




Alfabetización mediática e informativa de personas mayores en Chile: orientaciones basadas en sus necesidades e intereses cotidianos en contexto de COVID-19

Media and information literacy of older people in Chile: guidance based on their daily needs and interests in the context of COVID-19

Paulina Arellano-Rojas

Universidad de Playa Ancha, Chile

paulina.arellano@upla.cl

 <https://orcid.org/0000-0002-5905-5589>

Camila Calisto-Breiding

Universidad de Playa Ancha, Chile

camila.calisto@upla.cl

 <https://orcid.org/0000-0003-2630-7994>

Sofía Brignardello-Burgos

Universidad de Playa Ancha, Chile

sofia.brignardello@alumnos.upla.cl

 <https://orcid.org/0000-0001-7816-2681>

Paulina Peña-Pallauta

Universidad de Playa Ancha, Chile

paulina.pena@upla.cl

 <https://orcid.org/0000-0002-4259-7867>

RESUMEN:

Este artículo analiza los principales intereses y necesidades informativas de las personas mayores en Chile durante la pandemia por COVID-19, en función de entregar orientaciones que mejoren los programas de alfabetización mediática e informativa. Se aplica una metodología cualitativa de tipo descriptiva, con enfoque fenomenográfico y se emplean entrevistas semiestructuradas en profundidad a cuatro personas de la tercera edad (entre 60 y 79 años) residentes en Chile. El análisis de los resultados refleja que la mayoría de las actividades ejecutadas por este grupo en medios digitales y sociales tienen como objetivo la comunicación, el entretenimiento, el aprendizaje y la búsqueda de información (según intereses personales diversos). La realización de trámites y transacciones comerciales basadas en necesidades personales y cotidianas también cobra relevancia durante el aislamiento. No obstante, el uso sostenido de plataformas como *Google*, *Facebook*, *Youtube* y *Whatsapp* facilita el acceso a gran cantidad de información engañosa o falsa, y complejiza el proceso de selección y validación de la misma. En este sentido, los programas de alfabetización mediática e informativa se configuran como iniciativas de inclusión sostenidas y necesarias para contrarrestar este fenómeno, asegurar el uso crítico de la información, y desarrollar competencias que les permitan vivir con autonomía digital.

PALABRAS CLAVE: Alfabetización informacional, Personas mayores, Envejecimiento, Educación permanente, COVID-19, Pandemia, Chile.

ABSTRACT:

This article analyzes the main interests and information needs of older people in Chile during the COVID-19 pandemic, in order to provide guidance to improve media and information literacy programs. A qualitative descriptive methodology is applied, with

Recepción: 09 Noviembre 2021 | Aceptación: 03 Febrero 2022 | Publicación: 01 Abril 2022

Cita sugerida: Arellano-Rojas, P., Calisto-Breiding, C., Brignardello-Burgos, S. y Peña-Pallauta, P. (2022). Alfabetización mediática e informativa de personas mayores en Chile: orientaciones basadas en sus necesidades e intereses cotidianos en contexto de COVID-19. *Palabra Clave (La Plata)*, 11(2), e154. <https://doi.org/10.24215/18539912e154>



a phenomenographic approach, and in-depth semi-structured interviews are used with four elderly people (between 60 and 79 years old) residing in Chile. The analysis of the results reflects that most of the activities carried out by this group in digital and social media have as their objective communication, entertainment, learning and the search for information (according to diverse personal interests); conducting business procedures and transactions based on personal and daily needs also becomes relevant during isolation. . However, the sustained use of platforms such as *Google*, *Facebook*, *YouTube* and *WhatsApp* facilitates access to a large amount of misleading or false information, and makes the selection and validation process more complex. In this sense, media and information literacy programs are configured as sustained and necessary inclusion initiatives to counteract this phenomenon, ensure the critical use of information, and develop skills that allow them to live with digital autonomy.

KEYWORDS: Information literacy, Older people, Aging, Lifelong education, COVID-19, Pandemic, Chile.

1. INTRODUCCIÓN

1.1. La era de la desinformación

La creciente digitalización y la expansión de las redes sociales y del uso de Internet configuran una sociedad digital actual caracterizada por la rápida difusión de diversos volúmenes de información, que facilitan el acceso al conocimiento, pero que también suscitan la desinformación a través de publicaciones fraudulentas o noticias falsas (*fake news*) (Choudrie et al., 2021). El término desinformación engloba la difusión no intencional de información falsa o engañosa (*misinformation*) y también la difusión deliberada de información incompleta, inexacta o mentirosa, a fin de engañar a otros (*disinformation*) (Fetzer, 2004b). La diferencia entre *misinformation* y *disinformation*, radica entonces, en que el primer concepto se define como información errónea y el segundo como información falsa intencionada o mentiras (Fetzer, 2004a). Por lo tanto, la desinformación comprende ambos desórdenes informativos (Del Fresno-García, 2019), caracterizados por ser difíciles de detectar, ya sea por la falta de competencias informacionales y mediáticas de los receptores, porque se ocultan las reales motivaciones de quienes publican o por la rapidez con que hoy se puede difundir un rumor. Cabe considerar que los rumores se fortalecen con cada repetición, por lo que intentar sofocarlos mediante la refutación directa puede promover su difusión al aumentar la fluidez (Berinsky, 2017). Además, los mensajes cargados con desinformación son sensacionalistas y, por tanto, más atractivos que los mensajes correctivos, motivo por el cual tienden a volverse virales; esto demanda la creación de mensajes correctivos llamativos y persuasivos que compitan con la desinformación (Choudrie et al., 2021).

Actores políticos, educativos y mediáticos creen que las noticias falsas agudizan las desigualdades en el acceso a la información e influyen en la capacidad de comprender plenamente piezas de información nuevas o complejas (Revés & Corujo, 2021). Esto ha quedado al descubierto durante la actual pandemia del COVID-19 y la proliferación de noticias falsas en redes sociales, que representan una seria amenaza para la salud pública. El 15 de febrero de 2020, Tedros Adhanom Ghebreyesus, Director General de la Organización Mundial de la Salud (OMS), durante la Conferencia de Seguridad de Múnich, alertó sobre la infodemia (*infodemic*) desatada, refiriéndose al exceso de información generada en entornos digitales y físicos durante el brote de la enfermedad. Estas informaciones, que se propagan con más rapidez y facilidad que el propio virus y son igual de peligrosas, generan desconfianza en las autoridades sanitarias, socavan respuestas de la salud pública y pueden alargar los brotes de la enfermedad convirtiéndose en una gran amenaza para las sociedades democráticas (Revés & Corujo, 2021).

Larson (2018) predijo la avalancha de información contradictoria y manipulada (desinformación) que, desde las redes sociales, marcaría este brote epidémico. Si bien desde los años noventa se ha estudiado la distribución y calidad de la información sanitaria a través de la infodemiología — disciplina que entregó los primeros reportes sobre información inexacta, imperfecta, contradictoria, fraudulenta o engañosa publicada en sitios web —, hoy existe un desafío adicional: descubrir qué características de un sitio web son válidas para predecir su calidad e identificar la incidencia que una publicación puede tener en el comportamiento

de una persona. No obstante, medir el efecto que un solo sitio puede tener en las personas es infructuoso, considerando que cada individuo consulta múltiples fuentes de información a diario y un análisis masivo de estas es prácticamente imposible (Eysenbach, 2002). Esta dificultad no aplica solamente al área sanitaria, sino también al mundo político, comercial, periodístico, etc.

Los expertos plantean diversas soluciones, tales como mejorar las estrategias de comunicación (Gallotti, Valle, Castaldo, Sacco & de Domenico, 2020), comprendiendo la dinámica social entre el consumo de contenido y las plataformas de redes sociales (comportamiento social) para diseñar nuevas tácticas en tiempos de crisis (Cinelli, et. al., 2020); también se propone poner el foco en la precisión de los datos (Pennycook, Epstei, Mosleh, Arechar, Eckles & Rand, 2021) o tomar medidas para moderar el contenido y promover las fuentes oficiales de información en las plataformas sociales (Butcher, 2021). Sin embargo, para mitigar el daño y contrarrestar la desinformación digital, la Comisión Europea (2018) destaca como medida crucial la alfabetización mediática e informativa, instrucción que no sólo ayuda a navegar por medios digitales, sino que fomenta el comportamiento responsable y el pensamiento crítico en todas las personas, volviéndose una solución preventiva (no reactiva), que propicia el surgimiento masivo de ciudadanos digitales informados, cuyas habilidades de pensamiento crítico son cruciales en el siglo XXI. Por lo mismo, esta destreza está incluida explícitamente en la lista de competencias clave de la Unión Europea para el aprendizaje permanente (Comisión Europea, 2019).

1.2. Alfabetización mediática e informacional de personas mayores

En esta era de la infodemia y la desinformación, principalmente en América Latina y el Caribe como región, uno de los grupos menos investigados son las personas mayores, aun cuando el envejecimiento de la población es el principal fenómeno demográfico de esta época (González, Sosa & Reboiras, 2021). Si bien la región exhibe cierta heterogeneidad y el proceso de envejecimiento no ha tenido la misma intensidad en todos los países, la tendencia pronto afectará a todos (Sunkel y Ullmann, 2019), y se requerirán nuevas tecnologías para la promoción de la vida independiente y de la autonomía de las personas mayores, quienes poseen los mismos derechos de aprendizaje continuo que las personas jóvenes.

Como antecedente, la Organización Mundial de la Salud (1999) en su 52ª Asamblea Mundial de la Salud, declaró la necesidad de crear conciencia del desafío que plantea el envejecimiento demográfico de las sociedades, e insta a todos los estados miembros a que apliquen medidas que aseguren el grado máximo de envejecimiento activo, lo que significa una participación continua de la persona mayor en cuestiones sociales, económicas, culturales, espirituales y cívicas (Salazar-Barajas et al., 2018). Posterior a la Asamblea, el derecho a la educación de las personas mayores fue ratificado por la Comisión Económica para América Latina y el Caribe (2004) a través del documento “Estrategia regional de implementación para América Latina y el Caribe del Plan de Acción Internacional de Madrid sobre el Envejecimiento”. Aquí se menciona la importancia de la promoción de la igualdad de oportunidades y de acceso a la educación a lo largo de toda la vida, a través de programas para el desarrollo de habilidades laborales y de otro tipo (incluyendo las tecnologías de la información), que les faciliten su permanencia en el mundo laboral, así como la creación y el fortalecimiento de actividades generadoras de proyectos e ingresos. Recientemente, la Organización de los Estados Americanos (2015) en la Convención Interamericana sobre la Protección de los Derechos Humanos de las Personas Mayores, especifica que la educación y formación de la persona mayor en el uso de las nuevas tecnologías de la información y comunicación se requiere para minimizar la brecha digital, generacional y geográfica e incrementar la integración social y comunitaria. Si bien muchas personas mayores en Latinoamérica y el Caribe viven en hogares con acceso a Internet, un gran porcentaje de ellos no lo utiliza, demostrando que el acceso no es el único factor determinante en la utilización de las TICS, sino que también son necesarias la motivación, las competencias y la capacidad de aprovechar estos instrumentos (Sunkel &

Ullmann, 2019); competencias fundamentales para poder – entre otras acciones– separar la información engañosa de los hechos reales, uno de los desafíos más dificultosos en la actualidad (Choudrie et al., 2021).

No obstante, aun cuando las Naciones Unidas (2015) han proclamado el período 2021-2030 como la Década del Envejecimiento Saludable (*Decade of Healthy Ageing 2021-2030*), son pocos los países que han diseñado programas de aprendizaje permanente para las personas mayores y el tema no ha sido prioridad dentro de la agenda internacional; los Objetivos de Desarrollo del Milenio (ODM) hicieron caso omiso del envejecimiento y las personas mayores, limitando el apoyo técnico y financiero de varios fondos y programas de las Naciones Unidas. En dicho escenario, fueron las organizaciones de la sociedad civil (que trabajan en favor de los derechos humanos de las personas mayores) las que generaron propuestas para incorporar a este grupo en la Agenda 2030 para el Desarrollo Sostenible y en sus Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) (Comisión Económica para América Latina y el Caribe y Centro Latinoamericano y Caribeño de Demografía, 2018). Ello permite que la consigna de la Agenda 2030 “Que nadie se quede atrás” alcance pleno sentido.

Sin embargo, siguen siendo insuficientes las políticas públicas que incluyen un enfoque de envejecimiento al momento de proponer programas de alfabetización mediática e informacional, debido en parte a la discriminación por edad que ha prevalecido en la investigación, en la política y en los medios de comunicación, y que ha reforzado los estereotipos al retratar a las personas mayores como una carga para la sociedad (Soto-Pérez de Celis, 2020). Esto expone la necesidad de mejorar los programas de alfabetización digital, enfocando las investigaciones científicas en las personas mayores y su vínculo con la tecnología (Moore & Hancock, 2020). Especialmente en el contexto actual, donde se constituyen como parte de la población con mayor riesgo de enfermarse y desarrollar complicaciones graves por COVID-19 (Osugwu et al., 2021) y donde el distanciamiento social puede ser particularmente dañino, dado que los niveles de soledad preexistentes se acentúan si las personas no poseen habilidades para socializar a través de tecnologías y medios digitales. Además, se adiciona que una vez estando operativos tecnológicamente, deben enfrentar estafas, informaciones erróneas, y otros ataques que abundan en contexto de pandemia (Moore & Hancock, 2020). Es por esto que la alfabetización informativa es fundamental para ayudarles a identificar, entender y evaluar la calidad de la información para la posterior toma de decisiones.

Osugwu et al. (2021) plantean que la edad y la educación son dos de los factores que caracterizan a las víctimas de la desinformación respecto a COVID-19, pero esta susceptibilidad tiene explicaciones adicionales que no están vinculadas al deterioro cognitivo o al envejecimiento, sino a que cada vez son más sofisticadas las falsificaciones de eventos que nunca ocurrieron y que existen muchas personas interactuando en redes sociales. Esto puede dificultar la detección de contenido patrocinado o imágenes manipuladas y propiciar los engaños difundidos por cartas en cadena y estrategias de *ciberanzuelo* o *clickbait* (Brashier & Schacter, 2020). No obstante, cabe destacar que las personas mayores poseen algunas ventajas respecto a las más jóvenes, ya que tienden a confiar más en los medios tradicionales que en los nuevos medios, disminuyendo las probabilidades de desinformarse y abrumarse por la sobrecarga de información en línea. Aun así, se ha demostrado que en ocasiones la información en línea genera confusión, lo que propicia mayor resistencia en la aceptación de mensajes correctivos (Choudrie et al., 2021)

Para combatir estas problemáticas, la Comisión Europea (2019) recomienda que la sociedad desarrolle una competencia digital compuesta por tres elementos: comprensión, habilidades y actitudes. Comprensión de las oportunidades, limitaciones, efectos, riesgos, evolución de las tecnologías digitales, así como del enfoque crítico necesario para analizar la validez, fiabilidad, legalidad e impacto de la información y los datos disponibles por medios digitales. Habilidades para poder utilizar tecnologías digitales en apoyo a su ciudadanía activa y la inclusión a nivel personal, social o comercial, pudiendo utilizar, acceder, filtrar, evaluar, crear, programar y compartir contenido digital (protegiendo sus datos e informaciones personales). Por último, una actitud reflexiva, responsable y crítica, pero curiosa, ética y con visión de futuro hacia la evolución de las tecnologías y contenidos digitales.

Sin embargo, los programas de alfabetización digital tradicionales sólo entregan una de las competencias (habilidades prácticas) para el uso tecnológico y no solucionan la multiplicidad de problemas que aquejan a las personas mayores en ambientes virtuales. Por su parte, la falta de conocimiento sobre la manera en que las herramientas digitales satisfacen necesidades cotidianas, puede ser una barrera importante para que las personas mayores usen las TIC (Sunkel & Ullmann, 2019), y eso también es parte de lo que un programa de alfabetización debe fortalecer. Un programa que además contemple que el origen de la desinformación se sitúa en la diversidad de recursos de información existentes, dentro y fuera del espectro virtual, ya que el consumo de información desde fuentes como la televisión sigue siendo muy alto (Allen, Howland, Mobius, Rothschild & Watts, 2020) y — como se mencionó anteriormente — las personas mayores siguen confiando en este tipo de medios más clásicos, por sobre las redes sociales (Choudrie et al., 2021). Más allá de la fuente, las personas mayores son quienes reciben un impacto mayor, tanto de los riesgos como de los beneficios del uso tecnológico (Tirado-Morueta, Rodríguez-Martín, Álvarez-Arregui, Ortiz-Sobrino & Aguaded-Gómez, 2021), motivo que impulsa la presente investigación, que busca cumplir la promesa central y transformadora de la Agenda 2030 para el Desarrollo Sostenible y no dejar a nadie atrás.

La autonomía de las personas mayores depende en gran medida del acceso al aprendizaje durante toda la vida (Organización Mundial de la Salud, 2016). Por consiguiente, se debe procurar la sostenibilidad de los sistemas de apoyo y el acceso a la educación continua (Naciones Unidas, 2003); los programas de alfabetización mediática e informativa son parte de este marco de trabajo, considerando que en la actualidad, la participación económica, social, cultural y política, las oportunidades de trabajo y hasta la organización social de las personas se realiza de manera virtual (Organización Mundial de la Salud, 2016). En este sentido, el aporte de las nuevas tecnologías y la transformación digital no sólo facilitan la comunicación, la información y el ocio, sino también la vida cotidiana o el acceso a servicios sociales o sanitarios. Sin embargo, debe existir una previa capacitación acerca del uso de las aplicaciones y aparatos tecnológicos (así como un acceso equitativo al internet), los cuales deben adaptarse a las necesidades de las personas mayores, así como a su estado físico y cognitivo. Cualquier iniciativa tecnológica sin previa capacitación, atenta contra los derechos humanos de las personas mayores, específicamente contra el derecho a la autonomía e independencia y el derecho a integrarse a la sociedad. Por tanto, un programa de alfabetización no sólo debe buscar la disminución de la brecha digital, sino combatir también las barreras edadistas.

Para poder crear este tipo de programas de alfabetización mediática e informativa, la American Library Association (2008) recomienda desde el mundo de las bibliotecas, la recopilación de datos sobre las necesidades e intereses de información específicos y diversos de las personas mayores, considerando variables como el idioma, cultura, educación, ingresos, habilidades, acceso a Internet, identidad/expresión de género, orientación sexual y edad. Dichos datos deben analizarse junto a las necesidades informativas básicas de las personas mayores en su vida cotidiana, tales como salud, atención médica, seguridad social, planificación financiera, vivienda, vida independiente, derechos, cuidado de nietos, aprendizaje permanente (alfabetización de adultos y habilidades informáticas), servicio comunitario, compromiso cívico y voluntariado. Esta información debe alinearse, además, con los recursos económicos requeridos para ejecutar un programa que cubra estas necesidades e intereses; recursos destinados a la adquisición de colecciones, equipos o programas de accesibilidad, y recurso humano encargado de la capacitación.

En Chile múltiples instituciones de educación superior han incursionado en la alfabetización digital de personas mayores, mediante la ejecución de cursos y talleres, entre ellas: la Universidad de Santiago de Chile, la Universidad de Concepción, la Universidad del Bío-Bío, la Universidad de Valparaíso (de la mano de FabLab y de su Centro Interdisciplinario para el Desarrollo del Adulto Mayor – Gerópolis) y la Universidad de Playa Ancha de Ciencias de la Educación. No obstante, se trata de iniciativas o proyectos aislados que no forman parte de una política o estrategia de capacitación sistemática dentro de las instituciones, y solo buscan el desarrollo de competencias computacionales básicas. A nivel gubernamental sucede lo mismo, un ejemplo de ello es el plan Adulto Digital procedente del programa Adulto Mejor del Gobierno de Chile (2019), donde

a través de un teléfono celular se enseñó el uso básico del equipo y la realización de algunos trámites (por ejemplo, en el Registro Civil). Este primer acercamiento al mundo digital no permite el desarrollo de una competencia digital integral ni de habilidades basadas en los intereses y necesidades reales y específicas de las personas mayores. Al no ser programas permanentes, tampoco aseguran un correcto aprendizaje. Se vuelven entonces, estrategias y métodos insuficientes en un contexto donde los desórdenes informativos como la desinformación, van mucho más allá del dominio o las habilidades de búsqueda de información; existe así la necesidad de desarrollar y ampliar las estrategias y métodos de alfabetización y buscar otras formas de luchar contra estos problemas (Revés & Corujo, 2021).

Es relevante entonces, reflexionar respecto a los desafíos que tienen por delante los gobiernos locales, los generadores de políticas públicas, los educadores, los profesionales de la información (dentro y fuera de las bibliotecas) y las universidades al momento de idear soluciones que eleven el número de personas mayores críticas, autónomas y competentes en el uso de la información proveniente de diversas fuentes. Tal como precisa Bozanic (2020, p. 6): “Si bien, el mundo envejece a pasos agigantados, es importante mostrar también las oportunidades, las fortalezas y los desafíos de esta última etapa vital”.

Con base en lo anteriormente expuesto, el objetivo general de esta investigación es conocer los intereses y necesidades cotidianas e informativas de las personas mayores en Chile para mejorar los programas de alfabetización mediática e informativa existentes, a través de orientaciones que permitan desarrollar la competencia digital integral en este colectivo.

2. METODOLOGÍA

Se realizó un estudio cualitativo con enfoque fenomenográfico, para conocer las necesidades e intereses de las personas de la tercera edad (entre 60 a 79 años) residentes en Chile, respecto al uso de la información y las tecnologías asociadas. Se trata de un método pertinente para estudiar fenómenos particulares involucrados en contextos educativos (Marton, 1986), como es la alfabetización mediática e informativa, campo donde la fenomenografía se sustenta en su utilidad para analizar el uso de información, la importancia atribuida al contenido de la información (percepción e interpretación), la identificación de las formas de interpretar la información y el uso social de la información (Vivas, Castaneda-Pena, Barbosa-Chacón, Barreto & Melo, 2016). Cabe destacar que la edad se estableció conforme a la definición señalada en la Convención Interamericana sobre la Protección de los Derechos Humanos de las Personas Mayores (Organización de los Estados Americanos, 2015).

2.1. Recolección de los datos

Para la recolección de la información, se aplicaron entrevistas semiestructuradas en profundidad a cuatro personas, elegidas mediante un procedimiento de muestreo cualitativo (deliberado, no probabilístico ni aleatorio), alineado con los objetivos de la investigación y que procura la conformación de una muestra heterogénea, ya que se seleccionaron personas con distintos niveles de conocimientos previos: nivel bajo (utilizan el teléfono y algunas de sus aplicaciones para comunicarse y entretenerse), nivel medio (utilizan teléfono y/o computador para comunicarse, entretenerse y buscar información) y nivel avanzado (ocupan teléfono y/o computador para comunicarse, entretenerse, informarse y satisfacer otras necesidades personales).

Las entrevistas se realizaron en septiembre de 2021.

Las preguntas formuladas en las entrevistas fueron abiertas para no inducir las respuestas de los y las participantes y el guión incluye preguntas concretas, acompañadas de preguntas de seguimiento para obtener más información. Para la redacción de las preguntas y de esta investigación se consideraron las

recomendaciones de “Escribir sin edadismo, escribir con geroactivismo: guía de estilo para comunicar de forma responsable, objetiva y realista sobre las personas mayores en Chile”, la cual promueve el uso pertinente y actualizado de los términos para referirse a las personas mayores, evitando los estereotipos y prejuicios que constituyen el edadismo, un tipo de discriminación que vulnera los derechos de las personas mayores y aumenta el riesgo de exclusión social. Este manual de estilo fue elaborado por Bozanic (2020) de Fundación Geroactivismo, una organización social sin fines de lucro que trabaja en la promoción de una visión positiva del envejecimiento y la vejez, combatiendo el edadismo con un enfoque de género y de derechos humanos.

Las entrevistas duraron en promedio media hora aproximadamente y todas fueron grabadas en audio con el permiso de cada participante (por la pandemia del COVID-19 se realizaron videollamadas). Se entrevistaron cuatro personas entre mujeres y hombres y aunque el tamaño de la muestra es pequeño, el número de participantes es similar al de otros estudios fenomenográficos, como el de Yates, Partridge & Bruce (2009). Luego, las entrevistas se transcribieron literalmente para posteriormente realizar el análisis de contenido cualitativo.

3. RESULTADOS Y DISCUSIÓN

Para analizar la información recopilada de manera rápida y anónima, se utilizarán abreviaciones que identificarán a los/as entrevistados/as de la siguiente manera: E1 (entrevistado 1), E2 (entrevistado 2), E3 (entrevistado 3) y E4 (entrevistado 4).

A continuación, se describen las tres categorías proporcionando una explicación del significado, enfoque y descripción de las necesidades e intereses informativos y cotidianos que experimenta cada persona; adicionalmente, se agregan citas textuales que ilustran y clarifican el análisis.

El objetivo del análisis de la información en este tipo de estudios es descubrir las variaciones (similitudes y diferencias) en las necesidades e intereses que tienen los y las entrevistadas, según su propia experiencia y vida cotidiana. Por tanto, se generan categorías basadas en las experiencias de los participantes, que facilitan el procesamiento y análisis de la información recogida (Yates et al., 2009).

El análisis de los datos recopilados a través de entrevistas ha revelado tres categorías (con sus respectivas subcategorías) que describen los intereses y necesidades cotidianas e informativas de las personas mayores en Chile (Tabla 1).

TABLA 1
Categorías y subcategorías de análisis (entrevista en profundidad).

ENTREVISTAS EN PROFUNDIDAD	
Categorías	Subcategorías
1. Comprensión	1.1 Intereses personales
	1.2 Necesidades personales
	1.3 Nuevas necesidades e intereses post COVID-19
2. Habilidades	2.1 Habilidades existentes
	2.2 Habilidades inexistentes
3. Actitudes	3.1 Uso responsable y crítico de la información
	3.2 Motivación de aprendizaje
	3.3 Áreas de interés de aprendizaje

Fuente: elaboración propia.

Respecto a la primera categoría (Comprensión) sobre el ítem 1.1 Intereses personales, las personas entrevistadas manifiestan ejecutar diversas actividades vinculadas a sus aficiones, como juegos en línea vía redes sociales, principalmente para ejercitar la memoria y la lógica, búsqueda de información en *Google* (para aprender sobre determinados temas o mantener dichos conocimientos), lectura por placer, jardinería, cocina y ver películas, óperas, conciertos y ballets en línea. Se ensalza el uso de redes sociales y aplicaciones de mensajería instantánea para realizar videollamadas con sus familiares y coinciden en la utilidad que ha tenido la tecnología con fines recreativos, especialmente para acceder a contenido audiovisual.

En cuanto a las necesidades personales (1.2), los entrevistados coinciden en que la salud, la alimentación, la entretención y el afecto son fundamentales y que las tecnologías les han ayudado durante la pandemia, para mejorar su salud mental y física, y para responder necesidades informacionales y de comunicación (vínculos con amistades y familia). Quienes dominan mejor las tecnologías (nivel medio y avanzado), manifiestan que algunas actividades relacionadas a la salud y a la alimentación han podido solventarlas gracias a los diferentes servicios de entrega a domicilio que se crearon en este contexto, mientras que los demás manifiestan la necesidad de aprender a hacer trámites y a buscar información, especialmente durante la pandemia, cuando muchos servicios se han digitalizado.

Respecto al último elemento de esta categoría, existe un consenso en que los efectos de la pandemia por COVID-19 han repercutido drásticamente en sus interacciones y relaciones interpersonales debido al confinamiento, donde las tecnologías les han permitido tener instancias de ocio (jugar, ver películas y escuchar música). Sin embargo, las personas que tienen un bajo dominio tecnológico, a la vez han desarrollado mayor dependencia de sus familiares, ya que necesitan ayuda de estos para realizar cualquier trámite, incluyendo la solicitud de ayudas gubernamentales, realización de compras, pagos o identificación datos electorales. Al respecto, E4 declara:

Antes yo podía hacer personalmente todas mis cosas, hablar y desenvolverme, pero ahora como todo es con tecnología no sé atar ni desatar, tengo que andar pidiendo ayuda como si fuera analfabeta. Mi hermana y mis sobrinas son las que más me ayudan.

Además, no encuentran la manera de reemplazar las actividades presenciales que realizaban antes de la pandemia; en este sentido E4 manifiesta:

[...] antes de la pandemia yo iba a un centro de madres (que me entretenía) una vez a la semana, pero ahora está cerrado[...] me reunía con otras señoras de mi edad, tejíamos, aprendía a hacer cosas, manualidades, distintos tipos de trabajo; tomábamos onces, después jugábamos lota. Ahora no hay permiso para que se junten tantas personas y ya no está el local que pertenecía a la municipalidad. Se han reunido en una casa para poder conversar y verse después de tanto tiempo.

E2 plantea en esa línea, la necesidad de potenciar programas culturales, informativos y de entretenimiento para que puedan tener instancias de distracción, ya que, desde su perspectiva, una característica esencial de los contenidos digitales y televisivos durante la pandemia, es la exhibición de problemas y violencia, lo que afecta su salud mental. En términos generales, todos necesitan distraerse, aprender a crear y buscar contenidos (para informarse debidamente) y ser autónomos al momento de acceder a servicios básicos como es la atención médica.

Al analizar la segunda categoría (2. Habilidades) cabe precisar que las habilidades existentes (2.1) se clasifican según el nivel de competencias. A nivel básico predomina el uso exclusivo del teléfono celular (nunca de un computador) y de pocas aplicaciones (*Facebook*, *Whatsapp* y *Youtube*), y la capacidad de realizar y recibir videollamadas. A nivel medio hay un mayor uso de internet para la realización de trámites, búsquedas en *Google*, transferencias bancarias, consultas sobre ayudas gubernamentales como el Ingreso Familiar de Emergencia (IFE), utilización de correo electrónico y de plataformas como *Whatsapp*, *Facebook* y *YouTube*. Para pagos y compras en línea, E1 indica que domina “todo el proceso y hace uso de Clave Única (gobernanza digital) para hacer trámites administrativos y civiles”, mientras que E2 manifiesta que si bien revisa los catálogos de tiendas en línea, quienes se encargan de concretar la compra de productos son sus familiares más cercanos. Finalmente, a nivel de usuario avanzado predomina el uso de computador (y sus programas) y de redes sociales; en este sentido E3 argumenta: “yo soy más de PC de escritorio que de celular, porque el teclado es muy pequeño, y son más pequeñas las pantallas [...]”. Respecto a los celulares E2 establece que “...también está el problema del costo que es muy elevado, cada vez hay celulares más modernos, más caros y con más posibilidades. Entonces no toda la gente puede llegar a eso”.

Si bien cada vez más personas mayores tienen acceso a Internet mediante teléfonos móviles, no todos tienen la posibilidad de usar un teléfono inteligente y obtener los beneficios que brinda en materia de comunicación e interacción social, aprendizaje, entrenamiento motor y cognitivo y entretenimiento. Las diversas funciones tecnológicas de estos dispositivos pueden contribuir a mejorar en gran medida su calidad de vida (Pérez, 2020), mientras puedan y sepan aprovecharlas, lo que requiere romper las barreras de accesibilidad y las desigualdades en el uso de las tecnologías de comunicación móvil. Estas desigualdades están relacionadas con múltiples factores, tales como el nivel de escolaridad, la experiencia laboral y el nivel socioeconómico. Lo que, sumado a las inseguridades y miedos que genera la falta de instrucción apropiada vinculada a la tecnología y la falta de dispositivos y aplicaciones móviles diseñadas para responder a las características particulares de este grupo etario (Moreno & Fuentes, 2016), complejizan aún más el alcance de los programas de alfabetización mediática e informativa, especialmente en tiempos de aislamiento.

Sobre el punto 2.2., habilidades inexistentes, cabe mencionarlas según nivel de dominio tecnológico; usuarios de nivel bajo manifiestan la necesidad de aprender a moverse con autonomía, especialmente en pandemia donde se requieren permisos y pases de movilidad; E4 agrega: “yo no soy una persona tan viejita, imagínese unas personas más mayores que yo, ¿cómo lo hacen?, están ahí encerradas sin poder hacer nada”. En el caso de usuarios de dominio medio, E2 revela su falta de conocimiento en torno a las posibilidades que ofrece internet, por tal motivo y reconociendo su falta de autonomía, tiende a recurrir a sus hijos como forma de adquirir seguridad en la búsqueda de información y para estrechar lazos afectivos. Todos además admiten requerir habilidades para evaluar la veracidad de la información y protegerse de ataques informáticos. Finalmente, E3 en su condición de usuario avanzado reafirma no manejar los aparatos celulares porque no los comprende y porque son muy pequeños. En este sentido, si las personas mayores tienen un escaso dominio de

las diversas tecnologías que invaden a la sociedad actual, no pueden obtener los beneficios del uso al internet, implicando una desventaja social y económica por cuanto estas nuevas circunstancias tecnológicas marcan distancias sociales que no permiten un desarrollo igualitario (Quinde, Mosquera & Vázquez, 2020).

La última categoría (3. Actitudes) alude al uso responsable y crítico de la información (3.1), y todos los entrevistados expresan desconfianza e inseguridad ante la existencia de contenidos falsos. E4 indica que, al no dominar las tecnologías, prefiere no transmitir ni compartir información en redes sociales, tampoco ingresar a páginas web, ni abrir mensajes de voz o desconocidos. Además, admite haber creído varias noticias falsas: “que se había muerto la doctora [...]; de Juan Gabriel dicen que está vivo, entonces ¿cuál es la verdad?”. Añade que las noticias falsas son perjudiciales para la salud y que, por lo mismo, le gustaría usar las tecnologías para realizar trámites, no para compartir información ni su vida privada en redes sociales.

Asimismo, quienes dominan a nivel medio las tecnologías, demuestran temor ante la irresponsabilidad y malas intenciones de aquellos usuarios que difunden información falsa o que desprestigian injustamente a determinadas personas. Adicionalmente, E2 considera que no ha podido recuperar información sobre todas las temáticas de interés a través de internet ni determinar la veracidad de la información (aunque es consciente que existe información falsa), porque sus conocimientos no se lo permiten. Finalmente, como usuario avanzado, E3 admite no creer en la prensa ni en la objetividad de los medios:

Si hay una noticia muy sensacional, la corroboro con varios medios y entré a varios medios, comparé las noticias con diversos países, hago una comparación de los distintos medios informativos, todos los medios están sesgados, todos tienen su grado de mentira, mienten descaradamente, así uno saca una confirmación a la verdad, del lado que uno la mire.

Agrega, además, que esa desconfianza sumada a sus 25 años de experiencia en informática, le ha ayudado a identificar estafas bancarias por correo electrónico y adaptarse responsablemente a las nuevas tecnologías.

La siguiente subcategoría relativa a la motivación de aprendizaje (3.2), entrega que la capacidad de informarse, comunicarse, entretenerse y adaptarse al mundo actual (determinado por la pandemia) son los principales estímulos para aprender que manifiesta este grupo. E4 precisa: “Yo nunca me he interesado tanto por la tecnología [...] pero ahora en la situación en que estamos es lógico que uno debe saber”. Cabe mencionar que dos de los cuatro participantes manifiestan no estar en edad de aprender, pero uno de ellos (posterior reflexión) declaró un reciente interés por la ciencia. En esa misma línea, las áreas de interés de aprendizaje (3.3) están determinadas por sus intereses personales: la astronomía y la cocina (E3), el uso del teléfono móvil para fines laborales y de *Netflix* para fines recreativos (E1) y el dominio de plataformas que ayuden a evitar el deterioro físico y cognitivo (E2). E2 reflexiona y explica:

No todos están interesados en las nuevas tecnologías porque quizás no han tenido la posibilidad de alcanzarlas, porque el gobierno o los distintos medios, medios económicos, no nos dan la posibilidad de alcanzar y aprender más sobre esas nuevas tecnologías. Es importantísimo que toda la población estuviera informada, que se pueda acceder al conocimiento, que se pudiera buscar y facilitar todo lo que un adulto mayor necesita.

Para finalizar, cabe mencionar que E1 plantea dificultades al momento de aprender a utilizar tecnología, por la rapidez con que generalmente se le enseña y expone lo siguiente: “si te están enseñando tanta, tanta cosa como que mi mente se bloquea y me frustra”.

CONCLUSIONES

Este estudio se constituye como una aproximación parcial a las necesidades e intereses personales e informacionales de las personas mayores, ya que solo se basa en los relatos de personas de la tercera edad (60 a 79 años), y no contempla la cuarta edad (80 años y más), evidenciando un vacío teórico por satisfacer en el futuro.

Respecto a los hallazgos, cabe destacar la diversidad de relatos recopilados; cada persona tiene sus propios intereses, necesidades y motivaciones, particularidades que deben ser consideradas al momento de

diseñar e implementar planes y programas de alfabetización mediática e informativa. Si bien la mayoría de las actividades ejecutadas en medios digitales y sociales tienen como objetivo la comunicación, el entretenimiento, el aprendizaje, la búsqueda de información (basadas en intereses personales diversos), la realización de trámites y transacciones comerciales (basadas en necesidades personales y cotidianas) también cobran relevancia, especialmente en tiempos de aislamiento y pandemia, donde muchos servicios se han digitalizado. El aislamiento es, por tanto, uno de los elementos que determina las competencias que requieren actualmente las personas mayores en Chile, quienes desean mantenerse activas en distintos ámbitos y vencer los desafíos de convivir en un ambiente interconectado. Aunque durante las entrevistas surgieron expresiones como “no estoy en edad de...”, estas no reflejan las reales motivaciones y ganas de aprender que manifiestan en sus demás respuestas, las cuales demuestran interés por dominar las nuevas plataformas digitales y mantenerse activos/as, independientes y autónomos/as.

Además, los programas de alfabetización deben considerar los diferentes niveles de dominio tecnológico y los diferentes dispositivos con los que suelen estar más familiarizadas las personas mayores; si bien el uso de teléfonos celulares predomina (ya que a través de aplicaciones pueden comunicarse, realizando llamadas, videollamadas y enviando mensajes de texto y voz), por el tamaño de este dispositivo y la falta de aplicaciones y herramientas diseñadas especialmente para personas mayores, es que se vuelve un artefacto incómodo para algunos/as.

En cuanto a la búsqueda y consumo de información, cabe mencionar que la fuente de información más utilizada es *Google* (como buscador principal) y las aplicaciones más populares son *YouTube*, *Facebook* y *Whatsapp*, las cuales en ocasiones potencian las lógicas de sobrecarga informativa y desinformación. Por lo tanto, los programas de alfabetización deben enfocarse en enseñar el uso responsable y crítico de estas plataformas, la protección de datos personales (privacidad) y la detección de fraudes y estafas.

Siguiendo las directrices que propone la Comisión Europea (2019) en torno a la adquisición de competencias y habilidades digitales, en función de respaldar un programa de alfabetización mediática e informativa, se infiere:

1. **Comprensión:** las personas mayores comprenden el valor y utilidad del uso de tecnologías e información fidedigna, pero —más allá del nivel de dominio actual que posean— deben en algún momento recurrir a sus familiares para agilizar ciertos procesos. Debido a esto, se debe fomentar un uso digital autónomo que les permita comprender, validar y hacer uso crítico de la información dispuesta, comprendiendo las ventajas y desventajas de las plataformas digitales en tiempos de infodemia y desinformación. Para ello es fundamental que los programas de alfabetización sean permanentes (sostenidos en el tiempo) y no actividades aisladas, ya que el aprendizaje efectivo requiere práctica constante.
2. **Habilidades:** los programas de alfabetización mediática e informática deben diseñarse desde las competencias y habilidades que se quieren insertar y en base a ellas, definir las metas y resultados de aprendizaje que permitan a las personas mayores sentirse parte de un constructo sociopersonal integral y donde puedan vincularse de forma responsable con la información en línea, de manera que se sientan seguros/as al navegar, al satisfacer sus necesidades o al llevar a cabo actividades de su afición o interés, con o sin un carácter profesional. Para esto, es importante que el programa de alfabetización se organice y dicte de forma colaborativa entre instituciones afines que concedan espacios sostenibles, instrumentos técnicos necesarios y personal docente altamente calificado para desarrollar la competencia digital integral en este grupo; el factor docente es fundamental para lograr un aprendizaje efectivo, mediante estrategias adaptadas para un grupo diverso en intereses, necesidades y habilidades.
3. **Actitud:** esta directriz alude al uso responsable y crítico de la información, respaldada en los intereses personales de los adultos mayores, ya que éstos si bien conocen que existe información falsa circulando en los medios digitales, algunos saben identificarla y otros no, generando

inseguridad al momento de utilizar medios digitales. Para esto, el programa debe incluir metas de aprendizaje vinculadas al uso crítico de la información, mediante una enseñanza y uso crítico de las fuentes de información que más utilizan (*Google* y medios sociales).

Finalmente, cabe destacar que un programa de alfabetización mediática e informativa debe estar formado por varios módulos: uno inicial e introductorio, otro de nivel medio y uno de nivel avanzado. Cada uno de ellos debe formularse desde las competencias que deben adoptar las personas progresivamente y, además, debe considerar el uso de los diversos dispositivos existentes (teléfono, *tablet* y computadores). Además, debe integrar actividades consideren las diversas necesidades e intereses de las personas mayores y recoger evidencias de aprendizaje que permitan identificar los conocimientos adquiridos de forma permanente. Asimismo, es fundamental que el proceso de enseñanza se realice sin apuros, ya que, para muchas personas, este es un mundo totalmente nuevo.

REFERENCIAS

- Allen, J., Howland, B., Mobius, M., Rothschild, D., & Watts, D. (2020). Evaluating the fake news problem at the scale of the information hecosystem. *Science advances*, 6(14), 1-7. <https://doi.org/10.1126/sciadv.aay3539>
- American Library Association. (2008). Guidelines for library and information services to older adults. *Reference & user services quarterly*, 48(2), 209-212. Recuperado de <https://journals.ala.org/index.php/rusq/article/viewFile/3692/4026>
- Berinsky, A. (2017). Rumors and health care reform: experiments in political misinformation. *British journal of political science*, 47(2), 241-262. <https://doi.org/10.1017/S0007123415000186>
- Bozanic, A. (2020). *Escribir sin edadismo, escribir con geroactivismo: guía de estilo para comunicar de forma responsable, objetiva y realista sobre las personas mayores en Chile*. Fundación Geroactivismo. Recuperado de <https://geroactivismo.com/wp-content/uploads/2020/12/Gu%C3%ADa-de-Comunicaci%C3%B3n-Responsable-hacia-Personas-Mayores.pdf>
- Brashier, N. & Schacter, D. (2020). Aging in an era of fake news. *Current directions in psychological science*, 29(3), 316-323. DOI: <https://doi.org/10.1177/0963721420915872>
- Butcher, P. (2021). COVID-19 as a turning point in the fight against disinformation. *Nature electronics*, 4, 7-9. <https://doi.org/10.1038/s41928-020-00532-2>
- Choudrie, J., Banerjee, S., Kotecha, K., Walambe, R., Karende, H. & Ameta, J. (2021). Machine learning techniques and older adults processing of online information and misinformation: a covid 19 study. *Computers in human behavior*, 119, 1-11. <https://doi.org/10.1016/j.chb.2021.106716>
- Cinelli, M., Quattrocioni, W., Galeazzi, A., Valensise, C., Brugnoli, E., Schmidt, A., Zola, P., Zollo, F. & Scala, A. (2020). The COVID-19 social media infodemic. *Scientific reports*, 10, 1-10. <https://doi.org/10.1038/s41598-020-73510-5>
- Comisión Económica para América Latina y el Caribe. (2004). *Estrategia regional de implementación para América Latina y el Caribe del Plan de Acción Internacional de Madrid sobre el envejecimiento*. Recuperado de https://repositorio.cepal.org/bitstream/handle/11362/12764/np78183202_es.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Comisión Económica para América Latina y el Caribe & Centro Latinoamericano y Caribeño de Demografía. (2018). *Envejecimiento, personas mayores y Agenda 2030 para el Desarrollo Sostenible: perspectiva regional y de derechos humanos*. Cepal. Recuperado de https://repositorio.cepal.org/bitstream/handle/11362/44369/1/S1800629_es.pdf
- Comisión Europea. (2018). *A multi-dimensional approach to disinformation: report of the independent high level group on fake news and online disinformation*. Publications Office of the European Union. <https://doi.org/10.2759/739290>
- Comisión Europea. (2019). *Key competences for lifelong learning*. Publications Office of the European Union. Recuperado de <https://op.europa.eu/en/publication-detail/-/publication/297a33c8-a1f3-11e9-9d01-01aa75ed71a1>

- Del Fresno-García, M. (2019). Desórdenes informativos: sobreexpuestos e infrainformados en la era de la posverdad. *El profesional de la información*, 28(3), 1-11. <https://doi.org/10.3145/epi.2019.may.02>
- Eysenbach, G. (2002). Infodemiology: the epidemiology of (mis) information. *American journal of medicine*, 113(9), 763-765. [https://doi.org/10.1016/S0002-9343\(02\)01473-0](https://doi.org/10.1016/S0002-9343(02)01473-0)
- Fetzer, J. (2004a). Disinformation: the use of false information. *Minds and machines*, 14(2), 231-240. <https://doi.org/10.1023/B:MIND.0000021683.28604.5b>
- Fetzer, J. (2004b). Information: does it have to be true?. *Minds and Machines*, 14(2), 223-229. <https://doi.org/10.1023/B:MIND.0000021682.61365.56>
- Gallotti, R., Valle, F., Castaldo, N., Sacco, P., & de Domenico, M. (2020). Assessing the risks of ‘infodemics’ in response to COVID-19 epidemics. *Nature human behaviour*, 4, 1285–1293. <https://doi.org/10.1038/s41562-020-00994-6>
- Gobierno de Chile. (2019). *Plan Adulto Mejor*. Recuperado de <https://www.planadultomejor.cl/>
- González, D., Sosa, Z. & Reboiras, L. (2021). *Las dimensiones del envejecimiento y los derechos de las personas mayores en América Latina y el Caribe: textos seleccionados 2009-2020. Páginas selectas de la Cepal*. Recuperado de https://repositorio.cepal.org/bitstream/handle/11362/46730/1/S2000842_es.pdf
- Larson, H. (2018). The biggest pandemic risk? Viral misinformation. *Nature*, 562, 309-309. <https://doi.org/10.1038/d41586-018-07034-4>
- Marton, F. (1986). Phenomenography: a research approach to investigating different understandings of reality. *Journal of thought*, 21(3), 28-49. Recuperado de <http://www.jstor.org/stable/42589189>
- Moore, R. & Hancock, J. (2020). Older adults, social technologies, and the Coronavirus pandemic: challenges, strengths, and strategies for support. *Social media + society*, 6(3), 1-5. <https://doi.org/10.1177/2056305120948162>
- Moreno, T. & Fuentes, M. (2016). Comunicación móvil y adulto mayor: exclusión y uso desigual de dispositivos móviles. *Perspectivas de la comunicación*, 9(2), 7-29. Recuperado de <http://revistas.ufro.cl/ojs/index.php/perspectivas/article/view/553>
- Naciones Unidas. (2003). *Declaración Política y Plan de Acción Internacional de Madrid sobre el envejecimiento*. Recuperado de <https://www.un.org/esa/socdev/documents/ageing/MIPAA/political-declaration-sp.pdf>
- Naciones Unidas. (2015). *Transformar nuestro mundo: la Agenda 2030 para el Desarrollo Sostenible*. Recuperado de https://unctad.org/system/files/official-document/ares70d1_es.pdf
- Organización de los Estados Americanos. (2015). *Convención Interamericana sobre la Protección de los Derechos Humanos de las Personas Mayores*. Recuperado de http://www.oas.org/es/sla/ddi/tratados_multilaterales_interamericanos_A-70_derechos_humanos_personas_mayores.asp
- Organización Mundial de la Salud. (1999). *52ª Asamblea Mundial de la Salud. Envejecimiento activo*. Recuperado de <http://apps.who.int/iris/bitstream/10665/84566/1/s7.pdf>
- Organización Mundial de la Salud. (2016). *69ª Asamblea Mundial de la Salud. Estrategia y plan de acción mundiales sobre el envejecimiento y la salud 2016-2020: hacia un mundo en el que todas las personas puedan vivir una vida prolongada y sana*. Recuperado de https://apps.who.int/gb/ebwha/pdf_files/WHA69/A69_17-sp.pdf?ua=1
- Organización Mundial de la Salud (2020). *Conferencia de Seguridad de Múnich*. Recuperado de <https://www.who.int/es/director-general/speeches/detail/munich-security-conference>
- Osugwu, U. et al. (2021). Misinformation About COVID-19 in Sub-Saharan Africa: Evidence from a Cross-Sectional Survey. *Health security*, 19(1), 44-56. <https://doi.org/10.1089/HS.2020.0202>
- Pennycook, G., Epstein, Z., Mosleh, M., Arechar, A., Eckles, D. & Rand, D. (2021). Shifting attention to accuracy can reduce misinformation online. *Nature*, 592, 590-595. <https://doi.org/10.1038/s41586-021-03344-2>
- Pérez, M. (2020). Beneficios del uso del smartphone en la calidad de vida del adulto mayor. *Revista Qualitas*, 20(20), 155-169. Recuperado de <https://revistas.unibe.edu.ec/index.php/qualitas/article/view/57>

- Quinde, B., Mosquera, M. & Vázquez, A. (2020). Brecha digital en adultos mayores: accesibilidad tecnológica y redes sociales. *GIGAPP Estudios working papers*, 7(166-182), 744-757. Recuperado de <http://www.gigapp.org/ewp/index.php/GIGAPP-EWP/article/view/220>
- Revez, J. & Corujo, L. (2021). Librarians against fake news: a systematic literature review of library practices. *The journal of academic librarianship*, 47(2), 1-9. <https://doi.org/10.1016/j.acalib.2020.102304>
- Salazar-Barajas, M., Lillo, M., Hernández, P., Villarreal, M., Gallegos, E., Gómez, M. & Salazar, B. (2018). Factores que contribuyen al envejecimiento activo en los adultos mayores, desde el marco del Modelo de Adaptación de Roy. *Investigación y educación en enfermería*, 36(2), 1-16. <https://doi.org/10.17533/udea.ice.v36n2e08>
- Soto-Perez de Celis, E. (2020). Social media, ageism, and older adults during the COVID-19 pandemic. *EClinicalMedicine*, 29-30, 1-3. <https://doi.org/10.1016/j.eclinm.2020.100634>
- Sunkel, G. & Ullmann, H. (2019). Las personas mayores de América Latina en la era digital: superación de la brecha digital. *Revista CEPAL*, (127), 243-268. Recuperado de https://repositorio.cepal.org/bitstream/handle/11362/44580/1/RVE127_Sunkel.pdf
- Tirado-Morueta, R., Rodríguez-Martín, A., Álvarez-Arregui, E., Ortiz-Sobrino, M. & Aguaded-Gómez, J. (2021). Understanding internet appropriation among older people through institutional supports in Spain. *Technology in society*, 64, 1-10. <https://doi.org/10.1016/j.techsoc.2020.101505>
- Vivas, G., Castaneda-Pena, H., Barbosa-Chacón, J., Barreto, I. & Melo, L. (2016). Fenomenografía de las competencias informacionales: perfiles y transiciones. *Revista latinoamericana de psicología*, 48(1), 58-68. <https://doi.org/10.1016/j.rlp.2015.09.007>
- Yates, C., Partridge H. & Bruce, C. (2009). Learning wellness: how ageing Australians experience health information literacy. *The Australian library journal*, 58(3), 269-285. <https://doi.org/10.1080/00049670.2009.10735905>