

PRÁCTICAS DIGITALES DE
ADULTAS MAYORES EN CONTEXTO
DE AISLAMIENTO SOCIAL Y
PREVENTIVO ANTE LA PANDEMIA
COVID–19

Tesista: Sofía. A. Venega

Directora: Laura Eisner

Codirectora: Lucía Cantamutto

Tesina de grado, diciembre de 2023

Universidad Nacional de Río Negro, Sede Andina

Escuela de Humanidades y Estudios Sociales

Licenciatura en Letras

ÍNDICE

Agradecimientos	5
1. Introducción	6
1.1 Planteo del problema	6
1.2. Antecedentes	8
1.3. Marco teórico	10
1.4 Estructura de la tesina	12
2. Metodología	14
2.1. Concepción metodológica	14
2.2. Recolección de datos: desarrollo de actividades	14
2.2.1. Entrevistas, (auto)registro de prácticas digitales y capturas de pantallas	14
2.2.2. Mediagrama	18
2.2.3. Síntesis	23
2.3. Organización del material	24
2.4. Análisis de datos	27
3. Análisis de los usos digitales de las participantes	31
3.1. Presentación	31
3.2. Repertorio de medios de las participantes	33
3.3. Horarios y espacios de las prácticas digitales	39
3.4. Estudio de caso: análisis contrastivo de dos usuarias	42
3.4.1. Perfiles de usuarias	42
3.4.1.2 Prácticas de literacidad de Choly y Margarita	46
3.4.2. Distribución de usos en las aplicaciones	49
3.4.3. Reconfiguraciones en las prácticas	54
3.4.3.1. Publicación de estados	54

3.4.4. Incorporación de recursos multimodales en los chats	59
3.4.5. Conclusiones del análisis	62
4. Conclusiones	65
Bibliografía	68
ANEXO 1	75
ANEXO 2	76

Agradecimientos

La elaboración de esta tesis no podría haberse llevado a cabo sin el apoyo de mi familia. Tampoco sin la planificación y el sostenimiento de mis directoras, Lau y Lu, a quienes les agradezco mucho la paciencia y el acompañamiento en momentos en lo que se dificultó seguir adelante.

Agradezco a mis abuelos, mentores de mi objeto de estudio en un contexto tan hostil; a todas las personas con las que me tocó transitar la carrera e hicieron del ámbito universitario un lugar cálido; a mis amigas y a todas esas causalidades que se presentaron y generaron una transformación en términos de sabiduría y resiliencia.

Por último, un afectuoso agradecimiento a Walt Whitman y su inefable *Carpe Diem*. Sin él no hubiese podido recordar los colores y el esfuerzo que implica estar vivo.

1. Introducción

1.1 Planteo del problema

En el transcurso de las últimas décadas han existido múltiples estudios en torno a las prácticas de escritura y lectura y las interacciones verbales. Sin embargo, como todo proceso cambiante, estos eventos se vieron fuertemente influenciados a raíz de los avances tecnológicos (Herring, 1996), configurando así los llamados estudios del discurso digital (Cantamutto y Vela Delfa, 2016) que sitúan al objeto de estudio en las comunicaciones mediadas por tecnologías. Ello implicó un replanteo de la forma de comprender las prácticas lingüísticas de las personas dentro de su cotidianidad.

Gran parte de los estudios en torno a las interacciones digitales están centrados en personas jóvenes en instituciones educativas, con particular atención al análisis de las prácticas letradas digitales de estudiantes (Cope y Kalantzis, 2009; Magadán, 2019; Godoy, 2020). Sin embargo, en el marco de las investigaciones sobre prácticas comunicativas digitales, se ha postergado la atención sobre las prácticas de los adultos mayores.

Ahora bien, los datos oficiales de la ONU indican que la población mundial está conformada en gran parte por habitantes de la tercera edad. En el censo del 2010¹ se registra un incremento del 10, 23%, respecto del censo previo, en la población mayor a 65 años dentro del territorio argentino. En todas las provincias el número mayor corresponde a mujeres. En Río Negro, en base a la población total de la provincia, se registró un aumento de la población adulta por debajo del 10% registrado a nivel nacional en donde el género femenino, en consonancia con lo que sucede en el país, supera al masculino. En cuanto al acceso a las tecnologías, según la encuesta ENES|PISAC (extraído de Pochintesta y Odonne, 2021: 302) las personas mayores que poseen computadora en Argentina comprenden al 38% de los encuestados, de los cuales el 55% corresponde al acceso en mujeres entre los 60 y 80 años. Cabe entonces preguntarse por qué la población de adultos mayores (y especialmente, de mujeres) constituye una población invisibilizada desde el punto de vista de la agenda de investigación sobre los usos de tecnologías digitales.

¹ Ver en Anexo 1, Figuras XXXII y XXXIII.

En las representaciones sociales sobre los adultos mayores predomina lo que Butler (1969) denomina *viejismo (age-ims)*. Dicha conceptualización se propone caracterizar una serie de actitudes y acciones para con las personas mayores, contemplando los estereotipos que se manejan en función de la edad. Estas particularidades consideran aspectos negativos tales como el bajo estado de ánimo, deterioro de la salud y la capacidad cognitiva (Fuentes y Negro, 2010; Cuesta, 2018).

En relación con las prácticas digitales, esto implica que existe una baja expectativa sobre las posibilidades de los adultos mayores de incorporar nuevos usos de las tecnologías o ampliar su repertorio de medios (Vold Lexander y Androutsopoulos, 2021) para participar de actividades que les resultan socialmente relevantes. Esto ha llevado, en algunos análisis de los procesos de expansión tecnológica, a postular la existencia de brechas *socio-digitales*, que conciben la edad y el género (en el caso de las mujeres adultas mayores) como factores que dificultarían *a priori* el acceso de estos grupos a las prácticas digitales. Estas categorizaciones han sido criticadas por autores tales como Gee y Hayes (2010), Gil-Juárez, Vítors, Feliu y Vall-llovera (2011), Cantamutto (2018) y Benítez-Larghi y Ugarte (2019), que enfatizan la necesidad de adoptar una perspectiva situada, que permita captar la heterogeneidad de los procesos de apropiación de tecnologías en sujetos con diferentes trayectorias sociales y educativas, con distintos repertorios de recursos disponibles.

Estas discusiones se pusieron de relieve hacia fines del año 2019, con el comienzo de la propagación del COVID-19, lo que provocó que, en marzo del 2020, en la República Argentina, se declare el aislamiento social y preventivo en el que estaba prohibida la circulación de cualquier habitante del territorio. Esto derivó en que muchas instancias habitualmente presenciales se reconfiguraran en interacciones mediadas a través de dispositivos y aplicaciones, y la adaptación al nuevo contexto fue particularmente importante en el colectivo de adultos mayores, ya que sus necesidades en materia de salud y distanciamiento eran mayores a otros grupos etarios.

Esta investigación se centra en el desarrollo de las prácticas digitales de las adultas mayores en San Carlos de Bariloche durante el período de aislamiento social en 2020, en tanto este contexto constituye un momento privilegiado para analizar los modos en que diferentes sectores de la población (y, en particular, los adultos mayores) respondieron a los cambios en sus prácticas cotidianas. A partir de un abordaje de

etnografía digital, se trabajó con una muestra de seis adultas mayores con diferentes trayectorias de literacidad; analizando, por un lado, el repertorio de dispositivos y aplicaciones utilizados y, por el otro, los recursos lingüísticos y multimodales empleados. Para la recolección de datos se combinó entrevistas virtuales y autorreportes colaborativos con un corpus de interacciones de WhatsApp, algunas de ellas incorporando a la investigadora en el rol de participante-observadora.

De esta manera, el objetivo principal de la tesina es contribuir al conocimiento de las interacciones digitales de adultas mayores en relación con sus respectivas trayectorias de literacidad, a partir del estudio de sus prácticas y usos de dispositivos y aplicaciones digitales y las estrategias presentes en diferentes situaciones comunicativas insertas dentro de su cotidianidad. De esto se desprenden los siguientes objetivos específicos:

El primero de ellos consiste en identificar el repertorio de medios digitales utilizado por el grupo de adultas mayores en la ciudad de Bariloche según las medidas de aislamiento social pautadas en el momento de investigación. El segundo objetivo busca caracterizar diferentes perfiles de uso de las tecnologías en relación con las trayectorias laborales y educativas de las participantes. Por último, el tercer objetivo profundiza sobre la descripción de los cambios que pudieron haber sufrido las prácticas digitales a lo largo del período estudiado para indagar su incidencia en la configuración identitaria de las participantes y de sus interacciones sociales.

Por lo tanto, el trabajo de campo, enmarcado dentro de la etnografía digital, permitirá registrar la diversidad de usos y los procesos de apropiación de las tecnologías digitales. Todo ello concederá una observación en torno a bajo qué circunstancias se presentan las participantes y qué sentidos pueden atribuirles a sus usos dentro de las redes sociales, facilitando así un análisis enriquecido desde dimensiones socioculturales.

1.2. Antecedentes

Los estudios digitales se han convertido en un campo fructífero de investigación dada la creciente digitalización dentro de la vida cotidiana de las personas. Ello ha motivado un marcado interés por la investigación de las prácticas e interacciones mediadas por tecnologías. En este estado de la cuestión se muestra un breve recorrido por las

principales corrientes que han investigado los usos y accesos digitales en diversas aéreas y poblaciones a lo largo de los últimos años.

Una de las referencias centrales para el abordaje del objeto de estudio son los estudios del discurso digital. Estos hacen foco en las formas en la que los hablantes utilizan la tecnología según sus propósitos comunicativos sociales, laborales y comunitarios. Dentro de los aportes de los estudios digitales se encuentra desde una perspectiva de historicidad del fenómeno el trabajo de Susan Herring (2005), quien retoma una serie de conceptualizaciones que se han dado a lo largo del campo de la tecnología a partir de perspectivas discursivas y comunicativas mediadas por computadoras (*Computer-mediated communication* o CMC, por sus siglas en inglés). Así mismo, existe una amplia gama de estudios respecto a los intereses de las CMC a lo largo del desarrollo de la disciplina (Herring y Androsopulos, 2015, Herring, 2019). Inicialmente estas investigaciones partieron de la descripción de los dispositivos, sus potencialidades y las características de la “lengua de internet”. En la actualidad dentro del ámbito de los estudios digitales se contempló la indagación en los usos sociales del lenguaje en diferentes esferas sociales (Thurlow y Mroczek, 2011). En este marco, otra de las perspectivas que se desprenden de los estudios digitales se relaciona con la propuesta teórica de la ciberpragmática proponen una concepción del hablante como *usuario nodo* dentro de una red comunicativa física y virtual (Yus, 2010, 2021).

El enfoque desde las tecnologías también fue criticado desde los estudios socioculturales, que señalaron la importancia de situar los usos en las prácticas comunicativas y de literacidad de los sujetos (ver §1.3. *Marco teórico*). Dentro de los estudios de literacidad se han visto abordajes en torno a las prácticas letradas educativas, algunas de ellas situadas en el contexto de COVID-19 (Kalman y Carvajal, 2020), y la apropiación digital de las tecnologías como así también su aprendizaje (Valdivia, 2021. Traxler, 2018). Por otra parte, dentro de esta misma línea se ha abordado la educación informal a través de los espacios digitales de afinidad (Gee, 2018).

Por último, en el ámbito anglosajón, se han investigado las prácticas de literacidad desde una perspectiva que atiende a las trayectorias a lo largo de la vida (Hamilton, 2006; Bazerman et al., 2018). Una incipiente línea ha abordado las prácticas digitales que realizan las personas adultas (Marshall-Bowen, 2011, 2018) y, específicamente,

en términos de prácticas digitales se han estudiado las interacciones de las adultas mayores a través de aplicaciones de telefonía celular (Dyers, 2014).

Dentro del ámbito hispánico, se ha desarrollado un importante cuerpo de estudios que ha enfocado tanto en aspectos lingüísticos como en las prácticas de los hablantes en diferentes tipos textuales del discurso digital (algunos de ellos, recogidos en compilaciones como Parini y Giammatteo, 2012, 2014; Parini, Giammatteo y Gubitosi, 2017; Robles Ávila y Moreno-Ortiz, 2019). En Argentina, en relación con las aplicaciones de nuestro interés, destacan las aportaciones de Palazzo (2016), quien analiza el grupo etario de los jóvenes en las interacciones públicas y privadas para definir el *ciberlenguaje juvenil* y los trabajos en tornos a la interacción digital escrita de Cantamutto y Vela Delfa (2018, *en prensa*). Por su parte, vinculado a los contextos educativos, Magadán (2021) se centra en prácticas digitales de jóvenes en WhatsApp en entornos ubicuos (similar a lo abordado en blogs por Cano, 2010), Godoy (2020) analiza interacciones en el marco de prácticas de escritura colaborativa en plataformas digitales y Roche (2023) analiza la interacción docente-estudiantes a través de WhatsApp durante la pandemia.

Sin embargo, no existen en nuestra región trabajos que aborden las interacciones digitales de mujeres adultas mayores y los diferentes modos de apropiación de las tecnologías en relación con sus diferentes trayectorias biográficas y de literacidad. En tal sentido, esta tesina busca aportar al conocimiento en dicha área a partir de un estudio etnográfico e interaccional de prácticas digitales de este grupo en la ciudad de Bariloche.

1.3. Marco teórico

Para el abordaje de nuestro objeto, esta investigación integra diversos enfoques teóricos: por una parte, la pragmática del discurso digital, o ciberpragmática (Yus, 2010, 2021), por otra, los estudios sociolingüísticos de la comunicación digital (Blommaert, 2021) y, por último, los estudios de literacidad orientados al estudio de las prácticas digitales (Kalman y Hernández Razo, 2018).

En primer lugar, se retoma de los antecedentes la propuesta de usuario nodo dentro de una red comunicativa física y virtual (Yus, 2010, 2021), es decir, como un sujeto que participa de diferentes interacciones, digitales o presenciales, activando distintos

recursos del contexto. Estos aportes resultan significativos para la comprensión de los fenómenos digitales en contexto, dado que comprenden los usos a partir de constantes elecciones lingüísticas (Verschueren, 2002) de los interlocutores/hablantes en cada evento comunicativo (Cantamutto, 2018). Dentro de este lineamiento, los enfoques sociosemióticos, a diferencia de otros abordajes del discurso digital, consideran que las características y potencialidades de las aplicaciones no son lo prioritario, sino el modo en que los hablantes participan de las prácticas comunicativas digitales (Cantamutto y Vela Delfa, 2016).

En complementación con la mirada pragmática, las interacciones digitales se comprenden en el marco de prácticas comunicativas que involucran el uso de recursos lingüísticos y multimodales, siguiendo las propuestas de Blommaert y Backus (2013) y Tagg y Lyons (2021) en torno a la concepción de *repertorio semiótico*. De igual forma, se considera la noción de *repertorio de medios* (Vold Alexander y Androutsopoulos, 2021) que contempla el uso y combinación de los recursos semióticos y tecnológicos disponibles —diferentes dispositivos y aplicaciones— en función de los contextos sociales particulares de los hablantes.

Este enfoque permite la comprensión de ciertos procesos cambiantes que se producen dentro de estas prácticas, en la que existe una elección de medios determinados con un fin comunicativo específico a partir de una situación particular (Androutsopoulos y Artamonova, 2019). Sin embargo, el hablante no solo escoge, sino que implementa y crea nuevos recursos semióticos y, tal como lo indica la concepción contemporánea de repertorio, este se va construyendo a lo largo de las trayectorias de vida de los hablantes, según la necesidad, el espacio y los interlocutores que lo atraviesen; es decir que los repertorios contienen una dimensión biográfica (Blommaert y Backus, 2013).

Por último, entendemos los usos de las tecnologías como un factor esencial de las diversas prácticas letradas actuales. Como ha sido señalado en los antecedentes, los usos digitales han sido analizados en el marco de la trayectoria de literacidad y la vida cotidiana desde los postulados de la teoría sociocultural; estos resultan útiles para comprender las distintas actividades en las que las personas integran las tecnologías dentro de las prácticas de lectura y escritura, también conocidas como *prácticas de literacidad* (Barton y Hamilton, 1998; Zavala, 2009), en las que la lectura y la escritura se enmarcan como prácticas sociales, debido a que son las maneras en las que las

personas leen y escriben en torno y en base a un propósitos sociales específicos. Así mismo, estas literacidades no tienen por qué darse en un marco institucional, ni tampoco tienen que estar reguladas por reglas formales, allí están las prácticas originadas dentro de la vida cotidiana. Todo esto se denomina “literacidad vernácula” (Zavala, 2009). También estos eventos letrados son comprendidos dentro de las “multiliteracidades”, que abarcan tanto las que se sitúan dentro como fuera de un contexto institucional específico, es decir que pueden estar ubicadas dentro de un contexto cotidiano. En esta línea, el énfasis está puesto en la práctica a través de los textos orales y escritos señala que estos no están aislados, dado que se vinculan con lo que la gente hace dentro de un mundo social, ante prácticas comunicativas que ocurren en contextos sociales. Específicamente, las prácticas de literacidad digitales, que involucran el uso de tecnologías, se analizan en el cruce de las prácticas de lectura y escritura, motivadas por los propósitos de los participantes y situadas en contextos sociales e históricos particulares, y las potencialidades (*affordances*) que ofrecen los nuevos dispositivos digitales para la producción de sentido. Así, los estudios de literacidades digitales (Bukingham, 2010, Lankshear y Knobel, 2007) no solo sitúan las prácticas de los hablantes, sino que las enmarcan en relación con los medios tecnológicos para la realización de fines específicos.

Estas concepciones permiten, por un lado, dar cuenta de la configuración de la identidad en torno a las prácticas de lectura y escritura en medios digitales, considerando los sentidos que los hablantes puedan darle a estas (Atorresi y Eisner, 2021). Por otra parte, consideran los roles sociales que adoptan los diversos participantes en torno a los usos de las tecnologías; en ese sentido, en nuestro estudio, será fundamental la noción de “mediador” (Valdivia, 2021) como aquel individuo que media entre determinados usos de las tecnologías y las participantes que por cuestiones de accesibilidad (tanto física como intelectual) no puede desarrollarlos.

1.4 Estructura de la tesina

En consonancia con lo desarrollado, el trabajo está conformado por cuatro capítulos. El primero de ellos cuenta con la introducción junto con los antecedentes y el marco teórico expuestos en esta sección. El segundo capítulo corresponde a la descripción de la metodología, en las que se incluyen las técnicas de recolección de datos y las categorías utilizadas en el análisis. En el capítulo número tres, se expone el análisis y

los resultados obtenidos en la investigación. Por último, en el capítulo final, se abordan las principales conclusiones del estudio, con una recapitulación de los resultados y las futuras líneas de trabajo.

2. Metodología

2.1. Concepción metodológica

Este trabajo, de corte cualitativo, se adscribe metodológicamente a las aportaciones de la etnografía digital (Hine, 2000), que observa al internet como artefacto cultural. Esta perspectiva sitúa a los investigadores dentro del ámbito académico en un periodo determinado, para dar cuenta de las relaciones, actividades, significados y sentidos que se adquieren dentro de estos espacios a través del internet a través del uso.

En particular, dentro de los estudios digitales, el planteo metodológico de Estatella y Ardevol (2007), en torno a lo digital como un fenómeno en constante cambio, resalta que cada “crisis” es una oportunidad. Se trata de un aporte central para este trabajo debido al contexto particular en el que se sitúa la investigación que involucra el desarrollo de las nuevas tecnologías y su uso dentro de las recientes formas de vinculación social a partir de la pandemia COVID-2019.

La estrategia de recolección de datos ha sido colaborativa. Los y las participantes han participado, a través de varios instrumentos, en tareas propuestas por la investigadora. Asimismo, adoptamos una perspectiva microdiacrónica que atiende a la extensión de tiempo en la que se vio atravesada la captación de datos. Esto permitió reconocer los cambios en las prácticas digitales desde la toma del primer contacto con ellas, hasta los últimos intercambios.

Presentamos, a continuación, las etapas de recolección de datos y su respectivo desarrollo de actividades, la organización del material y análisis de datos.

2.2. Recolección de datos: desarrollo de actividades

2.2.1. Entrevistas, (auto)registro de prácticas digitales y capturas de pantallas

Para la realización de la investigación, se constituyó una muestra inicial conformada por hombres y mujeres entre cincuenta y cinco y ochenta años. El contacto con los participantes se realizó a través de la técnica “bola de nieve” con un total de veintitrés participantes (Figura 1). Para el primer contacto, se desarrolló un cuestionario para la obtención de datos generales que permitieran la construcción de perfiles con los siguientes criterios: la edad, hijos, nietos, trabajo, acceso a los dispositivos y usos

digitales. A partir de ello se procedió a la realización de la entrevista I (guiada y semi estructurada, integrando los aspectos de larga conversación de Lillis, 2008).

PARTICIPANTES:				
A	4/5/2020		WHATSAPP	294
Dos abuelitos	4/5/2020		WHATSAPP	44'
Mr	4/5/2020		WHATSAPP	294
S	4/5/2020		WHATSAPP	294
Sf	4/5/2020		WHATSAPP	294
Se	4/5/2020		WHATSAPP	294
F	4/5/2020		WHATSAPP	11
D	4/5/2020		WHATSAPP	294
M	4/5/2020		WHATSAPP	294
A'	4/5/2020		WHATSAPP	294
P	4/5/2020		WHATSAPP	294
M	5/5/2020		WHATSAPP	294
P	4/5/2020		WHATSAPP	294
V	9/5/2020		WHATSAPP	294
M	10/5/2020		WHATSAPP	294
A	06/06/2020		MAIL	4
C	06/06/2020		MAIL	11
F	06/06/2020		MAIL	4
C	06/06/2020		MAIL	294
M	10/06/2020		WHATSAPP	44' @hotmail.com
E	10/06/2020		WHATSAPP	294
M	10/06/2020		WHATSAPP	294
R	11/06/2020		MAIL	4'
Jc	09/07/2020		MAIL	154'

Figura I Tabla de contacto de participantes de muestra inicial

El instrumento entrevista I sirvió como un primer contacto inicial con los y las participantes, en donde se indagaron las variables sociodemográficas mencionadas, densidad, propósito y aprendizaje de los usos digitales como así también cómo transitaron el aislamiento a raíz de la pandemia.

En base a lo registrado en la entrevista I, en la que se les preguntó, de modo general, cómo era un día de su vida en torno a los usos digitales se propuso la realización de un auto reporte, catalogado como cuadro “Un día de tu vida” (“cuadro de comunicaciones en cuarentena”, adaptado de Lillis, 2013) con el fin de generar un registro etnográfico detallado respecto al uso de las tecnologías dentro de su vida cotidiana (véase Figura II y Figura III).



Figura II Captura de pantalla en la que se solicita la realización del cuadro “Un día de tu vida”

Esta actividad fue presentada a través de una tabla realizada en un programa de procesamiento de texto (Word) y, para una mejor visualización desde el teléfono para las que quisieran hacerlo en un papel, en formato PDF. En el cuadro, se consideraron los siguientes aspectos; hora, lugar, medio, interlocutores, tema y otros comentarios en torno al evento digital presenciado.

Esta actividad, debido a las medidas sanitarias de aislamiento social, implicó la reconfiguración del rol de participación, ya que los integrantes de esta investigación participaron en reportes de índole etnográfica. Si el contexto hubiese sido presencial, la producción de datos hubiera estado, principalmente, a cargo de la investigadora.

Esta actividad permitió que los y las participantes registraran sus propias observaciones sobre sus prácticas digitales y exploraran el empleo de procesadores de

texto u otras herramientas en sus teléfonos. Sin embargo, dos de las participantes, que no tenían acceso a una computadora o conocimiento del programa, resolvieron la actividad a través del envío de un audio, por un lado, y a través de una llamada, por el otro. En ambos casos, la investigadora completó la tabla de Word de las participantes.

Sofía Venega - Licenciatura en Letras UNRN | 2020

Un día de tu vida

Día:

Hora aproximada	¿Qué actividad? (llamar, mandar mensaje, leer el diario, buscar información, otras...)	¿Por qué medio? (computadora, teléfono fijo, celular / facebook, zoom, whatsapp, youtube, instagram...)	¿Con quiénes? (individual / grupal / amigos / familiares / otros...)	¿Sobre qué tema? / ¿Con qué propósito?	¿Prefiere algún lugar de la casa? (opcional) (cocina, habitación, sillón, escritorio, cualquier lugar)	Otros comentarios

Figura III Instrumento denominado cuadro de “Un día de tu vida”

La realización del cuadro “Un día de tu vida” integra el enfoque de Taggs & Lyons (2021), en donde las interacciones deben ser consideradas tanto en un contexto digital como físico. Esta propuesta complementa los datos obtenidos a través de entrevistas con observaciones offline o fuera de línea. Para ello, se propuso este instrumento que recoge un panorama completo de las interacciones digitales dentro de los espacios físicos en los que suceden (en este caso, en situación de aislamiento), con la obtención de datos de primera mano de los y las participantes.

A partir de los datos obtenidos en la entrevista I y el cuadro “Un día de tu vida”, se contempló el nivel de cooperación de los y las participantes dado que, por motivos personales, muchos de ellos abandonaron la investigación. Esto derivó en un acotamiento de la muestra para el que se consideraron los siguientes criterios: disposición para participar de la investigación, diversidad de trayectorias educativas, acceso y disponibilidad de dispositivos.

Por lo tanto, la muestra final para la entrevista II se constituyó con un total de ocho participantes del género femenino. En todas las etapas de la investigación, se tuvieron en cuenta diferentes estrategias de confidencialidad.

En la entrevista II, se hizo hincapié en el carácter microdiacrónico mencionado. En esta instancia, se consideraron los siguientes aspectos: aprendizaje, la experimentación de los primeros usos, los interlocutores, experiencia de nuevos usos, opiniones sobre los usos digitales, las prácticas de lectura y escritura que llevan a cabo en su vida cotidiana y la propia auto percepción en torno a las prácticas digitales. Previo a la realización de esta entrevista, se envió un consentimiento escrito para asegurar la confidencialidad de los datos a través de la implementación de nuevos nombres para la anonimización de los perfiles (siguiendo la propuesta de de-Matteis, 2016). Además, en el consentimiento, se notifica la grabación de todos los encuentros concretados.

2.2.2. Mediagrama

Luego de las entrevistas, se realizó una actividad de recolección de datos a partir de la concepción teórica de usuario-nodo (Yus, 2010) y la construcción colaborativa de *mediagramas* (Brandehof, 2014; Nemcova, Brandehof y Blommaert, 2018; Vold Lexander y Androutsopoulos, 2021). El mediagrama, que se diseñó inicialmente para dar cuenta de las estrategias de integración de sujetos migrantes en diferentes comunidades simultáneas, a través de una combinación de recursos lingüísticos, semióticos y digitales, es una forma de visualizar opciones comunicativas de hablantes dentro de tres niveles: la lengua, sus aspectos lingüísticos y el canal de comunicación. En base a esta noción se desarrolla la última actividad en la que se involucró a las dos partes en simultáneo (participante-investigadora) e implicó la realización conjunta de un gráfico de visualización de datos (Venega, Eisner y Cantamutto, 2021). En esta actividad, se situó a cada participante en el centro y, a partir de los datos obtenidos en instancias previas, se propone una visualización.

Debido a la distancia entre los supuestos teóricos y su puesta en práctica, se realizó una prueba piloto con otros adultos mayores que no participaban de la investigación, ya que la falta de conectividad, la visibilidad y la audibilidad de la actividad podrían dificultar la tarea. La implementación de esta actividad fue llevada con éxito y se pudo

corroborar mediante la grabación de la computadora la correcta visualización y comprensión de la actividad.

Para la materialización de la idea principal se realizaron dos instancias en donde se desarrollaron bosquejos tentativos de la actividad. En la primera versión, se priorizó una búsqueda gráfica en la que se pudieran organizar los datos recogidos respecto a las prácticas digitales de las participantes (Figura IV).

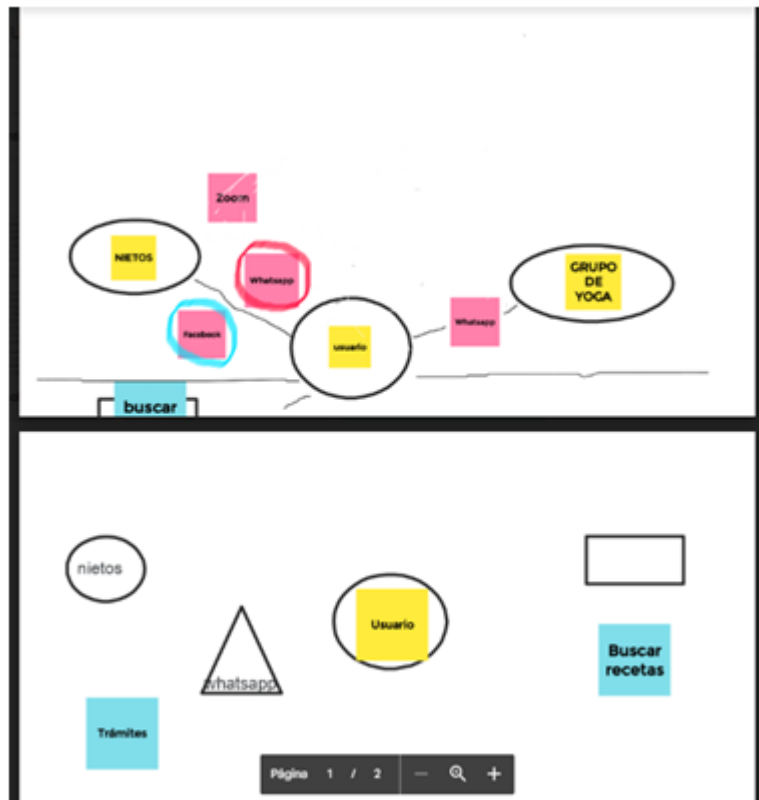


Figura IV Visualización preliminar del mediagrama

En la segunda instancia de ajuste del instrumento, se sumó información obtenida del cuadro “Un día de tu vida” de una de las participantes. En esta oportunidad, se tomó una de las visualizaciones de Yus (2010) para diagramar el modo en que la participante-usuaria se comunica (Figura V):

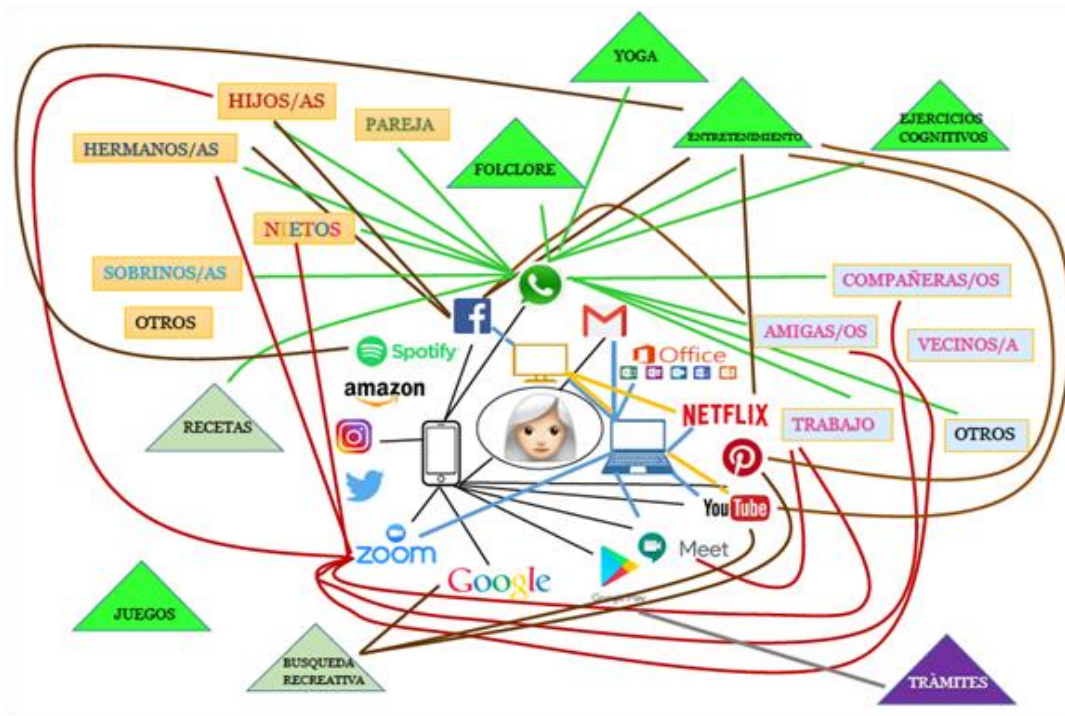


Figura V Visualización de prueba del mediagrama a partir de datos de una de las participantes

En este caso, la imagen de la participante está en el centro. En el primer nivel, se ubican los medios disponibles de la participante; en un segundo nivel, las aplicaciones que utiliza; y, por último, a modo de red, sus interlocutores y las actividades y ámbitos en los que participa. El uso del avatar para representar las usuarias, a través de un emoji, y de logos para visualizar aplicaciones permiten un reconocimiento automático por parte de las participantes que realizan actividad.



Figura VI Realización de la actividad Mediagrama con una de las participantes

A partir de esto, se realizó una videollamada con cada una de las participantes, y se fue completando el cuadro en una cartulina (Figura VI y Figura VII) que ellas mismas iban visualizando a través de su celular, mediante la videollamada, mientras tanto, en paralelo, la investigadora iba relatando con lo que iba completando. Esto permitió un reconocimiento global de sus propias prácticas digitales, y también presentó un panorama de uso y desuso de aplicaciones, ya que habían transcurrido cuatro meses desde el último encuentro durante la realización de la entrevista II.

La actividad y su proyección del esquema usuario nodo es lo que en este trabajo se denomina *mediagrama*. El esquema permitió reunir la identidad virtual dentro de la concepción de usuario nodo y sus respectivas funciones en conjunto con sus interlocutores dentro de los entornos virtuales. Dado el contexto particular en el que

se sitúa esta investigación, es una herramienta esclarecedora teniendo en cuenta que los entornos físicos se convirtieron en entornos virtuales por una necesidad sanitaria.

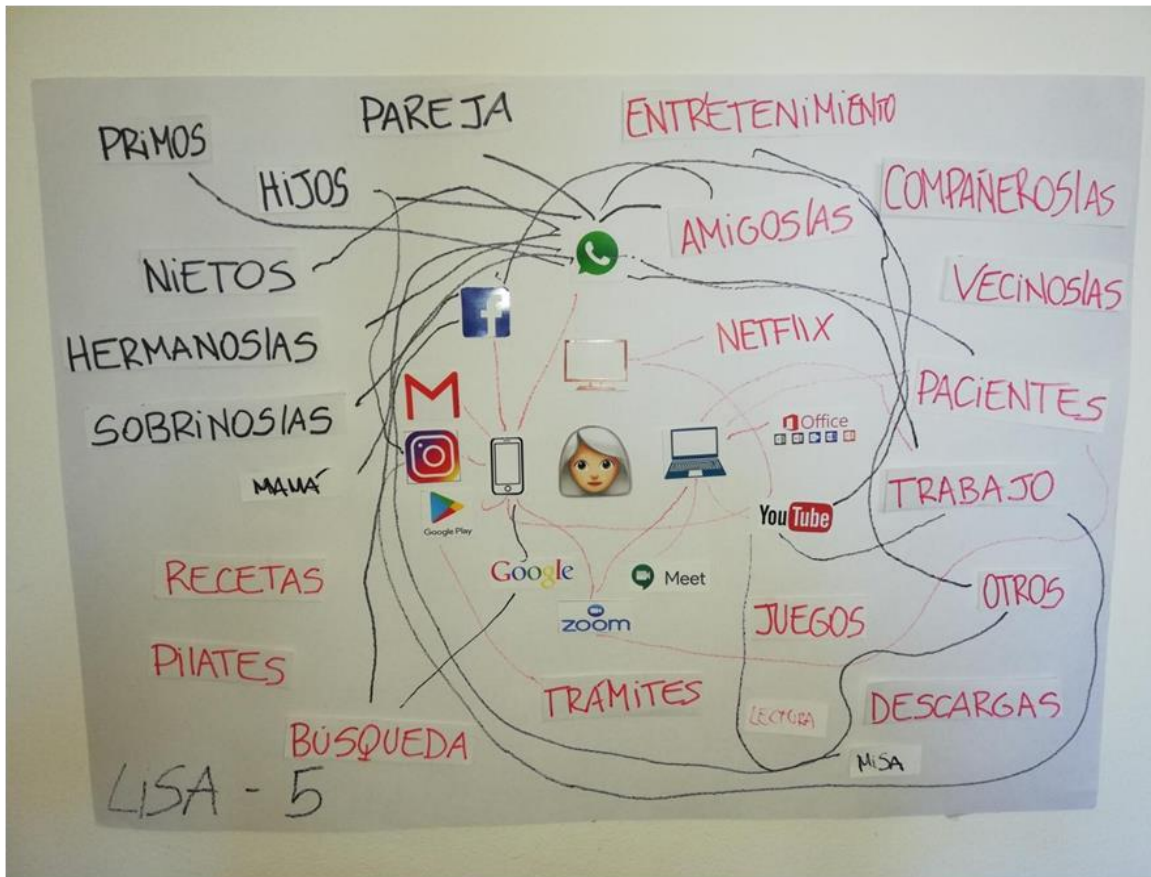


Figura VII Mediagrama completo de la participante Lisa

Estas técnicas apuntan a obtener información de primera mano sobre aspectos precisos de las prácticas e interacciones digitales (interlocutores, artefactos, inserción en eventos cotidianos). Por lo tanto, permite visualizar de forma conjunta los medios, interlocutores y actividades que desarrollan cada uno de los participantes. Como se señaló más arriba, esta actividad se construyó de manera colaborativa entre las participantes y la investigadora.

Posteriormente, se utilizó la una herramienta informática en línea para la realización de diagramas que permitieran analizar conjuntos diferentes de datos de las

participantes y así logran una visualización de los datos obtenidos (Figura VIII). Para esto, se recurrió al programa online SankeyMATIC²:

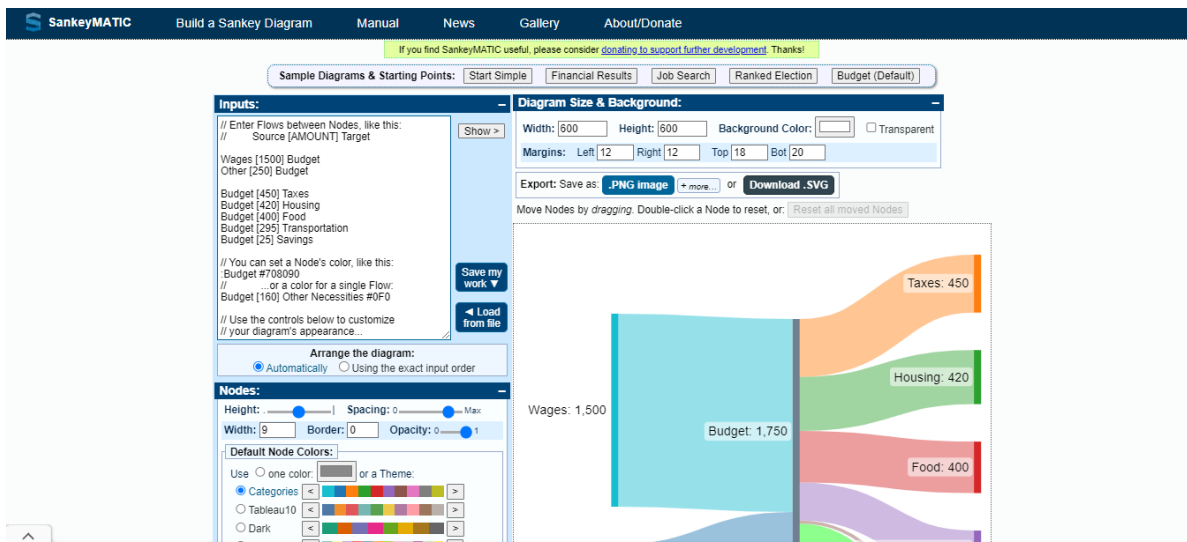


Figura VIII Captura de pantalla de la interfaz del programa online para crear diagramas de Sankey

Por último, el contacto final con las participantes consistió en un pedido de capturas de pantalla en WhatsApp para observar los recursos multimodales empleados. Asimismo, se incluyeron capturas propias de la investigadora con ellas a través de la técnica de participante-observador (Cantamutto y Vela Delfa, 2023).

2.2.3. Síntesis

En resumen, se llevaron adelante dos entrevistas, se implementaron dos técnicas de (auto)registro y una recolección de capturas. A continuación, en la Figura IX, se detallan los datos recogidos durante la investigación.

² <https://sankeymatic.com/build/>

Participante	Entrevista I y II	Cuadro “Un día de tu vida”	Mediagrama	Capturas
Lisa	Dos grabaciones y dos transcripciones	Archivo Word	Videograbación, segmentación de los datos. Cuadro realizado en físico y en digital	Personales: 8 Propias: 2
Frida	Dos grabaciones y dos transcripciones	Una grabación de audio	Videograbación, segmentación de los datos. Cuadro realizado en físico y en digital	Personales: 10 Propias: 2
Camelia	Dos grabaciones y dos transcripciones	Archivo Word	Videograbación, segmentación de los datos. Cuadro realizado en físico y en digital	Personales: 9 Propias: 0
Carola	Dos grabaciones y dos transcripciones	Imagen de archivo Word	No participó	Personales: 14 Propias: 4
Choly	Dos grabaciones y dos transcripciones	Archivo doc	Videograbación, segmentación de los datos. Cuadro realizado en físico y en digital	Personales: 8 Propias: 4
Margarita	Dos grabaciones y dos transcripciones	Realizado en la entrevista II	Videograbación, segmentación de los datos. Cuadro realizado en físico y en digital	Personales: 7 Propias: 0

Figura IX Tabla de síntesis de las actividades realizadas y los datos obtenidos por cada una de las participantes

2.3. Organización del material

La organización del material recogido se realizó a través de la plataforma Google Drive. Allí se almacenaron, en diferentes carpetas, los datos y las notas de análisis. Para poder acceder a todo el material de cada una de las participantes, además, se

organizó todo el material recolectado dentro de una planilla de Prezi (Figura X) permitiendo así una articulación de datos de fácil acceso.



Figura X Presentación de plantilla de Prezi con los datos de todas las participantes

Para el análisis y organización del material, se armaron documentos de procesador de texto (transcripciones de las entrevistas y notas de autor) y Excel (Kalman y Rendon 2016) en el que se registró el cronograma de actividades y registro de acciones). Se utilizaron tres archivos Excel, cada uno de ellos con el registro de acciones, tal como se observa en los ejemplos de la Figura XI y Figura XII.

ACTIVIDAD USUARIO NODO	FECHA	HORA	ESTADO
Mariana Participante 2	-	-	Abandonó
Lisa Participante 5	16/12/2020	13:30 pm	Realizada
Dora Participante 8	17/12/2020	14:30 pm	Realizada
Camelia Participante 10	15/12/2020	09:30 am	Realizada
Carola Participante 14	-	-	No volvió a anunciarse
Choly Participante 18	16/12/2020	11:00 a.m	Realizada
Margarita Participante 19	15/12/2020	17:00 pm	Realizada
Prueba con abuelos propios	06/12/2020	11:43 a.m	Realizado

Figura XI Planilla de cálculo con el registro de las actividades realizadas

El segundo archivo Excel, titulado “Relevo de datos de las entrevistas” (Figura XII), permitió organizar los primeros datos obtenidos en la entrevista I, que se exhiben con más detalle en la sección “Análisis de datos”.

Participantes	Edad	Género	Nivel de estudios	Trabajo	¿Tiene
Macarena Participante 1	57	Femenino	Universitarios	Médica	2 hijas
Mariana Participante 2	66	Femenino	Secundarios	Jubilada. Actualmente catequista en su parroquia.	5 hijas, 9
Vaiola Participante 3	60	Femenino	Primarios	Empleada doméstica.	Dos hijas
Aldana Participante 4	58	Femenino	Universitarios	Jubilada.	3 hijas, U
Saira Participante 5	60	Femenino	Universitarios	Jubilada. Ejerce psicopedagoga desde consultorio.	2 hijas y 1
Pamela Participante 6	60	Femenino	Secundarios	Trabajó en varios rubros. Actualmente ama de casa	4 hijas, 9
Horacio Participante 7	70	Masculino	Secundarios	Jubilado	1 una hija
Dora Participante 8	60	Femenino	Secundarios	Jubilada	3 hijos (1
Ambar Participante 9	57	Femenino	Universitarios	Docente	Tres hijos
Soledad Participante 10	61	Femenino	Universitarios	Jubilada	2 hijos,
Elsa Participante 11	70	Femenino	Secundarios	Empleada en su inmobiliaria.	3 hijas, U
Maitte Participante 12	57	Femenino	Secundarios	Modista y pensionada	Ninguno
Antonia Participante 13	79	Femenino	Primarios	Jubilada	4 hijos, tr
Carola Participante 14	73	Femenino	Universitarios	Jubilada	5 hijos, 7
Raúl Participante 15	79	Masculino	Secundarios	Jubilado	2 hijas, 3
Cristian Participante 16	73	Masculino	Primarios	Jubilado, guía de pesca, pone alambre tejido	2 hijas, 2
Miranda Participante 17	68	Femenino	Secundarios	Jubilada	3 hijos, 4
Eva Participante 18	76	Femenino	Universitarios	Jubilada	3 hijos y 1
Mabel Participante 19	70	Femenino	Primarios	Jubilada	1 hija
Rita Participante 20	86	Femenino	Secundarios avanzado con especialización	Jubilada	Ninguno
Juan Participante 21	81	Masculino	Primarios sin finalizar	Herbero y jubilado	SI, no esp

Figura XII Información sociodemográfica de los y las participantes reclutados

Por último, la planilla de cálculo denominada “#categorías#” facilitó la articulación entre la información obtenida en las actividades pactadas y los postulados teóricos (Figura XIII y Figura XIV, véase *infra*). Esta planilla será detallada en la siguiente sección.

2.4. Análisis de datos

Para el análisis y transcripción de las entrevistas se crearon categorías temáticas (tópicos) con el fin de poder reunir la información obtenida a través de las grabaciones y poder tener un mejor acceso a la transcripción. Dentro de los tópicos se propusieron las siguientes categorías:

- Aprendizaje
- Experiencia de los nuevos usos
- Experimentación de los primeros usos
- Hábitos a largo plazo
- Miedos y sentimientos
- Opiniones generales
- Percepción sobre la pandemia
- Usos y/u opiniones sobre los usos digitales

En la entrevista II se obtuvieron datos más complejos dado que se trata de una instancia cuyo fin es poder presentar y expandir con mayor profundidad los datos adquiridos en la entrevista I. Para ello, se hizo la presentación de los siguientes tópicos, algunos de ellos se encuentran en repetición con el fin de generar mayor cantidad de datos:

- Aprendizaje por medio de familiares
- Experimentación de los primeros usos
- Usos
- Usos e interlocutores
- Experiencia de los nuevos usos
- Opiniones sobre los usos digitales
- Aprendizaje, Escritura y lectura, Miedos y sentimientos
- Opiniones generales
- Autopercepción
- Percepción sobre la pandemia.

Para la codificación de la información obtenida en las transcripciones se procedió a la implementación de hashtags (Figura XIII y Figura XIV). Esto facilitó el acceso a las categorías principales (presentadas en el marco teórico) a través de las diferentes transcripciones.

Tópico	Minuto	Observaciones	Citas
Aprendizaje por medio de familiares,	9:48	-Primeros usos #trayectorias #interlocutores #finalidad	-no en realidad fue por una cuestión que hace cuatro años se usó por el tema que mi hija se iba a trabajar a Europa cuatro años y medio entonces fue que aprender yo sola prácticamente fue que comprar un teléfono nuevo me enseñaron en donde comprar el teléfono y ahí arranqué sola y todo después cuestión de investigación
Experimentación de los primeros usos			
Experiencia de los nuevos usos	8:38	-Videollamada	-no porque con mi familia siempre usamos el whatsapp
Usos	6:22 6:47 9:00 9:24 10:30	-Asistencia -Internet -Lectura y facebook -Instagram -Grupos a fe y wpp #finalidad #prácticas	-la única asistencia que le puedo haber a ella es a través del teléfono la llamo todos los días y esa persona tiene su hija que le hace las compras usamos el internet del teléfono no más -no mensaje de whatsapp con la familia porque yo tengo toda a mi familia en la costa -leo el diario de Río Negro cuando tengo ganas que me interesa una noticia el domingo a eso después tengo el facebook o el google que leo algunas cosas de ahí -el pero no lo uso demasiado -tengo gente que comparte conmigo tengo un grupo con el cual yo me hablo a diario me hablo a diario por el whatsapp

Figura XIII Transcripción de la entrevista de una de las participantes

Para el estudio de los datos obtenidos se retoman los aportes analíticos en torno a la aparición multimodal (gif, emojis, stickers) dentro de las interacciones (Cantamutto, 2018). Así mismo, se atienden las redes simultáneas en las que están insertas las participantes a partir de la realización del mediagrama.

La articulación de los datos de las interacciones digitales, las entrevistas y los auto reportes permiten la construcción de las prácticas digitales de las que son partícipes las integrantes de la investigación. La captación de todo lo mencionado en el enunciado anterior generó un gran abanico de datos, por lo que optó por la implementación de una planilla de Excel (Figura XIV) con el fin de reunir las categorías analíticas en relación con el marco teórico exhibido y los datos en los que se encuentren presentes dichas categorizaciones:

	A	B	C	F
1		Refiere a...	CUADRO DE UN DÍA DE SU VIDA	Lisa (c): https://docs.google.com/document/d/1-sw7WjK44vmqgseeUoBAWbz2Qg8W_R/edit?rpo=true
2	Categoría	modos semióticos, uso de audio/texto		Percepción de estado de ánimo y la co
3	#modo	whatsapp, facebook, gmail,		meet, zoom, instagram
4	#medio (repertorio medios)	Trámites (servicios), religión espacios institucionales en los que realizan actividades		Pago virtual de las sesiones de psicopedagogía. Misa por facebook y youtube
	#ámbitos (propósito)			Cine a

Figura XIV Organización de categorías teóricas a través de una planilla de cálculo

A partir de la observación y escucha de las videograbaciones con la aplicación ELAN 6.4 (Figura XV), se segmentaron diferentes fragmentos de la realización de la actividad. Cada sección del video está segmentada mediante la ejecución de tópicos (similares a los implementados en las transcripciones) con el fin de poder tener un fácil acceso a la información obtenida y así analizar el mediagrama finalizado (Figura XV).

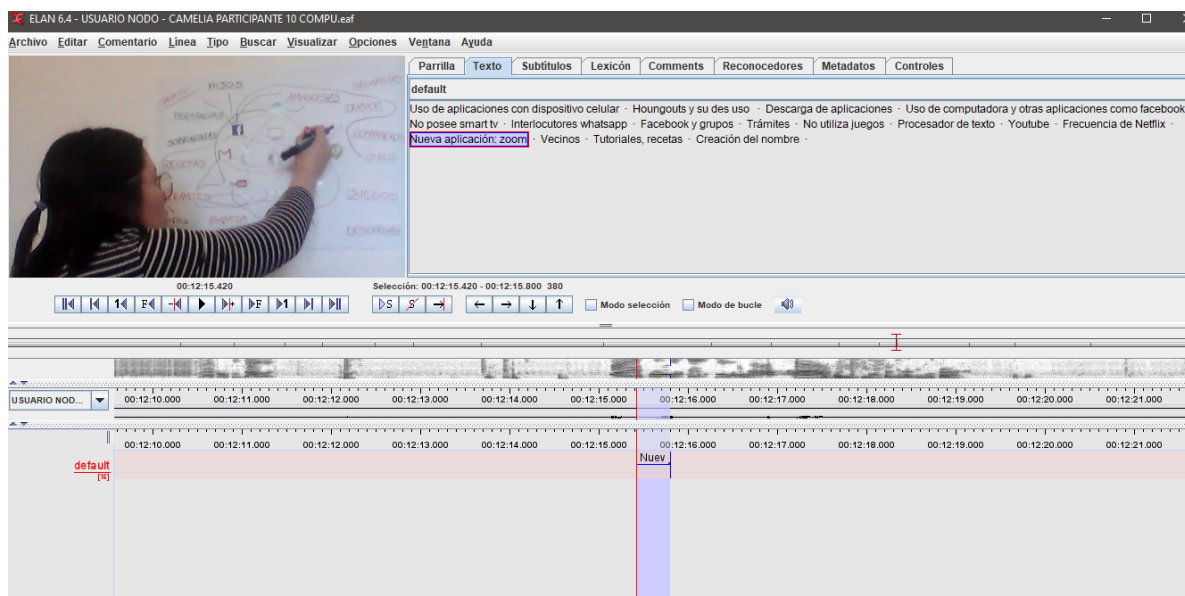


Figura XV Segmentación de la videograbación de la actividad mediagrama con ELAN

En cuanto el análisis global de los datos presentes en el capítulo tres, en principio se presentan los perfiles de las seis participantes. Esto permite la distinción de perfiles de usuarias y, a partir de ello, se procede a una selección de dos participantes con el fin de analizar sus prácticas y usos digitales a través de la comparación. Aquí se indagan aspectos en torno a los recursos semióticos, las acciones dentro de sus prácticas comunicativas y las observaciones sobre sus propios usos digitales. Este abordaje es posible gracias al análisis de capturas, entrevistas, el (auto)registro de prácticas digitales y el mediagrama desarrollados a lo largo de la investigación, que han sido descritas en este capítulo.

3. Análisis de los usos digitales de las participantes

3.1. Presentación

Como se ha indicado, este estudio se centra en las prácticas digitales de seis mujeres adultas entre los 55 y 80 años en la ciudad de San Carlos de Bariloche (Argentina). Ellas proceden de otras partes del país, como Capital Federal y provincia de Buenos Aires, pero residen en la localidad donde se desarrolla el estudio desde hace más algunos años. A continuación, se presentará a cada participante:

Lisa tiene 60 años. Nació en una localidad de la provincia de Buenos Aires, hace años vive junto a su marido en la zona céntrica de la ciudad de San Carlos de Bariloche. Tiene cuatro hijos e hijas. Una de ellas reside en la misma ciudad que su madre, mientras que los tres restantes viven en otras localidades de la Argentina. Así mismo, Lisa es abuela de dos nietos y una nieta. Cuenta con título universitario. Ha dedicado gran parte de su trayectoria laboral a la docencia en un terciario formador de docentes de nivel inicial, primario y educación especial. Este trabajo le ha permitido gozar de jubilación. Sin embargo, sigue ejerciendo su segunda profesión como psicopedagoga. A lo largo de los años ha tenido contacto con la tecnología gracias a su trabajo. Esto implicó el uso de diferentes dispositivos como la computadora, el celular y un televisor inteligente siendo así el motivo principal en los inicios del empleo de la tecnología. Al tomar contacto con la investigación, siempre mostró predisposición a la participar en la investigación, asistiendo a todas las actividades propuestas e, inclusive, ha retomado contacto mostrando interés en completar el trabajo.

Frida es una mujer de 60 años, nació en Buenos Aires, pero hace más de treinta años vive en la zona oeste de San Carlos de Bariloche junto a su marido. Tiene cinco hijos y cuatro nietos. Dos de sus hijos viven en otras localidades no especificadas de Argentina. Se formó en un colegio secundario con orientación educadora, lo que le permitió dar clases en escuelas secundarias. Este trabajo le permitió gozar de su reciente jubilación. Sus primeros usos de tecnologías están asociados a lo laboral (herramientas de procesador de texto, por ejemplo) pero también debido al distanciamiento geográfico con algunos de sus hijos, siendo ellos una de las principales

guías en el uso y manejo de dispositivos y aplicaciones. Posee un amplio repertorio de medios: celular inteligente, computadora y televisión inteligente.

Camelia tiene 71 años. Vive en la zona céntrica de San Carlos de Bariloche junto a su hijo. Su trayectoria educativa culmina con un título universitario y actualmente está jubilada. Tiene dos hijos. Dispone de celular, computadora y televisor inteligente. Maneja un amplio abanico de aplicaciones de mensajería y videollamadas. Camelia es una usuaria que mantiene fuerte lazos digitales con diversas comunidades culturales en las que se involucra el intercambio comunicativo en otros idiomas dentro de la Argentina. En estos espacios digitales, la participante sostiene vínculos familiares y amistosos. La participante no cree que sus usos se hayan modificado con la pandemia. Es de las pocas integrantes de la investigación que elige comunicarse vía teléfono fijo con sus allegados.

Carola es una mujer de 73 años, vive en la zona de los kilómetros de San Carlos de Bariloche junto a su marido. Posee título universitario, profesión de la cual está jubilada. Ambos son de Buenos Aires y, hace cinco años, decidieron mudarse a la región debido a la inseguridad. Esto implicó un distanciamiento con sus amistades y familiares. Tiene cinco hijos y siete nietos, todos viven en otras localidades de Argentina, mayormente en la provincia de Buenos Aires. Tanto ella como su marido tienen acceso a la radio, televisión y computadora. Carola es la integrante que, gracias a su participación activa tanto en la investigación como en diferentes grupos personales como el de PAMI³ y el de folclore, sumó a otras participantes a investigación de tesina. Carola ha expuesto ciertas reflexiones sobre sus prácticas digitales, facilitándole a la investigadora el envío de archivos en torno a ejercicios cognitivos⁴. Como ella y su marido tienen problemas de salud, ha tenido que implementar herramientas digitales para trámites sanitarios. Así mismo, ha presentado una serie de escenarios que implican prácticas de escritura y lectura propias e institucionales junto con su hija, como así también ha prestado críticas a ciertas actividades que se fueron desarrollando en la

³ Sigla con la que se conoce al Programa de Atención Médica Integral.

⁴ Es debido a este aporte que se consideró la integración de la usuaria dentro de la tesina, pese a que no formó parte de una de las actividades más importantes de la investigación (mediagrama).

investigación y que la involucran como participante. Posee un amplio uso de aplicaciones comunicativas, consumo de entretenimientos digitales y uso de procesadores de texto. Frente a las dificultades en la utilización de la tecnología, sus hijos son el primer contacto de ayuda.

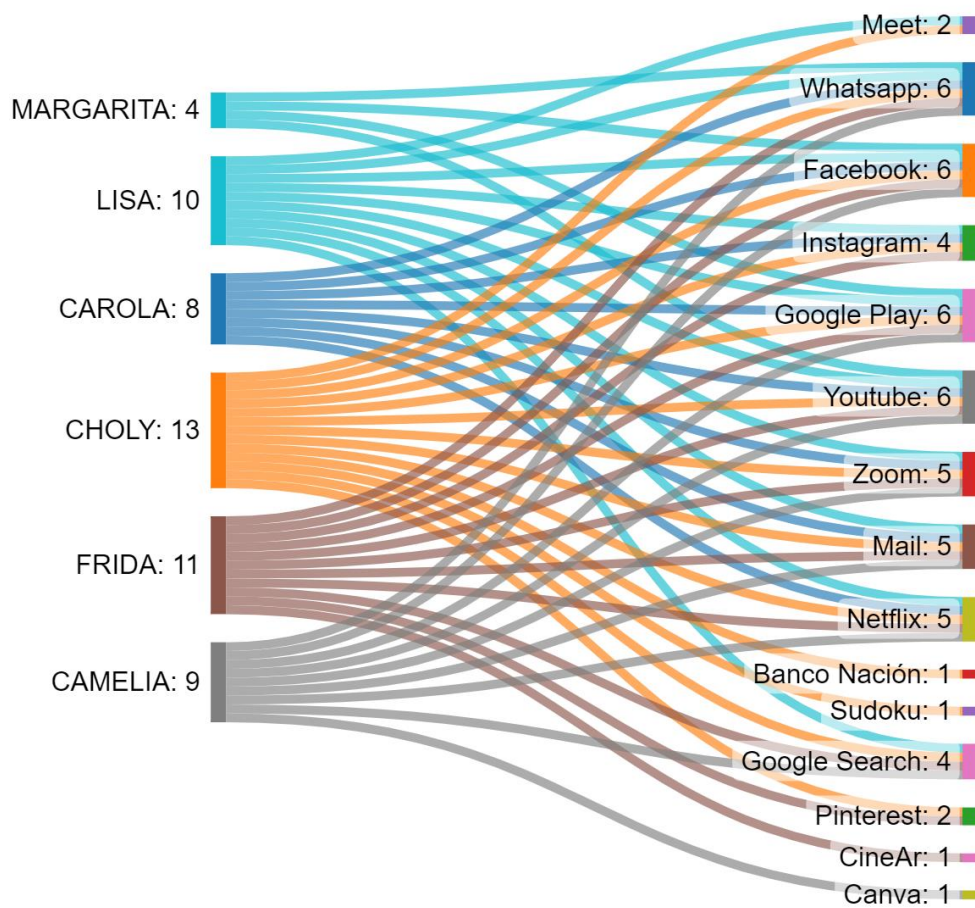
Choly tiene 66 años. Vive sola hace años en la zona oeste de San Carlos de Bariloche. Tiene tres hijos, una hija y diez nietos. Referido a la cantidad de dispositivos, cuenta con radio, televisión, computadora, celular y Tablet. Es una participante que posee un amplio abanico de aplicaciones y dispositivos que le facilitan llevar a cabo sus actividades cotidianas, entre las que se incluye el acceso a la información, el sostenimiento de vínculos personales y la preservación de su salud. Choly rescata la importancia del rol de los intermediarios entre sus usos y las nuevas aplicaciones. Al igual que Carola, la usuaria integra el grupo de PAMI y folklore.

Margarita tiene 70 años y vive en la zona oeste de San Carlos de Bariloche junto a su marido y su hija. Nació en una localidad de la costa de la provincia de Buenos Aires. Su trayectoria educativa consta de estudios primarios y actualmente está jubilada; sin embargo, realiza trabajos ad honorem en el barrio donde reside hace años. En cuanto al acceso de dispositivos, la participante dispone de radio, televisión y los celulares correspondientes a cada integrante de la casa. Así mismo, es la única de las seis participantes que utilizó conectividad mediante los datos del celular.

3.2. Repertorio de medios de las participantes

Acorde a lo presentado en el apartado anterior, a continuación, se exponen una serie de diagramas con el fin de poder visualizar los datos de las participantes obtenidos en las entrevistas I y II. Esta sección busca presentar y agrupar los datos de todas ellas a partir de representaciones gráficas y fragmentos que se fueron recopilando a lo largo de la investigación con el fin de poder constituir los perfiles de las usuarias.

Todas las participantes poseen a un dispositivo celular inteligente con el que acceden a las siguientes aplicaciones (Figura XVI):



Made with SankeyMATIC

Figura XVI Diagrama de repertorio de medios de las participantes

A pesar de que las participantes tienen trayectorias educativas y laborales diversas, se puede observar que todas ellas comparten un conjunto de aplicaciones que incluyen: WhatsApp, Facebook, YouTube, Instagram y Google Play utilizadas por Margarita, Lisa, Choly, Carola y Frida. Además de estas, Google Search, Gmail y Netflix son también comunes en este grupo. Sin embargo, Margarita y Choly usan menos aplicaciones de las mencionadas en comparación con las demás.

La tercera aplicación más popular es Instagram, la cual es utilizada por Lisa, Choly y Frida. Esta red social es empleada principalmente para compartir fotos y videos, y para interactuar con otros usuarios. Sin embargo, la mayoría de las participantes no la emplea ni para visualizar ni producir contenido pese a acceder a ella, tal como se registra en el siguiente fragmento de la entrevista:

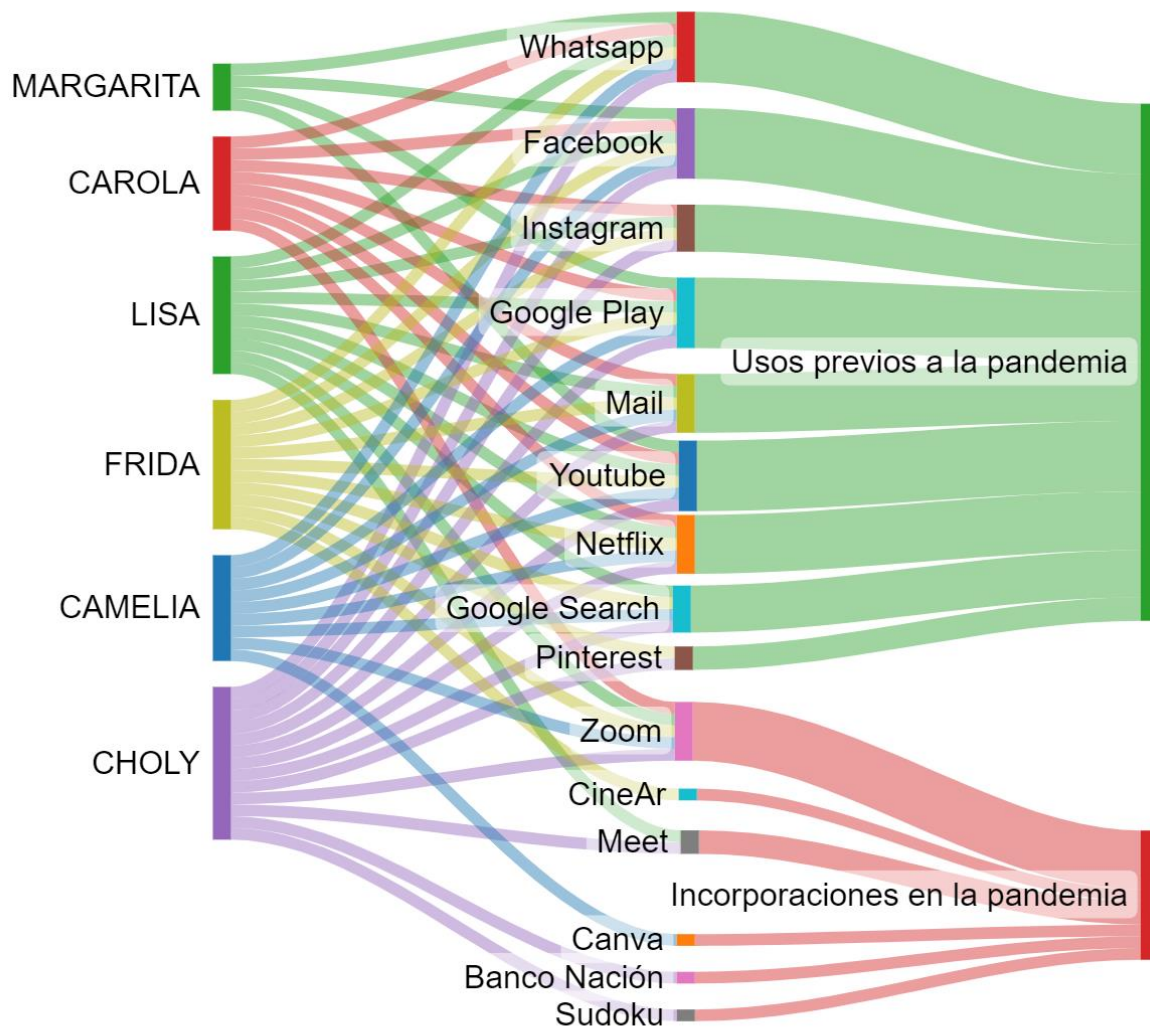
Tengo abierto un Instagram que no lo uso todavía porque no, o sea, me genera como cierta inseguridad entonces. Pero sí lo tengo abierto digamos, pero no lo estoy usando (Lisa, entrevista I, minuto 14:47)

En este fragmento perteneciente a la participante Lisa se comprende el valor que tiene Instagram dentro de su repertorio de aplicaciones. De igual forma sucede en el testimonio de Frida, quien tampoco utiliza la plataforma. Por su parte, Choly registra la aplicación como un medio de entretenimiento y aprendizaje:

No la busco por mi cuenta en Instagram, por ejemplo, sigo a muchos pintores que pintan acuarelas por me gusta a mí pintar acuarela, entonces eso sí lo sigo en Instagram. Busco más ese tipo de cosas y en Youtube también a veces sí hay un tutorial también lo miro (Choly, entrevista II, minuto 4:18)

En relación con otras participantes, Choly y Frida se destacan por la preferencia de ciertas aplicaciones divergentes. Principalmente, utilizan Pinterest y Google Meet. Sin embargo, es preciso señalar que, entre ellas, también presentan distinciones en su repertorio de aplicaciones: Choly incorporó Canva, mientras que Frida sumó a sus medios la plataforma de transmisión de contenidos en línea (*streaming*) Cine.Ar. Esta distinción de aplicaciones refleja sus preferencias personales como así también exhibe la diversidad de herramientas que emplean para tareas y/ entretenimientos cotidianos.

Las usuarias utilizaron una serie de plataformas y dispositivos articulados a los que se considera como repertorio de medios. Sin embargo, se advierten una serie de cambios y la incorporación de aplicaciones durante el aislamiento. Con una perspectiva microdiacrónica, se presenta la siguiente figura, que evidencia los cambios en los usos durante la pandemia (Figura XVII):



Made with SankeyMATIC

Figura XVII Diagrama de incorporacion de aplicaciones en pandemia

En la figura, se observa con claridad las aplicaciones usadas antes de la pandemia, pero, sobre todo, se exhibe la incorporación de las nuevas aplicaciones y su gran incidencia en las prácticas de las participantes en la pandemia, ya que estas plataformas permitieron hacer actividades que antes se realizaban de forma presencial. Zoom y Meet fueron las que tuvieron una mayor presencia en sus usos diarios, y una de las actividades principales fue gimnasia. En el siguiente fragmento, la entrevistada indica que Zoom fue el medio que le permitió seguir con la actividad física:

El Zoom. Porque uno de mis hijos da clase de gimnasia me hace hacer algunos ejercicios por Zoom. El Meet también - eh eso es lo que me acuerdo bueno tengo además Pinterest (Choly, entrevista I, minuto 6:08)

En el caso particular de Lisa, la plataforma de videoconferencia Meet le permitió continuar con su labor de psicopedagoga:

Con un solo nene el otro día hicimos una videollamada y charlamos de nada, me mostró juguetes, me mostró cosas que está haciendo, pero porque él se enganchó con eso, pero, en general, no (Lisa, actividad mediagrama, minuto 6:25)

No obstante, Lisa afirma que el medio por el que ha intentado realizar sesiones de psicopedagogía no ha sido funcional, prefiere a través del envío de mensajes de WhatsApp a los familiares de sus pacientes para estar a disposición.

A diferencia de estas participantes, una de ellas tenía usos previos de las plataformas de videoconferencia. Sin embargo, para Camelia, pese a su disponibilidad, el acceso se vio perjudicado por detalles técnicos de su computadora, como se señala a continuación:

No la usaba de antes menos el Hangouts por Gmail porque eh la computadora está muy lenta entonces por Skype em- el sonido iba muy diferido con la imagen entonces mi hijo mayor propuso el Hangouts, pero los demás de antes Skype videollamada, todo eso de antes (Camelia, entrevista I, minuto 7:53)

De este modo, vemos que Camelia no solo presenta un repertorio más amplio de aplicaciones de videollamadas, sino que además expone un cambio de plataforma con el fin de mejorar su acceso.

Además, al igual que Choly, esta participante también ha incorporado la herramienta digital de IPROSS⁵ al repertorio de aplicaciones que emplea:

Bajé la aplicación de Mi IPROSS no es que no la tenga es que la baje la puedo consultar, pero en realidad no he ido al médico ahora tengo un control, pero no lo hago por IPROSS lo hago de forma particular (Camelia, entrevista I, minuto 10:44)

De este modo, durante la investigación, se observa la instalación de nuevas aplicaciones. Durante la actividad del mediagrama, Choly señala la descarga de la plataforma del Banco Nación (BNA+) gracias al acompañamiento de su hija, que

⁵ Sigla con la que se denomina al Instituto Provincial del Seguro de Salud.

ejerce un rol de mediadora. Dado que en el dispositivo celular se le dificulta la visualización de la aplicación, indica que la emplea en la computadora. Así mismo, sumó a su repertorio de aplicaciones un juego llamado Sudoku.

En cuanto a Canva, se trata de una nueva aplicación cuyo fin es la elaboración de imágenes diseñadas. Según indica Choly, no la había utilizado previamente:

Hablé con una chica para ver para usar el Canva. Es un programa para imágenes así que -qué sé yo- aprender más todo. Es interesante la verdad y es una facilidad importante (Choly, entrevista II, minuto 17:44)

Por último, en la pandemia, la plataforma WhatsApp ha resultado una herramienta de alta funcionalidad para todas las participantes, como será abordado en las siguientes secciones. Sin embargo, destaca particularmente la reconfiguración de una de las actividades en las que participaban Carola, Choly y Margarita de manera presencial para realizar actividad física. Ante las medidas de aislamiento, el grupo de Gimnasia de PAMI comenzó a enviar actividades con ejercicios cognitivos en un grupo de WhatsApp, tal como se ve en la Figura XVIII, que complementaban los ejercicios físicos a través de videollamadas:



Figura XVIII Juego cognitivo del grupo PAMI facilitado por Carola

Esta información permite visibilizar que las usuarias pueden ser consumidoras de contenido (como sucede con el uso de Pinterest en el caso de Choly) como así también productoras (incorporación de la herramienta de producción multimedia Canva). Aunque en este caso, no se pudo llevar a cabo completamente el segundo rol. Esto expone el modo en que a algunas de las usuarias no les alcanza con observar, consumir, sino también intentan producir contenido (como sucede también en el caso de Choly, quien tiene trayectoria en prácticas de escritura digitales en el blog).

Es importante destacar que estos cambios en el uso de aplicaciones pueden ser influenciados por diversos factores, como el crecimiento y evolución de la tecnología, como así también por las necesidades y preferencias de cada persona. Al estudiar los patrones de uso de las aplicaciones, es posible obtener información valiosa sobre cómo las personas interactúan con la tecnología en su vida cotidiana en contexto de aislamiento social preventivo. En este caso se observa en mayor medida un tipo de perfil consumidor de contenido, es decir que, en su mayoría, las participantes no se constituyen como productoras de contenido, sino más bien se produce un incremento de intercambios interaccionales con sus interlocutores y sus respectivas actividades personales.

3.3. Horarios y espacios de las prácticas digitales

Dado el contexto particular de recogida de los datos, las condiciones en las que se llevaron adelante las prácticas digitales antes de la pandemia no son las mismas que surgieron en el aislamiento. Por lo tanto, un aspecto de suma importancia en este estudio son los horarios y espacios en que se desarrollan las prácticas digitales en contexto de pandemia.

En este apartado se analizarán los datos obtenidos a partir del cuadro “Un día de tu vida”. Los datos muestran que las participantes utilizan sus teléfonos celulares en todos los espacios de la casa, aunque localizan sus usos en espacios comunes (como la cocina y el comedor). En los casos en que poseen computadora de escritorio, la utilizan para realizar algunas actividades específicas (reuniones laborales, lectura de correos electrónicos, búsqueda de materiales para clases, además de actividades de tiempo libre, como clases de gimnasia por Zoom o participación en redes sociales) y

esto implica una localización fija dentro del hogar (dormitorio o escritorio). En los casos en que poseen computadora de escritorio, la utilizan para realizar algunas actividades específicas (reuniones laborales, lectura de correos electrónicos, búsqueda de materiales para clases, además de actividades de tiempo libre, como clases de gimnasia por Zoom o participación en redes sociales) y esto implica una localización fija dentro del hogar (dormitorio o escritorio).

En cuanto a la distribución horaria, a partir de la visualización de los cuadros, es posible afirmar que los datos de las participantes presentan un registro horario promedio hasta las 21:30 hs. Si bien los usos de dispositivos se dan durante todo el día, por la mañana se concentran las actividades relacionadas con lectura de diarios, trámites y/o actividades laborales, mientras que las comunicaciones familiares (videollamadas con hijos/as y nietos) se desarrollan en los horarios vespertinos.

Para ilustrar esto tomaremos el cuadro “Un día de tu vida” realizado por Camelia:

Hora aproximada	¿En qué lugar de la casa?	¿Por qué medio?	¿Con quiénes?	¿Sobre qué tema? / ¿Con qué propósito?
9 hrs.	cocina	computadora	Lectura diarios digitales. Búsqueda en internet	Situación Covid 19. Noticias locales varias y de El Bolsón. Precios de elementos para la casa. Recetas. Investigación sobre algunos temas históricos o geográficos o de otra índole.
10 hrs.	Living, u otro lugar si uso el teléfono celular.	Teléfono fijo y celular	Conversación con mi madre	Situación local y país. Temas familiares. Propósito de entretener a mi mamá y saber cómo se encuentra.
Después de 10 hrs.	Escritorio	Computadora	Uso de Facebook: lectura de publicaciones de amigos/as y de grupos que integro (trekking, amantes de la montaña (italianos), grupo de italo parlantes, grupos de venecianos). Publicación de artículos en mi página.	Temas generales con amigos/as: situación en cuanto a la pandemia, artículos personales, artículos de interés general. Grupos: temas propios de cada grupo. Comentario de publicaciones.
Desde 10 hrs. En adelante a lo largo del día.	Cualquier lugar Living	Celular Teléfono fijo	Chat con amigas (en forma individual y/ o grupal). Llamadas por celular a amigas, videollamadas individuales en forma alternativa.	Intercambio de información general. Comentario de situaciones personales. Videollamadas: para vernos de vez en cuando. Para distraernos.

			Conversación por teléfono fijo con alguna amiga. (Las llamadas tanto por teléfono fijo como por celular no las realizamos todos los días)	
Después de 10 hrs.	Cualquier lugar	Celular	Chat con mi hijo mayor	Para sabe cómo está, lo que hace, estar cerca.
A la tarde, a veces	Escritorio	Computadora	Facebook Uso de internet	Idem anterior
18 hrs.	Living	Teléfono fijo o celular	Conversación con mi madre.	Para distraerla y saber cómo está. Le cuento mi día y alguna novedad.
Sin horario	Cualquier lugar	Celular	Chat o llamadas por celular con integrantes de la familia.	Para saber cómo están todos, comentar alguna información.
Después de 20 hrs.	Living / Escritorio	Celular/ computadora	Videollamadas con mi hijo mayor o uso de Skype o de Hangout para conversar.	Además de propósitos ya escritos, para vernos, distraernos.

Figura XIX Cuadro “Un día de tu vida” de Camelia

Camelia sitúa sus usos diarios mayormente con su dispositivo mediante interacciones con sus allegados. Con respecto al uso de la computadora en el escritorio, se observa que luego de las 10 horas de la mañana la utiliza de forma reiterada dado que es la forma que elige para búsqueda de materiales en Internet y lectura de redes como Facebook (ya que le resulta más cómodo):

qué sé yo... uno está más con el Facebook emm- leo todos los periódicos locales em- a nivel nacional miro Página/12, alguna vez Infobae pero si como que antes uno por uno ahí un mirab- yo leía un solo periódico local y por ahí alguna noticia que me aparecía en el Facebook y nada más, pero ahora es como que uno consume más este- artículos periodísticos, está más tiempo o por lo menos yo estoy más tiempo con la computadora, eh... con la televisión [...] en la compu lo veo más grande, tengo mejor imagen digamos (Camelia, Entrevista I, minuto 5:20 a 8:41)

El empleo del celular para conversaciones con amigas por WhatsApp y también videollamadas se produce en diferentes sectores del hogar durante el transcurso del día.

3.4. Estudio de caso: análisis contrastivo de dos usuarias

Para dar cuenta de la diversidad que presentan las participantes en el acceso a los dispositivos, el contacto con diferentes interlocutores y las funciones que realizan a través de aplicaciones, se analizarán datos obtenidos en las entrevistas y los mediagramas de dos perfiles de usuarias: Choly y Margarita. Esto es debido a que ambos perfiles presentan un contraste de los usos digitales.

3.4.1. Perfiles de usuarias

A raíz de la articulación de los datos producidos en la investigación, se pudo captar la riqueza de dos perfiles que en su naturaleza resultan ser diferentes en cuanto a los accesos, las trayectorias y las motivaciones. Por ejemplo, la apropiación de las tecnologías de Choly se inició gracias a su propio interés en cuanto al aprendizaje digital ya que esto fomenta su actividad mental, según su propia percepción. Esto se dio mediante la observación de prácticas digitales de sus nietos, a quienes les solicitó que le enseñen y no que le realicen las actividades:

No-no yo les pido a mis nietos. No les pido que me lo hagan, les pido que me lo expliquen. Si veo que me olvido anoto, pero así me manejo. Siempre pregunto, pero no que me lo hagan ellos, si no que yo averiguo como se hace y aprendo (Choly, entrevista I, minuto 5:37)

De esta forma, ella aprende a hacer las cosas por sí misma y no depende de los demás. Además, menciona que, si se olvida de algo, lo anota, lo que muestra su interés en recordar y no perder la información aprendida.

De igual modo Choly señala los diferentes aprendizajes de otras áreas en los que ha participado mediante la tecnología. Entre ellos, se destaca un curso que se lleva a cabo una vez por semana y que se centra en la meditación, pero también se han dado otras herramientas. Como se mencionó, la usuaria sostiene la importancia del ejercicio físico y del autoconocimiento para estar al tanto de su sintomatología.

Ese curso es los jueves. Estaba viendo precisamente sobre meditación así que después los otros videos han dado otras herramientas. Siempre habla del ejercicio físico, este... esas cosas que se puede conocerse a uno mismo, saber cuáles son los síntomas (Entrevista uno, minuto 11:58)

Por su parte, Margarita tiene un gran carácter reflexivo en cuanto a sus propios usos digitales, ya que es consciente de que no utiliza algunas herramientas tecnológicas y

se arrepiente de no haberlas aprendido. Sin embargo, menciona que su hija o su marido pueden hacer estas tareas por ella. Esto indica que puede estar perdiendo oportunidades y recursos por no estar familiarizada con algunas tecnologías.

En síntesis, a partir de la extracción de fragmentos a lo largo de las actividades previas es posible dilucidar actitudes diferentes hacia la tecnología y el aprendizaje de habilidades tecnológicas. Mientras Margarita reconoce la importancia de la tecnología, pero se arrepiente de no haber aprendido más al respecto, Choly muestra una actitud de adaptación y aprendizaje constante para enfrentar nuevas situaciones.

En cuanto a los repertorios de dispositivos y aplicaciones, en el primer mediagrama se observa, en primera instancia, en el centro de la imagen a la participante (Choly). En un segundo nivel externo, la rodean los dispositivos a los que accede: televisor inteligente, celular inteligente, computadora y tablet. Luego, en un tercer nivel, se comprende el repertorio de aplicaciones de la usuaria: WhatsApp, Facebook, Netflix, Instagram, Amazon, Twitter, Zoom, Meet, Google, PlayStore, Paquete Office, YouTube y Pinterest. En el último nivel, se observan, en color negro, los interlocutores (personas con las que sostiene una comunicación mediante diferentes aplicaciones y dispositivos) y, en rojo, las funciones (acciones que no implican una interacción, sino más bien un desarrollo de alguna actividad) que se llevan a cabo con las aplicaciones y sus respectivos dispositivos:

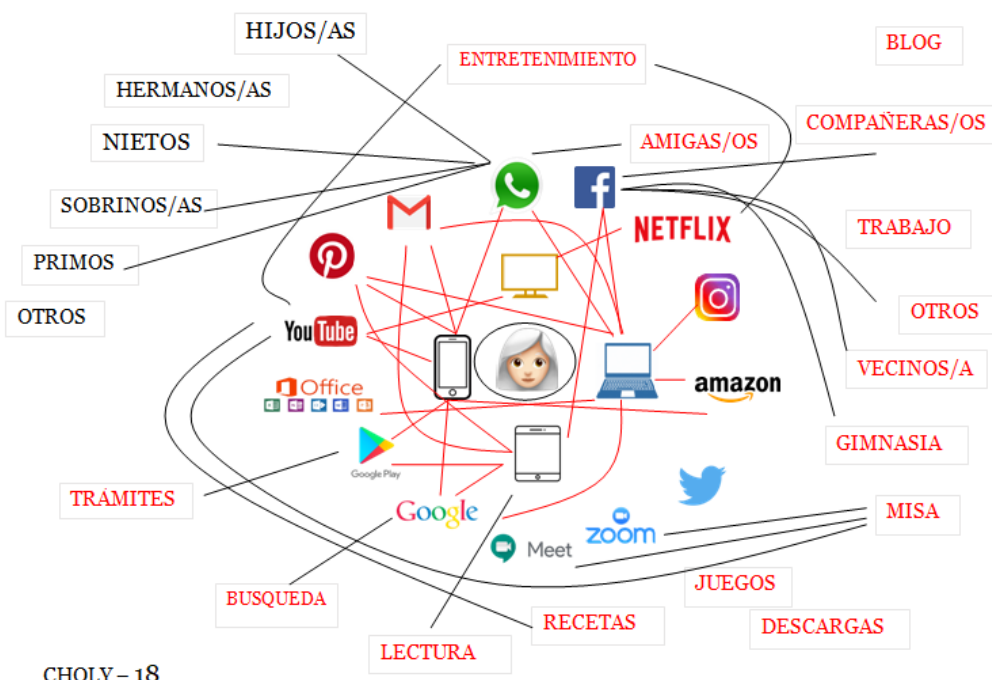


Figura XX Mediagrama de Choly

En este caso, se observa un amplio uso de aplicaciones y la participante tiene un mayor acceso a los dispositivos; diferencia las redes según los interlocutores: WhatsApp es utilizado con sus hijos, nietos, sobrinos y amigos mientras que su red en Facebook constituye a vecinos y compañeros. La plataforma Instagram la utiliza como un espacio de consumo general, allí busca contenido relacionado con acuarela, decoración y nutrición.

Al momento de la realización del mediagrama, la participante no registró dentro de las funciones las categorías de trabajo (debido a su condición actual de jubilada), tampoco la de juegos pese a haber sido mencionado en las entrevistas. Así mismo, se preguntó por la función de descargas, ya que eso podía derivar en otros posibles usos no previstos; sin embargo, la entrevistada solo mencionó la incorporación de la aplicación IPROSS, dada la imposibilidad física para concretar trámites:

Me he manejado, sí- la aplicación no funciona del todo bien, pero sí-sí me he manejado [con IPROSS]; también se pueden hacer consultas por WhatsApp (Choly, entrevista I, minuto 10:03)

En este caso, se observa la multiplicidad de medios involucrados en un mismo trámite: la aplicación de WhatsApp funciona como un intermediario entre la participante y los trámites que realizaría en la plataforma de IPROSS.

Por otra parte, el mediagrama de Margarita arroja una imagen diferente (Figura XXI):

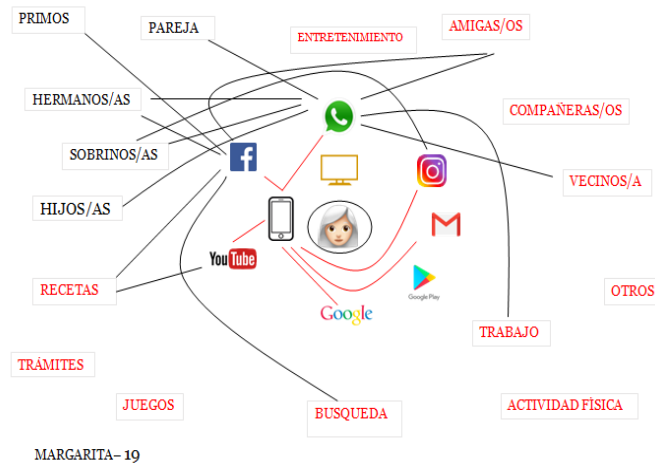


Figura XXI Mediagrama de Margarita

En este caso, pese al poco acceso a dispositivos, Margarita tiene un abanico más reducido de aplicaciones que le permite comunicarse con sus interlocutores más cercanos dentro de WhatsApp (esposo, hija, sobrinos y amigos) y con quienes tiene menos contacto, lo hace vía la aplicación Facebook (amigos no especificados y primos). En Instagram se observa solo un tipo de interlocutor (sobrinos) pero allí también usa la aplicación como motor de búsqueda de recetas y personas de su interés.

En el mediagrama final de Margarita, se pueden ver determinadas funciones que no están asociadas a ningún dispositivo/aplicación. Se trata de aquellas funciones que se mencionaron en las primeras etapas de la investigación, pero, al indagar en mayor profundidad en esta instancia, se observa que la participante no las realiza directamente. Por ejemplo, al momento de la realización de la entrevista I y II Margarita tenía la posibilidad de acceso a la actividad de gimnasia vía Zoom (por tener un teléfono inteligente, Zoom se convierte en una aplicación disponible). Sin embargo, esto no implica automáticamente acceso (ya que necesita descargarlo), como así tampoco el uso efectivo de la aplicación. Retomando lo que plantea Valdivia (2021), es necesario hacer una distinción entre la *disponibilidad* y el *acceso* a los usos de las

tecnologías, ya que “tener” no implica “usar”. Margarita forma parte del grupo de WhatsApp de PAMI a través del cual se envía el enlace para la realización de las actividades físicas, es decir que es un recurso que tiene disponible. No obstante, por cuestiones de acceso, en términos de conocimiento, a la plataforma de videollamada, no la incorpora dentro de sus prácticas digitales.

En el mismo sentido, en el caso de la función de realizar trámites, la participante recurre a un mediador (su marido) que le permite gestionarlos. De esta manera, resuelve su necesidad no a través de la apropiación de una nueva práctica digital, sino delegando la tarea en sus redes de apoyo.

3.4.1.2 Prácticas de literacidad de Choly y Margarita

Con el pasar de los años, las prácticas de lectura se han redirigido a los dispositivos móviles, pese a ello en esta investigación se registraron prácticas de literacidad “tradicionales” en la usuaria Choly:

No... sí, en papel también - em no, en libro más me resulta más cómodo sí, en el libro leo, sí-sí. Mirá me gustan mucho las novelas eh, hace poco leí *El médico* ahora estoy leyendo el chocolate caliente de las madres eh cuentos de cuentos mm no se e una autora chilena que no me acuerdo el nombre (Choly, Entrevista II, minuto 1:55).

Sumado esto, también se consideró dentro de las acciones las prácticas de escritura dentro de sus actividades:

Hubo un tiempo que tenía un blog y también ahí sí miraba mucho más lo que escribía, era más formal. Te das cuenta depende de qué estás haciendo (Choly, Entrevista II, minuto 8:44).

En este caso, el ejercicio de escritura involucra un tiempo anterior la pandemia, a pesar de ello la usuaria lo considero como un uso previo de producción de texto digital.

Margarita menciona que sus prácticas de lectura en el marco digital son a través del recibimiento de imágenes relacionada a la lectura religiosa del día. Del mismo modo la participante consume diarios locales como lo es "Bariloche 2000" y "Diario Rio Negro". La usuaria concluye que el tipo de lectura ejercido gira en torno a las necesidades de la gente de su barrio, por ejemplo, las condiciones climáticas locales:

Como te digo, las dos lecturas son, en realidad, leer cómo está, cómo se va manejando el tema, también de la nieve, las necesidades de la gente. Me ocupo mucho en el barrio de las necesidades de la gente (Margarita, entrevista II, minuto 3:00).

De igual modo, Margarita lee las publicaciones sobre testimonios de vida (muchos de ellos espirituales) y sobre temas religiosos a través de la plataforma Facebook.

Otras de las acciones de Margarita que se destaca es la suma de amigos en Facebook, aquí solo acepta tener amistad con personas que conoce en su entorno o que son familiares y amigos cercanos. De esta manera, asegura que su círculo de amigos en Facebook está compuesto por personas que le resultan confiables y que conocen su forma de ser y pensar:

Gente que no conozco siempre son toda gente conocida de acá de mi entorno o mis familiares e hijos (Margarita, entrevista II, minuto 1:41).

Por lo tanto, también se observa que las participantes las utilizan como medio de lectura a través del seguimiento de publicaciones. Margarita se refirió a las de contenido de tipo político. En este sentido, la actividad del mediagrama permitió expandir esta sección. Durante su realización, afirmó:

No me gustan los comentarios estúpidos, este... políticos y todo ese tipo de cosas no sigo a nadie (Margarita, actividad mediagrama, minuto 10:42).

Siguiendo con estos lineamientos en torno al consumo de noticias negativas, Choly también evita todo tipo de contenido trágico relacionado con la muerte. La participante afirma que bloquea ese tipo de publicaciones. Lo mismo sucede con el fanatismo político que circula en las redes:

Contenido trágico, muerte y sinceramente a la gente que publica esas cosas la bloqueo cosa de no verla. Las publicaciones este ese tipo de cosas trato de evitarlo y la gente mucho los que son fanáticos de alguna idea política también (Choly, entrevista II, minuto 3:36).

Aquí la participante pudo haber llevado a cabo algún tipo de procedimiento como lo es dejar de seguir o quitar el me gusta de la página. En cuanto a perfiles de personas se refiere, las participantes pudieron haber eliminado de la lista de amigos, dejado de seguir o en el peor de los casos bloquear a dicha persona.

Choly no publica historias u otro contenido en Instagram, solo mira o contesta cuando alguno de sus hijos publica una foto de sus nietos u otra cosa que le interese.

Los estados de WhatsApp, sí, de Instagram eso de la historia, no. Es que, en Instagram, honestamente, yo no publico... solamente miro o contesto cuando uno de mis hijos pone una foto de mis nietos, esas

cosas. Muchas veces imágenes textos o por ahí recibo una cosa que me causa gracia y la reenvío. Depende de que porque por ejemplo a veces alguna noticia importante de prevención o algo así uno lo comparte en general me las comparten (Choly, entrevista II, minuto 13:00)

La usuaria prefiere compartir noticias importantes de prevención o temas relevantes, también está al tanto de las publicaciones de sus nietos. Además, menciona que recibe imágenes y textos por WhatsApp, y, en ocasiones, reenvía aquellos contenidos que le causan gracia o que considera interesantes. Su actividad en redes sociales parece estar más enfocada en la recepción de información que en la publicación de contenido propio, y solo comparte aquello que considera relevante o interesante para su círculo social.

Choly difunde publicaciones, principalmente, en Facebook con sus amigos. Afirma que comparte cosas que le interesan, chistes y todo lo que sea positivo. La usuaria ha dejado de difundir contenido en Facebook debido a las respuestas inesperadas o negativas que ha recibido. Gracias a ello ha implementado del bloqueo dentro de sus acciones digitales:

La gente que publica esas cosas la bloqueo cosa de no verla, las publicaciones de ese tipo de cosas trato de evitarlo y la gente mucho los que son fanáticos de alguna idea política también... porque yo entiendo que uno tenga un partido de ser fanático, me parece mal ya sea en el futbol la religión en lo que sea (Choly, entrevista II, minuto 3:36)

Por lo tanto, en general, Choly no escribe mucho en las redes sociales y prefiere interactuar de manera más personalizada con amigos y familiares a través de WhatsApp.

Durante la investigación se les pidió a las participantes guardar el contacto de la investigadora dentro de la aplicación WhatsApp para así tener un acceso a los estados y observar qué recursos (difusión y reenvío de información) llevaban a cabo dentro de esta interfaz.

La comparación de ambas participantes a partir de las visualizaciones permite distinguir un contraste entre las prácticas de literacidad de las participantes en relación con sus trayectorias educativas y laborales. En el caso de Choly, egresada universitaria en ciencias, exdocente destacó en el transcurso de la actividad que había tenido oportunidades previas con el uso de ciertas herramientas digitales como el Hotmail y

herramientas de procesador de texto. Esto se pudo demostrar en la implementación del cuadro “Un día de tu vida”, ya que tras recibirlo tuvo que adaptar el formato a un documento Word (el formato original era Texto de OpenDocument) y logró resolver la tarea. Mientras que Margarita, quien como se dijo, tiene una trayectoria educativa más limitada ya que llegó a completar la escuela primaria, no presenta un uso de dichas herramientas: para completar la tabla de la actividad del cuadro “Un día de tu vida”, la usuaria necesitó el acompañamiento de la investigadora, a través de la estrategia de dictarle las respuestas por llamada de WhatsApp.

3.4.2. Distribución de usos en las aplicaciones

A partir de los datos presentados a través de los mediagramas y las entrevistas, fue posible la realización de un recorte para la visualización de dos aspectos importantes de las usuarias: los interlocutores y las funciones. Estos diagramas permiten una representación inmediata entre los roles que le asigna la usuaria a la aplicación a partir de una necesidad determinada. El diagrama es la representación de todas las actividades (Entrevista I y II, cuadro “Un día de tu vida”, mediagrama) presentadas a lo largo de la investigación.

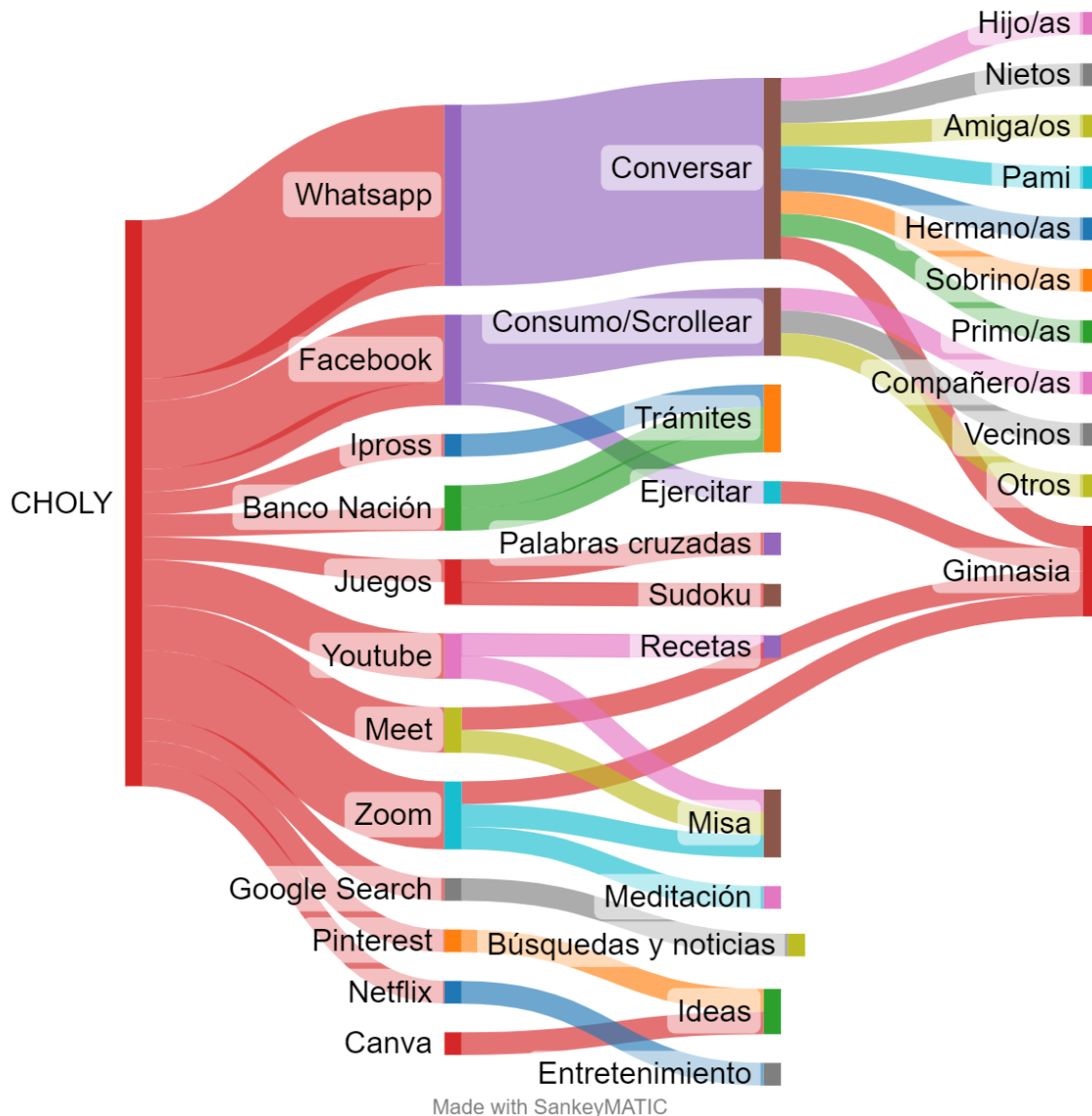


Figura XXII Diagrama de usos de Choly

Si bien Choly presenta un gran número de personas con quienes interactúa (hijo/as, nieto/as, amigo/as, PAMI hermano/as, primo/as) en WhatsApp y en Facebook (compañero/as, vecinos, otros) muestra una mayor concentración de uso en las funciones, distribuido en diferentes aplicaciones. Por ejemplo, la misa transcurre en cuatro aplicaciones: WhatsApp, Facebook, Zoom y YouTube. De una forma similar sucede con gimnasia, la cual es realizada mediante WhatsApp (aquí más a modo de interacción a través de un grupo), Facebook, Meet y Zoom. Por lo tanto, los

interlocutores no ocupan el mayor número de usos digitales, sin embargo, desarrolla un mayor uso de funciones en otras aplicaciones.

Por lo tanto, Choly emplea principalmente su teléfono móvil para comunicarse con amigos y familiares a través de la aplicación de mensajería instantánea WhatsApp. Dentro de esta aplicación, la utiliza para comunicarse con sus amigas y su familia. Con estos interlocutores conforman varios grupos dentro de la plataforma señalada. Incluso ha participado en retiros espirituales y talleres a través de WhatsApp tales como la realización de un taller de juego de memoria dentro a través de un grupo de WhatsApp:

Lo que pasa es que las amigas de acá sí tengo los teléfonos y tengo grupo de WhatsApp con ellas o con mi familia también. He hecho retiros espirituales por WhatsApp, ahora viste como todo se hace así hice un-estoy haciendo un taller juego de memoria. Este ahí también tengo otro grupo minuto (Choly, Entrevista II, minuto 6:20)

En la plataforma Facebook, Choly difunde contenido, tales como chistes, especialmente con sus amigas. La participante utiliza esta red social para mantenerse en contacto con amigos y conocer nuevas personas con intereses similares:

Sobre todo, en Facebook si comparto porque tengo más amigas que es otro tipo de gente que encuentro en Facebook entonces ahí sí comparto algo que me interesa eh o un chiste em dentro de todo lo que sea positivo. De WhatsApp también sí, claro, yo estaba hablando de porqué el teléfono lo uso más para WhatsApp o para... es raro también a veces miro Instagram, video de YouTube, pero no lo uso tanto para eso (Choly, Entrevista II, minuto 4:52)

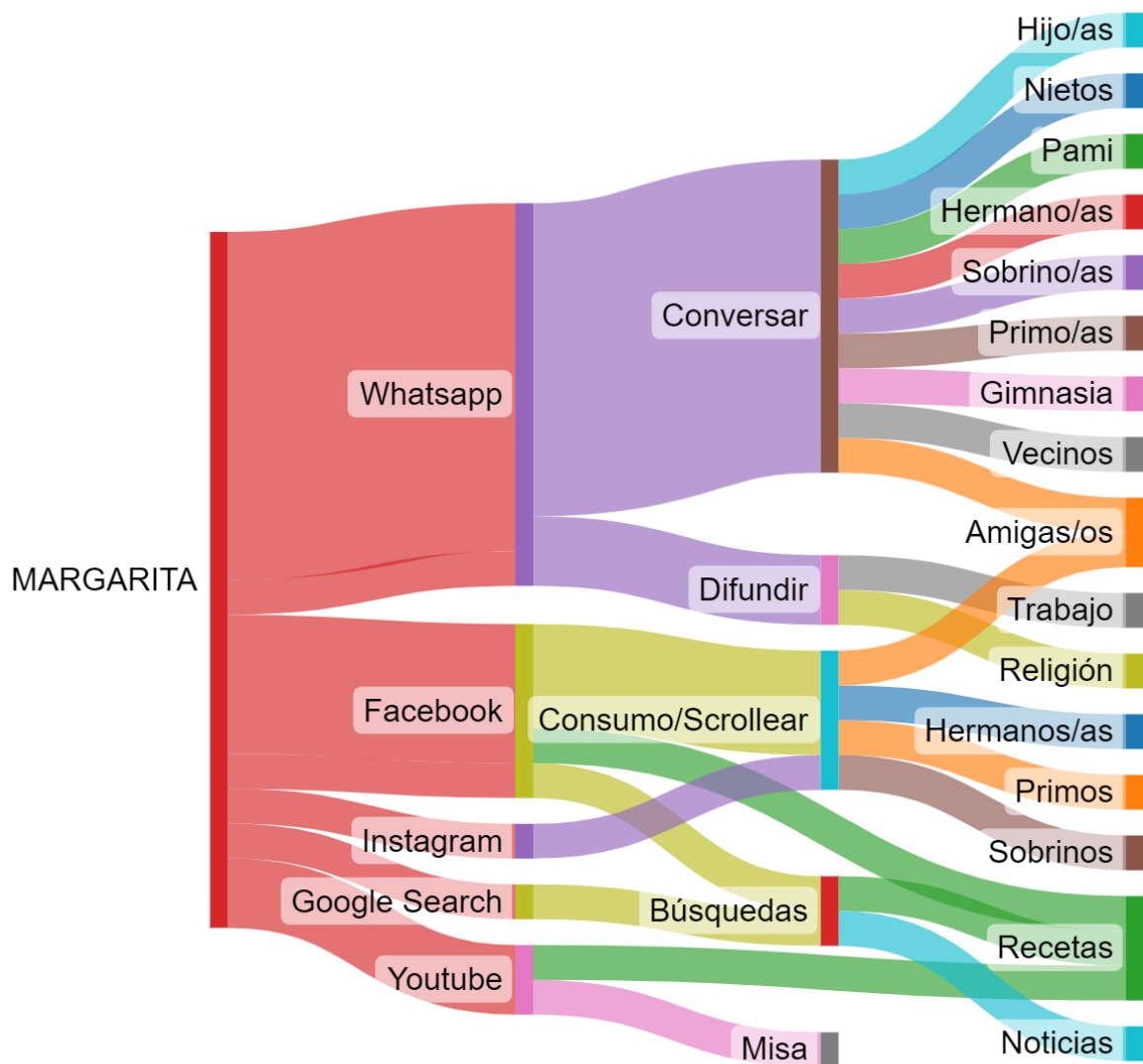
Por lo tanto, en la usuaria Choly predomina el uso de Facebook para mantenerse en contacto con amigos y compartir contenido positivo, y utiliza WhatsApp para comunicarse con amigos y familiares para estar al tanto de sus quehaceres, así como para participar en actividades en línea.

En cuanto al uso del Google Play, existen diversas aplicaciones que se han descargado que involucran usos alternativos, no descritos hasta el momento en el trabajo, tales como los juegos. Choly hace uso de uno de ellos a través del dispositivo celular (palabras cruzadas y Sudoku). También juega al solitario por medio de la computadora.

En cuanto al Google Search, o el buscador de Google, la participante ha notificado su uso para búsquedas generales. Hay que recordar que Choly evita, en lo posible, el

contenido negativo, por lo que por su propia cuenta no hace búsqueda de noticias. Se informa lo justo y necesario a través de información de terceros.

Los usos de Margarita en la segunda visualización presentan una distribución de información diferente a la del diagrama presentado en el apartado anterior como lo indica la siguiente figura:



Made with SankeyMATIC

Figura XXIII Diagrama de uso de aplicaciones de Margarita

El diagrama de Choly (Figura XXIII) presenta una gran cantidad de interlocutores en diversas plataformas (WhatsApp, Facebook e Instagram). Esto implica una mayor densidad de uso a partir de los datos presentados

Margarita utiliza WhatsApp principalmente con su hija, pareja, grupo de PAMI primos, amigos, hermanos, trabajo, Este medio es utilizado para difundir y recibir contenido religioso y comunitario. La usuaria tiene todo configurado en WhatsApp, incluyendo grupos para amigos, familiares, gimnasia, coro, comedor y otros. Esto indica que la participante utiliza la aplicación de mensajería instantánea para mantenerse en contacto con varias comunidades y grupos importantes en su vida. WhatsApp le es una herramienta útil para mantenerse conectada con su entorno social.

No, porque yo tengo todo-todo puesto en el WhatsApp, todo lo que es parroquia, familia, amigos, grupos de gimnasia, grupo de coro, grupo de comedor, grupo de todo, están en el WhatsApp (Margarita, entrevista II, minuto 9:48)

A diferencia de Choly, incluye dentro de su repertorio interlocutores en WhatsApp la difusión de contenido religioso y comunitario (trabajo) e incorpora a su repertorio a sus vecinos (a diferencia de Margarita la cual mantiene contacto con sus vecinos vía Facebook).

Facebook, la segunda aplicación más utilizada por ella, la emplea al igual que WhatsApp con sus amigas. En cuanto el trabajo, corresponde a su labor solidaria *ad honorem* que realiza en dos espacios diferentes: en la parroquia y en Cáritas.

YouTube es una plataforma ampliamente escogida por Margarita. La usuaria la incorpora dentro de su repertorio de medios para la visualización de las transmisiones en vivo de las misas, pero también utiliza la aplicación para la búsqueda de recetas. La plataforma le otorga la oportunidad de conectarse con su fe a través de la misa en tiempo real, al mismo tiempo que le permite explorar nuevas recetas y técnicas culinarias.

Por otro lado, la usuaria utiliza Google Search para acceder a las noticias. De esta forma, la herramienta le permite mantenerse informada sobre los eventos actuales y obtener información relevante de fuentes confiables. Google Search se ha convertido en una de las principales fuentes de acceso a la información, permitiendo así estar al tanto de los diferentes acontecimientos en torno a la pandemia y otros temas

subyacentes que sean importantes en su contexto. En cuanto a Instagram, Margarita lo utiliza principalmente para mantenerse al tanto y comunicarse con sus sobrinos.

En conclusión, Margarita presenta una concentración de usos en la aplicación WhatsApp. Las aplicaciones restantes no complementan la totalidad de sus usos como sí sucede con la plataforma de mensajería instantánea. Sin embargo, los datos de Choly exponen una mayor cantidad de usos digitales distribuidos. sus interlocutores como con sus funciones que se llevan a cabo a través de diferentes aplicaciones como WhatsApp, Facebook, YouTube, Meet, Zoom, Pinterest, Mi IPROSS, BNA+, Sudoku. Si bien, ambas participantes sostienen sus usos a lo largo del día, como lo indica el cuadro. Por lo tanto, registran prácticas digitales similares, pero con diversa amplitud de funciones en WhatsApp. Esta última plataforma Margarita la utiliza como medio amplio en el que lleva a cabo sus actividades solidarias, comunitarias en el caso de la junta vecinas y también sostiene sus vínculos familiares y amistosos vía este medio. Así mismo, sustenta al igual que Choly su práctica religiosa a través del uso de otras aplicaciones como YouTube, Facebook y Meet en el caso de Choly.

3.4.3. Reconfiguraciones en las prácticas

En este apartado se procederá al análisis de las acciones que realizan las participantes en las aplicaciones existentes dentro de sus repertorios de medios y sus respectivos cambios. Por acción se comprende todo procedimiento (bloqueo, difusión, búsquedas, publicación, lecturas entre otras) que se lleve a cabo mediante un dispositivo dentro de una plataforma determinada en la pandemia y que haya atravesado cambios a lo largo de la investigación. El propósito de este apartado es poder generar un análisis de las prácticas digitales y sus respectivos usos específicos en determinadas aplicaciones, como así también dispositivos y observar si éstos han sufrido un cambio, en cuanto nuevas implementaciones y/o transformaciones.

3.4.3.1. Publicación de estados de WhatsApp

En el caso de Choly, aunque no fue posible acceder a los estados que publica, en algunas de las capturas de pantalla que envió a la investigadora se registra la acción “responder el estado” en conversaciones de WhatsApp. Es decir que la usuaria interactúa con el instrumento que les posibilita a los usuarios de WhatsApp presenciar la actividad digital de sus contactos por veinticuatro horas.



Figura XXIV Captura de pantalla de un estado de Choly

Por su parte, Margarita hace un uso importante la difusión a través de estados de WhatsApp y describe su uso de la siguiente manera:

Uso el estado de WhatsApp, lo uso con todo espiritual. No las comparto de otros lados, me las comparten, algunas son escritas y otras con imágenes religiosas, otras con personas otras con niños con niñas (Margarita, entrevista II, minuto 18:10)

Por lo tanto, la participante no difunde mensajes o imágenes de otras fuentes, sino que les llegan de otros usuarios. Estos mensajes pueden ser escritos o incluir imágenes religiosas, personas, entre otros. Margarita menciona que el tipo de icono que utiliza para expresarse en su estado depende de la situación, y que si es algo relacionado con el cristianismo o simplemente un saludo señala lo siguiente:

Bueno, depende la situación, viste, depende si es algo cristiano, pongo las manitos juntas y algunas con una flor y las manos juntas, un corazón aparte y no mucho o algunas con flores que dicen bendiciones y buen día (Margarita, entrevista II, minuto 21:40)

Margarita incorpora los estados de WhatsApp a partir de la observación de la práctica de sus hermanas y sobrino. Desde entonces, ha recibido muchos elogios por su contenido.

Como ya se ha expuesto en los apartados anteriores, Margarita constituye su perfil de usuaria a partir de un fuerte carácter religioso, por lo tanto, sus prácticas de lectura rondan en torno a la Biblia y los evangelios todas las mañanas. La usuaria no difunde mensajes o imágenes de otras fuentes, sino que les llegan de otros usuarios. Además, indica que recibe materiales relacionados con el tópico señalado de más de 20 personas, con quienes comparte este tipo de contenido y discute el evangelio. Señala que difunde este tipo de contenido con aquellos que piensan totalmente opuesto a ella. De todos modos, la aplicación Whatsapp no es la única plataforma que utiliza para esta acción, también acude a la mensajería de Facebook, Messenger, para compartir este tipo de contenido:

Tengo un montón de... tengo más de 20 personas que le comparto cosas de dentro de eso porque se con personas que son espirituales y no por eso no tengo que gente que piense totalmente opuesto. Por WhatsApp siempre por WhatsApp, a veces uso Messenger también (Margarita, entrevista II, minuto 6:23)

Estos mensajes pueden ser escritos o incluir imágenes religiosas, personas, entre otros, tal como se ve en la siguiente figura:



Figura XXV Estado de WhatsApp de Margarita

No obstante, el mayor descubrimiento radica en la implementación de una nueva herramienta dentro de la opción estado de WhatsApp. A lo largo de la investigación, como participante–investigadora se pudieron identificar cambios en sus usos en el transcurso de la pandemia. Se observó que la participante solo difundía contenido mediante imágenes, no producción escrita. Sin embargo, a fines del año 2022, se registró por primera vez el uso de escritura en los estados de WhatsApp. En este caso, la difusión de estado se focaliza en la convocatoria de una colecta en donde se especifica la situación de las personas necesitadas:



Figura XXVI Estado de WhatsApp escrito de Margarita

En esta oportunidad, la usuaria realiza una sugerencia de difusión hacia sus contactos y vuelve a resaltar el tema principal, la donación de abrigos. Tal como ha señalado, la pandemia del COVID-19 ha afectado su vida y su trabajo comunitario en la parroquia Virgen Misionera. Su trabajo en este lugar es voluntario y se enfoca en brindar servicios sociales a las personas necesitadas en su comunidad, incluyendo un comedor de abuelos y la organización Cáritas. Debido a su edad y condición asmática, se le ha

restringido el acceso a la parroquia y a sus actividades comunitarias, lo que fue difícil para ella ya que está acostumbrada a tener un papel activo en la comunidad.



Figura XXVII Segunda elaboración escrita del estado de Margarita

A pesar de las restricciones, la entrevistada ha tratado de mantenerse conectada con su comunidad a través de medios digitales. Ha compartido fotos y audios con sus colegas sobre donaciones que recibieron para bolsitas de ayuda, expresando su alegría y esperanza en medio de la pandemia. Aunque la pandemia ha sido difícil sigue manteniendo los lazos con las personas de su comunidad:

Me mandaron la foto de lo que habían donado una institución y bueno recontenta agarre y le mandé un audio; “hola, chicas, estoy feliz y espero que ustedes también estén felices, pero vean la foto que me acaban de mandar todo esto es para las bolsitas que vamos a armar”, una cosa como esa, por ejemplo (Margarita, entrevista II, minuto 13:37)

La acción compartir es fundamental para llevar a cabo las tareas comunitarias mencionadas en el apartado anterior. Así mismo, la siguiente producción de estado registra la misma hora de publicación que la captura de pantalla anterior. Esto demuestra la velocidad de producción de texto presentada en la plataforma WhatsApp.

Esto conlleva una nueva ampliación de usos de la aplicación WhatsApp, en donde la participante no solo observa, recibe contenido y lo difunde, sino que también lo crea. Es decir que la usuaria no solo es consumidora sino también productora.

Por su parte, Choly también integra, dentro de sus prácticas digitales, un aspecto religioso. A raíz del aislamiento, sus primeros contactos con la misa fueron vía Meet y Zoom, Esta última no pudo utilizarla debido a problemas técnicos audibilidad. Sin embargo, al momento de la realización de la última actividad con la participante (mediagrama) a fines del año 2020, esta práctica espiritual se trasladó a la plataforma de YouTube:

En el Meet, miraba la misa ahora ellos instalaron el WhatsApp, em no perdón el YouTube así que ahora lo miro en YouTube. Meet lo usaba para escuchar misa, pero ahora en este momento no lo estoy usando (Choly, actividad mediagrama, minuto 4:11)

Aquí se observan dos cuestiones; la primera de ellas muestra que la participante tiene la posibilidad de resituar su práctica a otra plataforma, que por diferentes motivos puede acceder a su práctica. Segundo, la participante solo consume contenido religioso, no lo difunde como sucede en el caso de Margarita.

3.4.4. Incorporación de recursos multimodales en los chats

A lo largo de la investigación, se han tomado los chats desde la toma del primer contacto hasta el último encuentro. A través de las siguientes capturas de pantalla se observa una serie de acciones registradas en todo el recorrido de datos. Esto permite identificar diferentes habilidades requeridas para la utilización de los medios disponibles.

En primer lugar, como ha sido señalado, se registra la facultad de respuesta de mensaje vía cualquier modalidad, ya desde la primera toma de contacto en WhatsApp en Choly y Margarita. Ahora bien, en sus mensajes las participantes utilizan diferentes recursos multimodales. Uno de ellos, en el que nos vamos a centrar, son los stickers.

Si bien la aparición del sticker fue en el año 2018, en la pandemia se registró un gran incremento dentro por parte de los usuarios (Cantamutto y Vela Delfa, *en prep.*). La plataforma WhatsApp incentivó su uso gracias a que el 21 de abril del 2020

implemento nuevos stickers “Juntos en casa”⁶. Sin embargo, en los primeros chats de Choly y Margarita con la investigadora (en este caso el 17 de junio) no se observa el envío de stickers:

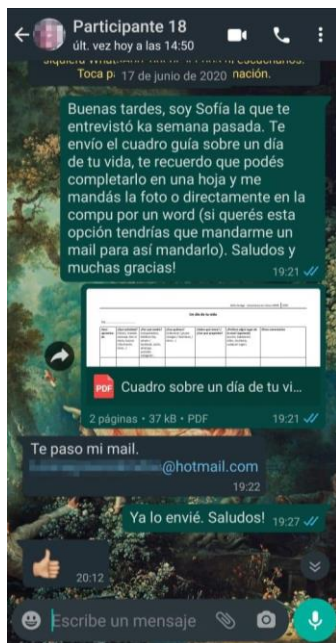


Figura XXVIII Segunda captura de pantalla de Choly

De todas formas, con el pasar de los meses y la toma de contacto a través de diferencias instancias, se observó el uso de stickers de ambas participantes. En los primeros mensajes, como lo muestra la captura de pantalla, se implementó el uso del emoticón (la mano con el dedo apuntando hacia arriba), pero ninguna de las dos partes hizo envío de los stickers. Pese a ello, con el transcurrir del tiempo Choly y Margarita demostraron la incorporación de este recurso:

⁶ Recuperado en <https://blog.whatsapp.com/staying-connected-through-stickers?lang=es>



Figura XXIX Tercera captura de pantalla de Choly



Figura XXX Captura de pantalla de Margarita

En estos casos, las participantes implementan los stickers en las instancias de apertura y cierre de mensajes, afianzando así el vínculo con la interlocutora (en este caso, la investigadora). Así mismo, se puede contemplar el fenómeno de “entextualización” de los sticker (Cantamutto y Dambrosio, 2023). Como plantean las autoras, la elección de determinados stickers forma parte de su identidad como usuarias, que ha sido constituida a lo largo del tiempo en función de variables sociolingüísticas como la edad, el trabajo, el entorno y sus trayectorias educativas y digitales.



Figura XXXI Cuarta captura de pantalla de Choly

La posibilidad de observar acciones dentro de las aplicaciones permitió analizar la apropiación, a lo largo del período que duró la investigación, de recursos multimodales disponibles dentro de una misma plataforma (WhatsApp). Los ejemplos muestran que ambas participantes tienen en su haber un repertorio multimodal en los que se incluye el uso de emoticones y stickers, y que este se amplió a lo largo de la pandemia a partir de una intensificación del uso de la aplicación para una multiplicidad de actividades cotidianas, debido al aislamiento.

3.4.5. Conclusiones del análisis

A partir del análisis realizado en este capítulo, es posible identificar regularidades en las prácticas digitales de las participantes, así como particularidades relacionadas con sus repertorios de medios disponibles y con sus necesidades y propósitos sociales. La mirada global muestra que todas las usuarias comparten las mismas motivaciones: mantener el contacto con sus seres queridos, gestionar necesidades de la vida cotidiana y comunitaria y desarrollar actividades de entretenimiento y aprendizaje para cuidar

su salud mental. En el caso de Margarita, la motivación se basa en las responsabilidades (roles) que debe cumplir dentro de su comunidad, por ejemplo, los donativos que desarrolla Cáritas (como sucede con Lisa), el comedor de los abuelos, y las respectivas tareas que lleva adelante dentro de la junta vecinal. En el plano digital, difunde contenido religioso para que sus interlocutores accedan a esa información. Por su parte, tanto en los usos de Carola, como en los de Choly, Camelia y Frida, se observa que, al no tener un rol determinado por fuera de sus necesidades individuales, su motivación parte desde un criterio individual en cuanto a las tareas y prácticas que desarrollan a lo largo de su cotidianidad. Esto se observa en el aprendizaje constante de nuevas disciplinas como talleres (meditación, INTA⁷, entre otros) y la implementación de nuevas aplicaciones de entretenimiento dentro de su repertorio de plataformas (Canva, CineAr).

Así mismo, se observa de forma general que el cambio más importante en el uso de tecnologías digitales no estuvo asociado a las comunicaciones con familiares y amigos, que ya se realizaban a través de aplicaciones previamente a la pandemia, sino a la incorporación de las plataformas (Meet, Zoom, WhatsApp, Facebook) para sostener las actividades cotidianas que antes realizaban presencialmente (gimnasia, cursos).

Por lo tanto, a partir del análisis se puede afirmar que las participantes han podido resolver cuestiones esenciales tales como los intercambios de información con los interlocutores como así el intercambio con entidades institucionales. De tal modo, a partir del registro del repertorio de medios alcanzado a lo largo de la investigación, se puede observar la diversificación de aplicaciones como así también la ampliación de usos de una misma aplicación, como sucede con WhatsApp en todos los casos presentados (posiblemente, la usuaria Margarita no hubiese imaginado continuar con sus actividades comunitarias de esta forma, sin embargo, como se vio, el avance de la tecnología permitió la ejecución digital de sus prácticas cotidianas). Además, no se reconocieron tantos usos recientes de nuevas aplicaciones, sino más bien una incrementación en el empleo de las aplicaciones existentes.

⁷ Sigla que corresponde a Instituto Nacional de Tecnología Agropecuaria.

La exposición de los perfiles de Choly y Margarita ratificó esta hipótesis, y destacó que otros aspectos tales como las variables sociales, como el nivel educativo y la condición laboral (jubilación), no inciden en la densidad de uso, aunque sí repercuten en la variedad de dispositivos y plataformas disponibles en cada participante. Esto se evidencia en el contraste entre Choly, quien presenta una mayor diversidad de dispositivos (celular, televisor inteligente, computadora y Tablet) y aplicaciones (Canva, Instagram, WhatsApp, Facebook, Youtube, Instagram, IPROSS, BNA+, Meet, Pinterest, Netflix, Canva) y Margarita, quien solo dispone de un teléfono celular y su repertorio de aplicaciones es menor (Facebook, WhatsApp, Instagram y Youtube). Sin embargo, esta participante presenta una fuerte densidad de uso, que no radica en la cantidad de aplicaciones, sino en la explotación de una aplicación en particular, en este caso WhatsApp, para gestionar acciones en la comunidad religiosa y en la junta vecinal de la que es partícipe.

Respecto al aprendizaje, Choly presenta una incorporación digital autónoma basada en interés y no en necesidad. Anota lo que aprende demostrando así su compromiso en el aprendizaje activo en diferentes áreas, como el diseño y la meditación. Por otro lado, Margarita tiene presente que no utiliza determinadas herramientas tecnológicas por desconocimiento (tal como ha sucedido con la realización del cuadro “Un día de tu vida”), y reconoce que es fundamental su conocimiento en el contexto actual. Adoptando una perspectiva microdiacrónica, se vio que a lo largo del período del estudio ambas usuarias implementaron el uso del sticker. Eso significa que las participantes conocen y adoptan los nuevos recursos multimodales que surgen con la actualización de la tecnología.

4. Conclusiones

El propósito de esta tesis fue investigar las prácticas digitales de un grupo de adultas mayores con el objetivo de comprender y visibilizar su desarrollo dentro del marco de la pandemia. Para ello se produjeron y analizaron los datos obtenidos gracias de una metodología diversa que involucró un enfoque cualitativo y permitió visualizar los repertorios de medios y aplicaciones utilizados por las participantes en la cuarentena, y relacionarlos con las prácticas sociales que mantuvieron (y otras que incorporaron) durante ese período.

Dentro de los instrumentos para la recolección de datos, se emplearon un cuestionario inicial (técnicas de entrevistas guiadas y semiestructuradas), el cuadro "Un día de tu vida" para obtener un (auto)registro detallado del uso de tecnologías en la vida cotidiana y la recopilación de capturas de pantalla de la mano junto con el mediagrama para la construcción perfiles de usuarias de las participantes. Todo el material se organizó digitalmente para la ejecución del análisis y su respectiva presentación⁸.

A partir del análisis realizado, es posible afirmar que las adultas mayores ya utilizaban medios digitales en 2020, previo al comienzo del estudio, y que no fue la pandemia un motor de inserción al mundo digital, sino más bien de expansión de los usos previos. En ese sentido, y a diferencia de lo que plantean los estudios sobre brechas digitales, la edad no es una limitante para la participación en las interacciones en la esfera virtual: pese a las dificultades, las participantes se han desenvuelto sin inconvenientes en lo digital y han podido mantener sus actividades cotidianas a través de las mediaciones tecnológicas a lo largo del aislamiento social preventivo y obligatorio. De igual modo, las trayectorias socio – educativas no son una variable que afecte de manera determinante los usos actuales de las participantes. Si bien se observa que las usuarias que han tenido acceso a estudios superiores (Lisa, Carola, Camelia y Choly) presentan usos previos en procesadores de texto y tienen acceso a una computadora, esto no influye en términos de densidad de uso diario. Esto se debe, en parte, a que

⁸ La principal limitación metodológica (pensada desde un enfoque etnográfico tradicional) de este trabajo se relaciona con el aislamiento social y obligatorio en el que se vio implicada la población argentina. El distanciamiento poblacional provocó una modificación momentánea en la toma de datos resultando así una investigación etnográfica digital en su totalidad. Si las circunstancias hubiesen sido presenciales, como se ha observado en otros trabajos, se hubiera permitido la realización de las entrevistas de forma presencial con grabador y las prácticas digitales se hubiesen observado presencialmente de forma individual y grupal.

muchas de estas prácticas estaban ligadas a lo laboral-profesional, es decir que son usos que no implementan en su cotidianidad actual dado que se encuentran jubiladas o trabajan menos.

En términos de aprendizaje la investigación demostró el rol fundamental de los mediadores, muchos de ellos familiares, para la realización de trámites, y para la apropiación de nuevas herramientas digitales que se presentaron a lo largo del aislamiento (por ejemplo, la digitalización de los trámites con las obras sociales). Estas redes de apoyo significaron un gran aporte en términos de usos en la cuarentena, y no solo en la resolución de necesidades sino también en cuestiones de interés personal tales como actividades de autoconocimiento, o realización de cursos.

Otro de los aspectos a considerar dentro de los datos encontrados está relacionado con las motivaciones que impulsan los usos digitales de las participantes. Como se vio en el capítulo 3, todas las aplicaciones se utilizan a partir de una necesidad de comunicación con sus seres queridos (WhatsApp), pero además aparecen otros motivos de uso como el entretenimiento (Youtube, Facebook, Pinterest y Facebook), el conocimiento de nuevas disciplinas (INTA⁸ y cursos de meditación, por ejemplo) y las cuestiones solidarias (Cáritas y junta vecinal). Otro descubrimiento que emerge dentro de las motivaciones es el aspecto religioso: las usuarias lograron adaptar su práctica católica mediante dispositivos (celular y computadora) y aplicaciones como Youtube, Meet y WhatsApp.

Así mismo, este trabajo indagó sobre la dimensión generacional en la realización de prácticas digitales en la que registramos tres aspectos. Por un lado, respecto del uso de la aplicación Instagram (la cual cinco de las seis participantes tienen a su disposición), no hay mención a la producción de publicaciones o historias propias, solamente consumo de contenido relacionado con los sobrinos (en el caso de Margarita) y nutrición (Choly). Por lo tanto, se comprueba que hay diferencias generacionales asociadas a las aplicaciones: mientras los jóvenes eligen TikTok e Instagram (Cantamutto, 2023), no se observa este uso de estas aplicaciones por parte de las adultas mayores.

Por otro lado, dentro de los usos digitales se encuentra otra diferencia etaria en cuanto al uso de graficones. La función de los stickers que se registraron tanto en las capturas de pantalla personales y las individuales con la investigadora es la de fórmulas de

saludo. Sin embargo, no se observó el uso de los stickers con movimiento ni con meme como sí sucede con los usos en jóvenes y adultos (Cantamutto, 2023).

El último aspecto que caracteriza y sitúa a las prácticas digitales generacionalmente son los horarios en los que se emplean las tecnologías a lo largo del día. En los cuadros de las seis participantes, las horas registradas exponen que las prácticas digitales comienzan a las 8 de la mañana y concluyen a las 12 de la noche a más tardar. Por el contrario, los estudios indican que los jóvenes, durante la pandemia, llevaron a cabo sus prácticas digitales con un arco temporal mayor, incluidas las horas de la madrugada (Roche, 2023).

En síntesis, esta tesina de grado buscó hacer un aporte a los estudios sociales del lenguaje en un campo poco desarrollado en el mundo hispanohablante, como lo son los estudios en torno a las prácticas comunicativas digitales de adultos mayores. A través de un estudio de caso, permitió un abordaje situado de las prácticas digitales de las participantes, que mostró cómo las tecnologías están imbricadas en la vida cotidiana y son medios para la participación en las actividades sociales relevantes para cada persona. De esta manera, en línea con el enfoque ciberpragmático y la sociolingüística de las interacciones digitales, se aleja de toda división tajante entre los “mundos” en línea y fuera de línea que caracterizaba los estudios tradicionales de las prácticas digitales en las primeras décadas del siglo XXI.

Este es un tema de investigación en constante cambio y con muchas aristas a indagar (tales como aspectos pragmáticos e interaccionales) que ameritan la realización de nuevos estudios a futuro.

Bibliografía

- Androutsopoulos, J., Artamonova, O. (2019). Smartphone-Based Language Practices among Refugees: Mediational Repertoires in Two Families. *Journal for Media Linguistics*, 4 .1 -31.
- Atorresi, A., y Eisner, L. (2021). Escritura e identidad: perspectivas socioculturales. *Enunciación*, 26, 14-35. DOI: <https://doi.org/10.14483/22486798.17128>
- Barton, D. y Hamilton, M. (1998). *Local Literacies. Reading and Writing in One Community*. Routledge.
- Bazerman, Ch., Applebee, A., Berninger, V., Brandt, D., Graham, S. Matsuda, P., Murphy, S., Wells. (2018). *The Lifespan Development of Writing*. National Council of Teachers of English. Illinois, USA.
- Benítez Larghi, S y Winocur, S. (Coords) (2016). *Inclusión digital: Una mirada crítica sobre la evaluación del modelo Uno a Uno en Latinoamérica*. Buenos Aires: Teseo, p. 85-120.
- Benítez Larghi, S. y Ugarte, D. (2019). Más allá de nativos e inmigrantes. Trayectorias generacionales de apropiación de internet en dos conglomerados urbanos de Sudamérica. *Question/Cuestión*, 1(64).
- Blommaert, J., & Backus, A. (2013). Superdiverse repertoires and the individual. In I. de Saint-Georges & J. J. Weber (Eds.), *Multilingualism and multimodality: current challenges for educational studies* (pp. 11–32). Sense.
- Blommaert, J. (2018). *Durkheim and the Internet: On Sociolinguistics and the Sociological Imagination*. Bloomsbury Academic.
- Blommaert, J., Brandehof, J., Nemcova, M. (July 2018). New modes of interaction, new modes of integration: A sociolinguistic perspective on a sociological keyword. *Plenary paper, International Congress of Linguists (ICL20)*, Cape Town, South Africa.
- Blommaert, J. (2021). Comprender la sociedad a través del lenguaje: una nueva mirada sobre los grupos sociales y la integración (Trad. L. Eisner). *Enunciación*, 26, 37-54. DOI: <https://doi.org/10.14483/22486798.16908>.
- Bou-Franch, P. y P. Garcés-Conejos Blitvich (ed). (2019). *Analysing Digital Discourse: New Insights and Future Directions*, Cham, Palgrave Macmillan, pp. 105-131.
- Bowen, L. M. (2011). Resisting age bias in digital literacy research. *College Composition and Communication*, 586-607.
- Bowen, L. M. (2018). Composing a further life: Introduction to the special issue. *Literacy in Composition Studies*, 6 (2).

- Bucholtz, M & Hall, K. (2008) All of the above: New coalitions in sociocultural linguistics. *Journal of Sociolinguistics*. 12 (4): 401-431.
- Buckingham, D. (2010). Defining Digital Literacy. *Medienbildung in Neuen Kulturräumen*, 59–71. https://doi.org/10.1007/978-3-531-92133-4_4.
- Brandehof, J. R. (2014). *Superdiversity in a Cameroonian diaspora community in Ghent. The social structure of superdiverse networks*. (Master's thesis). Tilburg University, Tilburg. URL: <http://arno.uvt.nl/show.cgi>.
- Cardozo, C. Martin, A y Saldaño, V. (2017). Los adultos mayores y las redes sociales: Analizando experiencias para mejorar la interacción. *Informe Científico Técnico UNPA*. 9 (2): 1-29.
- Cano, F. (2010). Leer y escribir con las nuevas tecnologías. Brito, A. (coord.). *Lectura, escritura y educación* (83-119). Homo Sapiens.
- Cantamutto, L. y Vela Delfa, C. (2016). El discurso digital como objeto de estudio: de la descripción de interfaces a la definición de propiedades. *Aposta*. 69, 1-28.
- Cantamutto, L. (2018). *Estrategias pragmáticas de la comunicación por SMS en español bonaerense. Tesis de doctorado*. Universidad Nacional del Sur.
- Cantamutto, L., & Vela Delfa, C. (2018). Fórmulas de tratamiento en la mensajería instantánea: mecanismos de apelación en las conversaciones escritas de dos variedades de español. *Onomázein*, (NE IV), 142–160. <https://doi.org/10.7764/onomazein.add.05>
- Cantamutto, L y C. Vela Delfa (2019). Emojis frecuentes en las interacciones por WhatsApp: estudio comparativo entre dos variedades de español (Argentina y España). *Círculo de Lingüística Aplicada a la Comunicación*, 77: 107-136 <http://dx.doi.org/10.5209/CLAC.63282>
- Cantamutto, L. (2023). Estilo digital, lenguaje juvenil y gestión de vínculos: del lenguaje SMS al modo sticker. *Revista Argentina de Investigación Educativa*. 3 (5): 199-225.
- Cantamutto, L., y Vela Delfa, C. (2024, *en prensa*). La mensajería instantánea: la conversación por WhatsApp. En Parini, A. y Placencia, M. E. (eds.) *La comunicación digital en español* (cap. 5). Routledge
- Cantamutto y Vela Delfa (en prep.) Del emoticono al sticker. Tendencias en el uso de graficones en interacciones de Whatsapp en lengua española
- Castellano, L y De Miguel, A. (2010). Estereotipos viejistas en ancianos: actualización de la estructura factorial y propiedades psicométricas de dos cuestionarios pioneros. *International Journal of Psychology and Psychological Therapy* 10 (2), 259-278.

- Codó, E. Patiño, A. y Unamuno, V. (2012). Hacer sociolingüística etnográfica en un mundo cambiante. *Spanish in Context*, 9 (2): 167-190.
- Conway S. (2012). A cautionary note on data inputs and visual outputs in social network analysis. *British Journal of Management*, 25(1). pp- 102-117.
- Cope, B. y Kalantzis, M. (Eds.) (2009). *Ubiquitous Learning. Exploring the anywhere/anytime possibilities for learning in the age of digital media*. University of Illinois Press.
- Crossley, N. (2010). The Social World of the Network. Combining Qualitative and Quantitative Elements in Social Network Analysis. *Sociológica*, 1. pp.1-35.
- Cuesta, S. (2018). “¿El viejismo representa realmente a los adultos mayores?”: Un estudio a través del Rorschach. (Trabajo de integración final). Universidad Austral, Argentina.
- De-Matteis, L. (2016). Ejes para una discusión del uso ético de datos interaccionales escritos y orales obtenidos en línea. En: Cantamutto, L., del Río, G. y Striker, G. (comp.). *Actas de las 1eras Jornadas Nacionales de Humanidades Digitales: culturas, tecnologías, saberes*. FyL-UBA.
- D'Angelo, A., Ryan, L., Tubaro, P. (2016) Visualization in Mixed-Methods Research on Social Networks. *Sociological Research Online*, 21 (2), 15:1-4.
- Drahota, A., & Dewey, A. (2008). The sociogram: A useful tool in the analysis of focus groups. *Nursing research*, 57(4), 293-297.
- Dyers, C. (2014). Texting Literacies as Social Practices Among Older Women. *Per Linguam*. 30(1):1-17 <http://dx.doi.org/10.5785/30-1-535>.
- Estalella, A. y Ardèvol, E. (2007). Ética de campo: hacia una ética situada para la investigación etnográfica de internet. *FORUM: QUALITATIVE SOCIAL RESEARCH SOCIAL FORSCHUNG*. 8 (3),1-25.
- Gee, J. y Hayes, E. R. (2010). *Women and gaming: The Sims and 21st century learning*. Springer.
- Gee, J. P. (2018). Affinity spaces: How young people live and learn online and out of school. *Phi Delta Kappan*, 99(6), 8-13.
- Gil-Juárez, A. Vitores, A. Feliu, J y Vall-Llovera, M. (2011). Brecha digital de género: una revisión y una propuesta. *TESI*, 12 (2), 25-53.
- Gochenour, P. (2006). Distributed communities and nodal subjects. *New media & Society*, 8(1), pp. 33–51.
- Godoy, L. (2020). Estudiantes frente a sus textos: Dimensiones discutidas y revisadas en la escritura digital y colaborativa. *Revista ExLibris*, 9, 257-278.

- Giammatteo, M., Gubitosi, P. y Parini, A. (2018). *El español en red. Usos y géneros de la comunicación mediada por computadora*. Vervuert-Iberoamericana.
- Hamilton, M. (2006). Just Do It: Literacies, Everyday Learning and the Irrelevance of Pedagogy. *Studies in the Education of Adults*. 38 (2), 125-140.
- Heath, S. B., & Street, B. V. (2008). *On Ethnography: Approaches to Language and Literacy Research. Language & Literacy (NCRL)*. Teachers College Press. 1234 Amsterdam Avenue, New York, NY 10027.
- Hine, C. (2000). *Etnografía virtual*. Editorial UOC.
- Herring, S. (1996). Introduction. *Computer Mediated Communication. Linguistic, Social and Cross- Cultural Perspectives*. John Benjamins Publishing Company.
- Herring, S & Androutsopoulos, J. (2015). Computer-Mediated Discourse 2.0 En Tannen, D. Hamilton, E & Schiffrin, D. *The Handbook of Discourse Analysis* (128-151). West Sussex, UK: Bloomsbury Publishing
- Herring, S. (2005). Computer-Mediated Discourse. En Tannen, D. Hamilton, E & Schiffrin, D. *The Handbook of Discourse Analysis* (612-634). Oxford, UK: Blackwell Publishers Ltd. <https://doi.org/10.1002/9780470753460.ch32>.
- Herring, S. C. (2019). The coevolution of computer-mediated communication and computer-mediated discourse analysis. *Analyzing digital discourse: New insights and future directions*, 25-67.
- Iparraguirre, M y M, L. (Comps.). (2018). *Lectura, escritura y oralidad en la escuela*. Editorial UNRN.
- Kalman, J. & Rendón, V. (2016). Uso de la hoja de cálculo para analizar datos cualitativos. *magis. Revista Internacional de Investigación en Educación*. 9(18): 29-48 <http://dx.doi.org/10.11144/Javeriana.m9-18.uhca>
- Kalman, J. & Carvajal, E. (2020). Impact of the COVID-19 crisis on youth and adult literacy in Latin America and the Caribbean region. *Paper commissioned by the UNESCO Santiago Office*. Santiago: UNESCO Santiago.
- Kalman, J. y Hernández Razo, Ó. (2018), “La tecnología, la cultura escrita y el aprendizaje en dos microempresas en la Ciudad de México. Una mirada tras bambalinas” (versión en español de “The making of survival. Technology, literacy, and learning in two microenterprises in Mexico City”). Kalman, Judith (2018), *Leer y escribir en el mundo social* (277-298). CREFAL
- Kalman, J & Del, María & Lorenzatti, M & Blazich, G. (2022). Educación, desigualdad social e inclusión "Simposio Enseñar y aprender en diversos contextos sociales: culturas digitales y educación de adultos" *Entre virus y pandemias. La enseñanza de las Ciencias Biológicas en la educación de jóvenes y adultos*. 10.13140/RG.2.2.16173.41445.

- Kalman, J & Cantillo, E. (2022). La oferta de alfabetización de jóvenes y adultos ante la pérdida de la presencialidad durante la pandemia de Covid-19. *Revista del Instituto de Investigaciones en Educación*.13 (17): 111-123. DOI: <http://dx.doi.org/10.30972/riie.13176121>.
- Knobel, M., & Lankshear, C. (Eds.). (2007). *A new literacies sampler* (Vol. 29). Peter Lang.
- Lillis, T. (2013). *Sociolinguistics of writing*. Edimburgo: Edinburgh University Press.
- Lillis, T. (2008). Ethnography as method, methodology, and “Deep Theorizing” closing the gap between text and context in academic writing research. *Written communication*. 25(3): 353-388.
- Magadán, C. (2021). Textos figurados: apuntes sobre la escritura multimodal en intercambios adolescentes. *Enunciación*, 26, 102-119.
- McCarty, C., Molina, J. L., Aguilar, C. y Rota, L. (2007). A Comparison of Social Network Mapping and Personal Network Visualization. *Field Methods*, 19(2), pp 145–162. <https://doi.org/10.1177/1525822x06298592>
- Parini, A. y Giammatteo, M. (2014). *Lenguaje, discurso e interacción en los espacios virtuales*. FFyL-UNCuyo/SAL.
- Parini, A. y Giammatteo, M. (eds.) (2016). *El lenguaje en la comunicación digital*. Universidad de Belgrano.
- Palazzo, G. (2016). La participación estudiantil en entornos virtuales. Práctica discursiva juvenil y representaciones sociales en el caso de La toma UNT. En: Parini, A. y Giammatteo, M. (eds.), *El lenguaje en la comunicación digital* (95-123). Universidad de Belgrano
- Pochintesta, P., & Oddone, M. (2021). Las personas mayores durante la Pandemia COVID-19: políticas públicas y acceso a las tecnologías de la información y comunicación en Argentina. *Anthropologica*, 39(47), 289-310. <https://doi.org/10.18800/anthropologica.202102.011>.
- Prinsloo, M & Rowsell. (2012.). Digital literacies as placed resources in the globalised periphery. *Language and Education*. 26 (4): 271–277
- Roche, M. (2023). *Interacciones digitales entre estudiantes y docentes de Literatura y Arte en contexto de Enseñanza Remota de Emergencia* (2020-2021). Tesis de la Licenciatura en Arte y Sociedad. Universidad Nacional del Comahue. Disponible en: <http://rdi.uncoma.edu.ar/handle/uncomaid/17623>
- Robles-Ávila, S. y Moreno-Ortiz, A. (2019), *Comunicación mediada por ordenador: la lengua, el discurso y la imagen*. Cátedra
- Rowe, D. y Schleppegrell, M. (2017). Taking the long view in the Research of Writing. *Research in the Teaching of English*, 51 (3): 351-360.

- Ryan L., Mulholland J. & Agoston A. (2014). Talking ties: Reflecting on network visualisation and qualitative interviewing. *Sociological Research Online*, 19 (2) 16. <https://www.socresonline.org.uk/19/2/16.html>
- Sampietro, A. (2019), Cómo hacer palabras con emojis: sustitución y enfatización visual de vocablos en WhatsApp, *Revista de Estudios del Discurso Digital (REDD)*. 2: 1-33.
- Sharma, D. (2017). Scalar effects of social networks on language variation. *Language Variation and Change*. 29. pp. 393–418.
- Stuart, K., Botella, A. (2009). Corpus Linguistics, Network Analysis and Co-occurrence Matrices. *IJES*, Special Issue, pp. 1-28.
- Street, B. (1984). *Literacy in theory and practice*. Cambridge University Press.
- Tagg, C. y Lyons, A. (2021). Repertoires on the move: exploiting technological affordances and contexts in mobile messaging interactions. *International Journal of Multilingualism*, 18:(2) 244-266.
- Thurlow, C. y Mroczek, K. (2011). *Digital Discourse Language in a new media*. Oxford Univ. Press
- Traxler, J. (2018). Distance learning—Predictions and possibilities. *Education sciences*, 8(1), 35.
- Tubaro, P., Casilli, A. A. y Mounier, L. (2014). Eliciting Personal Network Data in Web Surveys through Participant-generated Sociograms. *Field Methods*, 26 (2):107-125.
- Valdivia, P. (2021). "Para que se actualicen": Procesos de apropiación digital en familia. *Revista del Instituto de Investigaciones en Educación*. 12 (15): 93-112.
- Verschueren, J. (2002). *Para entender la pragmática*
. Gredos
- Vold Alexander, K. y Androutsopoulos, J. (2021). Working with mediagrams: A methodology for collaborative research on mediational repertoires in multilingual families. *Journal of Multilingual and Multicultural Development*, 42(1), 1-18.
- Webster, J. y Marques de Silva, S. (2013) Doing educational ethnography in an online world: Methodological challenges, choices, and innovations. *Ethnography and Education*. 8(2):123-130.
- Welschinger, N. (2015) Nuevas tecnologías digitales en acción: “estar conectado” en la experiencia de jóvenes de sectores populares en el marco del programa Conectar Igualdad en el Gran La Plata. *Astrolabio*. 14: 435–460

Yus, F. (2010). *Ciberpragmática 2.0*. Editorial Planeta

Yus, F. (2021). La comunicación en la era digital. En Escandell Vidal, M. V., José Amenós Pons, J. y Ahern, A. K.(coords). *Pragmática* (pp. 608-623). Akal.

Zavala, V. (2009) La literacidad o lo que la gente hace con la lectura y escritura. D. Cassany (comp.) *Para ser letrados* (23-35). Paidós.

ANEXO 1



Figura XXXII Envejecimiento de la población mayor a 65 años por provincia según el censo nacional 2010



Figura 2: Envejecimiento de la población de adultos mayores por provincia, según censo nacional 2010

Figura XXXIII Envejecimiento de la población mayor a 80 años por provincia según el censo nacional 2010

ANEXO 2

Cuestionario Entrevista II

Registrar: nombre / edad / género / nivel de estudios

- Bueno, mi trabajo tiene que ver con la forma en que todos estamos pasando esta cuarentena y la forma de comunicarse en estos días... ¿vos cómo venís? ¿Te cambió mucho la rutina / la vida cotidiana? ¿Qué es lo que más cambió en tu opinión?
- ¿Trabajás actualmente? (Si responde que sí: “¿En qué?” Si no: “¿Y antes trabajabas afuera de tu casa?”) ¿Y con la cuarentena [ver cómo preguntar por los cambios]...?
- ¿Tenés hijos? ¿Cuántos? ¿Y nietos? (o si ya lo sabés, directamente: “¿cuántos hijos tenés?”)
- ¿En qué barrio vivís? ¿En casa o edificio de departamentos?
- ¿Estás viviendo con alguien? (¿Ya vivías con ellos o es durante la cuarentena?)
- ¿Estás saliendo a hacer compras o por alguna otra cuestión? ¿O te traen las cosas que necesitás?
- ¿Tenés internet en tu casa, o en el teléfono?

Disponibilidad tecnológica y uso de medios

- ¿Estás usando radio, televisión, computadora, celulares, en estos días? ¿Ya usabas antes? ¿Notás un cambio en estos días: más o menos que antes?
- ¿Con qué medios/dispositivos contás, son de uso tuyo individual o compartidos?
- ¿Lo usas para comunicarte con tu familia? ¿Cómo te comunicabas con ellos antes? ¿y cambió en algo ahora?
- ¿Y con amigos?

Trayectoria

- ¿Vos ya usabas algunos de estos recursos antes? ¿Lo hacías por trabajo, con amigos y familia...?
- ¿Cómo fue que arrancaste a usarlos? ¿Te resultó complicado? ¿Alguien te ayudó?
- Entre los que ya conocías y los nuevos, ¿cuáles preferís usar? ¿Por qué?
- En estos días empezaste a usar nuevas cosas del celular o la computadora que antes no usabas: otros programas o aplicaciones (¿por ejemplo, WhatsApp, Facebook, Instagram, correo electrónico, Zoom, etc.?)

- ¿Los usas todos los días, o cada tanto?

Interlocutores

- ¿Con quiénes comenzaste a usar nuevos recursos para la comunicación? ¿Con quién es mantenés solo los medios que ya utilizabas?
- ¿Estas en grupos de facebook, whasap, o solo hacés comunicaciones uno a uno?
- ¿Y con los vecinos, también usás estos recursos?

Propósitos

- ¿Para qué utilizas la comunicación por redes: para estar en contacto, para entretenerte, para conocer cosas nuevas, para hacer trámites, para informarse, para tratar con el médico o la farmacia, para estudiar o aprender algo (tutoriales, idiomas, etc.), para cuestiones religiosas o espirituales, para el ejercicio físico, en grupos de compraventa...

Narrativa

- ¿Qué fue, en estos días, lo que más te costó / te gustó / te sorprendió / probaste cosas nuevas con el celular / computadora...[→ como para que te cuenten una anécdota: las narraciones siempre son muy ricas en información sobre valoraciones de los entrevistados]

Cierre

- ¿Pensás que estos nuevos hábitos que estás implementando en la cuarentena los vas a mantener a futuro? (higiénico, tecnológico, administrativo, lecturas y consumo televisivo)

Si estás dispuesta/o a tener otra entrevista, quería proponer una continuación: volver a hablar en unos días y -si quieren- tomar nota de “un día en su vida” con el uso del celular, computadora, teléfono fijo [si no usan muy seguido, pueden ser dos o tres días]. Podés:

- mandar un audio con los aspectos a registrar
 - mandar foto del cuadro
 - mandar el cuadro por mail
- Cuadro cronológico

[Ver si surge la oportunidad de preguntar: sentimientos con respecto a esta nueva situación]