

# **Puentes Digitales-AbuelosTEC: Sistematización de Experiencias en Talleres de Inclusión Digital con Adultos Mayores.**

María Lorena Paz.

Cita:

María Lorena Paz (2013). *Puentes Digitales-AbuelosTEC: Sistematización de Experiencias en Talleres de Inclusión Digital con Adultos Mayores. X Jornadas de Sociología. Facultad de Ciencias Sociales, Universidad de Buenos Aires, Buenos Aires.*

Dirección estable: <https://www.aacademica.org/000-038/702>

# **X Jornadas de Sociología de la UBA.**

20 años de pensar y repensar la sociología. Nuevos desafíos académicos, científicos y políticos  
para el siglo XXI 1 a 6 de Julio de 2013

Mesa: 75 - Tecnología y Sociedad

**“Puentes Digitales-AbuelosTEC: Sistematización de Experiencias en Talleres de Inclusión Digital con Adultos Mayores”.**

Autora: Paz, María Lorena (UTN - LabID.org)

## **“Puentes Digitales-AbuelosTEC: Sistematización de Experiencias en Talleres de Inclusión Digital con Adultos Mayores”.**

Paz, María Lorena, UTN & LabID.org

### **Introducción**

*En el futuro habrá más ancianos que niños, se estima que en el 2050, casi la cuarta parte de la población tendrá más de 60 años. Esto significará que no se tratarán a los adultos mayores como un segmento etario marginal, postergado, o particular, que requiere de una especial atención. Seremos mayoría. Visto así da la esperanza de que el Diseño será Diseño Inclusivo porque las características en cuanto a calidad que deben tener las Tecnologías de la Información y el Conocimiento (TIC, aquí (entendidas como dispositivos digitales: computadores, teléfonos, televisores digitales, etc) serán para la mayoría, por lo tanto consideradas universales. Pero eso quizá será en el futuro, hoy, la mayoría de las personas que se encuentran fuera del mercado laboral, ya retiradas del contacto con las exigencias de la modernización, están fuera de la Sociedad de la Información y el Conocimiento (SIC). A su vez, también las personas que aun trabajan pero que realizan trabajos manuales que no requieren de interactuar con las TIC se jubilarán sin haber ingresado a la SIC en sus ámbitos laborales. Y aun quienes tienen cierto conocimiento y manejo de computadores y celulares, se enfrentan con numerosas dificultades para poder interactuar y alcanzar objetivos con plenitud. Aquí una paradoja: el ingreso a la SIC es forzoso: el e-gobierno avanza, cada día son más los trámites que una persona debe realizar mediada computadores o teléfonos, etc. Sin embargo, esa necesidad-exigencia no se corresponde con el requisito de que los dispositivos digitales sean accesibles y usables para todas las personas independientemente de su condición etaria.*

### **Ni Nativos ni inmigrantes ¿extranjeros, exiliados?**

Se denomina “*nativos digitales*” a aquellos que han nacido dentro del proceso de desarrollo y despliegue de las nuevas tecnologías. Y, por el otro, lado en contraposición “*inmigrantes digitales*”, aquellos que hemos nacido fuera del proceso de desarrollo de la digitalización pero que hemos incorporado su utilización en la medida de su acceso y masificación. Es decir habiendo nacido en la era analógica estamos insertos en la era digital vía inserción laboral o en la misma educación formal. Sin embargo, no hay ninguna categoría que dé cuenta de quiénes, principalmente por su edad, no han aprendido el uso de las nuevas tecnologías. Este grupo, por seguir la metáfora de nativo/inmigrante de este país/región/mundo digital, podemos referirnos como extranjeros por su no arribo o por la negativa -la actitud de la sociedad que los -expulsa- como *exiliados digitales*. Sin embargo, las definiciones de nativo digital y de inmigrante o exiliado pretenden significar que en las diversas generaciones existen cualitativamente diferencias de orden cognitivo. Esto último es plausible de discutir, en tanto, experiencias etnográficas como éstas hacen visible como la adquisición temprana de esos artefactos tanto como la posibilidad de manipularlos de manera espontánea, es decir el uso frecuente, lo que permite

que esas TIC sean comprendidas. Y de la misma manera que son las propias características del diseño tanto como la propuesta de usar esas TIC *con sentido* las que permiten una interacción plena, no el rango etario de los individuos. Aunque hay que reconocer que si existe un General Intellect, es decir un *conjunto social de capacidades o fuerzas cognitivas comunes a todos los individuos*. Existen muchas cosas que sabemos hacer o que podemos comprender con facilidad, que nos son comunes. Por ejemplo, todos en algún momento nos acercamos a un nuevo dispositivo o a un nuevo sistema operativo. Nada sabíamos de su funcionamiento, pero al breve tiempo de utilizarlo comprendimos su dinámica. ¿Por qué? Tanto nosotros como quienes lo diseñaron tenían un mismo General Intellect. De ahí que la aprehensión del dispositivo no nos sea dificultosa. De ahí que el General Intellect no refiera a un conocimiento específico (el utilizar un determinado dispositivo o una herramienta) sino más bien a un lenguaje común, una forma de pensar, una forma de accionar.) El concepto de General Intellect puede ayudar a ver la problemática desde otra lugar, e inferir que los adultos mayores tienen un General Intellect que difiere del nuestro y sin embargo, la información que circulan en las TIC no es desconocida por parte ellos, de hecho forma parte de su vida actual como lo pueden ser: las fotografías de sus familiares, sus pueblos natales, que circulan a través de internet o mismo están en las memorias de las computadoras y teléfonos móviles.

### **Talleres de Alfabetización Digital como Laboratorios Vivientes:**

Las características de los talleres de alfabetización digital “abuelosTEC” que imparte la organización civil independiente sin fines de lucro Laboratorio de Ideas Cooperativas (LabID.org), tienen base en su marco teórico, ya que siendo este un proyecto de cooperación tecnológica, concibe a las TIC como un vehículo y no como un fin en sí mismo. LabID.org considera que la pedagogía utilice herramientas TIC o no, es una tecnología, por ello, y en contraposición con la perspectiva artefactual, concibe las herramientas TIC como vehiculizadoras de una propuesta vinculada directamente con el hacer. A tal fin se basa en el aprendizaje basado en proyectos en la sistematización de la experiencia mediante reportes diarios, y en el co-diseño. LabID.org reconoce que el Diseño Universal es un diseño inclusivo en tanto porta las características de un diseño que preserva, un Diseño Sostenible. Para poder realizar los talleres trabaja en alianza, con Organizaciones de Base Social, y en centros educativos barriales, en casa de altos estudios, para poder confrontar hipótesis realiza entrevistas en profundidad y capacita adultos mayores de forma personalizada. Utiliza metodologías de diseño participativo. Co-crea estas instancias en alianza con clubes de barrio, organizaciones de base social, centros de jubilados y universidades. LabID.org concibe a los Talleres de Alfabetización Digital como Laboratorios Vivientes. Diseña los talleres sobre la base de ciertos conocimientos de herramientas ofimáticas pero diseña la capacitación en base a diseño participativo, o sea en consulta con los interesados previo al inicio de los mismo y sistematiza esa información para el diseño centrado en esos usuarios. Los talleres son dictados siempre en Pareja Pedagógica, y en la mayoría de las sesiones un tercer miembro del LabID.org, oficia de facilitador técnico en los talleres mientras va registrando la actividad.

Si bien sólo con escuchar o ver a adultos mayores intentando hacer un trámite vía web y/o interactuando con cajeros automáticos, teléfonos, se puede descubrir la inaccesibilidad y la inusabilidad de muchos de los artefactos digitales. Es la manera sistemática en la que los hallazgos pueden ser comprendidos, de cara a hallar soluciones tecnológicas de diseño y desarrollo. Estas instancias pueden facilitarse mediante encuentros con forma de talleres de alfabetización digital, gracias a técnicas de aprendizaje centrado en proyectos y al testeo específico de tareas concretas en el contexto de uso. Los talleres de alfabetización digital son pensados con conocimientos previos del equipo acerca de usabilidad y accesibilidad web de los adultos mayores y en este contexto muchas hipótesis con confirmadas o refutadas.

### **Nociones básicas acerca de usabilidad y accesibilidad**

Siendo que la usabilidad web es la facilidad con que las personas pueden utilizar una aplicación digital con el fin de alcanzar un objetivo concreto, el foco está en la claridad con la que se diseña la interacción entre una persona con una computadora, un software, una interfaz. Es una medida empírica porque no se basa en opiniones o sensaciones, sino en pruebas de usabilidad realizadas en laboratorio u observadas mediante trabajo de campo. Tiene medidas para poder evaluarla, principios de diseño para lograr productos más usables y métodos para practicarla. Algunas de las medidas son la facilidad de aprendizaje, la eficiencia de uso, la facilidad para ser recordado, la efectividad, y la satisfacción. Algunos de los principios establecen que el producto sea: auto-evidente, auto-explicativo, intuitivo; y posea: simplicidad, consistencia, credibilidad. Los métodos que utiliza la usabilidad, provienen de las ciencias humanas y de las ciencias sociales, como la investigación etnográfica de la antropología, el análisis heurístico de la psicología cognitiva y el impacto social del uso de las TIC y sus cruzamientos con datos cuantitativos y cualitativos, propios de la sociología. El utilizar estos métodos, el creador, el diseñador y/o el desarrollador de software/hardware, “se acerca”, se “centra” en los usuarios, por lo que se considera que co-diseña, co-desarrolla. Si hablamos de todos, de todos, los usuarios, hablamos de accesibilidad web, y aquí nos hallamos frente a un cuerpo de conocimiento que no sólo tiene normas, pautas, . Las normas de la W3C se explayan sobre técnicas de programaciones específicas y estándares para la elaboración de sitios web a fin de que los contenidos puedan ser percibidos, operables y comprendidos por todas las personas independientemente de la situación técnica, cognitiva, física. Pero también la accesibilidad cuenta con leyes. Por ejemplo, la accesibilidad web es política de Estado en Argentina porque se ha reglamentado la Ley 26.653 De esta manera, en Argentina se estaría estableciendo un avance en evitar todo tipo de discriminación en cuento a la inclusión socio-digital. La accesibilidad también está vinculada a la investigación con usuarios con diversas capacidades (lo cuál incluye desde niños hasta adultos mayores, desde personas que han sufrido algún tipo de accidente o que han nacido con alguna particularidad sensoriomotriz hasta personas con hardware antiguo o precario y/o hasta conexiones lentas, etc). De ahí que lo usable y lo accesible están hermanadas y que sea el en Diseño Universal o Diseño Inclusivo en el que hallen un punto crucial de encuentro.

Volviendo a nuestra problemática, para la cuál LabID.org diseñó esta solución hubo un dato es crucial: Argentina es una de las poblaciones más envejecidas de la región latinoamericana. En esta dirección, es preciso propiciar espacios de aprendizaje permanente y de inclusión en la sociedad de la información y el conocimiento a los adultos mayores. Esto tiene un doble sentido, los AM se benefician y la sociedad se beneficia de poder recrear sus saberes ancestrales y recuperar sus memorias, proceso doble de reivindicación y patrimonialización (digital) comunitaria siendo que éstos son considerados bienes comunes. Hoy más que nunca cuando la inclusión digital pretende ser inclusión social, si se excluyen a los adultos mayores se pierden saberes societarios, memorias colectivas.

### 3. La Sistematización de las experiencias: dos casos

-Universidad de Flores (UFLO) ubicada en el Barrio de Flores, CABA,

-El Centro de Tecnología Comunitaria (CTC) ubicado en el Barrio de La Boca CABA.

Las fuentes que utilizamos para realizar la sistematización de la experiencia estuvieron divididas en tres:

- 1) **Encuestas de Elaboración propia:** Se hicieron encuestas previo al inicio de los talleres mediante encuentros con los interesados y al finalizar los talleres
- 2) **Observación participante:** investigación etnográfica áulica mediante notas de los talleristas-investigadores y preguntas directas
- 3) **Testeo de tareas específicas** (en base al aprendizaje centrado en proyectos), en pos de analizar ciertos rasgos de accesibilidad y usabilidad sobre: -
  - hardware: teclados, mouse, pad
  - entorno google –con foco en gmail –chat-
  - ubuntu vs Windows
  - facebook
  - skype

#### Encuestas

- Encuestas previas inicio del taller
- Devolución de los resultados para el co-diseño de la capacitación
- Funcionamiento de un Taller durante cuatro meses –encuentros de tres horas dos veces por semana-
- Encuestas post taller

El objetivo de las encuestas fue obtener información de los intereses, las expectativas y los conocimientos TIC de los participantes para el co-diseño de la capacitación. Obtener información del cumplimiento o no de las expectativas e información clave para comprender el tipo de apropiación que hacen los adultos mayores de las TIC y tanto la observación participante como el testeo sobre tareas concretas indagar acerca de cuestiones generales de accesibilidad y usabilidad de las plataformas, dispositivos, software y hardware utilizados en casa ocasión.

## **ENCUESTA PREVIA AL TALLER DE ALFABETIZACIÓN**

- **EDAD**
- **NOMBRE**
- **LUGAR DE NACIMIENTO**
- **BARRIO DE RESIDENCIA**
- **AÑO DE RESIDENCIA EN EL BARRIO**
- **LUGAR DE RESIDENCIA ANTERIOR**
- **FUE A LA ESCUELA?**
- **HASTA QUE AÑO HIZO DE LA ESCUELA?**
- **HA REALIZADO OTROS ESTUDIOS? CUALES? DETALLE**
- **TIENE COMPUTADORA EN SU CASA?**
- **TIENE TELÉFONO MOVIL?**
- **PARA QUE USA SU TELÉFONO MOVIL?**
- **ALGUNA VEZ USÓ UNA COMPUTADORA?**
- **PORQUE QUIERE APRENDER A MANEJAR LA COMPUTADORA?**
- **PARA QUE CREE QUE LE VA A SERVIR MANEJAR LA COMPUTADORA?**
- **COMO LE GUSTARIA QUE LE ENSEÑEN A MANEJAR LA COMPUTADORA?**
- **QUE LE GUSTARÍA APRENDER PRIMERO?**
- **QUE EXPECTATIVAS O DESEOS TIENE DEL CURSO EN GENERAL?**
- **ES ABUELO/A?**
- **SUS NIETOS TIENEN LAS NETBOOK QUE ENTREGA EL GOBIERNO?**
- **SUS NIETOS TIENEN LAS NETBOOK QUE ENTREGA EL GOBIERNO?**
- **USO LA NETBOOK PARA ALGO? PARA QUÉ?**
- **NO LA USÓ? PORQUE NO LA USÓ?**
- **LE GUSTARÍA COMPARTIR TIEMPO CON JÓVENES Y USAR JUNTOS LAS COMPUTADORAS?**
- **LE GUSTARÍA PODER PARTICIPAR DE UN VIDEO EN DONDE SE CUENTE LA EXPERIENCIA DE ESTE CURSO?**
- **Podemos sacar fotos y hacerles entrevistas video con una pequeña cámara de fotos durante los talleres para mostrarlas luego desde nuestra web <http://abuelostec.wikispaces.com/>?**

### **Resultados de las encuestas previas y post CTC La boca.**

Total: 12 entrevistados.

Algunos resultados cuantitativos significantes:

**-Edad:** Las edades variaban entre los 58 años y los 84. Con fuerte presencia los entre 65 y 75.

**-Nivel de Escolaridad**, de 1/12 personas, solo una persona tenía terminada sus estudios primarios.-

**-Género**: de 7/12 concurrentes al taller eran mujeres.

**-Nacionalidad**: 8/12 eran de nacionalidad argentina. 1 de Nacionalidad paraguaya, 1 Nacionalidad uruguaya, 1 Nacionalidad boliviana, 1 Nacionalidad Peruana.

**-Computadora**: 10/12 tenían computadora en su casa. Solo dos personas tenían una computadora en su casa

**-Teléfono móvil**: 16/18 tienen teléfono móvil. 14/18 lo usan SOLO para recibir llamadas. 4/18 además envían mensajes de texto

### **Algunos resultados cualitativos sobre las siguientes preguntas:**

1. PORQUE QUIERE APRENDER A MANEJAR LA COMPUTADORA?
2. COMO LE GUSTARIA QUE LE ENSEÑEN A MANEJAR LA COMPUTADORA?
3. PARA QUE CREE QUE LE VA A SERVIR MANEJAR LA COMPUTADORA?
4. QUE LE GUSTARÍA APRENDER PRIMERO?
5. QUE EXPECTATIVAS O DESEOS TIENE DEL CURSO?

1. "para aprender" "para saber" "para estar al día" "para integrarme" "para poder comunicarme más y mejor" "porque es necesario"
2. "despacio", "con paciencia", "a mi ritmo" "me es indiferente con tal de que aprenda" "como quieran ustedes"
3. "para comunicarme" "para aprender más cosas" "para ver a mis nietos que están lejos"
4. "da igual" "lo que ustedes quieran" "lo primero que hay que saber" "a prendaarla"
5. "muchas" "aprender muchas cosas nuevas" "que me quede en la cabeza lo que me enseñen" "poder enseñar a mi esposo"

### **Indagaciones acerca de impacto de Modelo 1 a 1 en familias**

- 1) ES ABUELO/A?
- 2) QUE EDAD TIENEN SUS NIETOS?
- 3) SUS NIETOS TIENEN LAS NETBOOK QUE ENTREGA EL GOBIERNO?
- 4) USO LA NETBOOK? PARA QUÉ?
- 5) NO? PORQUE NO?

1. 10/12 son abuelos
2. Entre 0 y 30 años
3. 7/12 tienen las netbook
4. 6/7 no la usaron. 1/7 "vimos un video"
5. "no me la presta" (tres) "no lo veo mucho" "no se me ocurrió" "la puedo romper" "no podría manejarla", "



**UFLO Flores** Algunos resultados cuantitativos significantes. Total: 18 entrevistados.

**-Edad:** Las edades variaban entre 57 años y los 73. Con fuerte presencia entre los 60 y los 70 años.

**-Nivel de Escolaridad,** de 1/18 personas, solo una persona tenía terminada sus estudios primarios.-

**-Género:** de 11/18, 11 de los 18 concurrentes al taller eran mujeres.

**-Nacionalidad:** 12/18 eran de Nacionalidad Argentina. El resto de los seis dos paraguayos, dos uruguayos, dos bolivianos.

**-Computadora:** 16/18, No tenían computadora en su casa. Solo dos personas tenían una computadora en su casa

**-Teléfono móvil:** 10/18 Tienen teléfono móvil. 12/18 lo usan SOLO para recibir llamadas. 6/18 envían mensajes de texto

### **Algunos resultados cualitativos sobre las siguientes preguntas:**

1. PORQUE QUIERE APRENDER A MANEJAR LA COMPUTADORA?
2. COMO LE GUSTARIA QUE LE ENSEÑEN A MANEJAR LA COMPUTADORA?
3. PARA QUE CREE QUE LE VA A SERVIR MANEJAR LA COMPUTADORA?
4. QUE LE GUSTARÍA APRENDER PRIMERO?
5. QUE EXPECTATIVAS O DESEOS TIENE DEL CURSO?

1) “para estar actualizada” “para hablar con mi hija que vive en España”  
“para pagar las cuentas” “para aprovechar ofertas” “para aprender idiomas”  
“para conocer gente”

2) “rápido”, “con mis intereses”, “con nivel”, “tengo un listado de cosas que quiero aprender”, “con pedagogía”

3) “para estar enterada de lo que pasa ahí adentro”, “para poder jugar a las cartas en red”, “para hacer compras”, “para hablar con mis hijos que viven en Europa”, “para ayudar a mi marido con el negocio”

4) “Enviar emails”, “hablar por skype”, “limpiarla”, “bajar fotos”,

### **Indagaciones acerca de impacto de Modelo 1 a 1 en familias**

1. ES ABUELO/A?
2. QUE EDAD TIENEN SUS NIETOS?
3. SUS NIETOS TIENEN LAS NETBOOK QUE ENTREGA EL GOBIERNO?
4. USO LA NETBOOK? PARA QUÉ?
5. NO? PORQUE NO?

1) 10/18 son abuelos

- 2) Entre 2 y 20 años
- 3) 3/18 tienen las netbook
- 4) 18/18 no la usaron.
- 5) “es muy chiquita”, “no presta sus cosas”, “no se dio”, “no se si la puedo usar”, “no le anda”

## 5. CONCLUSIONES:

El análisis de la sistematización de estas experiencias de talleres de inclusión digital con adultos mayores permitió vislumbrar necesidades y particularidades de los adultos mayores participantes de los talleres frente a su inclusión digital.

Siendo lo más destacado:

-El ejercicio más necesario en términos pedagógicos estuvo guiado por reducir el miedo ante el artefacto

-La dificultad para el manejo del mouse entre los mayores de 65 años

-La dificultad para el manejo del teclado entre quienes no habían trabajado en oficinas

-La decepción ante la falta de accesibilidad de muchas páginas del gobierno principalmente aquellas de uso por parte de los adultos mayores como la del ANSES

En lo referido a:

**Modelo 1 a 1 e Impacto en familias:** Los datos que obtuvimos acerca del impacto del modelo 1 a 1 en las familias son concluyentes en cuanto a que el mayor obstáculo para que se logre impactar en este miembro de la familia en particular, es la del uso del artefacto, ya que los propietarios –sus nietos- son reacios a que sus abuelos las usen. Por otra parte en pruebas que hemos realizado en el contexto de los talleres observamos que el teclado de las netbook les es incómodo, lo mismo que el pad.

**Apropiación TIC y Clase Social:** En cuanto a la relación entre la apropiación TIC y la pertenencia a una determinada Clase Social: En la comparativa de los dos casos, en tanto uno representa a la clase media de la CABA y el otro a la clase baja de la CABA pudimos concluir que el tipo de apropiación de los adultos mayores difiere por dos motivos claves: el nivel de alfabetización previo, el nivel socio-cultural en el que se está inserto. En ese sentido fue clave la diferencia entre aquellos adultos que tenían niveles de alfabetización muy bajos –apenas podían escribir en el teclado, y aquellos que sabían dactilografía y tenían estudios universitarios.

## **BIBLIOGRAFIA**

Crovi Druetta, Délia (2010). Jóvenes, migraciones digitales y brecha tecnológica, *Revista Mexicana de Ciencias políticas y sociales*, Año LII, Núm. 209, Mayo-agosto de 2010.

Lesmes Sáenz, Luis Alberto; Rodríguez Roncancio, Elizabeth y Naranjo Colorado, Luz Dary (2010). Los medios digitales en la educación, ponencia presentada en Congreso Iberoamericano de Educación, Buenos Aires: Metas 2021.

Perry, John y Marx, Maura (2007). Relatos Orales en Línea: Una Perspectiva Humana del Boston Histórico, ponencia presentada en Genealogy and Local History with Audiovisual and Multimedia, SouthAfrica Disponible en: [http://archive.ifla.org/IV/ifla73/papers/108-2.Marx\\_Perry\\_trans-es.pdf](http://archive.ifla.org/IV/ifla73/papers/108-2.Marx_Perry_trans-es.pdf)

Piscitelli, Alejandro (2006). Nativos e inmigrantes digitales, *RMIE*, enero-marzo, Vol. 11, N° 28