

Usos y percepciones de las tecnologías digitales en personas mayores. Limitaciones y beneficios para su calidad de vida.*

Uses and perceptions of digital technologies in elderly people. Limitations and benefits for their life quality

ANA RIVOIR**

MARIA JULIA MORALES***

ADRIANA CASAMAYOU****

* Este artículo se desprende de la investigación "Proyecto de capacitación e investigación acerca del uso de tabletas entre adultos mayores en Uruguay". Proyecto conjunto entre ObservaTIC, Centros MEC y Samsung Electronic S.A. quien financió la propuesta.

** Observatorio de Tecnologías de la Información y la Comunicación (ObservaTIC) - Departamento de Sociología- Facultad de Ciencias Sociales - Universidad de la República; Constituyente 1502 - Montevideo - Uruguay; ana.rivoir@cienciassociales.edu.uy

*** ObservaTIC - Departamento de Sociología - Facultad de Ciencias Sociales - Universidad de la República; Constituyente 1502 - Montevideo - Uruguay; mjmorgonz@gmail.com

**** ObservaTIC - Facultad de Ciencias Sociales - Universidad de la República; Constituyente 1502 - Montevideo - Uruguay; casamayoadriana@gmail.com

Resumen

El artículo aborda la discusión acerca del uso de las tecnologías digitales por parte de las personas mayores y cuáles son las limitaciones y los beneficios que tiene para mejorar su calidad de vida a partir de las dimensiones del modelo de Schalock y Verdugo (2009). Mediante entrevistas grupales a personas mayores, entrevistas en profundidad a docentes de alfabetización digital y observación de talleres, se discute cómo los enfoques sobre la vejez y el envejecimiento, se vinculan con la propensión al uso de las tecnologías y su influencia positiva en la calidad de vida de las personas mayores. Se concluye que hay una estrecha relación entre la visión sobre la vejez y el envejecimiento que predomine entre los formadores y las personas mayores y los procesos de uso de las tecnologías digitales. El enfoque tradicional sobre envejecimiento refuerza las barreras que impiden potenciar la mejora de la calidad de vida de las personas mayores a partir del uso de tecnologías digitales.

Palabras claves: Personas mayores, TIC, envejecimiento, calidad de vida.

Abstract

This article addresses the discussion about the use of digital technologies by older people, what are the limitations and the benefits it entails to improve their quality of life, taking as reference the dimensions of the Schalock and Verdugo model (2009). Based on data from group interviews with elderly people, in-depth interviews with digital literacy teachers and observation of workshops, we discuss how approaches to old

age and aging are linked to the propensity to use technologies and their positive influence on the life quality of the elderly. It is concluded that there is a close relationship between the vision on old age and aging that predominates among trainers and the elderly people involved in the processes of using digital technologies. The traditional approach to aging reinforces the barriers that hinder the improvement of life quality of the elderly based on the use of digital technologies.

Key words: Elderly people, ICT, aging, quality of life.

1. Introducción

El acelerado desarrollo tecnológico conjugado con el envejecimiento poblacional, ha colocado en el interés académico y de las políticas, preguntas acerca de la relación entre ambos fenómenos. La creciente influencia de las tecnologías digitales en la vida cotidiana, la cultura y la economía hace que cualquier sector, grupo social o persona que no acceda a los usos, quedará crecientemente excluido de los beneficios a los que se encuentran ligados oportunidades y servicios. (Castells 1996)

El proceso de envejecimiento de la población a nivel mundial, se constata también en Uruguay. En el contexto latinoamericano, el país asume una transición demográfica temprana y los resultados del Censo de 2011 indican que el 14% de la población es mayor de 64 años. La proporción actual de personas mayores da cuenta de una población envejecida. (Brunet y Márquez 2016). En este marco, parte de las políticas actuales así como servicios del ámbito privado comienzan a orientarse hacia este

sector importante y creciente de la población, apoyados en concepciones específicas de vejez y envejecimiento.

Tradicionalmente el envejecimiento ha sido considerado como un proceso de decadencia y negativo, tanto por los aspectos físicos como psicológicos conformando una construcción social que ha puesto énfasis en el deterioro y la pérdida de funciones. Más recientemente, se ha comenzado a analizar en su complejidad y es considerado como un proceso demográfico, biológico, cultural y social.

La visión dominante hasta hace poco se sustentaba en la situación de dependencia de esta población y más recientemente se refiere a la contribución económica de la misma. Se buscan interpretaciones alternativas que den más trascendencia a la multiplicidad de realidades que refieren también a lo cultural, social, entre otras. (Carr et al. 2015) El enfoque dentro la denominada gerontología crítica pone énfasis en el ejercicio de los derechos. (Berriel et al. 2011) Según el discurso dominante o las construcciones sociales sobre la vejez que se consoliden, se conformarán como barreras o como oportunidades para el desarrollo de las personas mayores y para el beneficio que puedan obtener de las tecnologías digitales.

Esas construcciones constituyen el marco en que se inscriben algunos conceptos que refieren a las formas deseables de envejecer y las condiciones que hacen a la calidad de vida de las personas mayores.

El concepto calidad de vida es complejo y multidimensional, abarcando diferentes condiciones según las culturas, el contexto socio-histórico, los colectivos y las personas.

Se considera también que el grado de bienestar subjetivo, la percepción de estar satisfecho con su vida, es un componente fundamental, que se combina con otro relacionado que incluye las condiciones objetivas para conformar los que se considera buena calidad de vida. (Schalock y Verdugo 2009)

Entre las dimensiones de análisis en relación a la calidad de vida propuestas por Schalock y Verdugo (2009), son relevantes para nuestro caso de las personas mayores la inclusión social, el desarrollo personal, las relaciones interpersonales, el bienestar emocional y la autodeterminación.

Existen también visiones diferentes sobre el vínculo de las personas mayores con las tecnologías digitales. En el enfoque tradicional, estas conforman un ámbito eminentemente juvenil, en tanto nativos digitales, mientras que las personas mayores serían advenedizos y con serias dificultades para su incorporación (Prensky 2010).

Asumir este enfoque encierra grandes peligros pues predispone a vastos sectores de la población a la exclusión. Dado que gran parte de la actividad económica, política, social y cultural pasa por la mediación tecnológica, las limitaciones de acceso y uso, perjudican a las personas mayores, y atenta contra el ejercicio de sus derechos.

Las desigualdades en este campo aparecen en forma conjunta con el surgimiento y expansión de las tecnologías digitales. En un nivel más elemental en la brecha digital entre quienes acceden y quienes no acceden a las tecnologías. En un enfoque primario, se contemplaba fundamentalmente el acceso (Norris 2001).

Con posterioridad, se concibe la brecha digital como multidimensional al comprenderse su interacción con otras desigualdades sociales preexistentes. Esto hace que distintos grupos y sectores de la población estén excluidos los beneficios de su uso y se refuerzan los perjuicios de dicha exclusión. Se entiende así que el aprovechamiento y la apropiación son factores centrales para contribuir al bienestar y al desarrollo humano. (Rivoir 2013; DiMaggio et al. 2004; Selwyn 2004)

A medida que se expande el acceso y el uso, a partir de la difusión vía el mercado o de las políticas y acciones de inclusión digital, se pone más énfasis en el desarrollo de las habilidades y competencias, en tanto siguen marcando desigualdades entre los distintos sectores de la población (Pick 2015; Hargittai & Hinnant 2008; Van Dijk 2005).

Se constata que las desigualdades digitales han evolucionado en forma diferencial. Mientras existen vastos sectores de la población mundial que aún no cuentan con acceso a dispositivos ni a internet, en otros esta brecha básica prácticamente ha sido superada, aún así persisten desigualdades. Una de ellas es la llamada “brecha gris”, que refiere a la exclusión experimentada por las personas mayores. En este sector la brecha digital está muy lejos de ser superada, aún en las sociedades de alto acceso. Esta población requiere de acciones específicas a partir de las políticas públicas o acciones de otra índole que promuevan y acompañen el proceso de adopción de la tecnología (Lüders y Bae 2017; Friemel 2016; Smith 2014; Hakkarainen 2012).

Entendidos como un sector dentro de los “excluidos digitales” o como “adoptantes

tardíos” la incorporación de las tecnologías digitales a su vida cotidiana aparece como una oportunidad para la integración social. (Agudo Prado et al 2012)

Varios antecedentes de investigación dan cuenta de los beneficios del uso, en el que el grupo objetivo debe hacer propias estas tecnologías e incorporarlas a la vida cotidiana según sus necesidades e intereses, lo que a su vez debe producir transformaciones concretas en su vida. Se trata de un proceso que puede asumir diferentes formas, ni lineal ni continuo y por tanto se refleja en trayectorias diversas. (Casamayou 2017)

Algunos autores (Llorente et al. 2015) señalan la ampliación de oportunidades informativas, comunicativas, transaccionales y de ocio. Estas oportunidades aprovechadas fomentan mayor autonomía de conocimiento, benefician el bienestar pues contribuyen a sus habilidades e incrementan su autoestima. Otros (Barrantes y Cozzubo 2015; Bosch 2015) destacan los beneficios del uso de Internet para los temas de salud, aprendizaje, niveles de actividad, entretenimiento y hobbies, noticias y actualidad, comunicación y para la resolución de actividades cotidianas.

También se vincula el uso a habilidades funcionales que le permiten valerse por sí mismos, mantenerse activos y acceder a servicios sociales. Favorecen las relaciones sociales y familiares así como las oportunidades culturales y de aprendizaje. (Abad 2014) Se ha encontrado que el uso de redes sociales en este grupo social, facilita el contacto con familiares y amigos y por tanto mantener el vínculo social que les brinda bienestar (Vilte et al. 2013) Se evidencian, asimismo, elementos psicosociales

en los que las personas que se autoperciben como jóvenes, activas, más audaces y con menos niveles de ansiedad ante la tecnologías son más propensos al uso de redes sociales. (Peral et al. 2015)

No obstante, existen estudios que relativizan los beneficios para esta población. Sostienen que no es posible afirmar que el acceso a las TIC determine un alto bienestar y destacan las diferencias en el medio rural y urbano. (Colombo et al 2015)

Los antecedentes dan cuenta, por otra parte, de evidentes obstáculos para el uso de las tecnologías digitales por parte de las personas mayores. En primer lugar, la diferenciación al interior del grupo etario, pues de 60 años en adelante las características de la población varían y se constata que disminuye progresiva e intensamente el acceso a mayor edad (Abad 2014). Por otro lado, la fragmentación al interior de este grupo poblacional es igual a la brecha digital de la población en su conjunto y algunas específicas. Abad (2014) y Colombo et al. (2015) encuentran que la situación económica, la experiencia profesional, los lazos sociales y relación familiar, los intereses personales y el entorno vital e incluso la organización espacial del hogar, son factores que influyen en la predisposición al uso de este sector de la población.

Problemas y limitaciones físicas relacionadas a la edad, las características específicas de los dispositivos, pensadas para otro usuario, barreras actitudinales de las personas mayores, falta de apoyo en la formación y las dificultades económicas para la adquisición de dispositivos o servicios, son algunas otras barreras encontradas (Luque 2007). La inadecuación

para las personas mayores de los productos y servicios que se ofrecen, es un obstáculo y limitante para el uso que específicamente ha sido señalada por otros estudios (Gonzalez-Oñate et al. 2015).

Friemel (2016) concuerda con estos factores y añade que no encuentra diferencias de género. Sin embargo, otros dan cuenta de la desventaja que tienen las mujeres mayores para el acceso y el uso, así como dificultades motivacionales cuando tienen bajo nivel educativo. (Casado et al. 2015; Agudo et al. 2012) La implementación de metodologías de aprendizaje específicas, tendientes a reforzar la confianza y empoderamiento han resultados ventajosas y demostrado cambios significativos en la vida de las mujeres (Del Prete et al. 2013).

La percepción de que el uso de computadoras y de internet es inútil, que sea visto como algo peligroso, que amenaza la libertad y el estilo de vida llevado adelante hasta el momento, así como la salud y la seguridad, y crea diferencias entre los que usan y no usan, es constatado por Hakkarainen (2012) en un estudio a no usuarios finlandeses del medio rural. Su historia de vida, identidad e intereses limitan las motivaciones y la capacidad de aceptar y usar las TIC. Concluye por lo tanto, que hay que cuidar que sea un factor excluyente de los beneficios sociales y derechos de estas personas.

Sourbati (2009) señala que las desigualdades están marcadas por una diferenciación cultural, pues encuentra personas mayores que no son usuarios y que perciben las redes como una forma “no real” y su forma preferida de comunicación. Su voluntad de involucrarse no es por motivación o interés sino para evitar quedar afuera de las formas de comunicación

de su entorno afectivo (amistades y familia), para no quedar excluidos del entorno social que es importante para ellos.

Otra serie de estudios dan cuenta de factores que favorecen los usos y el aprendizaje en la población de personas mayores. En el marco de instancias de formación para el uso, se registra como factor importante que rompen con los prejuicios sobre esta etapa de la vida y la incapacidad de las personas mayores para usar las TIC. Aldana, García y Jacobo (2012) demuestran que adecuando los tiempos, espacios y el acompañamiento, se logra que desarrollen confianza en sí mismos, motivación e interés. Emerge también la importancia que tienen los mediadores, sean del ámbito formal como es el caso de los profesionales a cargo de cursos o talleres (Luque 2007), o del aprendizaje intergeneracional (Aldana et al. 2012).

La influencia de la pareja como estímulo para el uso parece no ser tan lineal pues otros estudios demuestran que en algunos casos funciona como un asistente, que de alguna forma frena la necesidad de uso de la otra parte (Friemel 2016). Otros estudios encuentran también que convivir con la pareja fomenta la intensidad en el uso, pero no en la decisión inicial de acceder a la red. A su vez, la presencia de niños y jóvenes en el hogar muestra ser favorable para la iniciación en el uso pero no para la intensificación del mismo (Luque 2007). Barrantes et al. (2015) comprueban el aprendizaje intergeneracional en el vínculo entre menores de edad y personas mayores dentro del hogar. Confirman el incremento del uso de Internet cuando conviven otras personas mayores.

Sánchez et al. (2015) indican la importancia de que el aprendizaje sea recíproco y demuestran

que esto ocurre en los casos en que mejoran los procesos. Concluyen que deben buscarse las metodologías de co-aprendizaje intergeneracional en el que ambas generaciones involucradas aprenden algo de la interacción.

La investigación que aquí presentamos permitió ahondar en los usos de tecnologías digitales y los discursos de las personas mayores sobre los mismos. Sobre todo en torno a los beneficios percibidos en su calidad de vida, los facilitadores y los obstáculos que identifican.

2. Método

Este estudio fue realizado durante el 2016 en Uruguay con el objetivo de generar conocimiento sobre la brecha generacional y la brecha gris. Con sus resultados se tenía la expectativa de contribuir a la implementación de políticas públicas que estaban en curso, orientadas a brindar acceso a las personas mayores de menores ingresos otorgándole tabletas y conexión a internet mediante el plan Ibirapitá¹.

Se plantearon seis objetivos específicos a saber: a) Analizar el impacto del aprendizaje de tecnologías tabletas en el entorno de una política pública (propuesta educativa de alfabetización digital) en comparación con el aprendizaje informal entre las personas mayores; b) Analizar el impacto de la incorporación de tecnología en el bienestar de las personas mayores; c) Identificar diferencias en el proceso de aprendizaje de uso de PCs y tabletas; d) Identificar barreras y ventajas de del uso de tabletas entre personas mayores y e) Explorar intereses de las personas mayores acerca del uso de las tabletas.

Se optó por un diseño cualitativo y se aplicaron las técnicas de observación, entrevistas en profundidad y grupales.

La observación fue realizada en los talleres de alfabetización digital de los Centros del Ministerio de Educación y Cultura (Centros MEC) dirigidos a personas mayores. Para abordar dicha tarea se realizaron actividades para la selección, concreción e implementación de los mismos en forma conjunta con el equipo de Centros MEC.

Se elaboraron las pautas para la observación, que buscaban registrar en el transcurso de los talleres (2hs 30" aproximadamente cada uno) las interacciones entre docente y participantes, y entre participantes entre sí. Registrar la actitud asumida frente a los dispositivos tecnológicos y frente al aprendizaje, dificultades y/u obstáculos en el proceso, utilización del dispositivo, preferencias para el uso y expectativas.

Se realizó esta observación a lo largo de tres instancias decisivas en los grupos de acuerdo al avance en los contenidos, al comienzo del ciclo de 12 a 14 talleres, en mitad de este ciclo al realizar el repaso y al finalizar los mismos. Se registró a través de un observador (asistente de investigación) mediante notas y audio, en algunos casos se tomaron fotografías. Esta información fue luego sistematizada de acuerdo dimensiones abordadas para el análisis. Se aplicó esta técnica a 5 talleres, en las 3 instancias mencionadas, realizados en los Centros MEC de: Tres Cruces de Montevideo (capital del país) en los cursos Básico y Avanzado, en la localidad de Chapicuy en el departamento de Paysandú (interior urbano, pequeña localidad) en los cursos Básico y Avanzado y en la ciudad de Maldonado (interior urbano, gran localidad)

¹ <http://ibirapita.org.uy/>

en el departamento del mismo nombre, en el curso de Avanzado.

Las otras técnicas utilizadas fueron la entrevista en profundidad y las entrevistas grupales, a través de ellas el investigador “busca encontrar lo que es importante y significativo en la mente de los informantes, sus significados, perspectivas e interpretaciones, el modo en que ellos ven, clasifican y experimentan su propio mundo” (Ruiz J. 2012: 166)

Se entrevistó a los 3 docentes encargados del dictado de cursos de Centros MEC en los grupos de personas mayores de los centros anteriormente mencionados. Estas entrevistas semi-estructuradas buscaron entender el proceso de aprendizaje de las personas mayores, sus dificultades y/u obstáculos, los facilitadores, la actitud ante el aprendizaje desde la percepción del docente.

Las entrevistas grupales se realizaron en los 5 grupos de personas mayores, que conformaron esta experiencia. Concurrieron entre 7 y 10 personas a cada entrevista, lo que permitió fluidez en el diálogo y profundidad. Siendo registradas en 3 de los casos por un asistente de investigación y en los otros 2 por 2 asistentes de investigación, mediante audio, notas y fotografía. El espacio utilizado para realizarlas fue el mismo utilizado para los talleres.

Para este artículo se ha puesto énfasis en los resultados referidos a la apropiación de las TIC en relación con su calidad de vida, interpretando los discursos en base al modelo de Schalock y Verdugo (2009), que involucra las siguientes dimensiones: Bienestar físico (Salud, actividades de vida diaria, atención sanitaria, ocio) Bienestar emocional (Satisfacción, autoconcepto,

ausencia de estrés), Relaciones interpersonales (Interacciones, relaciones, apoyo), Inclusión social (Integración y participación en la comunidad, roles comunitarios, apoyos sociales), Desarrollo personal (Educación, competencia personal, desempeño), Bienestar material (Estatus económico, empleo, vivienda), Autodeterminación (Autonomía, metas/valores personales, elecciones) y Derechos (Derechos humanos, Derechos legales), aunque como veremos a continuación en los resultados no todas fueron incluidas en el análisis de esta investigación.

3. Resultados

En este apartado daremos cuenta del análisis de discursos de las personas mayores en torno a algunas de las dimensiones del modelo Schalock y Verdugo (2009) sobre calidad de vida y su relación con el uso de tecnología a los efectos de poder establecer vínculos entre estos dos ámbitos. Se incluyen en este análisis todas las dimensiones del modelo planteado.

En el análisis se sistematiza la información de acuerdo a estas dimensiones particulares y la relación entre ellas en los hallazgos. Se presentan en cuadros la transcripción de parte de los discursos de las personas mayores, recogidos durante las instancias de observación y de las entrevistas grupales.

3.1 Inclusión social: integración y participación en la comunidad

Como hemos mencionado anteriormente el acceso y uso diferenciado de las tecnologías digitales por la población de personas mayores, encierra el peligro de quedar excluidos de la

sociedad contemporánea y atenta contra el ejercicio de sus derechos.

En el presente estudio, las variables de la dimensión calidad de vida de Schalock y Verdugo están muy relacionadas. La inclusión social, aparece desde diferentes perspectivas y a diferentes niveles. En un sentido amplio refieren a la inclusión en una sociedad con TIC en todos los ámbitos, en que las personas que no las integran en su vida se sienten excluidas.

Tabla 1. Inclusión social y tecnologías de la información y la comunicación

“Uno se queda en el tiempo, si no aprende un poco de tecnología, es como que uno se queda como analfabeto.”
“La tecnología me interesa muchísimo, al principio me negué totalmente, pero si te quedás... pienso que es estar conectada con el mundo y con todas las demás personas.”
Se mezcla el convencimiento de que “deben” acercarse a las TIC con el asombro de verse en esta situación “A la edad de nosotros, yo nomás no pensaba nunca en la vida, ¿cómo iba a soñar yo estar sentado acá con esto?”
Algunas personas plantean la urgencia por acompañarse a la época: “Es ahora, no mañana, la tecnología.”
“El nieto andaba entusiasmado, yo dije voy a tener que aprender yo también”

3.2 Inclusión social: integración y relaciones interpersonales

Se perciben incluidos en la sociedad desde la valoración que hacen de sus usos, la información para ellos es muy relevante. Estar pendientes del acontecer diario a nivel nacional, regional y mundial, de la familia y de sus relaciones interpersonales, a través de las redes sociales, trascendiendo el tiempo y el espacio. Para un uso en las relaciones geográficamente cercanas que mantienen.

Se han recuperado o revitalizado las relaciones cercanas con hijos y nietos a través de las redes sociales virtuales.

Se menciona como positivo para este grupo de personas la facilidad en la comunicación, sin representar un costo elevado económico en las llamadas a distancia, por ejemplo. Vivido o proyectado, está presente la relevancia y valoración positiva, ya sea en los grupos o los talleres avanzados o para principiantes.

En muchos casos, participan como espectadores, sin hacerse visibles. Sienten que ver las fotos en las redes o leer los comentarios les permite “chusmear” o “estar al tanto” sin molestar a los más jóvenes. En cierto modo, esa actitud más pasiva estaría relacionada con la disminución en el valor de la comunicación virtual, planteada en algunos casos como solución posible pero no deseable a las dificultades para la comunicación presencial o por canales más personales. Por otro lado, manifiestan nostalgia por prácticas sociales fundamentales en otros períodos de su vida y que consideran se están perdiendo.

Tabla 2. Información y comunicación

<p>“Leer el diario, noticias” aparece en casi todas las personas como una de las principales utilidades, tanto en los que ya eran usuarios como en los principiantes.”</p>
<p>Ese “estar en el mundo” por enterarse de lo que pasa a nivel local, regional y mundial</p>
<p>“Pienso que es estar conectada con el mundo y con todas las demás personas, tengo una familia amiga en España y parece mentira que e s t é escribiendo en un teléfono y enseguida me estén contestando, estas amigas de España.”</p>
<p>“Me manda fotos y videos un hijo que vive en Ibiza, los recibo y los veo. Realizar videollamadas es como estar más cerca...”</p>
<p>“Para estar entre todos (se refiere a hijos y nietos), mi hijo de pronto se unía y hablaban, y yo entonces dije: no, yo también quiero...”</p>

Tabla 3. Formas de comunicación novedosa

<p>“Uno trata de avanzar, conectarse con la gente sino directamente de otra forma. Si no hay posibilidades por lo lejano o por los horarios, este es un medio directo”</p>
<p>“Si no aprendo un poquito de tecnología, por más que sean lindas las cartas, ir a saludar en los cumpleaños, que todo eso se está dejando...”</p>

3.3 Inclusión social y Relaciones intergeneracionales

En el discurso de las personas mayores aparecen, inevitablemente, las dificultades que enfrentan en comparación con la facilidad que tienen los jóvenes. Refieren entonces a diferencias atribuidas tanto a las características generales de las nuevas generaciones, como a la falta de oportunidades para acercarse a estas tecnologías en sus propias vidas.

Tabla 4. Las diferencias generacionales

<p>“Las generaciones éstas ya vienen para esto”</p>
<p>“A la edad de nosotros, yo nomás no pensaba nunca en la vida, ¿cómo iba a soñar yo estar sentado acá con esto?”</p>
<p>“Hoy en día los tractoreros, o en las ordeñadoras, todos tienen algo de esto, pero nosotros no...”</p>

En este mismo discurso señalan a los jóvenes como “enseñante” en procesos de adopción de tecnología. Implica una inversión de roles ya señalada reiteradamente por distintos autores, que se da no sólo a nivel familiar sino también en instituciones educativas. En este caso señalan a los hijos y especialmente los nietos que los orientan, pero sobre todo los auxilian en procesos concretos en que “se pierden” o como dicen: “no sé qué toqué”.

El apoyo de familiares otorga seguridad que les permite atreverse a iniciar un proceso de

adopción de tecnología. Les anima a explorar, sobreponiéndose al miedo a “hacer las cosas mal”, “tocar algo que no debía” o “romper”.

Tabla 5. Los apoyos

“Meto la pata y llamo a mi nieto.”
“¡Los nietos son los que nos salvan!”
“Un miedo (a) tocar la computadora. Mi hijo me dijo: vos tocala tranquila, tengo todo respaldado. ¡Yo no sabía ni de qué me estaba hablando”

Ese apoyo, valorado por todos, presenta dos inconvenientes principales, relacionados entre sí. Por un lado, la falta de tiempo de los familiares y por otro, la sensación de falta de empatía, reflejada en impaciencia o en explicaciones que no sienten que estén a su alcance.

Muchas personas relatan que la impaciencia lleva a los familiares-apoyo a ejecutar ellos mismos los procesos en el afán de solucionar el problema, sin tener en cuenta la sensación de incapacidad que producen en el otro. Más allá de frustraciones, se destaca el afán de superación de quienes no se conforman con la solución puntual de un problema sino que los ven como oportunidades de superación.

Tabla 6. Apoyo de los jóvenes

“En mi casa somos solo 2 personas mayores, entonces... a veces viene mi nieto, pero vive lejos, y mi hija que vive cerca pero está muy ocupada, da unas pautas y nada más...”
“Hay que estar a la altura para pescarles, porque si no es feo...”
“La juventud es raro que explique, ¡hacen las cosas pero no te explican! Inclusive en los cajeros, lo hacen tan rápido que uno no aprende, ¡y yo quiero aprender todo!”

En contraposición a esta percepción en referencia a los apoyos familiares, los participantes de los talleres destacan la realización del mismo para superar las deficiencias de ese respaldo. En particular, destacan la paciencia de los docentes para atender sus inquietudes, darles tiempo y volver a explicar temas ya tratados.

Los entrevistados valoran ese espacio específico de atención, donde se sienten todos en igualdad de condiciones, “todos en la misma”. Los avances les facilitan a posteriori y en otros ámbitos, la comunicación con las personas más jóvenes que les brindan atención y que los quieren ayudar pero a veces no lo logran de la mejor forma.

Se sienten allí en pleno derecho a preguntar, pedir ayuda, solicitar explicaciones reiteradamente, sabiendo que el docente tiene ese rol y que los otros participantes están en una situación parecida. El reconocimiento a la labor de los docentes constituye un indicador de las

dificultades que viven con otros apoyos: “Yo le admiro la paciencia que tuvo (la docente)”. La explicación a esta percepción que dan los docentes, hace referencia a las estrategias empleadas durante los talleres. Buscan la flexibilidad para combinar las guías de trabajo con la atención a los intereses personales de los participantes, teniendo en cuenta la importancia de la motivación.

Otro aspecto que destacan es el intercambio entre pares. Se sienten más comprendidos y seguros y obtienen satisfacción de apoyarse mutuamente. Así se fortalecen para poder después pedir ayuda pues adquieren una base que los acerca a los jóvenes. Reconocen que se sienten en inferioridad de condiciones pero consideran que deben ser respetados en su condición de personas “de otra época”. Han tenido escasas oportunidades de acceso a tecnologías digitales, con una cultura diferente. Algunos de ellos se animan a plantearlo casi como reivindicación.

Tabla 7. Seguridad y autoestima

“Teniendo (por sabiendo) algo y alguien después en casa que le vaya enseñando ya es otra cosa...”
“...vergüenza no tenemos que tener!”

3.4 Relaciones interpersonales, Bienestar emocional y Derechos

En relación a las dimensiones de calidad de vida y en cierta forma en contradicción con las situaciones conflictivas descritas aparecen con

mucha fuerza elementos que corresponden a tres de las dimensiones: Bienestar emocional, Desarrollo Personal y Autonomía.

Muchas intervenciones apuntan a condiciones personales, satisfacción y autoconcepto, indicadores de Bienestar emocional. Varios relacionan su interés por integrarse al mundo digital con características personales como la curiosidad y el afán de superación, que los llevaron a desarrollar procesos de aprendizaje en todo su ciclo vital; en algunos relatos podemos identificar elementos que interpelan la visión de la vejez como etapa del ciclo vital caracterizada por la desvinculación y la pasividad.

Tabla 8. Superación y motivación

“Siempre me gustó todo, hice de todo” (menciona cursos desde su juventud en Academias Pitman)
“Trato de mantenerme aprendiendo”
“Por suerte tenemos inquietudes de aprender”
“Hay gente que dice a esta edad para qué, y a mí ¡me fascina!”

Sobre esas condiciones personales se apoya el esfuerzo que significa afrontar este desafío. Se justifica con las satisfacciones que obtienen durante el proceso y en los resultados. Se deslumbran ante las posibilidades que les brinda Internet.

Tabla 9. Posibilidades y entusiasmo

“¡Cuántas cosas, es una maravilla!”
“Yo soy la loca de la internet, estoy aprendiendo, me olvido (pero) siempre trato de mantenerme aprendiendo.”

Los logros se destacan especialmente en función de las dificultades a las que se enfrentan. Se fortalece la confianza en sí mismos que permite mantener expectativas de autonomía y desarrollo personal.

Perciben un beneficio en el desafío para el uso de las TIC por exigirles un esfuerzo cognitivo que les permite seguir creciendo personalmente a pesar de la edad.

Uno de los objetivos principales para mantenerse activos, está relacionado con la autodeterminación y la autonomía. Tal como se evidencia en las metas que reflejan los usos proyectados.

Tabla 10. Desafíos y motivaciones

“Nos frustramos pero seguimos adelante”
“Además me gusta porque me obliga”
“Agilizar la mente y no quedarse”
“Dejamos de trabajar pero la mente no tiene por qué quedarse”

El “no quedarse” aparece reiteradamente y siempre relacionado a poder seguir siendo independiente. En algunos casos se proyectan usos concretos para no “cargar” a los familiares: “aprender a pagar las cuentas por Internet que ahora lo hace mi hija”. Sin embargo, la realización de operaciones que impliquen manejo de dinero a casi todos les produce desconfianza, aunque saben que sus familiares las realizan.

Manifiestan su derecho a decidir qué usos darle a la tecnología, expresan sus miedos o desconfianza y resistencia no sólo en cuanto a posibles perjuicios económicos sino también en cuanto a la seguridad y protección de datos personales, en especial en el uso de las redes sociales.

Tabla 11. Desconfianza e inseguridad

“Son cosas delicadas, a veces son para averiguar de las personas. Por ejemplo para mi nieto que busca trabajo por Internet averiguan para saber si les puede servir, sacan evaluaciones ...”
“No solo por encuestas telefónicas, también por Internet. Es como una cadena, una telaraña, redes para todos lados y se van enredando.”
“Son cosas delicadas, a veces son para averiguar de las personas”
“Hay muchas cosas que no puedes hacer un debate por ahí. Cuando ponen algo que estoy de acuerdo o no en política, no cliqueo ni nada, no le doy mi opinión, ni a favor, ni en contra”

A pesar de ello, al formar un grupo cerrado con los participantes en los talleres no tienen reparos en manifestarse y cuentan que les resultó muy divertido mandarse mensajes y “chusmear”.

Entre las personas que viven solas y ya usaban redes sociales se valora mucho lo que ofrecen las redes para combatir la soledad, y relatan cómo al conectarse pierden la noción del tiempo y de la hora: “lo uso muchísimo, a veces que no puedo dormir a las 4 de la mañana estoy...”

Otra de las variables Desarrollo Personal se encuentra muy presente y se relaciona con los avances en su desempeño. Se sienten más competentes para estar integrados a la sociedad, plantearse nuevas metas y lograr aprendizajes en áreas de su interés. En ese sentido, expresan por ejemplo proyectos de realización de cursos virtuales, de enriquecimiento cultural y de expresión personal.

Tabla 12. Usos y objetivos

“Quiero hacer un curso de guitarra por Internet, la tengo, siempre quise y no pude aprender”
“Busco en la internet todo lo que me gusta. Viajo de lo lindo sin gastar.”
“Me gusta escribir todo lo que pienso”

3.5 Bienestar Físico y Emocional

Asimismo, los usos reales y proyectados se relacionan significativamente con el Bienestar, tanto emocional como físico. La satisfacción y el

disfrute aparecen frecuentemente, con un peso importante del ocio y las actividades cotidianas. En algunos casos, ocio con un significado predominantemente lúdico, pero en la gran mayoría implica la búsqueda de información de acuerdo a sus intereses y acceso a contenidos, libros, películas que puedan disfrutar desde su hogar.

Acceder a tutoriales e información para desarrollar sus actividades preferidas es un uso muy valorado, lo virtual constituye un recurso importantísimo para enriquecer la cotidianidad.

Tabla 13. Ocio y entretenimiento

“Vivir las horas pero disfrutarlas, ¡es una manera de disfrutarlas!”
“A mí denme juegos, muchos juegos, me encanta”
“Algo que me gusta, leo a ver si es cierto”
“Ver la novela si me perdí un capítulo”
“Buscar libros para leer”
“Ver videos en Youtube de programas de antes”
“Informarse y buscar cosas de artesanía que se lo explica bastante bien”
“Buscar recetas nuevas”
“Ver videos de crochet y otro tejidos”

Algunas aplicaciones específicas que conocieron en los talleres los entusiasman.

Tabla 14. Aplicaciones específicas

“Google Maps me dijo en casa por dónde ir, ¡qué maravilla!
“Es increíble que puedas averiguar por internet los km de distancia, las zonas por donde que te lleva, lo que sale el pasaje...!”

Las posibilidades que brinda Internet en cuanto a la realización de trámites y gestiones en línea no es aún muy utilizada pero despierta mucho interés. Cuando alguien del grupo relata haber realizado alguno, todos escuchan con atención y manifiestan el propósito de incorporarlo a sus prácticas.

Tabla 15. Trámites y gestiones

“Entro a Antel, sé lo que debo, lo que tengo que pagar.”
“Hice un reclamo por Internet con la tablet por Internet , me avisaron que lo recibieron y todo”
“Me conecto con la mutualista”
“Quiero aprender a sacar hora”

Los temas de salud aparecen frecuentemente como motivos de búsqueda. Más presentes en las mujeres y en general relacionados con la propia salud o de los familiares: “Si siento algún síntoma busco, aunque digan que no todo es cierto”.

Se observa que esas búsquedas están orientadas fundamentalmente a tratamientos o terapias complementarias y alternativas a la medicina tradicional. En general el criterio es buscar sobre “medicina natural”.

3.6 Bienestar material

La construcción de significado de uso de TIC en relación a la dimensión Bienestar material se da principalmente en relación a otros y no a sí mismos. Se relaciona fuertemente con el trabajo, al estar la mayoría de los participantes jubilados solamente se menciona en cuanto a la reducción de algunos gastos o las posibilidades del comercio electrónico, que, como ya se señaló, en general no les resulta confiable.

En relación al trabajo, una de las excepciones es un mecánico que relata que empezó a trabajar en la época de los Ford T: “hace más de 50 años que trabajo de electricista (mecánica), ahora los encendidos son todos eléctricos, sin embargo, puedo entrar a programas para informarme mejor de lo que trabajo, una forma más fácil de localizar los defectos”

La visión sobre las posibilidades de comprar y vender por Internet está clara para muchos: “para comprar algo en Montevideo por Internet, sentado en su casa hace un negocio”. Sin embargo, la desconfianza que les inspiran esas transacciones se evidencian en que algunos

averiguan precios por esta vía pero no concretan operaciones. El principal aporte al bienestar material lo significan en relación a la reducción de gastos para las comunicaciones, como ya fue señalado.

Tabla 16. Bienestar material

<p>“Yo he averiguado en mercado libre precios de cosas, no me animo a comprar, no lo manejo muy bien, te puede pasar alguna cosa.”</p>
<p>“Dar el número de tarjeta, ¡ni loca!”</p>

4. La visión de los coordinadores

Hasta ahora hemos repasado la perspectiva de las personas mayores en cuanto a los usos de Internet y sus aplicaciones y cómo ello impacta en su vida cotidiana en las dimensiones de calidad de vida, en forma amplia a su inclusión/exclusión de la sociedad en la que viven.

De la visión de los docentes sobre las personas mayores participantes de los talleres de alfabetización digital, se desprenden también asociaciones con las dimensiones de calidad de vida.

Coincide su visión con la autopercepción de los participantes, a quienes describen como personas sociables, inquietas y con una vida social activa, características relacionadas con la inclusión social y el desarrollo personal.

Las observaciones de los docentes acerca de las motivaciones, intereses, objetivos y dificultades en los participantes en el curso son

similares. Señalan que estas personas mayores en general han tenido escasas posibilidades de formación, de aprendizajes colectivos y acceso a tecnologías digitales, pero que valoran las nuevas formas de comunicación. Tienen gran interés por comprender estas tecnologías y un afán por manejarse con autonomía, “sin molestar” a nadie en oposición a solicitar ayuda a familiares “ocupados”.

Puede identificarse en estas expresiones interés y avances tanto en la dimensión instrumental como en la de construcción de sentido de la apropiación. Llegan por tanto motivados y con una actitud positiva hacia el aprendizaje, lo que se considera relevante más allá de la edad de los participantes. Observan que en algunos casos toma relevancia el preconceito de que los adultos mayores no pueden aprender o lo hacen con dificultad.

Destacan que la usabilidad y los usos que perciben de familiares y/o amigos, la percepción frente al crecimiento personal, y “que su entorno social los apoye” se convierten en fuertes motivadores para iniciarse y perfeccionarse en el uso de las tecnologías.

5. Conclusiones

En los resultados presentados se observa que conviven enfoques distintos sobre la vejez y el envejecimiento. En algunos momentos del discurso de las personas mayores el enfoque tradicional sobre envejecimiento hace reales barreras que impiden visualizar las potencialidades o facilidades que puede acarrear para la mejora de la calidad de vida de las personas mayores el uso de tecnologías digitales.

Se enmarcan en la percepción de la diferencia con generaciones de nietos o hijos, que usan más fluidamente las tecnologías digitales. En la percepción de estar fuera de época y en menor medida en la nostalgia por formas de comunicación que han dejado de ser frecuentemente utilizadas. Se trata de discursos que refuerzan la construcción social que enfatiza en el deterioro y la pérdida de funciones de las personas mayores según nos advertían Berriel et al (2011). Es recogido en algunos pasajes de las entrevistas, y se trasladan a los usos de Internet como barreras o dificultades.

En la observación, en los discursos de los profesores y de las propias personas mayores se advierte una predisposición más activa y consciente en cuanto a sus limitaciones y la forma de afrontarlas. Buscan a través de la experimentación en el uso de Internet los beneficios que impacten en sus decisiones, sus acciones y por consiguiente en la mejora de su calidad de vida.

Esta segunda visión, coexistente con la tradicional, asume el fenómeno del envejecimiento como un proceso más complejo y pone énfasis en el ejercicio de los derechos de las personas mayores.

Las personas mayores perciben que en algunos ámbitos de la vida cotidiana pueden, a través del uso de las tecnologías digitales, mejorar su calidad de vida. El uso de éstas puede facilitar la comunicación, revitalizando las relaciones interpersonales, provocando el desarrollo personal y la autonomía a través de la superación de los desafíos que el uso de éstas les plantean.

Algunos usos son incipientes como las transacciones económicas debido a cierta

desconfianza y falta de transparencia para las personas mayores que perciben. La búsqueda de información de interés, de alternativas médicas e incluso de gestión con los prestadores de salud es valorada como positivo. Por otra parte, lo entienden como una forma de facilitar su autonomía respecto de sus hijos que anteriormente se encargaban de estas tareas. Esto incrementa claramente su satisfacción y mejora su bienestar emocional.

La autopercepción de encontrarse a gusto con su vida, de mayor autonomía que facilita dejar de lado, al menos parcialmente, la dependencia de otros (hijo, nieto), produce incremento del bienestar emocional tanto como la revitalización de las relaciones interpersonales. Todo impacta directamente en el desarrollo personal y la autodeterminación y favorece una actitud más activa y consciente de las personas mayores. Según se evidencia permite superar barreras y buscar la inclusión en la sociedad actual.

El estudio permitió relativizar el rol de las generaciones más jóvenes (hijos y nietos) como facilitadores. Por razones de disponibilidad o falta de paciencia o tiempo, estos no resultan acompañantes favorecedores del aprendizaje. Tienden a resolver el problema y no a colaborar con el aprendizaje. En cambio los formadores en los talleres, emergen como un apoyo más ajustado a las necesidades y tiempos de las personas mayores y en contextos más adecuados para su desarrollo.

Se confirma como lo indican los distintos estudios (Aldana et al. 2012), la complejidad que asume el contexto de aprendizaje y estímulo para el uso de tecnologías por parte de las personas mayores. Por un lado, la pareja a veces resulta un sustituto del uso propio o

asistente, y por lo tanto tampoco favorece la autonomía. Por otro lado, como ya fue señalado por Friemel (2016) el estímulo inicial puede ser favorecido por parte de los más jóvenes, pero no se sostiene en el tiempo en términos de ayudar a la inclusión digital autónoma. Es así que más allá de la correlación encontrada por Luque (2007) o Barrantes y otros (2015), el aprendizaje intergeneracional no debe darse por sentado. Por el contrario, parece recurrente el hecho de que genera complejo de inferioridad y sensación del acceso a las tecnologías como algo inalcanzable para los mayores.

La investigación nos permite concluir que, como mencionan Agudo Prado, Fombona y Pascual (2012), la incorporación de las TIC en la vida cotidiana de estas personas mayores aparece como una oportunidad para la integración social. Coincide con lo encontrado por Llorente, Viñaraz y Sánchez (2015), su autoestima y las habilidades personales se incrementan al aprovechar las personas mayores las oportunidades informativas, comunicativas y de ocio. Asimismo, reafirma lo encontrado por Barrantes y Cozzubo (2015), Bosch (2015) y Abad (2014) en relación a que las personas mayores hacen uso de las oportunidades en provecho de temas relacionados con la salud y el aprendizaje constante.

Asimismo, lo encontrado es coincidente con los hallazgos de Vilte et al (2013) en relación al bienestar social y su percepción de incremento como respuesta al uso de redes sociales

virtuales como facilitadores del contacto con familiares y amigos, es decir, incremento del vínculo social.

Por último, cabe destacar que aún cuando todas estas virtudes, beneficios y valoraciones positivas son encontrados, también se evidencia en los discursos, la valoración inicial de que el acceso a las tecnologías es inalcanzable por tratarse de un ámbito de los jóvenes. De todas formas, se constata también la importancia de la adecuación del dispositivo y los servicios que se brindan a esta etapa de la vida y sus necesidades. En esos casos esta ruptura generacional no es tal sino que se revierte y los adultos valoran sus procesos de autonomía y su capacidad para lograr la inclusión digital y sus beneficios.

En síntesis, a partir de los hallazgos encontrados, se puede sostener que es posible beneficiar a las personas mayores en la mejora de su calidad de vida introduciéndolos en el uso de las tecnologías digitales. Para ello es necesario apoyo que contribuya no solo a la adquisición de habilidades para el uso, sino que revierta la creencia de que hay una brecha generacional en las posibilidades de uso. Para ello, las formas del apoyo, las metodologías utilizadas, deben ser adecuadas a esta población y los dispositivos y las aplicaciones ajustadas a sus capacidades y sus necesidades. Explorar con más detalle estos mecanismos y dinámicas debiera ser objeto de futuras investigaciones para alimentar las definiciones de las políticas e iniciativas de inclusión digital.

Bibliografía

- Abad, L. 2014. Diseño de programas de e-inclusión para alfabetización mediática de personas mayores. *Comunicar*, n° 42, v. XXI. *Revista Científica de Educomunicación*; ISSN: 1134-3478; páginas 173-180.
- Agudo, S., Pascual, M.A., & Fombona, J. 2012. Usos de las herramientas digitales entre las personas mayores. *Comunicar*, 39, 193- 201. DOI: <http://dx.doi.org/10.3916/C39-2012-03-10>
- Aldana, G. L. García y A. Jacobo 2012. Las Tecnologías de la Información y Comunicación (TIC) como alternativa para la estimulación de los procesos cognitivos en la vejez. *Revista de Investigación Educativa* 14. Enero-junio, 2012 | ISSN 1870-5308.
- Barrantes R. y A. Cozzubo 2015. *Edad para aprender, edad para enseñar: el rol del aprendizaje intergeneracional intrahogar en el uso de la internet por parte de los adultos mayores en Latinoamérica*. Lima, Departamento de Economía, 2015. (Documento de Trabajo 411)
- Berriel F, R. Pérez y S. Rodríguez 2011. *Vejez y envejecimiento en Uruguay. Fundamentos diagnósticos para la acción*. Ministerio de Desarrollo Social, Montevideo.
- Bosch, T. y B. Currin 2015. Usos y gratificaciones de los ordenadores en personas mayores en Sudáfrica. *Comunicar*, n° 45, v. XXIII, 2015 | *Revista Científica de Educomunicación* | ISSN: 1134-3478; e-ISSN: 1988-3293 www.revistacomunicar.com | www.comunicarjournal.com
- Brunet, N. y C. Márquez. 2016. Fascículo 7 Envejecimiento y personas mayores en Uruguay. *Atlas sociodemográfico y de la desigualdad en Uruguay*. Instituto Nacional de Estadística, Programa de Población de la Facultad de Ciencias Sociales, Instituto de Economía de la Facultad de Ciencias Económicas y de Administración, Inmayores - Ministerio de Desarrollo Social Oficina de Planeamiento y Presupuesto Fondo de Población de las Naciones Unidas. Disponible en: <http://www.ine.gub.uy/documents/10181/34017/Atlas+Fasciculo+7/a80a383e-d903-40bc-8023-8d69e30988e2>
- Carr, A., S. Biggs, Simon y H. Kimberley 2015. Ageing, diversity and the meaning(s) of later life: Cultural, social and historical models to age by. *Contemporary Readings in Law and Social Justice*. 7. 7-60.
- Casado-Muñoz, R.; Fernando Lezcano, M-José Rodríguez-Conde 2015. Envejecimiento activo y acceso a las tecnologías: Un estudio empírico evolutivo *Revista Comunicar*, n° 45, Vol. XXIII, Época II, 2º semestre, 1 de julio de 2015. p. 37- 46 ISSN: 1134-3478 / DL: H-189-93 / e-ISSN: 1988-3293.
- Casamayou, A. 2017. Apropiación(es): aportes desde la sistematización y la teoría. En: A. Rivoir, *Tecnologías Digitales en sociedad. Análisis empíricos y reflexiones teóricas*. Comisión Sectorial de Investigación Científica. Universidad de la República. Montevideo.
- Castells, M. 1996. *La era de la información, economía, sociedad y cultura. Vol. I. La sociedad red*. Barcelona, Alianza Editorial.
- Colombo, F.; Piermarco Aroldi; Simone Carlo. 2015. Nuevos mayores, viejas brechas: TIC, desigualdad y bienestar en la tercera edad en Italia *Revista Comunicar*, n° 45, Vol. XXIII, Época II, 2º semestre, 1 de julio de 2015. p. 47-55. ISSN: 1134-3478 / DL: H-189-93 / e-ISSN: 1988-3293.
- Del Prete, A.; Mercé Gisbert Cervera; María Del Mar Camacho Martí. 2013. Las TIC como herramienta de empoderamiento para el colectivo de mujeres mayores. El caso de la comarca del montsià (cataluña). *Píxel-Bit. Revista de Medios y Educación*. N° 43. Julio 2013. ISSN: 1133-8482. E-ISSN: 2171-7966. doi: <http://dx.doi.org/10.12795/pixelbit.2013.i43.03>
- Di Maggio et al. 2004. *From Unequal Access to Differentiated Use: A Literature Review and Agenda for Research on Digital Inequality*. En: <http://www.eszter.com/research/pubs/dimaggio-et-al-digitalinequality.pdf>
- Friemel, Thomas. 2016. The digital divide has grown old: Determinants of a digital divide among seniors. *New Media & Society*, 2016, Vol. 18(2)313–331 DOI: 10.1177/1461444814538648
- González-Oñate, C.; Carlos Fanjul-Peyró; Francisco Cabezuelo-Lorenzo. 2015. Uso, consumo y conocimiento de las nuevas tecnologías en personas mayores en Francia, Reino Unido y España. *COMUNICAR* 45
- Hakkarainen, P. 2012. 'No good for shovelling snow and carrying firewood': Social representations of computers and the internet by elderly Finnish non-users. *New Media & Society* 14(7) 1198–1215.
- Hargittai & Hinnant. 2008. Digital inequality: Differences in young adults' use of the Internet. *Communication Research*, 35(5).
- Llorente, C.; Viñaraz, M. y Sánchez, M. 2015. Mayores e Internet: La Red como fuente de oportunidades para un envejecimiento Activo. *COMUNICAR*, 45 (2015) pp.29-36
- Lüders, M. y P. Bae Brandtzæg. 2017. My children tell me it's so simple': A mixed-methods approach to understand older non-users' perceptions of Social Networking Sites SINTEF ICT, Norway. *New media & Society* 2017, Vol. 19(2) 181– 198.
- Luque, L. E. 2007. Estimulación cognitiva mediante recursos informático. *Revista de la Asociación colombiana de Gerontología y Geriatria*, 21(4), 1093-1098.
- Norris, P. 2001. *Digital Divide. Civic engagement, information poverty and Internet worldwide*. Cambridge University Press.
- Peral-Peral, B.; Jorge Arenas-Gaitán; Ángel-Francisco Villarejo-Ramos. 2015. De la brecha digital a la brecha psicodigital: Mayores y redes sociales. Ponencia presentada en las XXV Jornadas Hispano Lusas de Gestión Científica, 5 y 6 de febrero de 2015. Ourense. ISBN: 978-84-698
- Pick, J; Sarkar, A. 2015. "The Global Digital Divide". Explaining Change. ISSN 2196-8705 ISSN 2196-8713 (electronic) Progress in IS ISBN 978-3-662-46601-8 ISBN 978-3-662-46602-5 (eBook) DOI 10.1007/978-3-662-46602-5
- Prensky, M. 2010. "Nativos e Inmigrantes digitales". Albatros. SL. Disponible en: <http://www.marcprensky.com/writing/>

Prensky-NATIVOS%20E%20INMIGRANTES%20DIGITALES%20%28SEK%29.pdf

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*, v.: 33, p.: 11 – 30.

Ruiz, J. 2012. *Metodología de la investigación cualitativa*, 5ta edición. Universidad de Deusto. Bilbao.

Sánchez, M. Kaplan y B. Leah. 2015. Usando la tecnología para conectar las generaciones: consideraciones sobre forma y función. *Comunicar*, n° 45, v. XXIII, 2015 | Revista Científica de Educomunicación | ISSN: 1134-3478; e-ISSN: 1988-3293 www.revistacomunicar.com | www.comunicarjournal.com COMUNICAR, 45 2015. e-ISSN: 1988-3293; Preprint DOI: 10.3916/C45-2015-03, pp.29-36

Schalock, L. y M. Verdugo. 2009. Escala GENCAT: manual de aplicación de la Escala GENCAT de Calidad de vida. Departamento de Acción Social y Ciudadanía de la Generalitat de Catalunya Barcelona.

Selwyn, N. 2004. Reconsidering Political and popular understanding of the Digital Divide. *New Media & Society*, 6 (3) 341-362.

Smith, A. 2014. Older Adults and Technology Use. *Pew Research Center*. En: <http://goo.gl/6nMNra>

Sourbati, M. 2009. "It could be useful, but not for me at the moment": Older people, Internet access and e-public service provision. *New Media & Society*, 11, 1083-1100.

Van Dijk, J. 2005. *The Deepening Divide, Inequality in the Information Society*. Sage Publications, Thousand Oaks CA, London, New Delhi.

Vilte, D.; V. Saldaño; A. Martín; G. Gaetán. 2013. Evaluación del Uso de Redes Sociales en la Tercera Edad. Ponencia presentada en el 1er Congreso Nacional de Ingeniería Informática / Sistemas de Información (CoNallSI 2013), At UTN Córdoba, Argentina. Recuperado en: https://www.researchgate.net/publication/259219920_Evaluacion_del_Uso_de_Red_Sociales_en_la_Tercera_Edad

