above) living in rural and urban Sweden. *Health Informatics Journal*, 21(3), 237-249.
- BRONSTEIN, J. (2017). Information grounds as a vehicle for social inclusion of domestic migrant workers in Israel. *Journal of Documentation*, 73(5), 934-952.
- (2018). Domestic migrant workers in Israel: the strength of weak ties. En G. CHOWDHURY, J. MCLEOD, V. GILLET y P. WILLETT (Eds.), *Transforming digital worlds* (pp. 429-434). Amsterdam: Springer.
- BROWN, J. S., y DUGUID, P. (2001). *La vida social de la información*. Buenos Aires: Pearson Educación.
- CASE, D. O. (2005). Principle of least effort. En K. E. FISHER, S. ERDELEZ y L. McKECHNIE (Eds.), *Theories of information behavior* (pp. 289-292). Medford: Information Today.
- y GIVEN, L. M. (2016). *Looking for information: a survey of research on information seeking, needs, and behavior*. Bingley: Emerald Group Publishing.
- CHATMAN, E. A. (1987). Opinion leadership, poverty, and information sharing. *RQ*, 26(3), 341-353.
- (1992). *The information world of retired women*. Westport: Greenwood Press.
- (1996). The impoverished life-world of outsiders. *JASIS*, 47(3), 193-206. Recuperado de <https://tefkos.comminfo.rutgers.edu/Courses/612/Articles/ChatmanOutsiders.pdf>
- (1999). A theory of life in the round. *JASIS*, 50(3), 207-217. [https://doi.org/10.1002/\(SICI\)1097-4571\(1999\)50:3%3C207::AID-ASI3%3E3.0.CO;2-8](https://doi.org/10.1002/(SICI)1097-4571(1999)50:3%3C207::AID-ASI3%3E3.0.CO;2-8)
- COLOMBO, F., AROLDI, P., y CARLO, S. (2015). New elders, old divides: ICTs, inequalities and well-being amongst young elderly Italians. *Comunicar. Media Education Research Journal*, 23(45), 47-55. Recuperado de <https://www.revistacomunicar.com/verpdf.php?numero=45&articulo=45-2015-05&idioma=en>
- CUMMINGS, S., WILLIAMS, M., y ELLIS, R. (2002). Impact of an intergenerational program on 4th graders' attitudes toward elders and school behaviors. *Journal of Human Behavior in the Social Environment*, 6(3), 91-107.
- DEPARTAMENTO DE ASUNTOS ECONÓMICOS Y SOCIALES DE LAS NACIONES UNIDAS (Undesa) (2002). *World population ageing 1950-2050*. Nueva York: ONU. Recuperado de <https://digitallibrary.un.org/record/461899>
- DERVIN, B. (2005). What methodology does to theory: Sense making methodology as exemplar. En K. E. FISHER, S. ERDELEZ y L. McKECHNIE (Eds.), *Theories of information behavior* (pp. 25-30). Medford: Information Today.
- DÍAZ BARRIGA, F. (2005). Principios de diseño instruccional de entornos de aprendizaje apoyados con TIC: un marco de referencia sociocultural y situado. *Tecnología y Comunicación Educativas*, 20(41), 4-16. Recuperado de <http://investigacion.ilce.edu.mx/tyce/41/art1.pdf>

- DURSTON, J. (2000). *¿Qué es el capital social comunitario?* Serie Políticas Sociales, (38). Santiago de Chile: CEPAL. Recuperado de https://www.cepal.org/sites/default/files/publication/files/5969/S0007574_es.pdf
- (2003). Capital social: parte del problema, parte de la solución, su papel en la persistencia y en la superación de la pobreza en América Latina y el Caribe. En R. ATRIA, M. SILES, I. ARRIAGADA, L. J. ROBISON y S. WHITEFORD (Comps.), *Capital social y reducción de la pobreza en América Latina y el Caribe: en busca de un nuevo paradigma* (pp. 147-202). Santiago de Chile: CEPAL. Recuperado de <https://www.cepal.org/es/publicaciones/2324-capital-social-reduccion-la-pobreza-america-latina-caribe-busca-un-nuevo>
- EQUIPO NIEVE (Comp.) (2010). *Envejecimiento, género y políticas públicas. Coloquio regional de expertos*. Montevideo: Universidad de la República. Recuperado de <https://uruguay.unfpa.org/sites/default/files/pub-pdf/Coloquio%20regional%20de%20expertos.pdf>
- ESCUDE, S., LIESEGANG, R., y RIVOIR, A. (2020). Usos y competencias digitales en personas mayores beneficiarias de un plan de inclusión digital en Uruguay. *Psicología, Conocimiento y Sociedad*, 10(1), 54-80. Recuperado de <https://www.colibri.udelar.edu.uy/jspui/handle/20.500.12008/27883>
- EZQUERRA, S., PÉREZ, M., PLA, M., y SUBIRATS, J. (Eds.) (2016). *Edades en transición: envejecer en el siglo XXI. Edades, condiciones de vida, participación e incorporación tecnológica en el cambio de época*. Barcelona: Ariel.
- FANG, Y., CHAU, A. K., WONG, A., FUNG, H. H., y WOO, J. (2018). Information and communicative technology use enhances psychological well-being of older adults: The roles of age, social connectedness, and frailty status. *Aging & Mental Health*, 22(11), 1516-1524. <https://doi.org/10.1080/13607863.2017.1358354>
- FEUERSTEIN, R., y FEUERSTEIN, S. (1991). Mediated learning experience: A theoretical review. En R. FEUERSTEIN, P. S. KLEIN y A. J. TANNENBAUM (Eds.), *Mediated learning experience (MLE): Theoretical, psychosocial and learning implications* (pp. 3-51). Tel Aviv: Freund Publishing House.
- FEUERSTEIN, R., y JENSEN, M. (1980). Instrumental enrichment: theoretical basis, goals, and instruments. *The Educational Forum*, 44(4), 401-423. doi: 10.1080/00131728009336184
- FISHER, K. E., ERDELEZ, S., y MCKECHNIE, L. (Eds.) (2005). *Theories of information behavior*. Medford: Information Today.
- FISHER, K. E., LANDRY, C. F., y NAUMER, C. (2007). Social spaces, casual interactions, meaningful exchanges: 'information ground' characteristics based on the college student experience. *Information Research*, 12(2), paper 291. Recuperado de <http://InformationR.net/ir/12-1/paper291.htm>
- FISHER, K. E., NAUMER, C., DURRANCE, J., STROMSKI, L., y CHRISTIANSEN, T. (2005). Something old, something new: preliminary findings from an exploratory study about people's information habits and information grounds. *Information Research*, 10(2), paper 223. Recuperado de <http://InformationR.net/ir/10-2/paper223.html>
- FISHER, K. E., y NAUMER, C. (2006). Information grounds: theoretical basis and empirical findings on information flow in social settings. En A. SPINK y C. COLE (Eds.), *New directions in human information behavior*. Vol. 8: Information Science and Knowledge Management. Dordrecht: Springer.

- FLETCHER, S. K. (2007). Intergenerational dialogue to reduce prejudice. *Journal of Intergenerational Relationships*, 5(1), 6-19.
- FLIS, I., y VAN ECK, N. J. (2018). Framing psychology as a discipline (1950-1999): A large-scale term co-occurrence analysis of scientific literature in psychology. *History of Psychology*, 21(4), 334-362.
- FLÓREZ ROMERO, R., CASTRO MARTÍNEZ, J., GÓMEZ MUÑOZ, D. P., ARIAS VELANDIA, N., GALVIS VÁSQUEZ, D. J., PINZÓN FAJARDO, M., ROJAS BENAVIDES, L., y VALENCIA CORTÉS, L. M. (2015). *Estudio sobre los procesos de aprender y sus mediaciones en los escolares del Distrito Capital*. Bogotá: Instituto para la Investigación Educativa y el desarrollo Pedagógico-IDEP. Recuperado de <https://repositorio.idep.edu.co/handle/001/848>
- FRIEMEL, T. N. (2016). The digital divide has grown old: Determinants of a digital divide among seniors. *New Media & Society*, 18(2), 313-331.
- GIBSON, A. N., y MARTIN III, J. D. (2019). Re situating information poverty: information marginalization and parents of individuals with disabilities. *Journal of the Association for Information Science and Technology*, 70(5), 476-487.
- GONZÁLEZ-TERUEL, A., y BARRIOS CERREJÓN, M. (2012). *Métodos y técnicas para la investigación del comportamiento informacional. Fundamentos y nuevos desarrollos*. Gijón: Trea.
- GRUPO RADAR (2015). *El perfil del internauta uruguayo* (12.^a ed.). Montevideo: Radar.
- HJØRLAND, B., y ALBRECHTSEN, H. (1995). Toward a new horizon in information science: Domain-analysis. *Journal of the American Society for Information Science*, 46(6), 400-425.
- HONG, S.-J., LUI, C. S. M., HAHN, J., MOON, J. Y., y KIM, T. G. (2013). How old are you really? Cognitive age in technology acceptance. *Decision Support Systems*, 56, 122-130.
- KIM, J., LEE, H. Y., WON, C. R., BARR, T., y MERIGHI, J. R. (2020). Older adults' technology use and its association with health and depressive symptoms: Findings from the 2011 National Health and Aging Trends Study. *Nursing Outlook*, 68(5), 560-572. <https://doi.org/10.1016/j.outlook.2020.05.001>
- KUHLTHAU, C. (2004). Zones of intervention in the process of information seeking. En *Seeking meaning: A process approach to library and information services* (pp. 127-144). Westport: Libraries Unlimited.
- LLADÓ, M., y CARBAJAL, M. (2009). Producción de subjetividad sobre envejecimiento y vejez presente en las políticas públicas. En Ministerio de Desarrollo Social (MIDES), *Hacia un Uruguay más equitativo en materia de envejecimiento. Primer debate nacional sobre políticas sociales, envejecimiento y territorio*. Montevideo: IMPO. Recuperado de https://dedicaciontotal.udelar.edu.uy/adjuntos/produccion/771_academicas__academicaarchivo.pdf
- MAGSAMEN-CONRAD, K., DOWD, J., ABULJADAIL, M., ALSULAIMAN, S., y SHAREEFI, A. (2015). Life-span differences in the uses and gratifications of tablets: implications for older adults. *Computers in Human Behavior*, 52, 96-106. Recuperado de <https://www.ncbi.nlm.nih.gov/pmc/articles/PMC4476405/>
- McKECHNIE, L. (1997). Vygotsky's zone of proximal development: A useful theoretical approach for research concerning children, libraries, and information. *Journal of Youth Services in Libraries*, 11(1), 66-70.

- McKECHNIE, L. (2005). Vygotsky's zone of proximal development. En K. E. FISHER, S. ERDELEZ y L. McKECHNIE (Eds.), *Theories of information behavior* (pp. 373-376). Medford: Information Today.
- METOYER-DURAN, C. (1993). *Gatekeepers in ethnolinguistic communities*. Nueva York: Ablex Publishing.
- MIGUEL, A., MONTERO, L., y SAINT MARTIN, I. (2019). *Portal de accesibilidad del Plan Ibirapitá* (Tesis de grado, Universidad de la República, Montevideo). Recuperado de <https://www.colibri.udelar.edu.uy/jspui/handle/20.500.12008/22729>
- ORGANIZACIÓN DE LAS NACIONES UNIDAS (ONU) (2002). *Informe de la Segunda Asamblea Mundial sobre el Envejecimiento* (Madrid, 8 a 12 de abril de 2002). Nueva York: ONU. Recuperado de <https://undocs.org/es/A/CONF.197/9>
- (2013). *World population ageing 2013*. Nueva York: ONU. Recuperado de <https://www.un.org/en/development/desa/population/publications/pdf/ageing/WorldPopulationAgeing2013.pdf>
- ORZEA, I., y BRATIANU, C. (2012). Intergenerational learning in ageing societies. En CHAPARRO, F. (Ed.), *Proceedings of the 9th International Conference on Intellectual Capital, Knowledge Management and Organizational Learning* (pp. 193-200). Academic Publishing International.
- PAREDES, M., y PÉREZ FERNÁNDEZ, R. (2014). Personas mayores en Uruguay: configuraciones familiares, participación social y detección de dependencia. En K. BATTHYÁNY, F. BERRIEL, M. CARBAJAL, N. GENTA, M. PAREDES, R. PÉREZ FERNÁNDEZ y V. PERROTTA, *Las personas mayores ante el cuidado. Aportes de Inmayores para la construcción de un Sistema Nacional de Cuidados* (pp. 11-39). Montevideo: MIDES. Recuperado de <http://dspace.mides.gub.uy:8080/xmlui/handle/123456789/451>
- PLAN IBIRAPITÁ (2016). *Primera encuesta de uso Ibirapitá*. Montevideo: Plan Ibirapitá. Departamento de Monitoreo y Evaluación.
- PROYECTO INFOCOMAYORES (2018). *Recopilación bibliográfica. Proyecto InfoCoMayores*. Recuperado de <https://sway.office.com/s2yCX14kZ07A0pYs?ref=Link>
- REAL ACADEMIA ESPAÑOLA (RAE) y ASOCIACIÓN DE ACADEMIAS DE LA LENGUA ESPAÑOLA (ASALE) (2021). *Diccionario de la lengua española* (23.^a ed.) [Versión en línea]. Recuperado de <https://dle.rae.es>
- RIVOIR, A. (2013). Enfoques dominantes en las estrategias para la sociedad de la información y el conocimiento. El caso uruguayo 2000-2010. *Revista de Ciencias Sociales*, 26(33), 11-30. Recuperado de <https://www.colibri.udelar.edu.uy/jspui/handle/20.500.12008/6827>
- (2016). ¿Desarrollo humano informacional a la uruguayaya? Constataciones y contradicciones del período 2005-2014. En *Tecnologías digitales en sociedad. Análisis empíricos y reflexiones teóricas* (pp. 43-56). Montevideo: Universidad de la República. Recuperado de <https://www.csic.edu.uy/content/tecnolog%C3%Adas-digitales-en-sociedad-an%C3%A1lisis-emp%C3%Adricos-y-reflexiones-te%C3%B3ricas>
- RODRÍGUEZ AROCHO, W. C. (2018). Herramientas culturales y transformaciones mentales: las tecnologías de la información y la comunicación en perspectiva histórico-cultural. *Actualidades Investigativas en Educación*, 18(2), 412-433. <https://doi.org/10.15517/aie.v18i2.33068>

- SABELLI, M. (2008). *La información y el ciudadano en el entorno de la sociedad de la información: percepción de los actores políticos y sociales en el Uruguay*. Montevideo: Ediciones de la Banda Oriental.
- (2012a). Information behaviour among young women in vulnerable contexts and social inclusion: the role of social mediators. *Information Research*, 17(4), paper 545. Recuperado de <http://InformationR.net/ir/17-4/paper545.html>
- (2012b). Los mediadores en los servicios de la Zona 9: sus percepciones y propuestas sobre las brechas informativas de las adolescentes y jóvenes. En M. SABELLI y V. RODRÍGUEZ LOPATER (Comps.), *La información y las jóvenes en contextos desfavorables. Construyendo puentes para la inclusión social desde la investigación* (pp. 107-159). Montevideo: Universidad de la República. Recuperado de <https://www.colibri.udelar.edu.uy/jspui/handle/20.500.12008/6302>
- (2013). Investigaciones sobre el comportamiento informativo de adolescentes y jóvenes en situación vulnerable: hacia una información inclusiva en Uruguay. En J. J. CALVA GONZÁLEZ (Coord.), *Estudios de usuarios en diferentes comunidades: necesidades de información y comportamiento informativo* (pp.77-104). Ciudad de México: UNAM.
- (2014). Health care information for youth in vulnerability contexts: designing a website with an interdisciplinary and participatory approach. *Information Research*, 19(4), paper isicsp6. Recuperado de <https://web.archive.org/web/20200731104340/http://informationr.net/ir/19-4/isic/isicsp6.html#XywedU17nIU>
- (2016). Social mediators and inclusive information: communication flow of healthcare information among adolescents in vulnerable communities. *Information Research*, 21(4), paper isic1608. Recuperado de <http://InformationR.net/ir/21-4/isic/isic1608.html>
- (2020). Old women and tablets: information behaviour in unfavourable contexts and social mediators. *Information Research*, 25(4), paper isic2007. <https://doi.org/10.47989/irisic2007>
- RASNER, J., ÁLVAREZ PEDROSIAN, E., y GONZÁLEZ, L. (2013). Investigando sobre información y comunicación para la inclusión y la integración social desde la interdisciplina: sus procesos, contextos y resultados. En *En clave inter. Procesos, contextos y resultados del trabajo interdisciplinario*. Montevideo: Universidad de la República.
- SABELLI, M., RASNER, J., PÉREZ GIFFONI, M. C., y ÁLVAREZ PEDROSIAN, E. (2011). Encuentros entre la información y la comunicación: una experiencia de investigación en el campo de la salud. En *En clave inter. Reflexiones sobre la interdisciplina en la Universidad de la República*. Montevideo: Universidad de la República.
- SABELLI, M., RODRÍGUEZ LOPATER, V., BERCOVICH, I., y SZAFRAN, P. (2012). Las brechas informativas y digitales de las mujeres jóvenes y adolescentes en situación vulnerable. En *Laboratorio barrial de experiencias. Programa Integral Metropolitano* (pp. 33-53). Montevideo: Universidad de la República.
- SABELLI, M., y RASNER, J. (Comps.) (2015). *Estrategias de información y comunicación en salud centradas en adolescentes*. Montevideo: Universidad de la República.

- SABELLI, M., y RODRÍGUEZ LOPATER, V. (Comps.) (2012). *La información y las jóvenes en contextos desfavorables. Construyendo puentes para la inclusión social desde la investigación*. Montevideo: Universidad de la República. Recuperado de <https://www.colibri.udelar.edu.uy/jspui/handle/20.500.12008/6302>
- SAVOLAINEN, R. (1999). The role of the internet in information seeking. Putting the networked services in context. *Information Processing & Management*, 35(6), 765-782.
- (2002). Network competence and information seeking on the internet. From definitions towards a social cognitive model. *Journal of Documentation*, 58(2), 211-226. <http://dx.doi.org/10.1108/00220410210425467>
- (2004). Enthusiastic, realistic and critical: discourses of internet use in the context of everyday life information seeking. *Information Research*, 10(1), paper 198. Recuperado de <http://InformationR.net/ir/10-1/paper198.htm>
- (2005). Everyday life information seeking. En K. E. FISHER, S. ERDELEZ y L. McKECHNIE (Eds.), *Theories of information behavior* (pp. 143-148). Medford: Information Today.
- SAVOLAINEN, R. (2008). Source preferences in the context of seeking problem-specific information. *Information Processing & Management*, 44(1), 274-293. <http://dx.doi.org/10.1016/j.ipm.2007.02.008>
- SLAGHT, E., y STAMPLEY, C. (2006). Promoting intergenerational practice. *Journal of Intergenerational Relationships*, 4(3), 73-86.
- TALJA, S., y NYCE, J. M. (2015). The problem with problematic situations: differences between practices, tasks, and situations as units of analysis. *Library and Information Science Research*, 37(1), 61-67.
- THEVENET, N. (2013). *Cuidados en personas adultas mayores. Análisis descriptivo de los datos del censo 2011*. Montevideo: MIDES. Recuperado de <http://dspace.mides.gub.uy:8080/xmlui/handle/123456789/452>
- TORREBLANCA NAVARRO, O., y ROJAS-DRUMMOND, S. (2010). Mediación tecnológica para el desarrollo de habilidades de observación en estudiantes de Psicología: un enfoque socioconstructivista. *Perfiles Educativos*, 32(127), 58-84. Recuperado de https://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=So185-26982010000100004
- UNIÓN INTERNACIONAL DE TELECOMUNICACIONES (UIT) (2015). *Informe sobre medición de la sociedad de la información 2015* (Informe ejecutivo). Ginebra: ITU. Recuperado de https://www.itu.int/dms_pub/itu-d/opb/ind/D-IND-ICTOI-2015-SUM-PDF-S.pdf
- URUGUAY (6 de noviembre de 2009). Ley n.º 18.617: Creación del Instituto Nacional del Adulto Mayor (INAM) en la Órbita del Ministerio de Desarrollo Social. Recuperado de <https://www.impco.com.uy/bases/leyes/18617-2009/2>
- (25 de mayo de 2015). Decreto n.º 130/015: Creación del Programa Ibirapitá. Recuperado de <https://www.impco.com.uy/bases/decretos/130-2015>
- (8 de diciembre de 2015). Ley n.º 19.353: Creación del Sistema Nacional Integrado de Cuidados (SNIC). Recuperado de <https://www.impco.com.uy/bases/leyes/19353-2015>
- URUGUAY SOCIAL (2013). *Agenda Estratégica. Hacia un Plan de Desarrollo Social Departamental, 2012-2015* Paysandú. Montevideo: CNPS. Recuperado de

http://guiaderecursos.mides.gub.uy/innovaportal/file/22733/1/paysandu_web.pdf

- VAN ECK, N. J., WALTMAN, L., NOYONS, E. C., y BUTER, R. K. (2010). Automatic term identification for bibliometric mapping. *Scientometrics*, 82(3), 581-596. <https://doi.org/10.1007/s11192-010-0173-0>
- VAN ECK, N. J., y WALTMAN, L. (2011). Text mining and visualization using VOSviewer. *ISSI Newsletter*, 7(3), 50-54. Recuperado de <https://arxiv.org/pdf/1109.2058.pdf>
- VEINOT, T. C., y WILLIAMS, K. (2012). Following the “community” thread from sociology to information behavior and informatics: Uncovering theoretical continuities and research opportunities. *Journal of the American Society for Information Science and Technology*, 63(5), 847-864.
- VORRINK, S. N., ANTONIETTI, A. M., KORT, H. S., TROOSTERS, T., ZANEN, P., y LAMMERS, J. W. (2017). Technology use by older adults in the Netherlands and its associations with demographics and health outcomes. *Assistive Technology*, 29(4), 188-196. <http://dx.doi.org/10.1080/10400435.2016.1219885>
- VROMAN, K. G., ARTHANAT, S., y LYSACK, C. (2015). “Who over 65 is online?” Older adults’ dispositions toward information communication technology. *Computers in Human Behavior*, 43, 156-166. <https://doi.org/10.1016/j.chb.2014.10.018>
- VYGOTSKY, L. (1979). *El desarrollo de los procesos psicológicos superiores*. Barcelona: Crítica.
- WILLIAMSON, K. (1997). The information needs and information-seeking behaviour of older adults: an Australian study. En P. VAKKARI, R. SAVOLAINEN y B. DERVIN (Eds.), *Information seeking in context: Proceedings of an International Conference on Research in Information Needs, Seeking, and Use in Different Contexts, 14-16 August, 1996, Tampere, Finland*, (pp. 337-350). Los Ángeles: Taylor Graham.
- WILLIAMSON, K., BOW, A., y WALE, K. (1996). Older people, new technology and public libraries. En *Reading the future: Proceedings of the Australian Library and Information Association Biennial Conference* (pp. 161-170). Canberra: ALIA.
- (1997). Older people and the internet. *Link-up*, March, 9-12.
- WILLIAMSON, K., y ASLA, T. (2009). Information behavior of people in the fourth age: implications for the conceptualization of information literacy. *Library and Information Science Research*, 31(2), 76-83. <http://dx.doi.org/10.1016/j.lisr.2009.01.002>
- (2015). Unexplored territory: information behaviour in the fourth age. *Information Research*, 20(1), paper isic32. Recuperado de <http://InformationR.net/ir/20-1/isic2/isic32.html>
- WILLIAMSON, K., y Stayner, R. (1980). Information and library needs of the aged. *The Australian Library Journal*, 29(4), 188-195. <http://dx.doi.org/10.1080/00049670.1980.10755425>
- WILSON, T. D. (2000). Human information behavior. *Informing Science*, 3(2), 49-55. Recuperado de <http://informationr.net/tdw/publ/papers/2000HIB.pdf>
- WILSON, T. D. (2020). Remodelación del modelo. *Anales de Documentación*, 23(2). <https://doi.org/10.6018/analesdoc.449171>
- (2021). *Exploring information behaviour: an introduction*. Manuscrito inédito. Sheffield: T.D. Wilson.

- WRIGHT, P. (2014). Digital tablet issues for older adults. *Gerontechnology*, 13(2), 306. Recuperado de <https://journal.gerontechnology.org/archives/2212-2624-1-sm.pdf>
- YU, L. (2011). Towards a reconceptualization of the 'information worlds of individuals'. *Journal of Librarianship and Information Science*, 44(1), 3-18. Recuperado de <https://journals.sagepub.com/doi/full/10.1177/0961000611424586>

Bibliografía consultada

Generales

- OSORIO, P. (2006a). Exclusión generacional: la tercera edad. *Revista MAD*, (14), 47-52.
- (2006b). La longevidad: más allá de la biología. Aspectos socioculturales. *Papeles del CEIC*, (2), 1-28. Recuperado de <https://repositorio.uchile.cl/handle/2250/121804>

Adultos mayores, género y cuidados

- AGUIRRE, R. (Ed.). (2009). *Las bases invisibles del bienestar social. El trabajo no remunerado en Uruguay*. Montevideo: Unifem. Recuperado de <https://www.colibri.udelar.edu.uy/jspui/bitstream/20500.12008/9604/1/Las%20bases%20invisibles.pdf>
- y BATTHYÁNY, K. (2004). *El cuidado infantil en Montevideo. Análisis de los resultados de la encuesta sobre usos del tiempo: desigualdades sociales y de género*. Montevideo: Unicef. Recuperado de https://www.bibliotecaunicef.uy/doc_num.php?explnum_id=54
- (2005). *Uso del tiempo y trabajo no remunerado*. Montevideo: Unifem. Recuperado de <https://www.colibri.udelar.edu.uy/jspui/bitstream/20500.12008/9604/1/Las%20bases%20invisibles.pdf>
- BATTHYÁNY, K., GENTA, N., y PERROTTA, V. (2013). Una mirada de género a las representaciones sociales del cuidado de las personas mayores. *Revista Latinoamericana de Población*, 7(13), 149-172.
- DURÁN, M. A. (2000). Uso del tiempo y trabajo no remunerado. *Revista de Ciencias Sociales*. Número monográfico: desigualdades sociales de género. Montevideo: FCU.
- FRASER, N. (1997). *Iustitia interrupta. Reflexiones críticas desde la posición «postsocialista»*. Bogotá: Siglo del Hombre Editores.
- GUZMÁN, J., HUENCHUAN, S., y MONTES DE OCA, V. (2003). Redes de apoyo social de las personas mayores: marco conceptual. *Notas de Población*, 30(77), 35-70.

SAAD, P. (2003). Transferencias informales de apoyo de los adultos mayores en América Latina y el Caribe: estudio comparativo de encuestas SABE. *Notas de Población*, 30(77), 175-218.

Envejecimiento

- BERRIEL, F., PAREDES, M., y PÉREZ, R. (2006). Sedimentos y transformaciones en la construcción psicosocial de la vejez. En A. LÓPEZ (Coord.), *Proyecto género y generaciones. Reproducción biológica y social de la población uruguaya*. Estudio cualitativo. Tomo I. Montevideo: Ediciones Trilce.
- BERRIEL, F., PÉREZ, R., y RODRÍGUEZ, S. (2011). *Vejez y envejecimiento en Uruguay. Fundamentos diagnósticos para la acción*. Montevideo: MIDES.
- COMISIÓN ECONÓMICA PARA AMÉRICA LATINA Y EL CARIBE (CEPAL) (2000). *Cómo envejecen los uruguayos*. Montevideo: ONU.
- CRUZ, A., y PÉREZ, L. (2006). *Envejecer ayudando envejecer aprendiendo. Adultos mayores en Uruguay: actores del voluntariado y del servicio cívico*. Montevideo: Instituto de Comunicación y Desarrollo.

Envejecimiento – políticas / actores políticos

- ADMINISTRACIÓN DE LOS SERVICIOS DE SALUD DEL ESTADO (ASSE) (2011). *Guía de cuidados de salud para adultos mayores*. Montevideo: Dirección de Desarrollo Institucional.
- FASSIO, A. (2001). Redes solidarias entre pares. ¿Una alternativa de inclusión social para las personas de edad? Ponencia presentada en el *III Encuentro de la Red Latinoamericana y del Caribe de la Sociedad Internacional de Investigación del Tercer Sector*, Buenos Aires. Recuperado de <http://www.lasociedadcivil.org/wp-content/uploads/2014/11/fassio.pdf>
- HUENCHUAN, S. (2006). Políticas de vejez como mecanismo de promoción de los derechos de las personas mayores: algunos acercamientos teórico-conceptuales. *RBCEH*, 3(2), 52-60.
- (Ed.) (2009). *Envejecimiento, derechos humanos y políticas públicas*. Santiago de Chile: CEPAL.
- y PAREDES, M. (2006). *Escenarios futuros en políticas de vejez en Uruguay: continuidades y rupturas*. Montevideo: Ediciones Trilce.
- INSTITUTO NACIONAL DE LAS PERSONAS ADULTAS MAYORES (Inapam) (2010). *Cultura del envejecimiento*. Ciudad de México: Inapam.
- SECRETARÍA PARA EL ADULTO MAYOR, INTENDENCIA DE MONTEVIDEO (s.f.). *Líneas programáticas*. Montevideo: IM. Recuperado de <https://montevideo.gub.uy/areas-tematicas/personas-y-ciudadania/personas-mayores/secretaria-de-las-personas-mayores>
- SECRETARÍA PARA EL ADULTO MAYOR, INTENDENCIA DE MONTEVIDEO (2012). *Guía de servicios y recursos para adultos mayores*. Montevideo: IM. Recuperado de https://municipiog.montevideo.gub.uy/sites/municipiog/files/guia_adulto_mayor_im_ok.pdf

- MINISTERIO DE DESARROLLO SOCIAL (MIDES) (2009). *Hacia un Uruguay más equitativo en materia de envejecimiento. Primer debate nacional sobre políticas sociales, envejecimiento y territorio*. Montevideo: MIDES.
- ORGANIZACIÓN DE LAS NACIONES UNIDAS (ONU) (2003). *Declaración Política y Plan de Acción Internacional de Madrid sobre el Envejecimiento*. Nueva York: ONU. Recuperado de <https://social.un.org/ageing-working-group/documents/mipaa-sp.pdf>
- PAREDES, M., CIARNIELLO, M., y BRUNET, N. (2010). *Indicadores sociodemográficos de envejecimiento y vejez en Uruguay: una perspectiva comparada en el contexto latinoamericano*. Montevideo: Universidad de la República. Recuperado de http://repositorio.mides.gub.uy:8080/xmlui/bitstream/handle/123456789/449/521_Paredes_2010_Indicadores%20sociodemograficos%20de%20envejecimiento%20y%20vejez.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- PÉREZ FERNÁNDEZ, R. (2005). *Adultos mayores: participación e inclusión social. Un recorrido de once años en extensión universitaria*. Montevideo: Universidad de la República. Recuperado de https://www.gerontologia.org/portal/archivosUpload/concursoRLG/organizaciones/Adultos_Mayores_Participacion_e_Inclusion_Social.pdf

Este libro presenta y busca difundir, para su conocimiento y discusión en la comunidad académica y en la gestión del Plan Ibirapitá, los resultados de la investigación interdisciplinaria *La vejez y perspectiva de género en sectores desfavorables: hacia estrategias de información y comunicación inclusivas, el Plan Ibirapitá y el Sistema de Cuidados* (proyecto InfoCoMayores), apoyada por la CSIC de la Universidad de la República (convocatoria a Proyectos de I+D de 2016) y desarrollada entre 2017-2019.

Es parte de una línea de investigación en información y comunicación inclusivas, que tiene como fin de superar la gran brecha informativa en los sectores más vulnerados de la sociedad.

El enfoque desde la ciencia de la información tiene su anclaje en el área de los comportamientos humanos informativos, del Departamento Información y Sociedad del Instituto de Información de la Facultad de Información y Comunicación, y desde el Instituto de Computación de la Facultad de Ingeniería, en el diseño y uso de dispositivos electrónicos de información para las tablets.