



Los adultos y la apropiación de tecnología. Un primer acercamiento

The Adults and the Appropriation of Technology. A First Approach

Erika Rueda Ramos^(*)

Universidad Nacional Autónoma de México - México

erueda4@yahoo.com.mx

Resumen

El presente trabajo aborda algunas experiencias de uso y apropiación de tecnologías en personas adultas mayores de 48 años en la Ciudad de México. El primer tema lo constituyen las definiciones de uso y apropiación de tecnología, que sugiere un proceso específico de incorporación de conocimientos para el manejo de diversas herramientas tecnológicas y el segundo elemento es una indagación exploratoria de dicho proceso, a través de la experiencia de los sujetos respecto al uso de Internet y la telefonía celular. Se documentan diferentes formas de consumo tecnológico y se parte de la idea de que la edad no determina la forma de usar la tecnología, sino que las habilidades asociadas a su utilización dependen del contexto, quehaceres, necesidades y objetivos de cada persona, a la

Abstract

The work herein is about some experiences of the use and appropriation of technology for adults over 48 years old in Mexico City. The first topic refers to the definition of the use and appropriation of technology, which implies a specific process of acquiring the knowledge to handle the different technological tools and the second element is the exploration search of such a process through the subjects' experiencing the use of the Internet and the use of cell phones. The different forms of technology consumption are documented and the starting point is that age does not determine the way of using technology. But the skills linked to the use are part of the context, tasks, needs and the goals of each person, as well as the access limitations and means available

par de las limitaciones y disponibilidades de acceso que suelen determinar el acercamiento y el aprendizaje.

which often determine acceptance and learning.

Palabras clave: tecnología, adultos, Internet, telefonía celular.

Keywords: technology, adults, Internet, cell phone.

1. CONTEXTO

Las tecnologías de información y comunicación, en adelante TIC, han logrado introducirse en la vida cotidiana de las personas desde hace tiempo y han abierto la puerta a nuevos modos de trabajar y relacionarse y a una nueva sociedad informatizada. Según Castells (2001), todas las áreas de la actividad humana están siendo modificadas por los usos de Internet, dado que la comunicación constituye la esencia de la actividad humana. Por primera vez en la historia, cantidades sustanciales de información pueden llegar rápidamente a cualquier persona, en cualquier momento y en cualquier lugar (Acevedo, M., 2006: 9).

Vivimos una época repleta de información, con la posibilidad de conocer y alcanzar sitios distantes y personas sin movernos de un solo lugar. Internet y la telefonía celular, como tecnologías innovadoras, permiten estrechar lazos personales e incluso propiciar un contacto tan frecuente que las relaciones de colaboración se cimentan y las comunidades se consolidan (Trejo, R., 2006: 97).

Las experiencias de uso de Internet, telefonía celular y otros dispositivos digitales, han llevado a particulares procesos de socialización tecnológica y transformación de prácticas comunicativas construidas en contextos diversos. De ahí que este trabajo busque tener una aproximación a las realidades de las prácticas cotidianas de uso de tecnología y reflexionar sobre la significación de las TIC en las personas adultas, reconstruyendo la forma de consumo y los aspectos de carácter simbólico que motivan o apoyan la apropiación.

La tecnología no sólo son equipos y herramientas, su uso conlleva otros significados como generadoras de cambios sociales y culturales. No es posible pensar en el desarrollo humano sin los sistemas de comunicación, las computadoras, Internet y la telefonía celular.

Bajo este panorama y para poder entender a qué nivel se presentan las experiencias de los adultos con las TIC, a continuación definiremos los conceptos relacionados con la apropiación de la tecnología, así como los diferentes niveles que se considerarán para este trabajo.

2. EL ACCESO A LAS TIC

En los últimos años, buena parte de la atención respecto al acceso de la tecnología se ha centrado en la brecha digital y los inconvenientes para lograr el desarrollo. Los gobernantes del mundo han discutido largamente el problema en conferencias e informes y es ya obsoleto preguntarse si los países tienen una mayor necesidad de servicios de salud, educación y programas económicos, que de tecnología. El uso de TIC para el desarrollo socioeconómico es un hecho y más allá de quien deba dirigirlos, su éxito y sostenibilidad dependen de su uso efectivo para la mejora de actividades y servicios.

Hasta ahora, las TIC no han desplegado todo su potencial, básicamente por la falta de iniciativas que orienten a integrarlas y utilizarlas correctamente en los contextos en los que se han introducido. Las propuestas de desarrollo no han logrado ofrecer modelos sostenibles y replicables para el uso comunitario de TIC, y en muchos casos han adoptado enfoques que no se basan en las necesidades e intereses de las localidades. En este sentido, el acercamiento de las personas a la tecnología debe estar basado en un primer nivel en el acceso a la actividad económica, la interacción social y al conocimiento de los acontecimientos contemporáneos. Para ello, no basta con tener sólo el equipo técnico sino ir más allá de la simple infraestructura, es decir las personas deben tener la capacidad de operar los equipos de cómputo, conocer y operar las herramientas básicas *on y off line*, como el procesador de texto y la navegación en Internet. Asimismo, el manejo de estas herramientas debiera apoyar la solución de problemas de información y comunicación y la satisfacción de necesidades en los mismos rubros.

2.1. Acceso: infraestructura y conocimiento

Según Pimienta (2003), para tener acceso idóneo a la tecnología, específicamente a Internet, deben tomarse en cuenta factores tales como la calidad de la infraestructura, la disponibilidad del acceso, la capacidad de uso de la herramienta tecnológica, la existencia de un soporte adecuado y de ofertas de capacitación, así como la apropiación social de la herramienta, es decir, entender las apuestas sociales, culturales, económicas, políticas e info-ecológicas que trascienden con el uso.

Con el acceso y el uso se intenta que se pase la barrera de entrada para igualar la posibilidad de usar la tecnología; que la conexión trascienda de una simple entrada a la generación de prácticas y usos más complejos y eficaces en términos de democratización verdadera de Internet y telefonía celular. Que cada persona adquiera hábitos en consonancia con sus expectativas y habilidades.

Para este trabajo se sostiene que el acceso y el uso no deben limitarse a tener y aprender a usar computadoras, sino más bien a tener y procesar la información disponible que atiendan problemas reales e inmediatos de los usuarios, en favor de opciones que apoyen la mejora de la calidad de vida.

El sitio Bridges.org (2004) en su kit multimedia utiliza el término *acceso real* con impacto real, el cual lo define a partir de la brecha digital y donde éste va más allá de las computadoras y las conexiones, de modo que el acceso a la tecnología tiene un impacto real en el desarrollo socioeconómico. No se trata de una aplicación tecnológica específica con un uso determinado, sino de un mapa de ruta para mejorar el modo en el que se incorporan las TIC en las iniciativas de diferentes sectores como salud, educación, servicios públicos y otros programas.

Dentro de este acceso real con impacto efectivo que pueden tener las TIC, las personas deben entender los beneficios que éstas ofrecen y contar con la capacitación y conocimientos necesarios para poder hacer uso de ellas. Es indispensable que los servicios sean relevantes y que la tecnología se integre en la vida cotidiana como un elemento para mejorar y facilitar las actividades que ya se realizan. Más allá de la edad de las personas, las condiciones socioculturales determinan en parte las posturas que las personas pueden tener de la tecnología, ya sea a favor o en contra.

En diversos espacios de reflexión se piensa que los adultos mayores no tienen nada que hacer con la tecnología y, los jóvenes, por haber nacido en esta nueva era, se sienten dueños de todo lo que hacen y tocan. Sin embargo, los resultados que se esperan al usar una nueva tecnología, independientemente de la edad, se dan en función de las necesidades y condiciones de cada lugar, además de la confianza que se tenga en ella. Si los usuarios informáticos y de Internet no se sienten familiarizados con lo que sucede “detrás de la pantalla”, eso limita significativamente el modo en el que desean utilizar las TIC.

“El acceso no se reduce a saber usar la computadora, sino a comprender las posibilidades y limitaciones de la tecnología para explotarla, para obtener información de utilidad y desarrollar destrezas de pensamiento crítico que no se obtienen a través de una conexión a un módem” (Géliga, J. A., 2006: 56).

Asimismo, más allá del mero acceso, sería posible que los usuarios logren un mejor uso de las TIC que alcance lo que se denomina apropiación, la cual implica un uso no solamente instrumental de la tecnología y es el concepto en torno al cual gira la investigación que aquí presentamos¹. A continuación, trataremos de aproximarnos a su definición y estudio.

3. EL RETO: LA APROPIACIÓN DE LAS TIC

La *apropiación* implica hacer nuestra la tecnología, transformarla y darle significado para lograr un objetivo específico. Para ello, es necesario contar, con los dos elementos mencionados anteriormente, el acceso y el uso. Asimismo, “para que se produzca la apropiación, el individuo debe al menos llegar a dominar las posibilidades estandarizadas que ofrece la tecnología para poder aprovecharla y ser capaz de generar un uso adecuado a sus necesidades y contexto” (García, S., 2007).

La apropiación es un proceso complejo, depende de marcos sociales y culturales muy específicos donde el imaginario y la creatividad desempeñan un papel fundamental. Existe un proceso de adaptación, sustitución y/o rechazo, antes de darse una apropiación (García Canclini, 1990, en Gómez, C., s/f).

Cada actividad se caracteriza por ajustarse a un conjunto de reglas que son interiorizadas a través de la socialización. Con las tecnologías surgen nuevos procesos de comunicación que deben entenderse como parte de nuevos roles sociales, modos de representación de conocimiento, basados en las experiencias de los sujetos.

¹ Este trabajo es parte de la investigación de tesis doctoral en comunicación: *Experiencias de uso y apropiación de Internet y telefonía celular en adultos*, que se encuentra actualmente en proceso.

El uso y apropiación de tecnología por parte de las personas adultas de nuestro estudio, parte no sólo de los conocimientos previos con otras tecnologías, como sería un cajero automático, una televisión a control remoto o un horno de microondas, sino también de las experiencias de vida con otras personas que enriquecen el proceso de aprendizaje a partir de sus propios intereses. Muchos de los adultos cuentan con una interacción constante dentro de sus familias, en sus trabajos o con otros medios de comunicación que los llevan a tener nuevas necesidades de tecnología y por ende adquirir los conocimientos mínimos para satisfacerlas.

Hablar de apropiación de la tecnología implica la interacción con otros usuarios y la tecnología misma y, a partir de ella el individuo tiene la capacidad de otorgar diferentes significados a las TIC derivados de sus necesidades y de su propia realidad. El significado social que dan los grupos a la tecnología está muy ligado a su utilidad y a la respuesta que esta ofrece a sus necesidades más inmediatas. “Para que se produzca la apropiación el individuo debe al menos llegar a dominar las posibilidades estandarizadas que ofrece la tecnología para poder aprovecharla y ser capaz de generar un uso adecuado a sus necesidades y contexto” (García, S., 2007).

Específicamente desde la comunicación, Thompson (2002: 441) ubica a la apropiación, junto con la recepción, como un aspecto de la comunicación masiva. Al respecto menciona que los medios son recibidos por los individuos y grupos de individuos que se sitúan en circunstancias socio históricas específicas y que emplean los recursos que tienen a su disposición para entender los mensajes recibidos e incorporarlos a sus vidas. Define la apropiación como el proceso de hacer propiedad de uno, algo que es nuevo, ajeno o extraño y que a través de un proceso continuo de elaboración discursiva se integra a sus vidas (Thompson, J. B., 2002: 462).

La apropiación está vinculada con la naturaleza de los medios técnicos de transmisión y con la disponibilidad de habilidades, capacidades y recursos necesarios para decodificar los mensajes transmitidos, pero principalmente con los contextos socio históricos particulares, en los cuales es posible elucidar los modos de apropiación (Thompson, J. B., 2002: 456).

Si tomamos en cuenta las reflexiones de Thompson y las trasladamos a nuestro problema de estudio, podremos identificar diferentes modos de apropiación a partir del registro de las características en que los individuos reciben y captan la tecnología. Para ello, se requiere abstraer

los rasgos comunes de las prácticas de recepción. Los modos de apropiación quedarán suscritos a la naturaleza de los medios técnicos, los cambios que se dan en estos medios, las condiciones y capacidades que caracterizan a los receptores.

Otro elemento que debe utilizarse para explicar el proceso de apropiación es la descripción de las prácticas realizadas en tiempos y lugares particulares (Thompson, J. B., 2002: 457), el estar solo o acompañado, la importancia del saber, el miedo, el tiempo de uso, los sitios donde se tiene acceso a ella y el medio mismo. Es importante además del significado que el usuario le da al medio, el nivel de comprensión que se tiene de los mensajes recibidos y los niveles de interacción que logra con el uso de la tecnología. En este contexto, es necesario ver a las tecnologías como cultura, indagar en el qué, cómo y porqué de su uso, así como sus diversas aplicaciones y ver los cambios que produce en las personas.

El grado de uso y apropiación de las TIC en cada persona conlleva otras valoraciones, como los aspectos culturales y sociales para usar las TIC. Es claro que el dominio en el manejo de las tecnologías implica una posición de poder y en algunas ocasiones el conocimiento de la tecnología representa la oportunidad de manifestar y reivindicar una posición de logro y respeto frente a los demás, de enlazar la propia individualidad y experiencia ante el resto de las personas que lo rodean (Ferrero, S., 2003). Las diferencias de actitud entre las personas respecto al uso de las TIC dependen, primordialmente, de la posibilidad de intercambiar conocimientos y experiencias.

Como un acercamiento para delimitar los elementos que nos permitan explicar la apropiación de las tecnologías se rescataron los argumentos de Orozco, Ochoa y Sánchez (2002). El modelo de apropiación de prácticas culturales de estos autores se forma con base en el conocimiento, utilización y transformación de las TIC. *El nivel de conocimiento* se refiere a la representación que se tiene de la tecnología y de sus usos, y puede ir desde el nivel básico descriptivo hacia el cual el conocimiento es susceptible de generalización de múltiples escenarios. *La utilización*, por su parte se hace en función del empleo cotidiano que se le dé a las prácticas que involucran apropiación de las TIC y *la transformación* se refiere a la modificación adaptativa que se hace de las prácticas de uso de la tecnología.

La apropiación, entonces se da cuando las personas conocen la herramienta, la valoran, aprenden a usarla para satisfacer sus necesidades e intereses y posiblemente las de su grupo social y le dan sentido de pertenencia. Al apropiarse y transformar el uso de la tecnología se innova en los diversos usos que se le da y en otros nuevos que no estuvieron planteados inicialmente. Usar y apropiarse de la tecnología implica procesos no sólo en relación con la herramienta en sí, sino también con el contexto en el cual la tecnología se desarrolla, de ahí que Internet se articule en la vida de las personas, se vuelve un objeto relacional y de resignificación de las prácticas diarias.

La apropiación supone definitivamente enfatizar el empleo de formas explícitas de comunicación. Para entender los procesos es necesario considerar la subjetividad en la construcción social de las experiencias objetivas del usuario (Fuentes, M. C., 2006) y es por ello que la apropiación de Internet en un individuo no debe ser visto como un cúmulo simple de reservas para llevar a cabo su actividad, sino que hay que tener en cuenta la situación y la realidad diversa y heterogénea del contexto donde opera.

La apropiación entonces no sigue una lógica única, es lograr la eficiencia en diversos niveles según los individuos e intereses y, sus significaciones sociales están asociadas directamente, además de a la utilización de herramientas, a una expansión de su uso y una conformación de prácticas y procedimientos cotidianos.

Debe quedar claro que no se tiene una definición única del término apropiación, sino diferentes perspectivas de acuerdo a investigaciones específicas. En este caso consistirá en reconocer un nivel de dominio relevante para usar la tecnología, así como las dinámicas que se establecen para ello. La tecnología se inscribe en las actividades sociales y es ahí donde se puede identificar el potencial que poseen los artefactos técnicos para ser parte de la organización de las actividades humanas y el logro de propósitos.

Para esta investigación la apropiación social de la tecnología, de Internet y la telefonía celular, se retomará unida tanto al uso como al orden que adquiere en el plano de lo cotidiano.

El concepto de apropiación social de la tecnología es útil para identificar que el impacto real de las herramientas técnicas depende, en gran medida, de las formas concretas en que éstas se inscriben en contextos culturalmente estructurados, a la par de otras prácticas existentes que favorecen algunos usos e inhiben otros (Sagástegui, D., 2005: 3). Internet y el teléfono celular son dos tecnologías de las que las personas se han apropiado de diferente forma según sus intereses particulares y el contexto en el que están implicados.

4. LOS ADULTOS Y LAS TIC

A partir de los conceptos de uso y apropiación de la tecnología que se han expuesto en líneas precedentes, la investigación mayor en que se apoya este artículo pretende explicar las experiencias que los adultos han tenido al tener contacto con Internet y la telefonía celular. En concreto, se quería indagar en cómo los adultos legitiman la tecnología en su vida y cómo la consumen, a fin de poder caracterizar posiciones, expectativas y conocimientos que asumen estas personas frente a Internet y el teléfono celular. Descubriendo este tipo de datos creemos que puede darse respuesta a varios aspectos significativos en relación con su comunicación interpersonal, su uso de la tecnología en el trabajo o su forma de buscar información. En definitiva, lo que se pretendía era documentar las diferentes formas de consumo tecnológico, las condiciones de acceso y los sentimientos que generan en estos individuos, así como los aportes y limitaciones que presentan estas tecnologías para su vida cotidiana.

Para tener un acercamiento de cómo se ha llevado a cabo el uso y apropiación de tecnología en los adultos se realizaron, de manera inicial, 16 entrevistas a profundidad (ocho mujeres y ocho hombres), mismas que se trabajaron a partir de una guía de preguntas organizada en tres grandes rubros: la comunicación interpersonal, el teléfono celular y otras actividades (trabajo y búsqueda de información). Las entrevistas se efectuaron atendiendo a los siguientes criterios de selección de los informantes: dirigidas a adultos que nacieron entre 1945 y 1960, es decir que tengan entre 48 y 63 años, habitantes de zonas urbanas, México Distrito Federal específicamente, personas que usan Internet y cuentan con un teléfono celular, por lo menos desde un año antes de la fecha de la entrevista. Nos centramos en las personas de este rango de edad por ser éste un grupo que no se

considera nativo digital² y que tuvieron que aprender a usar las diferentes tecnologías atendiendo a una necesidad específica.

A partir de estos criterios se generó una tipología de sujetos para entrevistar de acuerdo a las razones que los llevaron a usar la tecnología por primera vez: a) Académicos, por estudios de posgrado, b) Por trabajo en institución u oficina, c) Como trabajador independiente, d) Por entretenimiento, e) Por mantener relaciones familiares y de amistad, f) Gobierno electrónico y banca en línea, g) Para búsqueda de información de interés personal y h) Como usuario indirecto a través de otros, ayudados por hijos o amigos.

La selección fue arbitraria entre personas del rango de edad y finalmente los casos entraron en alguno de los tipos definidos. Cabe aclarar que con los resultados obtenidos no se busca generalizar las experiencias de las personas adultas, sino más bien acercarse a las actitudes y percepciones respecto a la relación que algunos adultos han tenido con la tecnología.

Con la información recopilada, se establece que existe una continua relación entre lo que los adultos aprenden y las situaciones de su vida diaria, lo que brinda la posibilidad de un aprendizaje importante que les permite usar la tecnología y satisfacer sus necesidades. Las expectativas que cada persona entrevistada tiene de Internet y el teléfono celular son base de las experiencias concretas, de los saberes adquiridos de forma individual y los aprendidos en el grupo social en el que forma parte.

4.1. Resultados preliminares

Trabajar sobre el uso de tecnologías como Internet y el teléfono celular implica indagar en el mundo de relaciones de comunicación que las personas establecen con otros y lo que implica la tecnología en sus vidas.

² Según Marc Prensky (2001) nativos digitales se considera a las personas que nacieron al mismo tiempo del desarrollo de la tecnología y que han ido creciendo con ella. El autor habla de personas nacidas después de 1980. Para este trabajo, se determinó un rango de edad que abarcara 15 años y que estuvieran entre la edad de los adultos mayores y los jóvenes. Son personas que han vivido una serie de cambios políticos y sociales importantes en México y que han conocido el desarrollo, tanto de los medios masivos de comunicación, la digitalización y la masificación de la computadora, Internet y el teléfono celular.

Para ello, se reconstruyen los relatos de los adultos, así como las percepciones que ellos tienen de la tecnología.

“Cuando se incorpora un objeto tecnológico a un espacio cultural, se incorpora también una estructura de relación implicada en su uso y sentido. Internet no es sólo una herramienta, es una estructura comunicativa-cultural que reorganiza las experiencias de conocimiento y de información, las prácticas y las simbologías de la interacción humana” (Cabrera, J., 2001: 43).

4.1.1. Primeras experiencias

Las personas entrevistadas tuvieron su primer acercamiento con la computadora gracias a sus empleos, cada uno conoció y aprendió de los equipos en su área de trabajo y algunos de ellos usaron por primera vez algún tipo de juego.

“Uso la computadora desde hace 12 años, principalmente por necesidad y por trabajo porque actualmente todo se hace por Internet y además estas tecnologías hacen la vida más cómoda. Los aprendí a operar solo, por la misma necesidad de uso. Lo primero que usé en la computadora fue los naipes”. Informante mujer, 56 años.

“La computadora la utilizo durante todo el tiempo que estoy trabajando, en gran medida ha sustituido la escritura manual. Tener una computadora para mí representa todas las ventajas”. Informante mujer, 55 años.

Estas personas económicamente activas, han encontrado en Internet un recurso idóneo para sus actividades laborales, usan la computadora entre 4 y 12 horas diarias, principalmente en el trabajo. Para las 16 personas entrevistadas operar la computadora o el celular no ha sido problema, en la mayoría de los casos lo han aprendido solos y algunas veces con apoyo de sus hijos y compañeros de trabajo. Consideran que lo aprendieron tal como lo hicieron para operar la videocasetera en su momento, el horno de microondas o cualquier otro electrodoméstico.

“He aprendido en la marcha, al igual que todas las tecnologías que van surgiendo, que las puedo comprar o están a mi alcance y las uso, no me genera ningún problema”. Informante varón, 55 años.

Como en tiempos anteriores, uno de ellos dijo que aprendió consultando los manuales, sin embargo la mayoría ha sido autodidacta.

“Picando botones y echando a perder...”. Informante varón, 63 años.

“Manejo también la cámara digital y otros como la VHS y las consolas de juego, aunque no los uso. Para la operación de los equipos simplemente consulté los manuales”. Informante varón, 63 años.

Para estos adultos, tanto la computadora como el teléfono celular les han cambiado la forma de relacionarse con la vida, la tecnología adquiere gran importancia porque son su medio de trabajo. Asimismo, el espacio y el tiempo se ven compensados en sus actividades diarias, ya que su uso les ayuda a estar al día con los acontecimientos más relevantes del país y del mundo y en comunicación con sus familiares y amigos. A la par les permite tener con la tecnología expectativas y posibilidades de crecimiento laboral.

“La tecnología para mi vida diaria tiene mucha importancia, porque por este medio trabajo. Con la computadora he aprendido bastante, me ha facilitado su uso y la investigación. La vida me cambió y me benefició el uso de Internet y el teléfono celular, considero que ya no sería igual, me he ido acostumbrando a estas tecnologías que sin ellas retrocedería a la vida anterior. La necesidad que se ha creado con esta tecnología principalmente es la comunicación que es rápida y muy eficiente”. Informante mujer, 61 años.

“Con las tecnologías ha mejorado la forma de organizar el tiempo y de atender las necesidades de trabajo, pero también actividades académicas y personales. El consultar el correo electrónico se ha vuelto una necesidad, pues por ahí pasa una buena parte de las actividades que uno realiza. En general satisface mis necesidades, pero también crea otras en la medida en que van apareciendo nuevas, como el tener ahora un Ipod, para escuchar música”. Informante mujer, 55 años.

“La tecnología se ha hecho indispensable, me ofrece rapidez y ahorro de tiempo. Tengo mayor comunicación con mi familia, para mí son aparatos imprescindibles, además son muy fáciles de aprender. No me imagino la vida sin estas tecnologías, aunque sé que sólo es una herramienta. Creo que me ha creado mayor dependencia tecnológica”. Informante mujer, 56 años.

4.1.2. Usos y habilidades de las TIC

Las posibilidades de la tecnología están condicionadas en un principio por la propiedad o no de un teléfono celular, una computadora y el acceso cotidiano de Internet. Todos los entrevistados seleccionados cuentan con los dos equipos y el servicio de Internet. De las 16 personas entrevistadas, doce manejan programas que les sirven para sus actividades diarias como el procesador de palabras y el presentador de diapositivas. Sólo tres manejan la hoja electrónica pero en una forma muy elemental, para listas de productos y precios.

En términos generales, las habilidades que tienen son suficientes para satisfacer sus necesidades de información y realizar su trabajo. Como ellos dicen, no tuvieron ningún problema para aprender lo que necesitaban en su momento y fueron perfeccionando sus habilidades con el tiempo. Hasta ahora, no pretenden aprender programas nuevos o innovar con otros dispositivos, simplemente porque no lo necesitan.

“Con la tecnología estoy al corriente de lo que sucede, ha cambiado mi forma de relacionarme con el mundo. Una vez que aprendes a usar lo básico te vas involucrando más. Creo que la tecnología ahora es sumamente importante porque se logran cosas con menos esfuerzo. Es fácil de acceder a más lugares, más barato, en el caso del cel para uso internacional. Internet es más eficiente y es a la vez un complemento para cualquier necesidad que se pueda tener como herramienta de trabajo.

Mi trabajo depende del 90% del uso de Internet y de la computadora, sería más difícil hacerlos sin el uso de estas valiosas herramientas. Confío en la tecnología aunque no demasiado, sobre todo en nuestros países como el nuestro con tantos riesgos. Con la tecnología logro hacer más cosas en menos tiempo y aunque me satisface lo que tengo, cada vez surgen cosas nuevas y a mí me gustaría tener Internet en todo lugar que yo esté”. Informante varón, 54 años.

Sólo uno de los entrevistados, una mujer de 63 años, jubilada ha encontrado en Internet un verdadero espacio de interacción y una herramienta clave para su trabajo, pues se dedica a hacer páginas web. Aunque tiene un diseñador que hace las páginas, esta persona se encarga de ofrecer el servicio, buscar clientes, e intervenir en el diseño de los sitios web. Des-

pués de jubilarse como maestra de preescolar encontró en Internet una fuente de trabajo:

“Me interesa en gran escala la tecnología moderna, ya que simplifica mi trabajo al 100%. En Internet hago todo y no tengo que moverme de mi casa. Reconozco que en un principio me daba temor, tenía ciertas dificultades hasta que lo fui venciendo. Tener una computadora con Internet representa para mí todas las ventajas, la uso desde hace 16 años. Además de cierta memorización de las funciones, no creo que se necesiten grandes habilidades para manejarla”. Informante mujer, 61 años.

En algunos casos, los sujetos se limitan a operar la máquina de forma instrumental, pero ninguno se percibe como ajeno a la tecnología. Consideran que es una herramienta importante en la actualidad y que es necesario saber operarla.

Frente a las dificultades de utilizar la computadora, los adultos reconocen que no tuvieron ninguna, que aprendieron y lo siguen haciendo cada vez que abren un nuevo programa.

Es claro que el uso de la tecnología en estos adultos se da a partir de la necesidad y de intereses previos y, su consumo está relacionado directamente con ellos, al grado que en algunos casos favorece la apropiación. La situación en la que se encuentran ha apoyado a desarrollar competencias comunicativas cada vez más complejas.

4.1.3. Comunicación interpersonal

Es claro que con el vertiginoso desarrollo y extensión de las tecnologías de información en el mundo han cambiado la forma de vivir de las personas, ya que las posibilidades de comunicación que nos ofrece la realidad actual favorecen que las categorías de espacio y tiempo dejen de ser determinantes en el proceso de comunicación interpersonal (Triana, E. y Reyes, T., 2001: 2).

“Cuando era estudiante en el extranjero, no existían un medio como éste, entonces era necesario contar con una buena cantidad de dinero para hacer llamadas de larga distancia y por unos cuantos minutos, también era necesario esperar días y semanas para recibir una carta. Ello ya quedó en el pasado”. Informante mujer, 55 años.

“La relación con mis familiares y amigos ha cambiado porque la comunicación puede llevarse a cabo en tiempo real, además he reforzado mis amistades, sobre todo con la computadora, porque permite establecer una relación constante con las personas con una herramienta que forma parte de mi trabajo. Además la tecnología me ha permitido establecer contactos, redes y conocimiento con personas con las cuales de otra forma sería imposible mantenerlas. Con la tecnología me mantengo al día, al mismo tiempo que formo parte de una comunidad. Considero que las computadoras son una herramienta de trabajo pero el apoyo de Internet me ha servido para aprender más”. Informante mujer, 55 años.

Sea cual sea el lenguaje utilizado, con emoticonos o no, para estas personas la comunicación radica en que es bidireccional e interactiva, gracias a la tecnología.

“Me gusta usar los emoticonos en el chat, me expreso diferente. Con la tecnología es más fácil la comunicación y la información, con ella he creado nuevas amistades porque me ha permitido ampliar el número de personas. La tecnología es sólo una herramienta de trabajo, pero me hace más fácil la vida diaria”. Informante varón, 53 años.

Todos, sin excepción, hacen uso del correo electrónico para comunicarse, ya sea con amigos, familiares o clientes. Es el principal uso que hacen de la computadora.

“Me conecto al messenger y reviso mi correo electrónico, el cual utilizo para comunicarme con mis colegas, amigos, parientes y recibir información. Me gusta usar los emoticonos, que he obtenido en las pláticas con mis parientes y skype”. Informante mujer, 55 años.

“Con la computadora y el teléfono celular ha cambiado la forma de relacionarme porque es una comunicación rápida y amena. Además por medio de Internet he creado nuevas amistades y reforzado las que ya tenía, por medio del correo electrónico, por el celular solamente con los familiares y amistades”. Informante mujer, 61 años.

4.1.4. Las TIC y el trabajo

Los sujetos entrevistados coincidieron en que la tecnología, Internet y el teléfono celular lo usaron por la necesidad de su propio trabajo,

para la mayoría su uso facilitó sus actividades, a pesar de que tuvieron que aprender a operarlos.

Para ellos el uso de la tecnología posibilitó el trabajo virtual, las operaciones más rápidas y la disminución de tiempos. Las formas de trabajo con Internet por ejemplo son cada vez más accesibles y no tuvieron contratiempos para aprender a usarlos.

El uso de Internet, en su caso, favoreció el acceso, intercambio y oferta de información lo cual contribuye diariamente a mejorar sus experiencias y formas de búsqueda de los datos que requieren.

“Uso la computadora e Internet de 8 a 10 horas diarias para buscar materiales, enviar y recibir cotizaciones, comunicación a distancia, envío de catálogos principalmente y, algunas veces, ver las noticias. El correo electrónico lo uso para comunicarme con mis clientes y proveedores y un poco menos a mi oficina cuando estoy fuera del país. El chat lo uso poco, sólo con mi familia cuando estoy fuera de casa y Skype para llamadas internacionales”. Informante varón, 54 años.

4.1.5. Búsqueda de información

Claramente la información juega un papel de suma importancia para estas personas, todos han encontrado en Internet una forma sencilla y práctica de conocer las últimas noticias nacionales e internacionales y de saber de sus familiares y amigos. El uso, hasta ahora, ha sido como un diario al alcance de todos y un buzón de cartas inmediato. La búsqueda de información generalmente se da a partir de las necesidades de su ámbito social.

“En el caso del Internet, se ha convertido en una herramienta invaluable tanto para el trabajo como para apoyar la búsqueda de datos de todo tipo. Yo lo uso para noticias, búsqueda de información, temas de investigación, artículos, viajes, lugares de descanso, traducción, búsqueda de personas, libros, aparatos electrónicos. Utilizo el Word, el Power Point y en ocasiones el Excel. En línea compro libros, boletos de avión, reservación de hoteles y automóviles”. Informante mujer, 55 años.

Cada una de las expresiones expuestas anteriormente está moldeada por esa idea de determinismo tecnológico donde todo es viable y positi-

vo con la tecnología, una especie de romanticismo de la ilustración que hace más fácil la introducción y el uso de cada tecnología. En estos casos, Internet y el teléfono celular se han vinculado directamente con las prácticas sociales de los individuos y se han ido conformando poco a poco a la vida cotidiana.

Tanto Internet como el teléfono celular han sido utilizados en situaciones diferentes, han cumplido el fin específico de resolver problemas e incitado a cada persona a especializarse cada vez más frente a las posibilidades que ofrecen las herramientas. Estas tecnologías permiten que la información específica que los adultos requieren esté disponible en línea y puedan comunicarse con otros sin problemas de tiempo creando a la vez un espacio social de los usuarios, de naturaleza virtual. Los adultos se acercan a la tecnología de diversas formas según el para qué y la intensidad con la que se utiliza.

4.1.6. Trámites en línea

Las 16 personas entrevistadas consideran riesgoso el uso de la banca en línea, jamás lo han usado y no tienen interés. Sin embargo, algunos hacen compras por Internet, de pasajes de avión o reservación de hotel.

Muchos han realizado trámites gubernamentales en línea, principalmente trámite de CURP³, copias de actas de nacimiento, pago de impuestos y gestiones del seguro social. Consideran que son páginas sencillas de operar y no han tenido ningún problema para acceder.

“No me gusta la banca en línea, yo creo que es peligroso entrar a los bancos por internet, he escuchado que roban mucho. Pero si he comprado algunas cosas, boletos de avión y también lo usé cuando necesitaba una copia del acta de nacimiento de mi hijo”. Informante mujer, 55 años.

³ Cédula Única de Registro de Población, emitida por el Ministerio de Gobernación y requisito indispensable para todos los mexicanos nacidos en territorio nacional o por naturalización.

4.1.7. *El celular*

“Las NTCI están aquí, en todas partes y de diversos modos todos están llamados a tomar posición frente a ellos” (PNUD, 2006: 34). Y en efecto las tecnologías aparecieron y no podemos ignorarlas. El caso del celular es uno de los más evidentes, principalmente por la facilidad de uso y los bajos costos de adquisición. En la última cifra publicada en marzo del 2008, se muestra que en México se cuenta con 71 millones de aparatos (Negrete, A., 2008) y números de servicio. Y una penetración del 66% en telefonía móvil en todos los sectores de la sociedad.

Los celulares son una nueva forma de comunicación, son aparatos personalizados, para todos los gustos, para hablar con él, enviar mensajes, jugar y otros servicios. Es posible que el celular sea usado como reloj, despertador, para entrar a Internet, chatear, escuchar música, descargar videos, grabar sonidos, tomar fotografía y transmitir datos. Estos servicios que surgieron como alternos además de recibir y hacer llamadas telefónicas ahora son requisitos para decidir qué celular comprar: entre los más sofisticados, cotizados y mejor subutilizados.

A diferencia del Internet, el teléfono celular no ha sido recibido por este grupo de personas como un aparato con múltiples herramientas, las 16 personas utilizan el teléfono sólo para hablar con sus familiares más cercanos, hijos principalmente. En menor proporción utilizan el servicio de mensajes. Y aunque pueden tener un directorio amplio de contactos, sus llamadas diarias se limitan a una o dos personas y a veces sólo como teléfono de emergencia.

“El celular lo empecé a usar en 1999 cuando me regalaron uno. Lo uso principalmente para hablar y mandar mensajes con mi esposa y mi hija, aunque tengo como 100 personas en mi agenda. Nunca uso la cámara, aunque me gusta tener un celular como este Sony Ericsson”. Informante varón, 63 años.

“El teléfono celular es muy útil y necesario para la vida actual. Yo hablo y mando mensajes más o menos como con 5 personas diarias, con mi esposa. La ventaja que yo le veo al celular es que me comunico más fácilmente”. Informante varón, 53 años.

Los modelos de los celulares que los sujetos usan constan de cámara y algunos con servicios de Internet, sin embargo no se utilizan o lo hacen muy poco.

“Tengo un celular Nokia 6235 con cámara, juegos, agenda e Internet. El teléfono celular, al igual que la computadora también representa para mí estar comunicada, tener más acercamiento en el corto plazo. Lo uso para hablar, enviar mensajes y la cámara, lo sé manejar muy bien y mi agenda tiene más o menos 200 personas. La ventaja que yo veo en el celular es que me puedo comunicar sobre todo en el caso de emergencias”. Informante mujer, 61 años.

En los casos que tienen negocios propios, el teléfono es la herramienta básica para comunicarse con clientes y proveedores, pero no para otra actividad.

“Tengo un Motorola F530 y lo empecé a usar por la necesidad de comunicación inmediata en el trabajo con clientes y proveedores básicamente. Sólo lo uso para hablar por teléfono y no sé manejar todas sus funciones. Más con menos hablo con 10 a 15 personas al día y mi agenda se compone de 100 a 120 contactos. Uso el celular porque me encuentro localizable todo el tiempo”. Informante varón, 54 años.

Básicamente el uso del celular está limitado a hablar por teléfono, a pesar de que cuentan con otros servicios. Ninguno lo usa para jugar y muy pocos para mandar mensajes.

“Mi teléfono lo tengo desde hace ocho años, tiene cámara y mis hijos me enseñaron a usarlo y aprendí rápido como en 5 días, sólo tenía los conocimientos básicos de uso de un teléfono. Lo uso principalmente para hablar y enviar mensajes con amigos y familiares y por negocios. No sé manejar todo lo que tiene”. Informante varón, 63 años.

5. REFLEXIONES GENERALES

Cuando se analizan los comentarios respecto a las relaciones de la tecnología y la dificultad en el aprendizaje de su manejo, en su mayoría, la respuesta fue positiva. Consideran que tanto Internet como el teléfono celular son indispensables y, en algunos casos, sería difícil llevar su vida sin ellos. Todos aprendieron a usar la computadora y el celular de manera

autodidacta, obligados por su trabajo o sólo por interés. Existe una postura abierta respecto a las posibilidades de la computadora e Internet, aunque menos del celular. Los adultos de este primer acercamiento valoran la incorporación de la tecnología en las actividades de la vida diaria y las posibilidades que ofrecen principalmente de ahorro de tiempo.

Un elemento destacable es cuando los sujetos entrevistados aprendieron a usar los equipos, ninguno consideró que les costara trabajo, poco a poco fueron familiarizándose con ellos y manejando los diferentes programas; no creen que les haya extrañado su aparición, ya que antes de la computadora, por ejemplo, surgieron aparatos electrodomésticos, como el horno de microondas o las lavadoras digitales. Las experiencias personales sugieren pocas dificultades, algunos se apoyaron de sus hijos o familiares, pero en su mayoría aprendieron solos.

Los relatos dan cuenta de personas integradas al nuevo mundo tecnológico y las condiciones de ellos están dadas por ser dueños de sus propios equipos y por los diferentes modos de uso según sus intereses particulares. De alguna manera las competencias de estas personas están ligadas a sus propios intereses y necesidades, aunque algunos han encontrado en los juegos y el chat un elemento básico de uso de la computadora e Internet, asociados a la comunicación o entretenimiento.

Los adultos se sienten dentro del mundo de la tecnología e incluso la perciben más allá de una simple herramienta tecnológica. Es posible encontrar un fuerte componente generacional con posturas diversas frente a las nuevas tecnologías; los adultos de nuestro estudio creen firmemente en la tecnología y en las oportunidades que éstas les ofrecen, hasta los menos capacitados se encuentran igual de interesados en ellas.

Internet para estas personas ha funcionado como un objeto de deseo, ya que les permite imaginar que la red les puede dar todo lo que les falta. Para ellos, Internet, sin duda es mucho más que un objeto tecnológico, es una práctica cultural que afecta las diferentes dimensiones de una comunidad, un grupo o una sociedad. Internet es la respuesta a sus búsquedas y las expectativas que cada persona tiene de la red determinan los diferentes procesos de socialización tecnológica (Cabrera, J., 2001:40).

Un factor relevante que condiciona el uso o no de la tecnología es la edad de los usuarios. En nuestro caso, si bien es cierto que los adultos

no crecieron con la tecnología, han pasado sus últimos años de vida en un mundo mediático, han logrado ser diestros en el manejo y las han incluido en la vida diaria.

Las experiencias presentadas permiten dar cuenta de la existencia de apropiación de la tecnología, inicialmente como una manera de otorgar valor a las herramientas. Es posible ver el proceso de significación de la tecnología para lograr un objetivo, así como un dominio de las posibilidades mínimas de operación. Tanto Internet como el teléfono celular formaron parte de un proceso de adaptación y sustitución de herramientas para este grupo de personas, básicamente por los contextos en los que vivían y como parte de la socialización misma con otros individuos de edades e intereses distintos.

Las declaraciones hechas por los adultos entrevistados muestran el significado que le han dado a la tecnología en su vida y las habilidades que han adquirido conforme avanza el tiempo. Es un hecho que estas personas, en diferentes niveles, lograron incorporar Internet y el teléfono celular en sus actividades cotidianas y aprendieron a usar los recursos de la mejor manera posible. Asimismo re-orientaron la tecnología conforme a sus necesidades y han evolucionado con ellas.

El propósito de este primer acercamiento fue evaluar los aspectos y experiencias de los adultos como usuarios de Internet y el teléfono celular. La justificación inicial se basa en que las personas adultas son usuarios potenciales de estas tecnologías, ya sea por gusto, obligación o por la necesidad de adaptarse a su entorno. Uno de los factores inicialmente encontrados a favor de la tecnología por parte de este grupo de personas fue el mejoramiento de la calidad de vida en general, aunados al uso, y en algunos casos, abuso de las mismas.

Este grupo de sujetos se ubican en una etapa de cambio relevante, pero no como parte de la generación de la era de las comunicaciones ni del grupo de las personas mayores que supondrían una revolución, más bien son la generación obligada a establecer nuevos códigos de conducta y nuevos elementos de aprendizaje.

La manera en que cada uno se integra a la tecnología impacta directamente en las conductas y percepciones de las personas. Resaltan tres elementos importantes: Por un lado la percepción de disponer de capacida-

des necesarias para sus actividades personales; por otro lado, la capacidad de comprender y participar en el mundo en que se vive sobre la base del manejo eficaz de información; y por último la individualización para diseñar por sí mismo el tipo de vida que eligen. En la medida que una persona posee de capacidades reflexivas y mayor individualización, podrá encontrar una mayor utilidad en la tecnología (PNUD, 2006: 13).

BIBLIOGRAFÍA

ACEVEDO, Manuel (2006): “El papel de las tecnologías de información y comunicación (TICs) en los procesos de desarrollo humano”, en *Integración de las tecnologías de información y comunicación: Asignatura pendiente de la cooperación*. Madrid: Coordinadora de ONG para el Desarrollo.

BRIDGES.ORG (2004): *Kit de capacitación multimedia*. Folleto marco de acceso real/impacto real de TIC para el desarrollo. Disponible en: <http://www.itrainonline.org/itrainonline/mmtk/>

CABRERA, José (2001): *Naúfragos y navegantes en territorios hipermediales: experiencias psicosociales en prácticas culturales en la apropiación del Internet*. Informe presentado a Concurso Investigación Sobre Impactos Sociales de las TIC en Latinoamérica y el Caribe FLACSO-Sede Ecuador.

CASTELLS, Manuel (2001): *La Galaxia Internet*. Barcelona: Areté.

FERNÁNDEZ, Belén y ARABITO, Jorge (2008): “TIC y educación: acerca de las representaciones de los estudiantes de formación docente”, *Razón y Palabra*, nº 63. Disponible en: <http://www.razonypalabra.org.mx/n63/bfernandez.html>

FERRERO, Silvia (2003): “Proyecto EMILE: Dos generaciones diferentes de profesores: actitudes diferentes hacia las TIC”, *eLearning*. Disponible en: http://www.elearningeuropa.info/directory/index.php?page=doc&doc_id=1357&doclng=7

FUENTES, M^a Cristina (2006): “Cibercafés populares: dispositivos sociales para la ficción y formación no convencional”, *Observatorio para la Cibersociedad*. Disponible en: <http://www.cibersociedad.net/congres2006/gts/comunicacio.php?id=751>

GARCÍA, Silvia (2007): *La Democratización Tecnológica y la Inclusión Social: Un análisis desde lo sociocultural*. Venezuela: Analítica Premiun. Disponible en: <http://www.analitica.com/premium/ediciones2007/4876591.asp>

GÉLIGA, Jocelyn A. (2006): “Acceder, cruzar, nivelar: disyuntivas escolares ante la brecha digital”, en CABELLO, Roxana (coord.): *Yo con la computadora no tengo nada que ver. Un estudio de las relaciones entre los maestros y las tecnologías informáticas en la enseñanza*. Buenos Aires: Prometeo y UNGS.

GÓMEZ, C. (s/f): “Usos sociales de Internet en comunidades indígenas mexicanas”, *Portal de la Comunicación*. Disponible en: http://www.portalcomunicacion.com/dialeg/paper/pdf/85_mont.pdf

NEGRETE, Alejandro (2008): "Nuevas estadísticas telefónicas en México", *Vivir México*, 19 de mayo del 2008. Disponible en:

<http://vivirmexico.com/2008/05/19/nuevas-estadisticas-telefonicas-en-mexico/>

OROZCO, M., OCHOA, S., y SÁNCHEZ, H. (2002): *Prácticas Culturales para la Educación de la Niñez. Itinerario para Recuperar y Significado de Prácticas Culturales desde la Perspectiva del Desarrollo*. Colombia: Fundación Antonio Restrepo Barco. Centro de Investigaciones y Estudios Avanzados en Psicología, Cognición y Cultura, Universidad del Valle.

PIMENTA, Daniel (2003): "Introducción a los conceptos de sociedad de la información", *Fundación Redes y Desarrollo*. Disponible en:

<http://funredes.org/socinfodo/pres/DP2.doc>

PRENSKY, Marc (2001): "Digital Natives, Digital Immigrants", *On the Horizon*, vol. 9, n° 5, octubre de 2001, NCB University Press. Disponible en:

<http://www.marcprensky.com/writing/Prensky%20-%20Digital%20Natives,%20Digital%20Immigrants%20-%20Part1.pdf>

PNUD (PROGRAMA DE NACIONES UNIDAS PARA EL DESARROLLO) (2006): *Desarrollo humano en Chile. Las nuevas tecnologías ¿un salto al futuro?* Chile: Ograma.

SAGÁSTEGUI, Diana. (2005): "Apropiación social de la tecnología: un enfoque sociocultural del conocimiento", *Razón y Palabra*, n° 49. Disponible en:

<http://www.cem.itesm.mx/dacs/publicaciones/logos/anteriores/n49/bienal/Mesa%2012/DianaSagastegui.pdf>

THOMPSON, John B. (1998): *Los media y la modernidad. Una teoría de los medios de comunicación*. Barcelona: Paidós.

THOMPSON, John B. (2002): *Ideología y cultura moderna: Teoría crítica social en la era de la comunicación de masas*. México: UAM-Xoch.

TREJO, Raúl (2007): *Internet como expresión y extensión del espacio público*. Granja de la Concepción. Documento proporcionado por el autor.

TRIANA, Eduardo y REYES, Teresa (2001): "El adulto mayor como usuario de las tecnologías de información y comunicación", *Geriatrionet.com*, vol. 3, n° 1, Ministerio de Salud Pública, Cuba.

PARA CITAR ESTE TRABAJO EN BIBLIOGRAFÍAS:

RUEDA RAMOS, Erika (2009): “Los adultos y la apropiación de tecnología. Un primer acercamiento”, *Mediaciones Sociales. Revista de Ciencias Sociales y de la Comunicación*, nº 4, primer semestre de 2009, pp. 329-354. ISSN electrónico: 1989-0494. Universidad Complutense de Madrid.

Disponible en: <http://www.ucm.es/info/mediars>

(*)La autora

Erika Rueda Ramos es licenciada en Comunicación y Periodismo y maestra en Comunicación por la UNAM (Universidad Nacional Autónoma de México). Tiene un Diplomado en producción de televisión educativa y desde 2001 a la fecha es docente de la Carrera de Comunicación en la FES-Acatlán-UNAM. Ha colaborado en diversos espacios académicos y fue ganadora del Premio Nacional de tesis CONEICC en la categoría de Maestría. Actualmente es doctorante del posgrado en Ciencias Políticas y Sociales de la UNAM. Sus líneas de investigación son las tecnologías de información y comunicación en diversos ámbitos.

RECIBIDO: 31 de marzo de 2009.

ACEPTADO: 1 de junio de 2009.