

Informatio

Informatio
ISSN: 2301-1378
informatio@fic.edu.uy
Universidad de la República
Uruguay

Guilleminot, Carol
Pobreza de información y small worlds en usuarias del Plan
Ibirapitá, hacia estrategias de información y comunicación inclusivas
Informatio, vol. 28, núm. 1, 2023, Enero-Junio, pp. 437-454
Universidad de la República
Uruguay

DOI: <https://doi.org/10.35643/Info.28.1.16>

- Número completo
- Más información del artículo
- Página de la revista en redalyc.org

DOI: 10.35643/Info.28.1.16

Artículo original

Pobreza de información y *small worlds* en usuarias del Plan Ibirapitá, hacia estrategias de información y comunicación inclusivas

Information poverty and small worlds in Ibirapitá Plan users, towards inclusive information and communication strategies

Pobreza da informação e mundos pequenos em usuárias do Plam Ibirapitá, para estratégias de informação e comunicação inclusivas

Carol Guillemín¹ ORCID: 0000-0001-5966-3114

¹Universidad de la República, Facultad de Información y Comunicación, Instituto de Información, Departamento Información y Sociedad, Uruguay, San Salvador 1944, carol.guillemín@fic.edu.uy.

Resumen

Las propuestas teóricas de la investigadora norteamericana Elfreda Chatman (1942-2002) sobre pobreza de información y *life in the round* resultan valiosas para investigaciones que requieren de una comprensión profunda del comportamiento ante la información en mundos pequeños y para conocer cómo las personas que viven en ellos determinan qué es la información, qué información desean y necesitan, cómo acceden a ella, la utilizan y construyen significado.

El artículo plantea un diálogo entre estos aportes teóricos y algunos resultados del proyecto “La vejez y perspectiva de género en sectores desfavorables: hacia estrategias de información y comunicación inclusivas, el Plan Ibirapitá y el Sistema de Cuidados (InfoCoMayores)”.

En particular, incorpora -a partir de entrevistas en profundidad- la percepción de los mediadores sociales de servicios públicos culturales y de información,

responsables de la formación en talleres de capacitación para el uso de *tablets*. La misma, corrobora los resultados de una encuesta que caracterizó el comportamiento informativo de mujeres mayores pobres e identificó contextos de pobreza de información donde la vida transcurre en condiciones de aislamiento y soledad, con contactos mínimos fuera del círculo de desplazamientos rutinarios y cotidianos, con límites geográficos, afectivos y vitales muy estrechos.

Palabras clave: POBREZA DE INFORMACIÓN; MUJERES MAYORES; PLAN IBIRAPITÁ; MEDIADORES; CHATMAN.

Abstract

Theoretical proposals from North American researcher Elfreda Chatman (1942-2002) about information poverty and “life in the round” come up really valuable to investigation which requires deep understanding in behaviour facing information in small worlds and to know how people who live in them determine which information is, which information they want and need, how they get to them, use it and build up meaning.

The article sets a dialogue among those theoretical inputs and some Project results "Perspective of old age and gender in disadvantaged environments: towards inclusive information and communication strategies, the Ibirapitá Plan and the Care System (InfoCoMayores)".

Particular, incorporates -from depth interviews- social mediator's perception from public-cultural services and information, responsible for workshop formation and training to tablet use.

That, corroborates a survey result that characterized the informative behaviour of poor elder women and identified poor contexts from information where life runs in isolated outdoor contacts, with rutinary and little cotidian displacement, with narrow geographical, affective and vital limits.

Keywords: INFORMATION POVERTY; OLD WOMAN; IBIRAPITÁ PLAN; MEDIATORS; CHATMAN.

Resumo

As propostas feitas da pesquisadora norte-americana Elfreda Chatman (1942-2002) sobre pobreza da informação e “*life in the round*” resultam muito valiosas para pesquisas que precisarem duma compreensão qualitativa do comportamento que tenha a ver com mundos pequenos, conhecendo como as pessoas moradoras nestes, definem, que é a informação, a desejada e necessária, como acedem a esta se a utilizarem e construírem significado. O artigo representa um diálogo entre estes aportes teóricos y alguns resultados do projeto “A velhice e perspectiva de género em setores desfavoráveis: promovendo estratégias de informação e comunicação inclusivas, o Plan Ibirapitá e o Sistema de Cuidados (InfoCoMayores)”.

Em particular, incorpora -se partir das entrevistas importantes, a percepção dos mediadores sociais de serviços públicos culturais e de informação responsável desta em oficinas de capacitação para o uso de *tablets*. A mesma, cheque-a os resultados de uma encosta que caracteriza o comportamento informativo de mulheres de velhice, pobres e foram identificados contextos de pobreza de informação onde a vida transita em condições de isolamento e solidão, com contatos mínimos, fora do círculo de traslados rotineiros e cotidianos, com limites geográficos, afetivos e vitais bem estreitos.

Palavras-chave: POBREZA DA INFORMAÇÃO; MULHERES DE VELHICE; PLAN IBIRAPITÁ; MEDIADORES; CHATMAN.

Fecha de recibido: 15/03/2022

Fecha de aceptado: 17/03/2023

Introducción

Uruguay ocupa un lugar destacado en el contexto internacional en cuanto al acceso a las Tecnologías de la Información y Comunicación (TIC) y ha desarrollado políticas públicas que favorecieron la inclusión digital en el ámbito

educativo y de hogares a través del Plan de Conectividad Educativa Informática Básica para el Aprendizaje en Línea (Plan Ceibal) y el Plan Ibirapitá. Este último promueve la inclusión digital de personas mayores y entre 2015 y 2019 entregó 230.000 *tablets* en forma gratuita.

Estos planes han contribuido a reducir parte de las desigualdades existentes integrando una visión de desarrollo humano (Rivoir, 2016) aunque la conectividad a Internet y el acceso a dispositivos son insuficientes (Rivoir, 2013; Caballero, 2019) para asegurar que exista inclusión digital y para 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). El impacto del Plan Ibirapitá resulta muy importante si se tiene en cuenta que en la Quinta Encuesta de Uso realizada por el referido plan, el 56% de los entrevistados declara que la *tablet* Ibirapitá fue su primer contacto con una computadora y en el interior del país sube a 58% (Plan Ibirapitá, 2019).

La necesidad de interactuar en forma eficaz en un entorno tecnológico y de información en constante cambio genera nuevas dinámicas y nuevas posibles exclusiones, por lo que es necesario crear oportunidades y analizar las formas en que el acceso y el uso de la información puede contribuir a la superación de obstáculos y el aprovechamiento de oportunidades (Marcella y Chowdhury, 2020).

El uso de las TIC para el acceso a la información y la consideración de ésta como agente de empoderamiento (Yu, 2006; Haider y Bawden, 2007) facilita que personas mayores puedan mejorar su sentido de agencia con respecto al uso de tecnología para informarse sobre temas de salud (Kim et al., 2020; Marcella y Chowdhury, 2020), así como el contacto con miembros de su familia (Fang et al., 2018) e incide favorablemente en la disminución de las probabilidades de experimentar síntomas depresivos (Kim et al., 2020) con una repercusión positiva en su calidad de vida. No obstante, la experiencia digital suele encontrarse condicionada por el género, lugar de residencia y nivel educativo (Castaño, 2009 ; Robinson et al., 2015) subsistiendo brechas basadas en factores de exclusión como el bagaje cultural, la disponibilidad de tiempo, los conocimientos, habilidades y experiencias así como la capacidad económica (Castaño, 2009).

Aunque en Uruguay el uso de Internet ha tenido el mayor crecimiento en el grupo etario de 65 años y más (de 13% en 2010 a 49% en 2019), sigue siendo el más rezagado ya que solo la mitad es usuario de Internet (INE, 2019). En particular, las mujeres de 65 años o más que tienen hijos viviendo en el exterior, conviven con una pareja en el hogar o viven solas tienen mayor chance de usar Internet; mientras que las que conviven con menores de 14 años o hijos en el hogar tienen menos probabilidad de utilizarlo (Caballero, 2019). A su vez, en las habilidades informacionales de los internautas uruguayos se identifica una brecha de hasta 7 puntos porcentuales a favor de los hombres, fundamentalmente en habilidades técnicas vinculadas a dispositivos y aplicaciones, seguridad y privacidad (INE, 2019), tratándose de una brecha de género referida a cómo y para qué se usan las tecnologías, lo cual involucra desigualdades respecto a experiencias y beneficios derivados de su uso, dificultando la e-inclusión (Castaño, 2019).

Además del acceso a internet en el hogar, el uso previo de TIC y el soporte social disponible (Caballero, 2019), 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 en las personas mayores (Escuder et al., 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).

**El proyecto “La vejez y perspectiva de género en sectores
desfavorables: hacia estrategias de información y comunicación
inclusivas, el Plan Ibirapitá y el Sistema de Cuidados
(InfoCoMayores)**

Con una mirada holística del fenómeno informacional y con carácter interdisciplinario, el proyecto CSIC I+D *La vejez y perspectiva de género en sectores desfavorables: hacia estrategias de información y comunicación inclusivas, el Plan Ibirapitá y el Sistema de Cuidados (InfoCoMayores)* se inserta en una línea de investigación desarrollada por el Departamento Información y Sociedad del Instituto de Información de la Facultad de Información y Comunicación (Universidad de la República) centrada en los comportamientos humanos informativos y la apropiación de una información inclusiva desde las disciplinas de la Información que analiza, interpreta y comprende los fenómenos de los comportamientos informativos pero además «explora la creación de recursos electrónicos de información creativos e innovadores en forma participativa con los sujetos-objeto de investigación y los mediadores» (Sabelli, 2020a, p. 3).

Fue desarrollado entre abril de 2017 y marzo de 2019, tratándose de una investigación apoyada por la convocatoria I+D del 2016 de la Comisión Sectorial de Investigación Científica (CSIC) de la Universidad de la República. El grupo de investigación, de carácter interdisciplinario, se integró con dos servicios de la Universidad de la República: la Facultad de Información y Comunicación y el Instituto de Computación de la Facultad de Ingeniería, que investigaron los comportamientos informativos y la apropiación de información inclusiva de mujeres mayores usuarias del Plan Ibirapitá de los departamentos de Paysandú y Rocha y, posteriormente, el diseño participativo -con las usuarias y los mediadores- de un prototipo de solución tecnológica que incorpora información local a las *tablets* del Plan Ibirapitá.

Objetivos

Como objetivo general, el proyecto apuntó a contribuir al acercamiento interdisciplinario de las políticas sociales dirigidas a las personas mayores poniendo en diálogo los objetivos del Plan Ibirapitá y los del Sistema Nacional Integrado de Cuidados (SNIC) y a promover las políticas públicas de información fortaleciendo las estrategias dirigidas a personas mayores insertas en contextos vulnerables facilitando su acceso y uso de recursos electrónicos de información.

La investigación planteó cuatro dimensiones referidas al acceso y uso de fuentes y recursos de información (primera dimensión), el rol de los mediadores sociales y de los formadores de cursos de capacitación (segunda dimensión), la percepción de las necesidades de información (tercera dimensión) y el diseño, desarrollo y evaluación de un recurso electrónico de información y comunicación en forma participativa con sus destinatarios y destinatarias (cuarta dimensión). Cada una de estas dimensiones contó con diferentes preguntas que orientaron la investigación.

El propósito del presente artículo no es presentar los resultados integrales de la investigación, parcialmente difundidos por Sabelli (2020a; 2020b; 2020c) y próximamente ampliados en libro compilado por Sabelli (en prensa), sino que pretende analizar algunos de dichos resultados a la luz de los aportes teóricos de la investigadora norteamericana Elfreda Chatman, en particular los conceptos de “*information poverty*” y “*small worlds*”. Interesan especialmente los resultados que en particular, interesan los que refieren a las características de la población estudiada y su relación con la información, así como las percepciones de los mediadores responsables de la formación de jubilados en talleres de capacitación para el uso de *tablets*.

Marco conceptual

La información es un derecho humano fundamental pero la existencia de barreras tecnológicas, educativas, culturales, idiomáticas y políticas (Marcella y Chowdhury, 2020) hacen que la desinformación constituya un obstáculo para el desarrollo e integración social de las personas, ya que «la cuestión no es

solamente el acceso, sino el uso '*con sentido*' (Sabelli y Rodríguez Lopater, 2012, p. 12).

Si bien nunca antes ha habido tantas posibilidades de acceso a la información, la pobreza de información sigue siendo un problema para las sociedades actuales y constituye un foco de investigación para los científicos de la información desde hace 50 años (Marcella y Chowdhury, 2020).

En este contexto, las propuestas teóricas de la investigadora norteamericana Elfreda Chatman, realizados en los años 80 y 90 del siglo XX a partir de sus investigaciones sobre las necesidades de información y el comportamiento informativo de poblaciones marginadas, resultan fundamentales para describir, comprender y explicar comportamientos informativos en contextos de pobreza de información (Hersberger, 2005). Su trabajo se centró en estudiar la información en grupos desfavorecidos, considerando los aspectos sociales -no solo económicos- de la pobreza de información.

Su teoría de la pobreza de información (*information poverty*) resulta particularmente útil en estudios que investigan la búsqueda de información de grupos marginados y vulnerables (Hersberger, 2005), en tanto que el concepto *life in the round* (Chatman 1987, 1996, 1999) ayuda a comprender la influencia de los factores sociales en el comportamiento informativo así como para el estudio y abordaje de los mundos pequeños (*small worlds*) de las mujeres pobres que viven en contextos de pobreza de información.

Chatman inscribe su teoría de la pobreza de la información en un marco conceptual amplio que denomina sociología del conocimiento (Chatman, 1996) y explica que su teoría se basa en una pregunta muy simple para la que son necesarias respuestas complejas:

I began my inquiries several years ago by wanting to discover: what constitutes a poverty lifestyle? On the surface this is a simple, almost elementary question. However, its answer has driven me to several conceptual frameworks and even the creation of several of my own (Chatman, 2000, p. 4).

Esta teoría define la pobreza de información como «una forma pública de vida en la cual las cosas están implícitamente entendidas» (Chatman, 1999, p. 212) y se basa en cuatro conceptos centrales: el secreto, el engaño, el asumir riesgos y la

relevancia o utilidad de la situación (Chatman, 1996), los cuales tienen una influencia directa en las necesidades y acceso a la información.

Estos comportamientos incluyen el ocultamiento intencional de información, el engaño o distorsionamiento consciente de una realidad personal escondiendo nuestra verdadera condición y proporcionando información falsa y engañosa, la utilidad y, por último, la aceptación de una innovación basada en nuestra percepción de si vale la pena o no el riesgo en comparación con el costo personal o un resultado negativo (Chatman 1996). Se trata de tipos de comportamiento de autoprotección durante el proceso de búsqueda de información (Chatman, 1996) que afectan su acceso a la misma que fueron identificados por Chatman tras varios estudios, en particular, sobre la información en el mundo de las mujeres mayores (Hersberger, 2005).

A partir de esos comportamientos Chatman formula seis proposiciones que describen un «mundo de información empobrecido» (Chatman, 1996, p. 197).

La pobreza de información se ve reforzada porque ocurre en pequeños mundos donde desarrollan *life in the round* (Chatman, 1999), en los cuales las personas están preocupadas por su mundo reducido, la información y los roles sociales que se puede utilizar allí.

A life in the round is a public form of life. It is a lifestyle with an enormous degree of imprecision. Yet, it is this inexactitude that provides an acceptable level of certainty. This way of life sets standards by which one constructs everyday meaning from reality. It is a "taken- for-granted," "business-as-usual" style of being (Chatman, 1999, p. 207).

En la formulación de esta teoría Chatman señala cuatro conceptos fundamentales: mundo pequeño, normas sociales, tipos sociales y cosmovisión. Los miembros de estos mundos pequeños comparten una cosmovisión común mediante la cual interpretan el mundo y determinan qué es importante o no y qué fuentes son dignas de confianza (Fulton, 2005).

The role that a small world plays in formulation of first-level information is quite simple. Primary, conditions are trust and believability. For information to take on legitimacy, it must be compatible with what members of a social world perceive to be plausible. There must be an easy fit between new information and common-sense reality. Thus, first-level information will be the most believable because it conforms best to common sense. Similarly, the information is credible because the provider is trusted. Viewed from a small-world perspective, information is

accepted because the source's claims can be easily researched and verified" (Chatman, 1999, p. 215).

Siguiendo el planteo de Goffman en cuanto a que la realidad de un individuo es una construcción social, Chatman (1999) señala que este estilo de vida extremadamente local que denomina *life in the round* constituye un mundo de la información de primer orden. Una de sus características es obtener información a partir de experiencias personales o rumores provistos por alguien que se acepta tiene conocimiento de las cosas. No obstante, este comportamiento de buscar información solo en personas muy parecidas a ellas o ser escépticos de cuestiones que no experimentan personalmente, hacen que su mundo sea confinado a un rango limitado de posibilidades (Chatman, 1999).

En este contexto, las *tablets* del Plan Ibirapitá, en tanto artefactos culturales que comparten aspectos tanto de herramientas físicas como semióticas (Torreblanca Navarro y Rojas-Drummond, 2010), son instrumentos que, tienen el potencial de ampliar el mundo de las personas, interconectándolas entre sí, permitiendo su acceso a la información, e incluso pueden convertir a cada usuario en productor de información.

El papel de los mediadores desarrollado por Chatman (1987, 1996 y 1999) así como el modelo ELIS de Savolainen (1999, 2002, 2004, 2005, 2008) sobre la búsqueda de información en la vida cotidiana y los aportes de Fisher y coautores (2005), incorporados a diferentes investigaciones sobre información inclusiva en contextos vulnerables desarrolladas en Uruguay bajo el liderazgo de la investigadora Martha Sabelli (Sabelli y Rodríguez Lopater, 2012; Sabelli y Rasner, 2015), han sido perspectivas teóricas centrales en distintas etapas y aspectos de la investigación que nos ocupa.

A su vez, el concepto de mediación aportado por perspectivas constructivistas, como el enfoque histórico cultural de la psicología atribuido a Lev Vygotsky y sus colaboradores, que enfatiza en la interacción sociocultural en un proceso en que las funciones mentales superiores están mediadas por herramientas y signos (Vygotsky, 1979) y en el que las actividades humanas «están históricamente situadas, culturalmente mediadas y socialmente ejecutadas» (Rodríguez Arocho, 2018, p. 2), y la noción de Zona de Desarrollo Próximo (ZDP) formulada por Vygotsky (1979) aportan interesantes perspectivas para el análisis del rol de

mediación de los formadores de talleres destinados a personas mayores con *tablets*. También pueden resultar valiosos para explorar el comportamiento informativo de personas de cualquier edad u otras áreas que involucren la interacción interpersonal, como la alfabetización informacional y el estudio de los intermediarios/mediadores de información y *gatekeepers*, ya que como señala McKechnie (2005, p. 375) «tiene el potencial de abordar una brecha importante en nuestra comprensión del comportamiento ante la información».

La perspectiva social constructivista antes mencionada tiene puntos de contacto con los enfoques socio-cognitivos de la Ciencia de la Información, como el *sense-making* de Dervin (2005) y el análisis del dominio de Hjørland y Albrechtsen (1995). En tanto, 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).

Metodología

La estrategia metodológica fue principalmente cualitativa y se desarrolló en las 4 ciudades seleccionadas (Paysandú, Quebracho, Rocha y La Paloma). En función de las necesidades investigativas y con fines de triangulación y complementariedad dada la complejidad del objeto de estudio (Bericat, 1998; Hernández Sampieri et al., 2014), se aplicaron diferentes métodos y técnicas de recolección de datos (observación de talleres de capacitación durante la entrega de dispositivos, entrevistas en profundidad a informantes calificados, mediadores y usuarias, grupos focales para mujeres mayores) en distintos momentos de desarrollo del Plan en el territorio y en diferentes etapas de la vinculación de las personas con el dispositivo. A partir del análisis de los resultados obtenidos fue desarrollado un prototipo - solución tecnológica de información local (*Mi Lugar*, aplicación Android para *tablets* del Plan Ibirapitá), que fue validado en talleres de

usuarias, evaluándose en forma participativa el acceso y uso de la información local incorporada para cada departamento.

Es importante señalar que a los efectos de este artículo sólo se tendrán en cuenta algunos de los resultados de una encuesta realizada en la primera etapa de la investigación (dada su importancia para la caracterización del mundo de las mujeres mayores estudiadas) y, principalmente, las entrevistas en profundidad a formadores.

La encuesta fue aplicada al inicio de la investigación a una muestra estratificada por sexo y edad de 163 personas usuarias y 21 personas no usuarias de las *tablets* (número suficiente para la saturación de resultados) en tres cohortes: 55-60, 61-70 y 71-80 años. Se trató de una muestra de conveniencia, cuyo objetivo no era una medición cuantitativa sino realizar un estudio exploratorio -sin pretensión de validez estadística- que permitiera identificar tendencias que colaboraran al enfoque interpretativo de la investigación y posibilitara la recolección de datos iniciales para orientar la aplicación de otras técnicas metodológicas cualitativas en etapas siguientes de la investigación. Fue aplicada en forma presencial por 9 integrantes del equipo en organizaciones sociales para personas mayores (centros de jubilados y pensionistas), complejos de viviendas para jubilados, bibliotecas y espacios públicos de dos centros urbanos del departamento de Paysandú (Paysandú capital y Quebracho) y de Rocha (Rocha capital y La Paloma). El cuestionario cubrió usuarios y no usuarios mujeres y hombres con la finalidad de obtener tendencias porcentuales de no usuarios y visualizar los resultados de las mujeres en relación a los hombres. Contenía 56 preguntas mayormente cerradas (6 abiertas) sobre datos demográficos, hogar, acceso y uso de la *tablet*, redes sociales, uso del celular, búsqueda en internet en la *tablet* (incidente crítico), entorno social y familiar, temas de interés, ocio y se incluyó descripción del entorno del encuestado.

En cuanto a las entrevistas en profundidad a mediadores, se realizaron a 5 formadores del Plan Ibirapitá (4 de Paysandú y uno de Rocha) y 3 formadores de talleres de apoyo Ibirapitá y talleres de profundización desarrollados en Paysandú.

Los formadores entrevistados pueden categorizarse en dos grupos: a) formadores contratados por el Plan Ibirapitá, cara visible del plan en el territorio y

responsables de entregar las *tablets* y realizar una capacitación básica obligatoria (3 horas); b) formadores de talleres de apoyo al Plan Ibirapitá, de carácter gratuito y asistencia voluntaria, que desarrollan talleres con un mínimo de 10 encuentros para 8 a 10 personas con inscripción previa, y también atienden consultas puntuales a demanda. El primer grupo tiene entre 25 y 60 años, educación media y/o terciaria finalizada (Magisterio, Licenciatura en Trabajo Social, Analista programador y cursos relacionados a la informática y comunicación); y el segundo tiene entre 40 y 50 años (son funcionarios de servicios públicos culturales y de información, como bibliotecas y centros de inclusión digital, dependientes de gobiernos locales o de Centros de Capacitación de Producción - CECAP- del Ministerio de Educación y Cultura).

Las pautas de entrevista fueron diseñadas previamente en forma semiestructurada, pero en su desarrollo se constituyeron en narraciones abiertas que procuraron seguir el relato de los entrevistados/as y enriquecieron la aproximación a las dimensiones y las preguntas del proyecto. En la etapa de validación de la solución tecnológica se entrevistó nuevamente a 2 formadoras del Plan Ibirapitá y 3 formadores de talleres de profundización que habían sido entrevistados en la etapa inicial del proyecto. En este caso se trató de entrevistas no estructuradas. Las entrevistas fueron grabadas y transcriptas con el consentimiento del anonimato de los entrevistados.

También se incluyen datos recogidos mediante observación y notas de campo del proceso de invitación y traslado de usuarias para concurrir a un grupo focal al que fueron convocadas en base a un trabajo de selección de perfiles realizado con apoyo del Centro de Inclusión Digital de la Intendencia de Paysandú y referentes de centros de apoyo Ibirapitá locales.

Resultados

El mundo de las usuarias

A través de la encuesta fue posible caracterizar el mundo de las personas usuarias y no usuarias de las *tablets*, viviendo solas en alto porcentaje (72% vive solo y es mujer), con un encapsulamiento en el hogar y pocos nexos con el entorno (véase Tabla 1).

Tabla 1. 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 |
| Tareas domésticas dentro del hogar | 159 | 97.5 |
| Hacer mandados | 155 | 95 |
| Cuidar las plantas | 138 | 84.7 |
| Visitas a la familia o vecinos | 111 | 68 |
| 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 | |

Fuente: Tomado de Sabelli y Bercovich (en prensa)

Con independencia de la frecuencia (semanal, mensual o anual) también se destaca una escasa concurrencia a lugares de reunión para personas mayores como asociaciones de jubilados (33,3%), coros (10,3%), barrio o plaza de la ciudad (31,6%), gimnasio (43%) o de participación comunitaria como iglesia (36,7%), comisiones barriales u otras organizaciones sociales (12%), bibliotecas (15,4%), mientras que apenas el 9,4% concurre a centros de inclusión digital. La actividad

que logra mayor mención son las excursiones (52,1%). (Los porcentajes han sido calculados para cada tipo de actividad sobre el total de encuestados, por eso no suman 100%).

El registro de campo en bitácora y observaciones del proceso de convocatoria a concurrir a un grupo focal y luego el viaje hacia la biblioteca donde se realizó aportan datos interesantes sobre el mundo de las usuarias, cuyo análisis se profundiza en *Discusión* desde las perspectivas teóricas aportadas por Chatman.

Sostener la conversación telefónica y lograr la aceptación para asistir a la reunión requirió de un interlocutor experimentado y la mención del nombre del formador (del centro de inclusión digital o la biblioteca pública a donde la usuaria había concurrido alguna vez a recibir capacitación o solicitar apoyo) como aporte de información que permitiera una conexión con su mundo conocido y generara confianza. Una posterior llamada telefónica por parte de la misma investigadora que hizo el contacto inicial sirvió para reforzar la confianza y posibilitó muy buena motivación y disposición a la participación el día que fuimos a recogerlas a sus hogares para ir a la biblioteca donde se realizó el grupo focal. «Me encanta esto, es como si fuéramos de excursión y hace tanto que no hacía una», dijo una usuaria. Otra pidió expresamente que no le contáramos cómo sería la reunión «para seguir la sorpresa».

Búsqueda de información

Teniendo en cuenta que el 28% de las beneficiarias del Plan Ibirapitá no tiene estudios formales o no terminó Primaria, el 54% posee Primaria completa y el 18% finalizó el liceo o estudios superiores (Caballero, 2019 en base a INE. ECH, 2016), resulta relevante la incidencia del nivel educativo en la frecuencia de uso de la *tablet* identificada en la investigación: las personas mayores que no cuentan con educación secundaria la utilizan menos que los que completaron ese nivel educativo o tienen estudios terciarios completos o incompletos. Por ejemplo, la distribución de usuarios según nivel educativo y frecuencia de uso diario de la

tablet es la siguiente (cada caso se toma en relación al total encuestado): 35,5% primaria incompleta, 44% primaria completa, 55,6% Secundaria o UTU incompleta, 61,5% Secundaria o UTU completa, 20% Universidad o Terciaria incompleta; 62,5% Universidad o Terciaria completa.

Los usos más comunes de la *tablet* son tomar fotografías y leer (véase la Tabla 2).

Tabla 2. Distribución de usuarios según usos de la tablet. Porcentajes

| Usos de la tablet | Sí | No | Sin datos | Total |
|--------------------------------------|------|------|-----------|-------|
| Escuchar radio | 39,9 | 60,1 | | 100 |
| Escuchar música (aparte de la radio) | 28,2 | 70 | 1,8 | 100 |
| Leer | 48,5 | 51,5 | 0 | 100 |
| Fotografiar | 68 | 30,1 | 1,2 | 100 |

Fuente: Elaborado en base a Sabelli y Bercovich (en prensa)

En lo que respecta a la búsqueda de información en Internet en la *tablet*, investigada mediante incidente crítico, se identificó que es escasa y el 31% de las personas encuestadas (49) no buscaron nunca en Internet. De ellas, el 51% (25) viven solos y el 72% (18) es mujer.

Los que expresaron al menos una búsqueda (55%, 87 personas) comentan tener dificultades. Un 33% (21) viven solos y un 12% (15) necesitó ayuda para buscar (de ellos 8 viven solos y son mujeres). No obstante, la familia (hijos/as, nietos/as) no aparece como un pilar de apoyo para el acceso y uso de la *tablet*, aspecto confirmado con las percepciones de los informantes calificados y formadores.

Los temas más buscados son: asuntos médicos y medicamentos, plantas, tejidos y manualidades en general, recetas de cocina, deportes, juegos, temas religiosos, viajes, con especial interés en la información local.

En las entrevistas en profundidad a formadores de los talleres de profundización impartidos en centros de apoyo Ibirapitá surgen varios aspectos relacionados con las dificultades en la búsqueda de información, como por ejemplo, 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 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, la cuales a la vez que aumentan las habilidades de interacción con el dispositivo también cumplen la función de ampliar el mundo de las usuarias a través del acceso a nueva información y posibilidades. Entre ellas se menciona a *Google Maps* para realizar caminatas virtuales. «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 fomentando la autonomía posterior, lo cual es consistente con hallazgos respecto a que las mujeres de 65 años o más con hijos viviendo en el exterior tienen más chance de utilizar Internet (Caballero, 2019).

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 algún familiar pierna 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 [...] El simple hecho de ponerse en contacto con sus hijos o nietos 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).

La heterogeneidad de experiencias en relación al uso de tecnología es la principal característica mencionada por todos los formadores, en tanto que el miedo a tocar y romper, los prejuicios e inexperiencia en el uso de tecnología y las

complicaciones para conectarse a Internet son las principales dificultades señaladas. «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).

Señalan como una de las principales dificultades adquirir destreza en el manejo táctil y comprender cómo funciona la conexión por wifi, siendo valiosa en este sentido la experiencia previa en el mundo digital.

«Es más fácil enseñar al que tiene un teléfono, el que tiene un lavarropas o tuvo un video, el que tuvo una televisión... pero hay gente que ni eso. Parece mentira pero es así». (EF1).

No obstante, entienden que una buena motivación y la búsqueda de los intereses personales facilita mucho la instancia de taller e incide en los resultados. El trato prolongado de los formadores con las personas mayores que asisten a los talleres de profundización permite la identificación de otras dificultades, como la pérdida de memoria o visión -que influyen en la posibilidad de éxito a la hora de utilizar la *tablet* para la información y comunicación en general- y, en particular, en el comportamiento informativo de esta población, las cuales fueron tenidas en cuenta en el diseño de una solución tecnológica de información local para las *tablets* del Plan Ibirapitá.

Los talleres de formación como lugar para aprender, encontrarse y conectarse

Todos los formadores entrevistados expresan perspectivas compartidas respecto a la importancia de los aspectos subjetivos involucrados en los talleres de formación, que se entienden como un espacio de encuentro que brinda la oportunidad de socialización. Esto se vincula a la experiencia de aprender juntos, que la mayoría de los participantes hace muchos años no tenía, y a la vivencia del taller como una oportunidad para superar la soledad y establecer vínculos con otras personas.

El adulto mayor se siente muy solo. Una de las enfermedades de la vejez es la soledad. He observado que si bien vienen al taller 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 20 años no ve [...] Hay personas que no tienen a nadie, que está solas y la *tablet* es lo máximo, le ocupa el tiempo [...] Cuando la persona llega a determinada edad queda apartado, se empieza a dejar de lado. 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).

[...] en colonias de emigrantes todos iban porque querían aprende *Skype*.(EF3).

Integración e inclusión con perspectiva local

Los formadores también perciben 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. El gobierno quiere incluirlos digitalmente como ciudadanos y eso va más allá de la *tablet*. (EF1).

Un formador consideró que el enfoque local de los contenidos del prototipo de recurso electrónico de información a incorporar a la *tablet* desarrollado durante la investigación, además de ser un elemento de motivación para el uso del

dispositivo, sirve como una posibilidad de acercar memorias para reencontrarse de manera positiva con el pasado en su presente. Lo visualizó como

[...] 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).

También refieren a la necesidad de información cercana, que remita a la ciudad y el entorno, lo cual es consistente con resultados obtenidos en los grupos focales con usuarias. En este sentido, entienden que la información sobre la comunidad y acontecer local -más cercana o próxima a la vida cotidiana e intereses de las usuarias-, es un factor que motiva al uso del dispositivo.

Es muy buena la propuesta porque en las *tablet* hasta ahora hay información de cultura y deportes pero centralizado en Montevideo, no es información local. Es Montevideo y el Teatro Solís. La búsqueda de cosas locales en navegador los desmotiva [porque casi no hay]. Está muy interesante la parte de Eventos y Novedades de Paysandú (EF2).

En este sentido entienden que es necesario un diseño realizado desde la empatía, poniéndose en la piel y la sensibilidad del otro, tenerlo en cuenta, consultar sus intereses y que participe en la construcción de lo que va a usar en la *tablet* porque «no hay que subestimar al adulto mayor» (EF1) y porque «así como todos buscamos nuestro espacio en el mundo, la *tablet* debe recrear eso para los beneficiarios» (EF1).

Discusión

La investigación identificó la existencia de pequeños mundos donde la vida de las mujeres mayores usuarias de *tablets* del Plan Ibirapitá, en los cuales la vida cotidiana, *the life in the round* (Chatman, 1999), se encuentra apegada a pequeñas rutinas que dotan de sentido a la existencia.

Esta descripción coincide con la formulada por Chatman (1999, p. 212) para la pobreza de información «una forma pública de vida en la cual las cosas están implícitamente entendidas» y los *small worlds* como un mundo en el que las cosas

se ven a pequeña escala, en el que las actividades son rutinarias y predecibles. Así, la información adquiere significado en el marco de las relaciones sociales que cada contexto produce en la experiencia cotidiana de las personas, existiendo una estrecha relación entre la utilidad social de la información y la toma de decisiones sobre su vida (Sabelli, 2020a).

El análisis del flujo de información entre los de adentro y los de afuera (*insiders* y *outsiders*) en los escenarios pequeños que realiza Chatman constituye otra perspectiva sumamente valiosa para el análisis de las mediaciones de los formadores pero también es útil para identificar cómo hasta aspectos logísticos de nuestra investigación –como convocar y pasar a buscar en un vehículo a las usuarias de *tablets* para trasladarlas al grupo focal a realizarse en la biblioteca pública- fueron vividos como un gran quiebre en los pequeños mundos de algunas de ellas, como un hecho inesperado y totalmente *outsider*. Consideramos que dicha invitación configuró un factor disonante, un quiebre abrupto en la rutina que altera *the life in the round*, donde todo «es lo de siempre» (Chatman, 1999, p. 211- 213) y la mayoría de los eventos encajan dentro del orden natural de las cosas.

El comportamiento de las usuarias al ser invitadas a participar en el grupo focal - donde la mención del nombre del formador al que conocían previamente fue fundamental para crear confianza y continuar la conversación- y los intercambios posteriores hasta la concreción del viaje hasta la biblioteca pública, coinciden con el comportamiento descrito por Chatman en sus conclusiones del artículo *A theory of life in the round* (1999). Por una parte, la invitación –que se recibe por teléfono de una persona desconocida– genera un inmediato examen de la utilidad y relevancia de la situación y si vale la pena o no el riesgo (Chatman, 1996) y se vuelve creíble cuando se menciona el nombre del formador -conocido por la usuaria que recibe el llamado- porque se confía en el proveedor y porque la información se ajusta y adquiere sentido dentro de su pequeño mundo conocido y se pueden verificar fácilmente.

Como señala Chatman (1999) *the life in the round* es un mundo basado en la confianza y la credibilidad y para aceptar por legítima una información se requiere

un ajuste entre la nueva información y la realidad del sentido común y, por otra parte, la información es creíble porque se confía en el proveedor.

La búsqueda de información, investigada mediante incidente crítico, permitió una aproximación a aspectos del comportamiento informativo y prácticas de información de la población estudiada, coincidiendo con el planteo de Chatman respecto a que *life in the round* funciona la mayor parte del tiempo con suficiente previsibilidad y tiene un efecto negativo sobre la búsqueda de información por la sencilla razón que en una vida en la que las cosas se dan por sentadas y ocurren con suficiente previsibilidad, a menos que ocurra un problema crítico no tiene sentido cruzar los límites de ese mundo para buscar información (Chatman, 1999).

Este comportamiento ante la información puede relacionarse también con las tres formas clave de pobreza de información descritas por Marcella y Chowdhury (2020): la falta de información, información errónea o desinformación; la falta de capacidad para usar la información y datos para tomar decisiones acertadas y; por último, la falta de capacidad para crear información y participar en la Sociedad de la Información.

En la exploración de las necesidades de información local, surge acuerdo entre lo expresado por las usuarias en grupos focales y la percepción de los mediadores que visualizan la necesidad y utilidad de la información vinculada al día a día de las vidas de las usuarias, las cuales expresan también un fuerte sentido de pertenencia a las comunidades locales. La utilidad social de la información (Sabelli, 2020b) se relaciona con la experiencia cotidiana de las personas y la relación entre poseer o no información y la toma de decisiones sobre sus vidas.

Si la *tablet* puede ser una herramienta de empoderamiento y autonomía, y la familia no parece haber funcionado como apoyo del adulto mayor para el acceso y el proceso de aprender a utilizarla (Escuder et al., 2020; Sabelli, 2020a; Sabelli, 2020c), resulta crucial acceder a instancias de formación en las que exista un vínculo claro con aplicaciones prácticas, además de una motivación adecuada, lo que está en consonancia con apreciaciones de Caballero (2019) en ese sentido.

En relación a las perspectivas compartidas por los formadores en el uso de la *tablet*, pueden ser analizados a la luz de perspectivas teóricas de Chatman antes

mencionadas, en particular por la importancia de la vivencia de los talleres como espacio de encuentro y oportunidad de socialización, además de la relevancia de tener en cuenta los aspectos subjetivos involucrados en el proceso de vinculación con el dispositivo electrónico del cual disponen.

En este sentido, el rol central de la interacción entre formadores y usuarios también permite establecer puntos de contacto con posicionamientos teóricos actuales de la Ciencia de la Información respecto al contexto. La teoría de la identidad social como marco para la conceptualización del contexto (Agarwal, 2018) resulta interesante para profundizar en el análisis del de los formadores y los pares ya que plantea la influencia del grupo en el actor individual y la influencia la relación entre el individuo y el grupo en el comportamiento ante la información.

Consideraciones finales

Las teorías y conceptos de Elfreda Chatman sobre *information poverty*, *small worlds* y *life in the round* resultan muy valiosos para investigaciones que requieren de una comprensión profunda del comportamiento ante la información en mundos pequeños en un contexto particular y para conocer cómo quienes viven en ellos determinan qué es la información, qué información desean, necesitan y acceden así también cómo la utilizan y construyen significado. En el marco de nuestra investigación estos aportes se consideran centrales para el estudio del complejo fenómeno de la información y comunicación de mujeres mayores de contextos empobrecidos.

En este sentido, la investigación identificó la existencia de pequeños mundos donde la vida de las mujeres mayores usuarias de *tablets* Ibirapitá transcurre generalmente en condiciones de mucho aislamiento y soledad, con contactos mínimos o inexistentes fuera del pequeño círculo de desplazamientos rutinarios y cotidianos con límites geográficos, afectivos y vitales muy estrechos.

En este sentido, los talleres de formación -en particular los de profundización- constituyen ámbito privilegiado de mediaciones que poseen un potencial de transformación y desarrollo para sus destinatarios en la medida que representan una oportunidad de superación de la estrechez de los límites del pequeño mundo en el que suele transcurrir sus vidas.

La formación de personas mayores en un proceso de transformación mediada sitúa a los formadores como agentes de fundamental importancia en virtud de su rol como mediadores sociales, como facilitadores de la inclusión digital y de los procesos de acceso, búsqueda y apropiación de información y comunicación inclusivas. La vivencia del taller constituye un estímulo y un apoyo para las personas mayores participantes, aunque el éxito de los mismos depende en gran medida de la motivación que traiga el participante o la que se logre en el propio taller, así como de la iniciativa y actitud del propio formador, con gran importancia de los vínculos de confianza que logre establecer, especialmente en el caso de los talleres de profundización. Allí el formador puede trabajar la Zona de Desarrollo Próximo (ZDP) y proponer actividades y tareas paulatinamente desafiantes, las cuales involucran interacciones muy personalizadas y la disponibilidad de brindar ayudas a lo largo de 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 éstos últimos desde la cooperación y socialización entre pares- en espacio del 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.

Referencias bibliográficas

Agarwal, N. K. (2018). *Exploring context in information behavior: Seeker, situation, surroundings, and shared identities*. Synthesis Lectures on Information Concepts, Retrieval, and Services. San Rafael, CA: Morgan & Claypool.

- Bericat, E. (1998). *La integración de los métodos cuantitativo y cualitativo en la investigación social*. Barcelona: Ariel.
- Caballero, S. (2019). Impacto del Plan Ibirapitá sobre la brecha gris en Uruguay. *Informatio. Revista del Instituto de Información de la Facultad de Información y Comunicación*, 24(2), 46-64. doi: 10.35643/Info.24.2.4
- Castaño, C. (2009). La brecha digital de género: amantes y distantes. En Castells, M. (Ed.). *Comunicación y poder*. (pp. 6-11). Madrid: Alianza.
- Castaño, C. (2019). Revolución tecnológica y acceso de las mujeres al espacio público. *Tiempo de paz*. 134, 43-51.
- Chatman, E. (1987). Opinion Leadership, Poverty, and Information Sharing. *RQ*, 26(3), 341-353.
- Chatman, E. (1996). The impoverished-life world of outsiders. *JASIS*, 47(3), 193-206.
- Chatman, E. (1999). A theory of life in the round. *JASIS*, 50(3), 207-217.
- Chatman, E. A. (2000). Framing social life in theory and research. *The New Review of Information Behaviour Research*, 1(3), 18.
- Dervin, B. (2005). What methodology does to theory: Sense making methodology as exemplar. En K. E Fisher, S. Erdelez. y E. F McKechnie (Eds.). *Theories of information behavior* (pp. 25-30). Medford NJ: Information Today.
- Escuder, 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.
- Fang, Y., Chau, A. K. C., 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. doi: 10.1080/13607863.2017.1358354
- Fisher, K. E; Erdelez, S. y McKechnie, E.F.(2005). *Theories of information behavior*. Medford NJ: Information Today.

- Friemel, T. N. (2016). The digital divide has grown old: Determinants of a digital divide among seniors. *New Media & Society*, 18(2), 313-331. doi: 10.1177/1461444814538648
- Fulton, C. (2005). Chatman's Life in the Round. En K.E Fisher, S. Erdelez, S. y E. F Mckechnie (Eds.), *Theories of information behavior* (pp. 79-82). Medford: Information Today.
- Haider, J. y Bawden, D. (2007). Conceptions of 'information poverty' in LIS: A discourse analysis. *Journal of Documentation*, 63(4): 534-557
- Hernández Sampieri, R.; Fernández Collado, C.; y Baptista Lucio, M. (2014). *Metodología de la investigación*. 6ª. ed. México: Mc Graw Hill.
- Hersberger, J. (2005). Chatman's Information Poverty. En K. E Fisher, S. Erdelez y E. F. Mckechnie (Eds.), *Theories of information behavior* (pp. 75-78). Medford: Information Today.
- 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.
- INE (Instituto Nacional de Estadísticas). (2019). *Encuesta de Usos de Tecnologías de la Información y la Comunicación*. Montevideo, INE. Recuperado de <https://www.ine.gub.uy/documents/10181/691942/Encuesta+de+Usos+de+las+Tecnolog%C3%ADas+de+Informaci%C3%B3n+y+Comunicaci%C3%B3n/310072e0-c127-43f1-b892-108d173c1277>
- 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. doi: 10.1016/j.outlook.2020.05.001
- Marcella, R y Chowdhury, G. (2020). Eradicating information poverty: an agenda for research. *Journal of librarianship and information science*, 52(2), 366-381. Recuperado de https://www.researchgate.net/publication/328285212_Eradicating_information_poverty_An_agenda_for_research

- McKechnie, L. (2005). Vygotsky's Zone of Proximal Development. En K.E Fisher, S. Erdelez y E. F McKechnie (Eds.). *Theories of information behavior* (pp. 373-376). Medford NJ: Information Today.
- Plan Ibirapitá. Plan de Inclusión digital de Jubilados. (2019). *Quinta Encuesta de Uso*. Montevideo, Programa Ibirapitá. Recuperado de <https://ibirapita.org.uy/innovaportal/file/45/1/quinta-encuesta-de-uso-2019.pdf>
- Ramírez, D. y Chávez, L. (2012). El concepto de mediación en la comunidad del conocimiento. *Sinéctica*, 39. Recuperado de <http://www.scielo.org.mx/pdf/sine/n39/n39a4.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*, 26, 11-30.
- Rivoir, A. (2016). ¿Desarrollo informacional a la uruguaya?: Constataciones y contradicciones del período 2005-2014. En *Tecnologías digitales en sociedad: Análisis empíricos y reflexiones teóricas* (pp. 43-56). Montevideo: CSIC, Udelar.
- 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. doi: 10.15517/aie.v18i2.33068
- Robinson, L.; Cotten, S. R.; Ono, H.; Quan-Haase, A.; Mesch, G.; Chen, W.; Schulz, J.; Hale, T. M.; Stern, M. J. (2015). Digital inequalities and why they matter. *Information, Communication & Society*, 18(5), 569-582, doi: 10.1080/1369118X.2015.1012532
- Sabelli, M. (2020a). *Las mujeres mayores y las tabletas del Plan Ibirapitá: hacia la construcción y apropiación de información inclusiva*. En Trabajos completos, Jornadas de Investigación FIC. Recuperado de <https://ji.fic.edu.uy/iii-jific/>

- Sabelli, M. (2020b). Old women and tablets: Information behaviour in unfavourable contexts and social mediators. *Information Research*, 25(4), paper isic2007. doi: 10.47989/iric2007
- Sabelli, M. (2020c). Older Women Living in Unfavorable Contexts and Tablets in Uruguay: A Design for Access and Use of Inclusive Information. En Q. Gao y J. Zhou (Eds.) *Human Aspects of IT for the Aged Population. Technologies, Design and User Experience* (pp.352-390). Cham: Springer.
- Sabelli, M. y Bercovich, I. (en prensa). Las necesidades de información y comportamiento informativos de las personas mayores y sus *tablets* del Plan Ibirapitá en sus contextos familiares y comunitarios. En: M. Sabelli (Ed.), *Las mujeres mayores y la información local inclusiva e integradora: un desarrollo posible para tablets Ibirapitá* (pp.78-99). Montevideo: CSIC, UdelaR.
- Sabelli, M. y Rasner, J. (Eds.). (2015) *Estrategias de información y comunicación en salud centradas en adolescentes*. Montevideo: CSIC, Udelar. Biblioteca Plural.
- Sabelli, M. y Rodríguez Lopater, V. (Eds.). (2012). *La información y las jóvenes en contextos desfavorables: Construyendo puentes para la inclusión social desde la investigación*. Montevideo: EUBCA, CSIC. Udelar. Biblioteca Plural.
- Savolainen, R. (1999). The role of the internet in information seeking. Putting the networked services in context. *Information Processing & Management*, 35(6), 765-782. doi: [https://doi.org/10.1016/S0306-4573\(99\)00025-4](https://doi.org/10.1016/S0306-4573(99)00025-4)
- Savolainen, R. (2002). Network competence and information seeking on the Internet: From definitions towards a social cognitive model. *Journal of Documentation*, 58(2), 211-226. doi: 10.1108/00220410210425467
- Savolainen, R. (2004). Enthusiastic, realistic and critical: Discourses of Internet use in the context of everyday life information seeking. *Information Research*, 10(1), paper198.

- Savolainen, R. (2005). Everyday Life Information Seeking. En K. Fisher, S. Erdelez y L. McKechnie (Eds.) *Theories of information behavior* (pp. 143-148). Medford, NJ: Information Today.
- Savolainen, R. (2008). Source preferences in the context of seeking problem-specific information. *Information Processing and Management: an International Journal*, 44(1), 274-293. doi: 10.1016/j.ipm.2007.02.008
- 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.
- Yu, L. (2006). Understanding information inequality: Making sense of the literature of the information and digital divides. *Journal of Librarianship and Information Science*, 38(4): 229–252.
- Vygotsky, L. (1979). *El desarrollo de los procesos psicológicos superiores*. Barcelona: Crítica.

Nota del editor: El editor responsable por la publicación del presente artículo es Mario Barité

Nota de contribución autoral: La autora declara que no presenta conflictos de interés y la totalidad de redacción del presente artículo estuvo a su cargo. En su elaboración se utilizaron parcialmente datos de encuesta recogidos por varias integrantes del equipo de investigación, entre las que se incluye, los cuales fueron analizados por la Dra. Martha Sabelli y la socióloga Ingrid Bercovich.

Nota de financiamiento: La investigación de la cual se da cuenta fue financiada por la convocatoria I+D del 2016 de la Comisión Sectorial de Investigación Científica (CSIC) de la Universidad de la República.