
Co-diseño en acción: de la alfabetización digital al empoderamiento político: El caso de la cohorte “Abuelos en Lucha”

Mesa 54: Tecnologías Digitales, Comunicación y Sociedad

Mag. Lorena Paz, Directora del Proyecto de Investigación. “Laboratorio Viviente: Análisis de Experiencia de Usuario en talleres de alfabetización digital con personas Adultas Mayores”. Facultad de Psicología y Ciencias Sociales, UFLO Universidad. email: lpaz@uflo.edu.ar

Resumen

Este artículo relata una casuística del Proyecto de Investigación. “Laboratorio Viviente”: la cohorte de “Abuelos en Lucha”, un grupo de adultos mayores autoconvocados para reivindicar sus derechos como jubilados y pensionados. La investigación-acción, muestra la relación colaborativa de carácter extensionista, que se da en el mundo de la academia con el grupo de personas adultas mayores que participaron en los talleres de alfabetización digital. El artículo desarrolla cómo se produjo el proceso de co-diseño y describe la implementación de un programa ofimático que les permitió concretar la apropiación de tecnologías, y darles un uso con sentido. Describe el proceso y concluye con los hallazgos que aporta este caso en particular al Proyecto de Investigación-Acción en curso.

Palabras claves: co-diseño, alfabetización digital, adultos mayores

1. Introducción

El Proyecto de investigación “Laboratorio Viviente: Análisis de Experiencia de Usuario en talleres de alfabetización digital con personas Adultas Mayores” de la Facultad de Psicología y Ciencias Sociales, UFLO Universidad, explora y analiza multidimensionalmente la relación de las personas adultas mayores en la interacción con Tecnologías de la Información y la Comunicación con un abordaje integral y crítico.

La investigación, que tiene ocho años, documenta las cohortes, las camadas de alumnos que van surgiendo de diferentes instancias. El proyecto considera seis dimensiones de análisis, i) Dimensión Artefactual: se ocupa de la usabilidad y la accesibilidad, los

desperfectos y falta de estándares en el diseño del software y hardware de los artefactos; ii) Dimensión rango etario, deterioro cognitivo y psicomotriz; iii) Dimensión sociocultural; iv) Dimensión socio- económica; v) Dimensión Emocional, en donde intervienen factores como la autopercepción de habilidades y capacidades personales, y la frustración ante las dificultades en el uso de los dispositivos; y finalmente la vi) Dimensión de género, en donde interesa explorar la existencia de diferentes formas de uso y abordaje de los dispositivos con perspectiva de género, sobretodo la autopercepción acerca de capacidades diferenciadas en el manejo de las tecnologías.

El método utilizado combina metodologías cualitativas, observación participante, inspección, indagación y test de usabilidad, y es tanto una investigación exploratoria como explicativa. El proyecto cuenta con fuentes de información primarias propias, gracias a la etnografía áulica que permiten los talleres de alfabetización digital que dictan las propias investigadoras y se nutre de investigaciones que aporten fuentes secundarias de proyectos afines. Las Instancias de la investigación escenifican el funcionamiento de lo que damos en llamar “Laboratorio Viviente”. La naturaleza de investigación-acción que porta este proyecto pone foco en el uso con sentido de sus propios teléfonos celulares y la posible apropiación vinculadas a sus intereses personales y grupales, con eje en alcanzar autonomía. Nos ocupa vislumbrar cuestiones propias de las interfaces, la usabilidad y la accesibilidad, temas que venimos trabajando de manera ininterrumpida en tanto “Desde el plano de la inclusión social que las TIC cumplimenten su rol informativo/comunicativo y contribuyan a generar conocimiento, permitirá que la interacción humana mediada por computadoras genere más comunicación humana. Pero aún así, queda pendiente un dilema más profundo a solucionar: establecer criterios didácticos comunes para que la accesibilidad sea universal, es decir no elaborar recursos educativos para personas con diversas discapacidades, ya esto no sólo no contribuye a la deseada convivencia áulica, sino que atenta contra la integración. Ahí las TIC no sólo tienen una tarea pendiente sino una gran oportunidad para devenir en tecnologías para la inclusión social (TIS). ¹“

El uso que le damos a las técnicas de diseño participativo en el proyecto, nos marcan una forma de abordaje, que concebimos como una cultura de trabajo, un modo de entender la docencia y la investigación que afecta a nuestra pedagogía y da fruto a nuestra didáctica, un tipo de diseño de currícula dinámica que hace atravesar el pensamiento de diseño en todas sus fases: entender, idear, materializar, testear y ajustar. Cada cohorte nueva presenta

¹ Paz, L. (2012) Accesibilidad y Usabilidad: los requisitos para la inclusión digital.

características propias y aporta un desafío singular, en este artículo nos ocuparemos de una cohorte que además ha sido muy particular, “Abuelos en Lucha”, un grupo de adultos mayores de San Fernando que se auto convocaron para reivindicar sus derechos reuniéndose en un Club Barrial. Con ese grupo humano vivimos la experiencia de co-diseño de su propio proceso de alfabetización digital con fines expuestos siendo un grupo ya constituido de antemano que fue sumando más militantes a su causa durante el proceso de apropiación de TIC.

Es importante destacar que la incorporación de la dimensión tecnológica en los estudios sobre la sociedad civil, colectivos y movimientos sociales, introduce al debate en torno a cómo las tecnologías digitales se vinculan con los ámbitos políticos y culturales en las sociedades contemporáneas. Puntualmente vislumbra cómo afectan el uso de las herramientas de las tecnologías de la información y la comunicación en las prácticas y acciones que desenvuelven los sujetos colectivos y arrojan luz acerca de necesidades individuales y específicas de los sujetos en tanto son portadores de sentido. Coincidimos con Gros y Contreras² en que “(...) el enfoque educativo apropiado para una utilización de las TIC en el desarrollo de competencias ciudadanas debe fundamentarse en una concepción participativa del aprendizaje. De acuerdo a este enfoque, el aprendizaje es un proceso interactivo de participación en las prácticas culturales y en las actividades compartidas por las comunidades sociales”. El proceso de trabajo incluyó la exploración, indagación y el registro de los talleres, se realizaron entrevistas y se tomaron fotos y se registraron videos.

2. Desarrollo

Durante diciembre, del verano de 2019, comenzó a gestarse la idea de realizar un taller de alfabetización digital para la agrupación a “Abuelos en Lucha” del Municipio de San Fernando. En primera instancia, el Líder del grupo nos informó de la necesidad de recibir esta formación y gestionó el espacio del club. En segunda instancia se realizaron entrevistas individuales y luego grupales a fin de analizar expectativas y necesidades.

Luego se mostró nuestro programa ofimático básico para ser adaptado y se habló acerca de los objetivos y resultados de nuestro proyecto de investigación. Informando que a partir de la instancia de alfabetización se encendía un proceso investigativo que los iba a tener como

² Gros B., Contreras D. (2006) La alfabetización digital y el desarrollo de competencias ciudadanas.

participantes activos y sujetos de saber. Fue en esta instancia donde tuvimos la necesidad de mencionar acerca de nuestra concepción del proceso de enseñanza-aprendizaje y cómo este es autoencendido cuando nos colocamos todos, docentes y alumnos al mismo nivel en “situación de aprendizaje”. De ese modo, comenzamos por develar una clave en nuestro trabajo; indagar los “desperfectos de las máquinas”, desde una base empírica y teórica, e invitando a los alumnos a reportar problemas que ellos creían de comprensión, reivindicando de ese modo a los seres humanos por encima de los artefactos. De ese modo, la propuesta estaba desde un principio visible, develar juntos “a caja negra”, entender que hay detrás, antes, durante y después en el uso de las tecnologías. Y erradicar el miedo a romper que se manifiesta de manera reiterada en la población de adultos mayores.

El proceso de alfabetización digital que les brindamos durante doce (12) clases entre enero y febrero 2019, fue dinámico, y se comenzó por co-diseñar el programa para direccionar las necesidades puntuales que el grupo tenía, que podemos denominar como de ciber-activismo. El resultado fue una sistematización de una serie de discusiones que se dieron entre los dos primeros encuentros en los cuales se encendieron discusiones en torno al programa ofimático, las necesidades puntuales y en debatir sobre el uso con sentido y la posible apropiación. Fue un tiempo en el que se logró co-diseñar el programa que se iba a trabajar en los talleres subsiguientes, que a su vez estaba sujeto a modificaciones dependiendo de las necesidades, de los problemas y o hallazgos que surgieron en el transcurso del tiempo..

En el transcurso del proceso de alfabetización digital se puso foco en el manejo de sus propios teléfonos celulares, en cuanto a las cuestiones vinculadas a lo artefactual, nos propusimos develar los problemas que portan los artefactos de mal diseño de software y hardware, buscando de esa manera, eliminar miedos, y contrastando con los saberes tecnológicos que portan.

De ese modo, como personas con intereses puntuales, recorrimos juntas las siguientes indagaciones cómo guías: ¿Hay necesidad de usar los teléfonos celulares? , ¿Que nos invita a usar los teléfonos?, ¿Para qué lo usamos? ¿Que nos quita las ganas de usar los teléfonos? ¿Qué necesitamos comunicar?

Las respuestas que obtuvimos fueron parte viva de una discusión que se continuó en cada clase, de ese modo pudimos escuchar “Es raro, el teléfono me conecta, pero a la vez me desconecta más”, “Me sirve para comunicarse pero como teléfono, usar internet me abruma, no lo entiendo, no le veo el sentido”, “Mis hijos me lo dieron para que los llame todos los

días porque yo soy diabética, pero por mi no lo tendría”, “Es muy bueno para denunciar nuestra situación, para poner de acuerdo y encontrarnos en la puerta de la municipalidad”, “Sirve para que otras personas en nuestra misma situación conozcan que estamos luchando por la pérdida de prestaciones de PAMi”

Como al mismo momento, que nos ocupamos en investigar expectativas, en el Laboratorio Viviente, nos interesa testear y detectar problemas que surgen en la interacción con las interfaces. Nos hicimos la siguiente pregunta: ¿que nos trae dificultad a la hora de usar el teléfono?. Las respuestas que obtuvimos dejaron claro los problemas artefactuales:

Susana, 63 “Me dice que no tengo espacio, todo el tiempo, no tengo espacio y yo no sé para qué sirve el espacio”

Ezequiel, 81 “Hay un montón de dibujitos que parece que son programas y yo no los uso, los quiero quitar, pero no me deja”,

Maria Julia, 74 “A mí me parece que soy yo que no entiendo o que este teléfono ya es muy viejo, pero son caros, yo este me lo dio mi nieta, no puedo comprarme otro”

Siguiendo estas aseveraciones, los invitamos a “dominar” el artefacto, para lo cual desarmamos literalmente teléfonos, y una computadora, dibujamos los íconos, analizamos todas las funciones, y pusimos una lista de funciones que nos parecen útiles e inútiles.

A la vez que investigamos lo que teníamos en nuestras manos, imaginamos e hicimos dibujos de celulares “a medida”. Nos intercambiamos los celulares e intentamos forzar diversos usos.

Desde el día del taller número siete el trabajo tuvo foco en co-descubrir cuál era el mejor modo de vehicular sus demandas y se materializaron en la creación de perfiles individuales en redes sociales y en perfil de página como grupo y del buen uso del whatsapp. Al analizar y explorar formas de organización, que incluyen apropiarse de las tecnologías de la información y la comunicación para empoderarse como colectivo y hacer uso con sentido de sus propios teléfonos móviles, pudimos materializar las necesidades de reivindicación ciudadana del colectivo de los adultos mayores jubilados que en Argentina presentan grandes niveles de desatención por parte de la política pública.

Fue ahí que se encendió un debate que no teníamos planificado, pero que enriqueció el taller a partir de disparar las siguientes preguntas: ¿Qué entendemos por participación

política usando tecnologías?, ¿Qué entendemos por involucrarnos activamente en las cuestiones de política pública a través de los celulares?

Miguel, 69 “Yo siempre milité, siempre estuve activo, siempre hice política sin partido quizás, pero política, cuando los chicos eran chicos estaba en la cooperadora, después en el sindicato, ahora con esta agrupación porque si no somos nosotros los que reclamamos nadie hace nada”

Adalberto, 83 “No puedes no involucrarte, es como estar muerto, es como ellos quieren que estemos muertos, yo voy a dar pelea, voy a denunciar por todos los medios, por eso, este bicho (señalando el celular) es como mi megáfono, y lo voy a usar hasta que explote él o explote yo”.

A partir del encuentro número nueve comenzamos a mostrar nuestros registros y conclusiones a modo de abordar a reflexiones comunitarias. Y fue en esas instancias en que todo cobró sentido, llegando a conclusiones compartidas acerca de qué saberes portamos, para qué queremos usar las tecnologías y qué derechos podemos ejercer a través del uso de ellas, co-sistematizando de ese modo los hallazgos, confirmando hipótesis y creando nuevas preguntas de investigación. Instancias en las que se abrieron y pudieron expresar sus broncas también.

Rosaura, 67 “Los chicos de ahora se creen que se las saben todas, porque manejan internet, pero no saben hacer cosas simples como arreglar los artefactos de la casa, ven tutoriales, pero no intentan ellos descubrir cómo son las cosas o cómo se las puede hacer funcionar. Yo de esto no sé nada, pero sé mucho de otras cosas”

Llegado un punto nos abocamos a indagar acerca de una dimensión especial, la de Género, ¿Creen que hay diferencias entre los varones y las mujeres en el uso de los artefactos tecnológicos?

Mirta, 73. “Los artefactos por dentro no los entiendo, le digo a mi marido, y él lee todo el manual, tiene paciencia y le dedica más tiempo, yo no, enseguida me canso, tengo cosas que hacer, y como él lo maneja mejor que yo, se ocupa él. Por ejemplo compartimos el mismo telefonito pero él hace lo que yo le pido. Saca las fotos y las manda. A veces se rebela (ríe) y no quiere hacerme la gauchada”.

María Julia, 74 “Si hay diferencias pero me parece que es porque a nosotras nos daban otras cosas para hacer...por ejemplo...a mí la máquina de coser no me gustaba pero si no la

sabías manejar te hacían sentir una inútil, ahora yo veo que mi hermano que es mellizo mio con el teléfono hace de todo, paga las cuentas, yo apenas lo puedo atender” .

En los últimos dos encuentros, hicimos una reflexión acerca de cómo habíamos llegado al curso y de cómo estábamos ahora en relación al manejo de los celulares, vimos juntos fotos y videos, y nos volvimos a escuchar. Surgieron las siguientes reflexiones

Rosaura, 67 “Ahora que sé todo esto, no se si me interesa seguir pagandolo (risas) lo que sí fue claro que nos sirvió para presentar nuestro reclamo y sumamos un montón de gente a la agrupación”.

Mirta, 73 “No le tengo más miedo, de hecho hasta me siento con ganas de seguir aprendiendo más, la computadora por ejemplo, ayer le pedí a mi hijo que le vuelva a armar, porque puedes hacer un montón de cosas, te evitas colas...capaz que ahora hasta consigo un novio (risas)”

Adalberto, 83 “Me emociona que se sumaron más compañeros, mi hijo (el hijo tiene discapacidad) se encontró con otra chica como él, porque yo conocí a María Marta acá, porque los padres de chicos así, estamos muy solos, llegas a grande, ellos crecen pero siguen siendo hijos. Ahora estamos armando otro grupito para nosotros que hacemos esa demanda puntual”

3. Conclusiones / reflexiones finales

“La tecnología por sí misma no resuelve ningún problema; sino que la sociedad y la tecnología –los actores sociales y los artefactos y sistemas- se relacionan y construyen mutuamente.” Hernán Thomas³

El caso de la cohorte “Abuelos en Lucha”, aparte de aportarnos más casuística para nuestras hipótesis y enriquecer el análisis multidimensional, ejemplifica de qué modo la apropiación y el uso con sentido de las tecnologías de la información y la comunicación se hace más factible y tangible cuando la alfabetización se lleva a cabo adaptando las nociones ofimáticas con los intereses concretos y específicos de docentes y alumnos.

Este caso específico además nos mostró cómo la acción de empoderamiento político permitió además de vehicular un proceso de apropiación en TIC, encender un debate

³ Thomas, H. (2015) ¿Qué son las Tecnologías para la Inclusión Social?

acerca del rol de los varones y de las mujeres en la sociedad. La propia necesidad de esta cohorte de hacer visible su lucha en las redes sociales, muestra cómo se logró direccionar las necesidades puntuales del aprendizaje hacia el ciber-activismo, y eso a su vez co-diseño unas acciones que llevaron al grupo ampliado a ir hacia profundos debates acerca del rol de la tecnología en nuestra sociedad. Esta cohorte nos dejó para analizar un proceso particular que estuvo marcado por las discusiones que se encendieron y que permitieron direccionar el programa y generar las intervenciones interactivas como materia de debate y estudio en sí mismo. El propiciar un grado de confianza, al romper la barrera docente-alumnos, pudieron generarse temas comprometedores, y mismo reflexiones acerca de creencias y cambios en las auto percepciones.

Durante los 12 encuentros, el grupo “Abuelos en Lucha”, pudo debatir acerca de la importancia de su propia inclusión socio-digital como personas adultas mayores y también como activistas, siendo ellos mismos motores de una reflexión colectiva acerca del rol que tienen en sus vidas los teléfonos celulares, el impacto actual de las TIC, logrando interpelar a la Sociedad de la Información y el Conocimiento como sujetos dadores de sentido y portadores de saberes que los vinculan con viejas tecnologías de la información y la comunicación con las que es posible establecer puentes, y mismo restaurar sentidos.

Finalmente, cabe mencionar que a la mediación con las tecnologías desde un abordaje integral, crítico, basado en necesidades y proyectos reales, se le suma al potencial de las prácticas del diseño participativo para apoyar formas de expresión ciudadana.

Debates que dan luz a discusiones concomitantes, como lo son las desigualdades de género y los estigmas que sufren las personas adultas mayores en la sociedad actual. Es conclusivo que cuando el diseño está centrado en las necesidades de las personas, y se produce co-diseño, se vehiculiza y se carga de sentido un proceso de aprendizaje, la teoría se torna práctica. A la vez se producen nuevos fenómenos, se movilizan otros saberes, saberes que podríamos llamar analógicos, o de viejas tecnologías, produciendo una revalorización de las personas, debido a que eliminando la brecha digital, se está además diluyendo la segregación etaria, propiciando el envejecimiento activo. Colocando la destreza humana, como la tecnología por supremacía sobre las otras, y sobre todo la tecnología que nos permite organizarnos y nos brinda una oportunidad para esparcir la reivindicación de los derechos sociales. Las personas adultas mayores tienen en la Sociedad de la Información y el Conocimiento un rol activo al también ser sujetos contemporáneos portadores de saberes que necesitamos explorar y reutilizar.

4. Bibliografía

Alcalá, L. (2017) La alfabetización digital como instrumento de e-inclusión de las personas mayores» Disponible en: <https://www.redalyc.org/pdf/3537/353747312005.pdf>

Gros B., Contreras D. (2006) La alfabetización digital y el desarrollo de competencias ciudadanas. Disponible en <https://rieoei.org/historico/documentos/rie42a06.htm>

Sunkel G. y Ullmann H. (2019), Las personas mayores de América Latina en la era digital: superación de la brecha digital. Disponible en: https://repositorio.cepal.org/bitstream/handle/11362/44580/1/RVE127_Sunkel.pdf

Paz, L. (2010) "Abuelos tecnológicos: puentes digitales para el rescate de saberes" Dirección Santiago Palacios ISBN 978-84-615-5730-1 Casa Editora HegoBit aldea

Disponible en http://www.hegobitaldea.org/web/images/pdf-libro/cap_9.pdf

Paz, L. (2012) Accesibilidad y Usabilidad: los requisitos para la inclusión digital. Disponible en <https://www.aacademica.org/000-097/580.pdf>

Paz, L. (2013) "T-Learning: Diseño Participativo con Adultos Mayores"

II Jornadas Iberoamericanas de Difusión y Capacitación sobre Aplicaciones y Usabilidad de la Televisión Digital Interactiva

<http://sedici.unlp.edu.ar/handle/10915/35693>

Paz, L (julio 2013) "Puentes Digitales-AbuelosTEC: Sistematización de Experiencias en Talleres de Inclusión Digital con Adultos Mayores" X Jornadas de Sociología de la UBA. 20 años de pensar y repensar la sociología. Nuevos desafíos académicos, científicos y políticos para el siglo XXI

Disponible en: <http://sociologia.studiobam.com.ar/wp-content/uploads/ponencias/1360.pdf>

Thomas, H. (2015) ¿Qué son las Tecnologías para la Inclusión Social? Colección Cuadernillo. UNQUI.