



LA VIDA DIGITAL, ¿barrera o beneficio para los adultos mayores?

Exploramos cómo es su relación con las TIC y cómo podemos contribuir para que disfruten de sus ventajas de forma segura.

Retomando las reflexiones que compartimos hace algunos años, si en 2018 decíamos que tanto la expectativa de vida había aumentado la esperanza de vida de la población mundial y que la utilización de las TIC en las personas mayores contribuye al envejecimiento activo y saludable¹, hoy, en 2024, sin dudas podemos afirmar que la tecnología e Internet se han integrado de forma permanente en la rutina de este grupo, convirtiéndose en elementos esenciales e indispensables para llevar adelante las actividades diarias como: solicitud de turnos médicos, bancarios, pagos de facturas de servicios del hogar, utilización de apps como homebanking, entre otras.

La llegada de la tecnología a la vida cotidiana de los adultos mayores es un hecho indiscutible. A partir del 2020, con la pandemia, el número de adultos mayores (AM) que utilizan distintos dispositivos tecnológicos en su día a día ha aumentado a velocidad vertiginosa y con ello las dificultades que implican, aun cuando las tecnologías de la información y comunicación (TIC) les hacen la vida más fácil o cómoda. No obstante, no podemos dejar de reconocer que para un gran grupo dentro de dicha población este fenómeno es vivenciado como un obstáculo que “les complica la vida”.

A pesar de esta realidad, nos queda un largo trayecto que recorrer de aprendizaje y retos a superar. A muchos adultos mayores les resulta desafiante ajustarse a las transformaciones en este aspecto, lo cual no es sorprendente considerando que son usuarios sin experiencia tecnológica. Esto se debe a que sus vidas, especialmente en el ámbito personal y laboral, transcurrieron en una época en la que

¹ Boletín N° 44 - BA-CSIRT: https://buenosaires.gob.ar/sites/default/files/2023-06/B44_TicsTerceraEdad_0.pdf



El uso de estas herramientas por parte de cada adulto mayor dependerá de sus intereses y preferencias.

no existían -al menos no masivamente- internet, computadoras ni teléfonos móviles.

Algunos AM sostienen que no tuvieron opción ya que se vieron inmersos en una “sociedad digitalizada”, obligados a incursionar en este nuevo mundo digital, aprendiendo a usar distintos dispositivos tecnológicos que hasta hacía poco tiempo no les interesaban e, incluso, veían con escepticismo. Los adultos mayores más reacios a utilizar las nuevas herramientas expresan que les da temor, desconfianza e inseguridad, miedo a equivocarse. Por otro lado, debemos mencionar que aquellos que incursionaron en el uso de las

TIC vieron las utilidades de estas herramientas y pudieron experimentar y valorar sus ventajas. Y es destacable también el hecho de que en un mismo grupo familiar podemos encontrar a quienes están perfectamente adaptados y a quienes no logran hallarse en la innovación.

Zulema de 76 años le expresa a Clarín lo que significó para ella ingresar a un grupo de alfabetización digital para adultos mayores diciendo: **“Lo principal fue insertarme a este mundo que no conocía, comunicarme con los demás, con mis amigos, con mi gente -ya sea vía mail o celular, ya que el teléfono no sabía usarlo- y conocer sobre las novedades que me interesaban a través de Google”.**

El testimonio de María Cristina, de 75 años es muy interesante y expresa el motivo que la llevo a aprender: **“Me acerqué para no ser una analfabeta digital” y “Hoy lo utilizo para trámites, para conectarme con otros grupos y personas y para estar más comunicada. Tengo a mi ex suegra de 93 años que vive en Italia y, por lo menos tres veces por semana, hacemos videollamadas. Es una forma de estar cerca de las personas que uno quiere”.**²

En este punto, los jóvenes de la familia desempeñan un papel crucial al explicar y ayudar a los mayores a comprender el funcionamiento de las tecnologías de la información y la comunicación (TIC) con paciencia, cariño y humor. Les muestran las amplias posibilidades que ofrecen estas tecnologías, desde participar en juegos en línea, leer noticias, escuchar música o buscar datos curiosos en Google, hasta llevar a cabo transacciones bancarias o aprender nuevos idiomas. El uso de estas herramientas por parte de cada adulto mayor dependerá de sus intereses y preferencias.

La Licenciada en Comunicación Social, Luciana Servente, quien escribió un artículo para la web de la Ciudad de Buenos Aires sobre el vínculo del adulto mayor y la tecnología, plasma muchas de las situaciones mencionadas en este boletín; en uno de sus párrafos nos dice: **“Estas herramientas son la clave para una mejor calidad de vida, dejando atrás la alienación de la vejez y el sentimiento**

La superación de la brecha generacional y digital es crucial para los adultos mayores, ya que su habilidad para utilizar las Tecnologías de la Información y Comunicación (TIC) impactará directamente en la mejora de sus relaciones sociales, así como en sus capacidades cognitivas y físicas.

² Fuente: https://www.clarin.com/familias/adultos-mayores-alfabetizacion-digital-tecnologia-empodera_0_1b6Fg1Vcpo.html



4 de cada 10 personas mayores tiene miedo cuando utilizan la tecnología. Equivocarse, borrar datos, sufrir estafas, romper el dispositivo son las preocupaciones más mencionadas.

Indudablemente, las relaciones familiares y de amistad han actuado como la fuerza impulsora principal que motivó a los adultos mayores a integrarse en el ámbito de las Tecnologías.

de soledad que la conlleva. Que se acerquen a la tecnología sin temor es trabajo de los más jóvenes. No se puede tener miedo al desconocimiento y a equivocarse cuando hay alguien que te puede enseñar.”³

Sin lugar a dudas, son herramientas que mejoran su vida y les ayudan a perder el miedo a la soledad, por ejemplo, ya que les acerca a sus seres queridos aun cuando están lejos física o geográficamente, haciéndoles la comunicación fluida e inmediata. Con una videollamada no sólo los escuchan como antes en una llamada telefónica, sino que también los pueden ver.

Ya en el 2014, Facundo Manes, médico neurólogo y neurocientífico, sostenía que **“Aquellas personas que en la vejez continúan estimulados social, física y mentalmente muestran una mayor fiabilidad en el rendimiento cognitivo a partir de un cerebro que parece aún más joven que lo que dictan sus años. Aunque muchos factores de riesgo, como la predisposición genética, están fuera de control, existe evidencia de que contaríamos con varias estrategias que pueden ayudar a reducir el riesgo de deterioro cognitivo.”⁴**

Resumiendo, entre otros beneficios de estas herramientas podemos mencionar:

- Estimulan la creatividad y la memoria.
- Reducen el deterioro cognitivo.
- Promueven su autonomía / independencia.
- Desarrolla habilidades cerebrales retardando la pérdida de la memoria.
- Fomentan distintas actividades de esparcimiento.
- Mejoran la autoestima ya que no presenta obstáculos propios por edad o género como otras actividades.
- Brindan inmediatez y comodidad a la hora de realizar gestiones desde su hogar.
- Superan propios prejuicios.

El Instituto de Género y Promoción de la Igualdad de la Defensoría del Pueblo de la provincia de Córdoba, en su artículo **“Adultos Mayores y vulnerabilidad digital”** menciona que **“4 de cada 10 personas mayores tiene miedo cuando utilizan la tecnología. Equivocarse, borrar datos, sufrir estafas, romper el dispositivo son las preocupaciones más mencionadas. De hecho, 3 de cada 10 personas han sido víctima de estafas o intentos de estafas virtuales durante la pandemia.”** Por otro lado, el Defensor Mario Decara manifiesta que **“En la Defensoría lo vemos claramente todos los días, gracias a las campañas de asistencia que venimos implementando para colaborar con la accesibilidad digital”**, y relevaron que **“Miedo, desconocimiento y falta de acompañamiento son las principales barreras que encuentran las personas mayores al momento de intentar acceder al universo digital”**, según un informe elaborado a pedido del Defensor.⁵

³ Fuente: <https://buenosaires.gob.ar/massimple/novedades/tecnologia/adultomayoryactualidad>

⁴ <https://www.facebook.com/facundomanes/posts/748384918541492/>



Pese a los beneficios significativos de estas tecnologías, nos exponen a riesgos relacionados con su uso. En este sentido, es imperativo que estemos alerta y apliquemos todas las buenas prácticas de ciberseguridad transmitidas por el BA-CSIRT.

Podemos decir que entre los principales temores que los AM tienen en cuanto a seguridad y fiabilidad a la hora de enfrentarse con las herramientas digitales tenemos:

- Miedo a equivocarse y romper el dispositivo.
- Que se les cierre la sesión de lo que estén utilizando y no saber qué hacer.
- La intangibilidad a la hora de transacciones online.
- Que les hackeen sus datos y los estafen.
- Olvidarse usuarios o contraseñas de ingreso.
- No saber cómo seguir y frustrarse.
- Tener que pedir ayuda.

Por esta razón, resulta fundamental recordar las claves para acercarse a las personas mayores a la tecnología que compartíamos en el boletín anterior sobre este tema:

Que vean utilidad en ella: si estar conectados desde sus dispositivos móviles les sirve para estar comunicados con sus familiares y amigos, o para informarse sobre el tiempo y las noticias, es más sencillo que encuentren interés en aprender.

Empezar con algo sencillo y manejable: comenzar por los servicios y dispositivos que les resulten de mayor utilidad y dejar para más adelante lo más complejos. Por ejemplo: pueden empezar aprendiendo a usar el celular para enviar audios y hacer videos llamadas y, luego, a transmitir videos desde YouTube al Smart TV.

Encontrar temáticas que les gusten: será más fácil convencerlos por ámbitos que despierten su interés y, sobre todo, si descubren que sólo con un par de toques en la pantalla encuentran lo que quieren ver.

Constatar los progresos propios: ir poco a poco y con paciencia, poniendo de relieve los éxitos conseguidos animándolos a no desesperarse y abandonar la práctica.

Considerando lo anterior, no podemos dejar de enfatizar que la educación digital de las personas mayores -así como de toda la ciudadanía- resulta sumamente necesaria. Es un requisito fundamental, no sólo para evitar que sufran incidentes de seguridad informática sino, además, para que puedan darle el mayor provecho posible a las múltiples ventajas que ofrecen las TIC. Sólo por poner un ejemplo, a la vez que aprenden a comunicarse mediante videollamadas por WhatsApp, es necesario que conozcan también la importancia de tener activada la verificación en dos pasos. Que entiendan que los códigos de verificación no deben ser compartidos con nadie como así tampoco las contraseñas, y que ninguna entidad, sea pública o privada, se comunicará por teléfono o medios digitales para “constatar” datos personales que definitivamente deben tener de todos sus clientes/as o usuarios/as.



Miedo, desconocimiento y falta de acompañamiento son las principales barreras que encuentran las personas mayores al momento de intentar acceder al universo digital

⁵ Fuentes: 1- <https://www.defensorcordoba.org.ar/noticia/12276/Adultos-mayores-y-vulnerabilidad-digital#:~:text=4%20de%20cada%2010%20personas,estafas%20virtuales%20durante%20la%20pandemia> y 2- <https://defensoria.org.ar/noticias/relevamiento-sobre-el-uso-de-la-tecnologia-por-parte-de-personas-mayores-en-la-caba-2/>



En ese sentido, desde BA-CSIRT seguimos promoviendo e impulsando la responsabilidad digital con el objetivo de construir, entre todos los integrantes de la cibercomunidad, entornos digitales cada vez más seguros, inclusivos y beneficiosos para todas las personas.



Desde BA-CSIRT seguimos promoviendo e impulsando la responsabilidad digital.