

# Los adultos mayores ante la superabundancia de información durante la pandemia de la COVID-19

PATRICIA HERNÁNDEZ SALAZAR  
*Instituto de Investigaciones Bibliotecológicas  
y de la Información, UNAM*

## INTRODUCCIÓN

El 2020 será un año que se recordará durante mucho tiempo, la aparición del virus SARS-CoV-2 —reconocido más coloquialmente como coronavirus— en el panorama mundial de salud cambió diversos aspectos en la vida cotidiana de los seres humanos. Uno de los más afectados ha sido la convivencia, la relación entre las personas. El nivel de contagio de la enfermedad COVID-19 causada por este virus se notó a principios de este año. La medida de prevención más significativa es el distanciamiento social, evitar el contacto cercano con las personas que se encuentran a nuestro alrededor, lo recomendable es permanecer alejados al menos un metro y medio o lo que equivale a dos o tres brazos de distancia denominado “sana distancia”. Como ésta, existen otras pautas que se han ido generando y que aparecen publicadas en diversas fuentes de información.

Instancias internacionales, regionales y nacionales de salud, así como los gobiernos de cada país, se han dado a la tarea de elaborar, recopilar y difundir recursos que expliquen qué es el virus, sus formas de transmisión, sintomatología, condiciones y grupos

de riesgo, tratamiento y niveles de cuidado de acuerdo con el cuadro clínico que se presente, datos estadísticos, consejos para paliar el efecto del confinamiento y la incertidumbre ante la pandemia como la detección y tratamiento del estrés, además de las medidas que pueden prevenir su contagio ya mencionadas. Entre los recursos están: artículos científicos, noticias, infografías, carteles, podcasts, videos de conferencias, entrevistas, canciones e instruccionales, mapas, gráficas, catálogos y normas, los cuales están accesibles por diversos medios de comunicación, entre los que sobresalen los digitales, sitios institucionales o personales, portales y principalmente las redes sociales.

La divulgación de la información sobre la pandemia por estos medios aunados a los medios de comunicación masiva como la televisión o el radio han generado una sobrecarga informativa que puede identificarse como superabundancia o exceso de información, infodemia y desinformación. El impacto de estos fenómenos en la población no ha sido homogéneo, algunas comunidades (adolescentes y adultos jóvenes que estén en rangos de edad entre 15 y 59 años) han estado expuestas casi desde su nacimiento a los dispositivos electrónicos y a los ambientes digitales lo que les crea un problema, leer y seleccionar de entre ese volumen de información lo más adecuado para cubrir sus requerimientos, pero sobre todo que lo elegido sean datos confiables y verídicos que orienten sus decisiones de la manera más eficiente.

Una comunidad que se sale de este patrón es la conformada por las personas adultas mayores, quienes desarrollan sus propios códigos de necesidades, realizan procesos y eligen recursos y medios poco convencionales en este momento de la pandemia. Tienen condiciones biológicas, psicológicas y sociales que los hacen proclives a evitar el contacto con demasiada información para no sentirse agobiados y saturar su razonamiento cuando tienen que tomar decisiones para encarar la COVID-19.

Para confirmar esta premisa, el objetivo de esta comunicación es explicar la postura de los adultos mayores ante la situación de la pandemia provocada por el virus SARS-CoV-2 en relación con los recursos de información y medios de comunicación que utilizan y

consideran más confiables. La consecución de este objetivo requirió abordar tres temas principales. En el primer apartado “¿Superabundancia, exceso, infodemia o desinformación?” se definen estos fenómenos y se examinan en relación con los adultos mayores. En el segundo, “Personas adultas mayores ante la información sobre la COVID-19”, se describe un estudio de usuarios que se realizó con el fin de establecer su punto de vista con respecto a varios asuntos, si existe superabundancia de información, los recursos y medios que les son más confiables y los servicios que deberían ofrecer las bibliotecas. El tercero y último, “Recursos y servicios de información dirigidos a adultos mayores en tiempos de la COVID-19”, presenta una serie de sugerencias para el diseño de alternativas pensadas para cubrir las necesidades de información de las personas mayores en el contexto de la pandemia en México.

#### ¿SUPERABUNDANCIA, EXCESO, INFODEMIA O DESINFORMACIÓN?

A partir que el contagio del virus SARS-CoV-2 se generalizó a nivel mundial y se convirtió en pandemia, se ha generado una cantidad representativa de recursos de información registrados en diversos soportes que tocan el tema. Su difusión ha sido a través de diferentes medios entre los que predominan los digitales, con especial mención de las redes sociales. Esto ha reforzado la alusión a frases y términos que describen la situación que prevalece desde hace ya varias décadas, superabundancia de información, exceso de información y otro que además de la connotación de gran cantidad refiere a su inexactitud y mala calidad la desinformación; a raíz de la propagación del virus se ha creado el de infodemia. Todos estos fenómenos conducen a la población a vivir confundidos y con lagunas que impiden cubrir sus necesidades de información, disminuir su inquietud y ansiedad con respecto a la forma de actuación ante esta pandemia.

Para determinar la situación que estamos viviendo, se requiere delimitar el significado de cada uno de estos términos y frases de

manera sucinta. Superabundancia es la reiteración de la abundancia. Ésta se entiende como la existencia o dotación de algo en gran cantidad o muy grande; por su parte, exceso es aquello que se sale o va más allá de algún límite o medida. Si bien podrían considerarse como sinónimos, un análisis más puntual arroja una diferencia fundamental: el primero se refiere a cantidad y el segundo a un límite, por lo que se prefiere superabundancia puesto que hablamos de un volumen considerable de información más que de un límite que se haya rebasado, pues nunca se ha establecido una medida específica para la producción informativa.

Tal vez en tiempos de pandemia o cualquier desastre natural se piense que la creación y publicación de información debería ser acotada, que se difundiera sólo la que verdaderamente requiere una población determinada, idea con la que se está de acuerdo; sin embargo, esta limitación sería un acto de censura que caería en la privación del derecho a la libertad de expresión, opinión y difusión de información, establecido en el Artículo 19 de la Declaración de los Derechos Humanos de las Naciones Unidas.<sup>1</sup>

Esta superabundancia puede ser generada de manera exponencial en un tiempo relativamente corto, lo que se conoce como infodemia. De acuerdo con la Organización Panamericana de la Salud, este término denota una:

**[...] *cantidad excesiva de información —en algunos casos correcta, en otros no— que dificulta que las personas encuentren fuentes confiables y orientación fidedigna cuando las necesitan*** [las negritas aparecen en la fuente original]. El término infodemia se refiere a un gran aumento del volumen de información relacionada con un tema particular, que puede volverse exponencial en un período corto debido a un incidente concreto como la pandemia actual.<sup>2</sup>

---

1 “La Declaración Universal de Derechos Humanos”, Organización de las Naciones Unidas, <https://www.un.org/es/universal-declaration-human-rights/>.

2 “Entender la infodemia y la desinformación en la lucha contra la COVID-19”, Organización Panamericana de la Salud, [https://iris.paho.org/bitstream/handle/10665.2/52053/Factsheet-Infodemic\\_spa.pdf?sequence=14&isAllowed=y](https://iris.paho.org/bitstream/handle/10665.2/52053/Factsheet-Infodemic_spa.pdf?sequence=14&isAllowed=y).

Esta misma organización define desinformación como:

[...] la información falsa o incorrecta con el propósito deliberado de engañar. En el contexto de la pandemia actual, puede afectar en gran medida todos los aspectos de la vida, en particular la salud mental, [...] Muchas historias falsas o engañosas se inventan y difunden sin comprobar su veracidad ni calidad. Gran parte de esta desinformación se basa en teorías de la conspiración, y parte de ella introduce algunos de los elementos de ellas en el discurso predominante.<sup>3</sup>

Este término conlleva una carga negativa, pues autores personales, corporativos, medios de comunicación masiva y sobre todo en redes ha sido muy utilizada para tratar de adoctrinar y crear caos político, con el eventual desconcierto en aspectos de salud a nivel nacional, regional y mundial.

Empiezan los debates para identificar el fenómeno que está ocurriendo con respecto a la información en esta época de pandemia, superabundancia, infodemia, desinformación o la suma de todos ellos. Si entendemos información como el conjunto de datos organizado de acuerdo con el objetivo de un autor que representa contenidos, registrado en algún soporte con el fin de que la persona que la usa transforme sus estructuras de conocimiento al conferirles significado, y a los contenidos se les atribuye la cualidad de novedosos o que hagan aportaciones nuevas, podríamos afirmar que hay superabundancia de datos repetidos: el contenido no llega a ser novedoso en términos de ir aclarando dudas o aportando soluciones. Lo que sí existe es una gran redundancia de los datos y el trasiego de la información, cambia la forma de interpretarla y transmitirla. Si esta interpretación se hace desde enfoques y plataformas políticas diferentes y hasta divergentes, entonces habrá connotaciones “a modo” para generar teorías conspiratorias que desestabilicen a las personas con datos imprecisos o falsos (desinformación) pero como dato o hecho sigue siendo el mismo.

---

3 *Ibidem.*

La infodemia sí está presente, pues es evidente la reproducción exponencial de datos y hechos, aunque en la mayoría de los casos sin contenido novedoso, particularmente en redes sociales, desde las más básicas como el WhatsApp pasando por Twitter, Facebook, Instagram, Tik Tok, Snapchat y todas las que a una persona le sea posible administrar, debido a la facilidad con la que se puede retransmitir un mensaje, sin apenas haberlo leído y mucho menos verificar si es válido o no.

De acuerdo con datos ofrecidos en el sitio nielsen IBOPE,<sup>4</sup> durante la semana 16 del 2020 (del 13 al 19 de abril) el tiempo de navegación en diversas plataformas de redes como Facebook, Instagram, WhatsApp, Google, YouTube y Twitter aumentó en promedio un 42 por ciento (ver Gráfica 1); incluso en Facebook ha habido un aumento de usuarios del 10 por ciento con respecto a los primeros meses del 2019.

Al revisar los contenidos relacionados con la COVID-19, se percibe que son los mismos datos o noticias con interpretaciones varias. En esencia, se reitera el núcleo de la información. Si pudiésemos medir el tiempo que pasa entre una y otra publicación con contenido nuevo, se notaría que podría ser de hasta dos o tres semanas.

Preocupa la falta de información sobre ciertos temas por parte de autoridades y especialistas: mecanismos de detección confiables; número real de muertes; si habrá recaídas; si se vuelven inmunes o no los que ya han padecido la enfermedad; el seguimiento de los enfermos que no están hospitalizados, y las medidas de prevención más eficientes, entre otros.

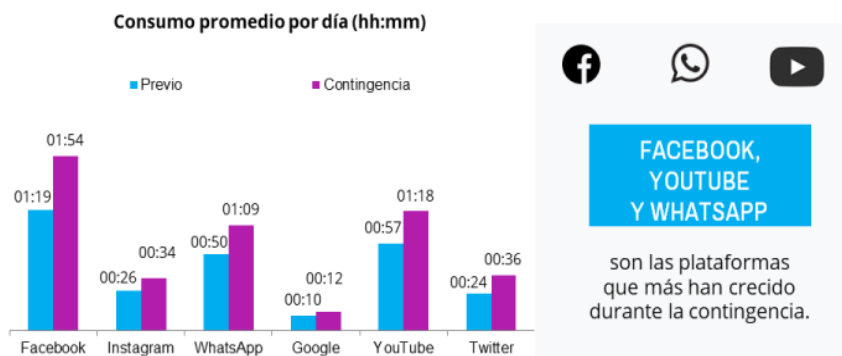
Desafortunadamente, lo que ha sido una constante en el panorama nacional y mundial es la desinformación. En una buena parte de la información generada y retransmitida en redes existe el deseo de engañar, de divulgar datos falsos para alterar la estabilidad de la vida de las personas, ya de por sí inestable por el confinamiento y el cambio forzado en sus actividades cotidianas,

---

<sup>4</sup> “Audiencias y consumo digital”, Nielsen IBOPE, 2020, <https://www.nielsenibope.com/2020/04/27/audiencias-y-consumo-digital/>.

## *Los adultos mayores ante la superabundancia de información...*

Gráfica 1. Tiempo de navegación antes y durante la pandemia de la COVID-19 en redes sociales



Fuente: Nielsen IBOPE. "Audiencias y consumo digital". <https://www.nielsenibope.com/2020/04/27/audiencias-y-consumo-digital/>

quienes requieren confiar en lo que leen para prevenir y resolver los problemas que se suscitan por la eventual adquisición de la enfermedad.

Al relacionar estos fenómenos con la comunidad de personas adultas mayores, se obtiene el panorama que se describe a continuación. En términos generales, no perciben cabalmente el problema de la superabundancia, sólo unos pocos son conscientes de la oferta informativa que existe sobre el coronavirus, cuando esto sucede se sustraen y ya no buscan, escuchan ni ven más allá de aquello que les resolvió un problema inmediato. Las fuentes de información que utilizan varían con respecto al resto de la población. Esta selección depende de varios factores:

- Situación en la que se encuentren.
- Sus condiciones físicas (movilidad, visión, audición y tacto), psicológicas y actitudinales.
- Facilidad de acceso. Contar con los dispositivos, la infraestructura tecnológica y las habilidades para utilizarlas.
- Entorno familiar. Apoyo para utilizar las fuentes o recursos de información.

- Características de su vivienda. Que tenga los servicios necesarios, que sea adecuada para moverse, tener privacidad y realizar sus actividades diarias.
- Redes de apoyo. Familiar, comunitaria o institucional.
- Autoestima. La sociedad tiende a tener una imagen negativa de estas comunidades, pues la vejez se asocia con deterioro, enfermedad y dependencia, las consideran una carga, de aquí que es factible que tengan una autoestima baja que los limite a utilizar ciertos dispositivos, recursos o herramientas, o a pedir ayudar para explotarlos adecuadamente.
- Vínculo de afecto. Con las personas cercanas o con los portadores de la información (conductor o conductora de noticiario o programa, político, especialista o líder social).
- Autoridad que le conceden al informante. Asociada con su poder, nivel de afecto o cercanía dentro de la familia, comunidad o institución.

El uso de redes sociales digitales por parte de estas comunidades se limita al WhatsApp y en menor medida el Facebook. Esto hace que el número de información que utilizan sea menor, pues las redes sociales son los espacios donde más se encuentran la superabundancia y la infodemia.

La desinformación sí está presente en el contexto de los mayores y les plantea un problema difícil de resolver, pues al tomar el primer o segundo dato como válido sin abundar o verificarlo, puede que sea falso, mal intencionado o parcialmente verdadero, lo que los lleva a sentirse confundidos y angustiados sobre lo que deben hacer o sin pasar por este estadio actuar de manera errónea y aumentar el riesgo de contagiarse. De acuerdo con diversos autores,<sup>5</sup> la fuente en la que mayoritariamente se basan es en per-

---

5 Don A. Wick, "Older Adults and Their Information Seeking", *Behavioral & Social Sciences Librarian* 22, núm. 2 (2004), 1-26; Raimo Niemelä, Maija-Leena Huotari y Terttu Kortelainen, "Enactment and use of information and the media among older adults", *Library & Information Science Research* 34 (2012), 212-219; Lisa Quillion-Dupré, E. Monfort, V. Rialle, "Mieux comprendre

sonas, de tal manera que quienes tengan fuero, haya un vínculo de afecto o sean jefe o jefa de la unidad familiar serán a las que les otorguen más credibilidad, aunque lo que les comuniquen no sea verdadero o esté incompleto.

Una de las consecuencias de la superabundancia, la infodemia y la desinformación es el llamado ‘ruido informativo’, una frase que aparece ya hace algún tiempo en el periodismo, pero que en esta pandemia provocada por el coronavirus está muy vigente, al conjuntarse la generación y difusión de noticias y datos a través de medios de comunicación masiva y de redes sociales digitales, se logra que esa gran cantidad de información se repita y reenvíe casi instantáneamente. El ruido informativo se refiere a que el mensaje clave se pierde, el origen, emisor y los actores principales involucrados se confunden, la repetición y reenvío de datos hace que quienes lo reciban deban verificarlos, buscar en la cadena de mensajes el primero que se obtuvo para establecer la fuente y comprobar si es confiable. Para evitar este sesgo, se requiere confrontar lo que emiten los medios con la poca información académica que se está publicando, buscar su fundamento o medir su confiabilidad por las veces que se reproduce de la misma manera.

#### PERSONAS ADULTAS MAYORES ANTE LA INFORMACIÓN SOBRE LA COVID-19

La verificación y comprobación de la validez y la confiabilidad de los contenidos es un proceso que no todas las comunidades tienen las habilidades y más aún el interés de hacerlo, aspectos que se aprecian en los adultos mayores, ya sea por su nivel educativo, socioeconómico, porque no son proclives a realizarlo o porque consideran que los datos con los que cuentan les son suficientes.

---

l'usage et la transmission des technologies d'information et de communication aux personnes âgées”, *NPG Neurologie – Psychiatrie – Gériatrie* 16 (2016), 305-312; Susan Stanziano, “Information Seeking Behavior of Older Adults”, *The Serials Librarian* 71, núms. 3-4 (2016), 221-230.

Ellos atienden a la persona y al medio que informa más que a la coherencia y consistencia de lo que les comunican.

Desde la perspectiva de los bibliotecólogos y especialistas de la información, la primera solución que nos viene a la mente para enfrentar la superabundancia, la infodemia, la desinformación y el ruido informativo es crear una estrategia que promueva la adquisición de habilidades informativas para que estén en condiciones de acceder y comprobar los datos que requieren, sin considerar lo que realmente necesitan a partir de precisar su punto de vista sobre la situación. Se tiende a dar por sentada la solución sin escuchar sus voces, lo que ellos están percibiendo sobre lo que acontece a su alrededor durante la pandemia y el confinamiento.

Con el fin de sustentar la premisa de la relevancia, de tomarlos en cuenta antes de plantear soluciones, se realizó un estudio de usuarios, el cual persiguió tres objetivos:

- Establecer la postura de las personas adultas mayores en cuanto a la existencia o no de la superabundancia de datos sobre la COVID-19.
- Identificar los recursos de información y medios de comunicación que utilizan para cubrir sus necesidades de información sobre la pandemia.
- Precisar los recursos y servicios que requieren de una biblioteca.

El estudio fue de corte cualitativo. El propósito de seguir este enfoque metodológico fue tener contacto con esta población, escucharlos e interpretar sus dichos con base en sus características dentro del contexto de la pandemia en México, para lo cual se utilizó como instrumento de recolección de datos la entrevista de tipo semiestructurada.

El proceso se desarrolló en cinco etapas: 1. Establecimiento de algunas características de la población de estudio; 2. elaboración del instrumento de medida; 3. delimitación de la muestra; 4. recolección de datos, y 5. análisis e interpretación de los resultados.

## Establecimiento de algunas características de la población de estudio

Se partió de definir persona adulta mayor como aquella que está en la última etapa de su vida, ha sufrido transformaciones biológicas, psicológicas y sociales que la llevan a la decadencia, declive, deterioro y eventualmente a la muerte. Cronológicamente, la Organización de las Naciones Unidas (ONU) estableció como edad a partir de los sesenta años. El universo de posibles participantes correspondió a los adultos mayores mexicanos, de sus múltiples características demográficas se retoman las que se listan a continuación:

- Edad de sesenta años o más.<sup>6</sup>
- Número total: 15,4 millones.
- 12.3% en relación con la población total.
- Hogar nuclear: 47.9%.
- Hogar ampliado: 39.8%.
- Viven en familia: 87.7%.
- Analfabetismo: 24.6% no saben leer ni escribir.
- Promedio de años estudiados: 4.6. Cifra que aumenta a 5.5 en el rango de 60 a 69 años.
- Religión: 86.5% son católicos.

Sus particularidades intervienen en su comportamiento en la búsqueda y recuperación de información, por lo que se hizo necesario generar categorías para seleccionar los sujetos de estudio. Si bien existen diversos elementos para categorizarlos, la mayoría de ellos se circunscriben a sus condiciones cronológicas (de edad), biológicas, psicológicas y sociales, de acuerdo con estas se determinaron las siguientes categorías:

---

6 “Ley de los Derechos de las Personas Adultas Mayores”, 2002, acceso 15 de junio, 2020, [http://www.diputados.gob.mx/LeyesBiblio/pdf/245\\_240120.pdf](http://www.diputados.gob.mx/LeyesBiblio/pdf/245_240120.pdf).

Cronológicas. Se consideran los rangos de edad presentados en datos estadísticos del Instituto Nacional de Geriatría:<sup>7</sup>

60 a 69 años.

70 a 79 años.

80 años o más.

Biológicas. Disminución de funciones principalmente relacionadas con caminar o moverse, motricidad fina de manos y brazos, ver, escuchar y hablar o comunicarse.<sup>8</sup>

Psicológicas. Existen transformaciones menos visibles y que afectan básicamente dos aspectos:

- Nivel de cognición: dificultad en la atención y el aprendizaje, procesamiento de información más lento y disminución de la memoria.
- Emociones: afecto positivo o negativo.<sup>9</sup>

Sociales. Para ellos, su posición dentro de sus redes sociales<sup>10</sup> determina su funcionalidad, autoridad (familiar, comunitaria y social) y autopercepción.

---

7 Luis Miguel Gutiérrez Robledo, Marcela Agudelo Botero, Liliana Giraldo Rodríguez, y Raúl Hernán Medina Campos, *Hechos y desafíos para un envejecimiento saludable en México* (México: Instituto Nacional de Geriatría, 2016), 17-45, <http://www.geriatria.salud.gob.mx/descargas/publicaciones/hechos-desafios.pdf>.

8 *Op. cit.*, 17.

9 Rocío Fernández-Ballesteros, “La psicología de la vejez”, *Encuentros Multidisciplinarios* núm. 16 (2004), 5.

10 Las redes sociales son concebidas en su sentido original, creado por John Arundel Barnes (1918-2010), como cualquier grupo de personas unidas por diversos lazos representados por elementos de cercanía; por ejemplo, parentesco, amistad o algún otro, y que se relacionan libremente unas con otras de acuerdo con intereses comunes (Patricia Hernández Salazar, “Transformación de la metodología para estudiar a los usuarios de la información”, en *Naturaleza y método de la investigación bibliotecológica y de la información*, coords. Jaime Ríos Ortega y César Augusto Ramírez Velázquez (México: UNAM, Instituto de Investigaciones Bibliotecológicas y de la

Estas particularidades de las personas adultas mayores son la base para la consecución de las etapas que siguen.

## Elaboración del instrumento de medida

De acuerdo con las pautas publicadas en los sitios de la Organización Panamericana de la Salud<sup>11</sup> y del Gobierno de México<sup>12</sup> sobre la COVID-19, dentro de los grupos de riesgo están las personas adultas mayores. Son más vulnerables porque las funciones de su sistema inmunológico se han disminuido, razón por la cual deben seguir puntualmente las medidas de prevención entre las que se destaca estar en confinamiento (#QuédateEnCasa). Por esta situación, se decidió hacer entrevistas semiestructuradas vía telefónica. En atención a sus características biológicas y psicológicas —posibilidad de disminución auditiva y dificultad en la atención y procesamiento de información—, el guion se redactó en tono informal, con oraciones cortas y preguntas que abordaran un solo asunto y que se respondieran de manera concisa, se utilizó el término “coronavirus”, pues es como más se identifica la pandemia. El guion estuvo conformado por seis preguntas agrupadas en tres temas, superabundancia de información, recursos de información y medios de comunicación que utilizan y bibliotecas, cada tema cubre un objetivo específico (ver en el anexo el guion de la entrevista).

Superabundancia de información. Objetivo: identificar el punto de vista y los sentimientos de los adultos mayores en relación con el problema de la gran cantidad de datos y noticias que se generan, publican y están accesibles sobre la COVID-19. Para cubrirlo, se elaboraron dos preguntas:

---

Información, 2014), 230. Sin circunscribirlas exclusivamente a redes sociales digitales, que como se ha apuntado tienen poca relevancia para los adultos mayores.

11 “Postales de redes sociales: ¿Quién está en riesgo de desarrollar síntomas graves por el 2019-nCoV?”, Organización Panamericana de la Salud, acceso 26 de julio, 2020, <https://www.paho.org/en/media/256>.

12 “COVID-19. Preguntas frecuentes”, Gobierno de México, acceso 29 de junio, 2020, <https://coronavirus.gob.mx/preguntas-frecuentes/>.

### *La pandemia por COVID-19...*

1. ¿Consideras que existe demasiada información sobre el coronavirus?
2. ¿Cómo te sientes ante esto? (El que haya considerado que existe o no demasiada información).

Recursos de información y medios de comunicación que utilizan. Objetivo: determinar las fuentes que usan a partir de la confiabilidad que les conceden. En este tema se plantearon tres preguntas:

1. ¿Qué recursos de información consideras que son los más confiables?
2. ¿Qué los hace confiables?
3. ¿Por cuáles medios de comunicación te enteras sobre lo que está pasando con la pandemia?

Bibliotecas. Objetivo: establecer las acciones que se deberían realizar para ofrecer la información que las personas mayores necesitan sobre la COVID-19. Se planteó una pregunta:

1. ¿Qué servicios o recursos deben ofrecer las bibliotecas para que sientas que estás bien informado sobre el coronavirus?

### Delimitación de la muestra

El enfoque cualitativo no requiere muestras basadas en número de participantes, lo que privilegia es que representen una o más de las categorías elegidas en la etapa 1. Se establecieron algunas características de la población de estudio. De acuerdo con éstas, se eligieron:

- Adultos mayores situados en el primer rango de edad y en el inicio del segundo, entre sesenta y setenta años. Se infirió que a menor edad menor disminución de sus funciones biológicas y cognitivas, se evitó la situación que tuvieran disminución auditiva avanzada que generara problemas de comunicación y entendimiento de las preguntas, lo que

traería estados emocionales de ansiedad y desesperación y como consecuencia que las respuestas fueran incompletas.

- Género masculino y femenino.
- Nivel educativo igual o superior al bachillerato. Que les permitiera entender la pregunta.
- Que vivieran en un entorno familiar, del tipo hogar nuclear.
- El número ascendió a cuatro. Dos mujeres y dos hombres.

En el Cuadro 1 se aprecian las características de las personas seleccionadas. El orden de presentación es por edad:

*Cuadro 1. Perfil de los participantes.*

Género	Edad (años)	Nivel educativo	Actividad	Código
Hombre	61	Licenciatura	Asesor de gobierno	H61A
Mujer	66	Licenciatura	Profesora nivel medio superior	M66P
Hombre	69	Carrera técnica	Jubilado	H69J
Mujer	70	Bachillerato	Jubilada	M71J

Fuente: Elaboración propia.

Los dos participantes de nivel licenciatura estaban laborando, la mujer de manera virtual y el hombre presencial.

## Recogida de datos

Como se ha dicho antes, a causa del confinamiento, ampliamente sugerido en las medidas de prevención para la población general y en particular para los adultos mayores, la aplicación fue vía telefónica. Las entrevistas se realizaron por la tarde, se consideró que en ese espacio de tiempo ya se habían liberado de las actividades cotidianas, las cuales generalmente se llevan a cabo por la mañana, además ya habrían comido, con lo que no tendrían prisa.

Las entrevistas se efectuaron en dos tardes seguidas, los días 1 y 2 de abril del 2020, entre las 18:00 h. y 19:00 h. Cada entrevista duró de veinte minutos a una hora; la de menos duración fue la del hombre jubilado. Se utilizó el teléfono fijo y móvil y se

grabaron las conversaciones. Como las entrevistas fueron telefónicas, sin contacto visual, dentro del entorno de su casa y con una alta probabilidad que estuviesen acompañados de algún familiar, hubo momentos en los que se quedaban callados por causa de algún distractor; cuando esto sucedía, se retomaba el hilo de su comentario y se les volvía a preguntar lo que faltara.

### **Análisis e interpretación de los resultados**

Los resultados se presentan por cada pregunta relacionando las características de las personas participantes.

#### *Superabundancia de información*

¿Consideras que existe demasiada información sobre el coronavirus?

De manera contundente contestaron que no por diversas causas:

M70J

“No, hay muchas personas que no la aceptan porque creen que es cuestión política”.

H61A

“No, hay redundancia de la información. Como contenido no, sólo cambia la forma de transmisión e interpretación. Las autoridades dan la información que les conviene, la manosea cualquier cantidad de gente y vienen las interpretaciones [...] se le da un carácter económico, [...] no fluye la información, hay manipulación de cifras y se controlan los datos para apoyar al presidente [...] lo que te dan hay que cernirlo”.

H69J

“Hace falta un poco más sobre esa epidemia, porque se ve que la información que se está dando, este... está bien, ¿no? pero pues mucha gente le hace falta que sí sea más información porque mucha gente no está muy enterada bien de lo qué es este... esa epidemia [...] que se siguiera dando más información”.

A pesar de que la participante restante (M66P) afirmó que sí, declaró que existe redundancia:

M66P

“Aparece en todos los noticiarios de la televisión, en las pláticas con mis amigos, compañeros del trabajo y familiares, además se repiten muchas noticias y datos”.

Ellos no advierten que haya superabundancia de información sobre la pandemia, más bien existe una sensación de falta de información debida a la manipulación política y de los medios. Ante estas respuestas, se les cuestionó sobre los temas o datos que faltaba comentar.<sup>13</sup> Como temas señalaron: medidas de prevención específicas para ellos; fallecidos (cifras, ubicación geográfica y si pertenecían a grupos de riesgo); duración de la pandemia; sobre otros virus; explicación puntual de las fases y de las causas del riesgo; riesgos que corren las personas que no tienen cuidado en atenderse cuando se enferman; depresión por la posibilidad de muerte; paliativos para el pesimismo; encierro y cuestiones psicológicas.

Sobre esto último, en un acto de autoprotección M70J expresó:

“Yo creo que es lo que deberían dar, más confianza a las personas de la tercera edad decir que sí les tocará, pero no hoy sino hasta que les toque la raya, como dice mi amiguita.

Lo único que dicen es que ‘las personas más vulnerables’ como son personas con diabetes, hipertensión, este obesidad y demás son las que corren más riesgo y en realidad el contagio puede llegar hasta a una persona que no padece nada de eso, se puede contagiar, mmm, entonces ahorita a las que yo noto más deprimidas y más encerradas son las personas con esas características, con esos diagnósticos”.

---

13 En ese momento, había carencia de datos que eventualmente se fueron integrando en las noticias de los medios de comunicación masiva y en los sitios, aunque sigue habiendo brechas.

El entrecomillado se usó para mostrar el cambio de tono en su voz. Al expresar esa frase (“las personas más vulnerables”), se percibió ironía. Si bien tiene claridad en cuanto a la información que ha recibido sobre las condiciones de riesgo, apela a un dato científico como la posibilidad de contagio de la COVID-19 por cualquier individuo, no solo los que pertenecen a grupos de riesgo, entre los que ella se encuentra, tal vez para minimizar el impacto de su propia situación. Enfatiza que es necesario que conforten a todas esas personas para que disminuya su depresión y ansiedad por la pandemia y la posición de encierro; es posible interpretar que para que ella también se sienta más tranquila.

M66P cuestionó “¿dónde está la veracidad?” y expresó que se requería “certeza con evidencias”. Al preguntarle cuáles serían esas evidencias, la respuesta fue datos de personas contagiadas o fallecidas cercanas o que formaran parte de su comunidad o contexto geográfico aledaño; es decir, se basa en elementos físicos constatables de primera mano y no en textos académicos o recursos más allá de sus redes personales inmediatas, respuesta que los especialistas de información esperaríamos.

Por su parte, H61A manifestó que se requieren acciones como “Que las autoridades tengan y declaren datos confiables”. Critica que “El seguimiento de los enfermos que no están hospitalizados es deficiente, se hace el seguimiento sólo por teléfono” y expresa los siguientes problemas: “Existe ruido informativo, el mensaje se está perdiendo por la interpretación de quien lo comunica; los actores principales, autoridades, periodistas y productores de contenidos de redes sociales como los bloggers no se involucran ni se responsabilizan por ofrecer información válida y confiable”.

Es posible afirmar que existe escepticismo en cuanto a la información que reciben, por la manipulación e interpretación de los datos, esto surge por la asociación con aspectos políticos para favorecer o no al gobierno. De las contestaciones de los dos participantes con licenciatura, se desprende la idea de que los de mayor nivel educativo cuya actividad principal todavía los ubica en el mercado laboral se preocupan por la validez y buscan evidencias para tener certeza.

¿Cómo te sientes ante esto?

Las personas que estimaron que no existe demasiada información, respondieron que se sentían bien:

M70J

“Yo bien gracias a Dios. Me siento informada porque leo, escucho las noticias, comentarios de personas, de la tercera edad, sobre todo”.

Sin embargo, no todas las personas adultas mayores con las que platica experimentan lo mismo ante la información que circula:

M70J

“Aunque muchos están en un estado de depresión, están en pánico porque piensan que ya se les llegó el momento. Yo no gracias a Dios, no, yo soy fuerte, resistente, no importa que muera mañana, yo pienso que no será así. Yo veo muchas personas que están pues... deprimidas y que, este..., sienten que ya tienen un pie este... este... dentro del ataúd, y que este, no, no se dan ánimos para salir adelante o sea el hecho de que dicen encerrarse y yo no. ¿Por qué? Porque yo en este momento ni catarro tengo y hago mi vida normal o sea yo ando con ventilas abiertas, camino, lavo, cocino, compro”.

M66P al haber afirmado que existe gran cantidad de información, se siente “Un poco agobiada, sobre todo por la necesidad de decidir cuál es la información más verdadera”.

De aquí la importancia que le da a la verificación de los datos que recibe. Cuando siente que aumenta su angustia, declara “no escucho las noticias y cambio el tema de conversación cuando surge”. Se aprecia que hay un componente emocional que la lleva a sustraerse al medio que la rodea y evita exponerse a aquello que la preocupa, en este caso, las noticias o pláticas relacionadas con la COVID-19. Al cuestionarle si consideraba que necesitaba apoyo para recuperar algo que la auxiliara en su toma de decisiones y le

hiciera disminuir su agobio rápidamente, respondió “no creo necesitar ayuda para manejarla”.

En ambas participantes, se aprecia que influyen aspectos actitudinales como la autosuficiencia y la religiosidad. Los hombres no expresaron sentimientos. Su respuesta fue concisa al contestar que bien.

*Recursos de información y medios de comunicación que utilizan.  
Sección integrada por tres preguntas.*

¿Qué recursos de información consideras que son los más confiables?

M66P

“Amigos de diversos núcleos, profesores, ya sea de mi centro de trabajo o de otros lo que se conoce como academia alterna, el presidente, la familia, exalumnos, comadres y compadres. Los noticieros, el que me gusta es el de las 10:30 del canal 1”.

M70J

“Las entrevistas que les hacen a los médicos o a los científicos, las noticias, pláticas con mis amigas y amigos”.

H61A

“Yo consulto mucho portales de información locales que integren diferentes recursos como periódicos y platico con personas. Para algunos lo que dicen las cabezas de familia, sus parejas, aunque la mayoría de las veces son las mujeres las que hacen caso de lo que dicen sus esposos, cosa que no se da al revés. Para otros son sus familiares cercanos como sus hijos, hermanos y hasta sobrinos. También saco buena información de pláticas con amigos, colegas y compañeros de trabajo”.

H69J

“Periódicos y noticieros”.

Las respuestas reflejan que para los participantes los recursos más confiables son lo que utilizan, lo que se distingue en las

contestaciones por la conjugación en primera persona. Resulta paradójico que los recursos de información que son mencionados como confiables sean sujetos, pues algunos detractores de los estudios cualitativos argumentan que resultan poco objetivos pues dependen de sus juicios y puntos de vista.

Sobresale el hecho de que sólo uno, que resulta ser el más joven (61 años), y con una actividad que le requiere recuperar información, haya sugerido recursos digitales como portales de información, aunque comenta que si bien recurre al Twitter depende del:

“Criterio del tuitero, siempre hay sesgo, pues se nota su estado anímico, entonces se tiene que revisar el hecho, validar lo que escribe, verificar lo dicho por los involucrados directos. No utilizo Facebook porque los mensajes pueden ser más grandes y... no, prefiero el Twitter al ser pocos caracteres leo más rápido, me resulta más dinámico”.

Es preciso mencionar que también el otro participante hombre comentó que los periódicos y noticieros, lo que hace suponer que existe una diferencia de género en la concesión de confiabilidad en otros recursos informativos además de las personas.

¿Qué los hace confiables?

Como fundamentalmente el recurso más mencionado fueron individuos, la confiabilidad reside en ciertas características que poseen y que se alinean con los valores, principios e imágenes que se han conformado los adultos mayores de ellos. Depende también de su contexto familiar (87.7% vive en un núcleo familiar) y los lazos afectivos que se han tendido ya sea a nivel personal, familiar, de comunidad o social. De acuerdo con las respuestas de los entrevistados, se detectó sólo un atributo que determina la confiabilidad, la autoridad, entendida no sólo como el poder o la facultad concedida por un cargo o puesto de mando, sino como la legitimidad, el prestigio o el reconocimiento que les otorgan los participantes a ciertos individuos en sus espacios cotidianos:

Plano social sobresalen: el presidente, los médicos y los científicos. En su comunidad: amigos, compañeros de trabajo, exalumnos, comadres, compadres, twitteros y blogueros. Dentro de la familia: persona cabeza de familia<sup>14</sup>, miembro con mayor peso afectivo, pareja (mayoritariamente por parte de la mujer hacia el hombre), hijos, hermanos y sobrinos.

La autoridad es un atributo que refiere directamente a lo humano, a la percepción basada en la imagen que han generado de los otros a partir de sus principios, valores y dinámicas de relación con esos otros. Los adultos mayores privilegian lo conocido, sus sentimientos y sus creencias por sobre el deber ser, o lo que se establece como válido para otras comunidades.

¿Por cuáles medios de comunicación te enteras de lo que está pasando sobre la pandemia?

Las respuestas se muestran a continuación.

**Cuadro 2.** Medios de comunicación que utilizan

Medio de comunicación	H61A	M66P	H69J	M70J
Televisión	X	X	X	X
Teléfono	X	X	X	
WhatsApp	X	X		
Radio	X			
Blogs	X			
Twitter	X			
Correo electrónico		X		

Fuente: Elaboración propia.

El medio de comunicación que tiene supremacía es la televisión, pues lo reportaron todos los participantes. Su uso requiere una acción simple: solo prender el aparato y enterarse; incluso se pueden

---

14 En México, en ciertos niveles socioeconómicos (medio bajo o bajo) la figura de jefe o jefa de familia resulta determinante para la credibilidad de la información que el resto de los integrantes recibe o comparte, proveer el sustento económico confiere valor a las personas, de aquí que ejerzan la función de cabezas de familia.

realizar otras actividades mientras se transmiten los noticiarios o programas de entrevistas, seguido por el teléfono, indicado por los tres participantes de menor edad. Los canales digitales son mencionados por los dos participantes que tienen licenciatura y trabajaban en el momento del estudio.

Se desvela así la causa por la que declaran que no existe gran cantidad de datos e información sobre la COVID-19: sus medios son limitados, sólo usan los que tienen al alcance, sin complicaciones para acceder a ellos; los recursos y fuentes que circulan en ambientes digitales como las redes sociales les requerirían más tiempo de manipulación, atención y lectura en sus teléfonos móviles. La gran mayoría de adultos mayores no cuenta con computadora propia, dispositivo que les resultaría más cómodo y que se adecuaría a sus características físicas de visión, audición y motricidad fina, pues cuenta con opciones de agrandar la letra, aumentar el volumen y un teclado más amplio. Se evidenció que las personas con actividad laboral poseían computadora pero los jubilados no; incluso M70J no cuenta con teléfono móvil pues “la desespera”. De aquí que haya declarado como recursos confiables a las personas y como medio la televisión.

En un plano minimalista y altamente selectivo, prefieren informarse con recursos y medios que se adecúan a sus capacidades físicas y emocionales, no se complican con buscar datos en ambientes digitales pues aunado a que deberían tener computadora, deberían poseer las habilidades para utilizarlos o acceder mediante su móvil, así como bajar las aplicaciones que le permitan canalizar todo lo que está en Internet para informarse. Esto los haría enfrentarse a pantallas pequeñas, teclados mínimos y sensibles y sonido con poco volumen, con la consiguiente disminución de la posibilidad de enterarse sobre lo que está sucediendo en relación con la pandemia. Tal vez, se preguntan inconscientemente “¿Voy a usar esta información en algo inmediato e importante?”.<sup>15</sup> Seguramente su respuesta es no y de facto la descartan.

---

15 “Cómo el ruido informativo manipula tu cerebro y estrategias para ignorarlo”, Google, <https://www.quenoteloinviertan.com/ruido-informativo-ignorar/>.

Prefieren no exponerse a los espacios digitales que es donde hay mayor cantidad, repetición y redundancia de información. Reciben datos, noticias y cuando al compararlos con sus indicadores de confiabilidad o veracidad se sienten satisfechos no buscan ni consultan más. Si de repente se sienten agobiados por lo que están escuchando o viendo, crean mecanismos de defensa como la evasión.

### *Bibliotecas*

¿Qué servicios o recursos deben ofrecer las bibliotecas para que sientas que estás bien informado sobre el coronavirus?

Ante esta pregunta, hubo una respuesta sorprendente que debe alertarnos sobre el papel social que representan estos espacios ante cualquier contingencia de salud o natural:

¿Las bibliotecas?

Aunque posteriormente reflexionó y retomó la pregunta, la primera contestación fue muy reveladora, sus sugerencias fueron:

H61A

“Que crearan y administraran portales de información federal, local, de diversos medios y fuentes como recursos digitales; por ejemplo, periódicos, noticiarios, estaciones de radio, canales de televisión y blogs, entre otros, y que todo nos lo hicieran llegar por medio del teléfono. Así es como lo tengo yo ahora”.

Del resto de respuestas, se desprenden las siguientes recomendaciones: que se retome la información sobre el tema y se generen gacetas, boletines, trípticos, infografías y que se difundan por medio de la televisión, dado que estamos en confinamiento. Se refuerza que la comunicación pudiera ser mediante el teléfono móvil, concretamente por WhatsApp, porque “se me dificulta usar algunas cosas que me dice mi hija” (M66P) o por correo electrónico.

El desconcierto que mostraron ante la pregunta se detectó por el tiempo que tardaron en responder. Se infiere que no habían

reparado en estas instituciones como una posibilidad de solución a sus necesidades cotidianas de cualquier tipo o las relacionadas directamente con la pandemia, así que no tienen grandes expectativas de su intervención.

## RECURSOS Y SERVICIOS DE INFORMACIÓN DIRIGIDOS A ADULTOS MAYORES EN TIEMPOS DE PANDEMIA

Como bibliotecólogos o especialistas de la información, estamos convencidos de que entre más recursos existan en una biblioteca o unidad de información, más satisfecho se sentirá el usuario. Esto funciona así en comunidades cuyas actividades principales requieran un uso continuo y masivo de datos e indagaciones, estudiantes (de cualquier nivel), académicos (profesores, investigadores y personal de apoyo a la enseñanza e investigación), profesionales, técnicos, artistas y artesanos, entre otros. Para otorgarles validez y confiabilidad se alude a elementos tales como autoría, fecha de publicación, profundidad en el tema, manejo del lenguaje, institución que respalda su contenido, aparato crítico y número de citas, por mencionar algunos. Estos elementos consistentemente se incluyen en las normas que se han generado sobre la formación en habilidades informativas o de alfabetización informativa y forman parte de los contenidos de programas sobre el uso efectivo de información.

En el entorno de contingencia de salud a nivel mundial aparece el factor medio de comunicación. Para seleccionarlo no tenemos elementos tan puntuales; se ha volteado a ver este tema por la aparición de Internet y la generación y transferencia de recursos y servicios en ambientes digitales como las redes sociales. Los elementos de selección mencionados sirven y se suman: consistencia en la información, ubicar el origen del primer mensaje, revisar toda la cadena de mensajes, verificar su validez y reenviarlos si y solo si se tiene la certeza de su confiabilidad para evitar desinformación, confusión y pánico.

Pero, ¿qué pasa en tiempos de pandemia para comunidades de personas adultas mayores? Los pilares de los aspectos

fundamentales para seleccionar el recurso idóneo para resolver sus problemas de vida diaria se tambalean; al menos esto se percibe en las respuestas de las personas que participaron en el estudio.

Se nutren de la información que reciben principalmente de personas; la confiabilidad en sus dichos depende de la investidura de autoridad que ellos les otorgan y de quienes dan las noticias o el canal por el que pasan los noticiarios. El medio es la televisión, así que no están sobresaturados. Cuando aprecian que hay muchos datos de entre los que tendrán que elegir los más adecuados para tomar decisiones, entran en un estado de agobio y presión que deben afrontar, se evaden hasta equilibrar estos estados. Ante estas sensaciones, optan por la información que les resuelva el problema de forma inmediata sin verificarla.

Los recursos que se les debe proporcionar son compilaciones de noticias, datos estadísticos y extractos de artículos que se integren en tipos de documentos tradicionales como boletines, gacetas, videos, podcasts, trípticos, infografías, carteles y hojas sueltas. Lo que importa es la transmisión que les llegue por los canales que les son cercanos como la televisión o el teléfono. En la situación actual de distanciamiento social (aunque muchos de ellos están permanentemente confinados a sus hogares debido a sus condiciones físicas o de enfermedades crónicas), este último medio se vuelve crucial; nos tenemos que salir de las precauciones de respetar los datos personales y hacer uso del número telefónico que generalmente se solicita cuando se registran las personas.

Una función que se torna altamente relevante es la curaduría de contenidos, retomar la idea de las primeras aplicaciones en ambientes digitales, los RSS (Really Simple Syndication. La traducción al español es Sindicación Realmente Simple), hasta llegar a los dinámicos agregadores de contenido que se perciben en sitios como Reddit (<https://www.reddit.com/>), PopURLS (<http://popurls.com/>) o Flipboard (<https://flipboard.com/>) y llevarlos al plano de las necesidades de los adultos mayores. En efecto, ya existen sitios que contienen datos e información oficial a nivel

internacional,<sup>16</sup> regional,<sup>17</sup> y nacional,<sup>18</sup> pero de acuerdo con los resultados del estudio, no son los recursos y medios por los que se informan; debemos analizarlos, seleccionar la información idónea para ellos, compilarla y ponerla a su disposición a través del teléfono y más concretamente la aplicación de WhatsApp; es decir, generar servicios y recursos pensados en las personas adultas mayores.

La proactividad tendría que llegar hasta tratar de incidir en los contenidos de los sitios existentes, sugerir algunos o ampliarlos. Lo que importa es que el diseño se base en sus condiciones físicas, psicológicas, sociales, aptitudes y actitudes. Es preciso reconocer que la opción adultos mayores que aparece en el sitio del gobierno<sup>19</sup> se ha ido modificando hasta presentar de forma general información pensada en ellos. Falta atender algunas características (nutricionales o psicológicas, entre otras).

A manera de ejemplo, se presentan diversas sugerencias que podrían tomarse en cuenta al delinear recursos y servicios para personas mayores durante la pandemia de la COVID-19.

#### Recursos y servicios:

- Generar o integrarse a redes de apoyo social.
- Ofrecer consulta virtual que les permita tener comunicación permanente mediante chat síncrono y asíncrono, privilegiando el primero.
- Elaborar boletines, gacetas, trípticos, infografías, carteles, hojas sueltas, podcast, y videos. Que sean difundidos por

---

16 “Brote de enfermedad por coronavirus (COVID-19)”, Organización Mundial de la Salud, última modificación 24 de junio, 2020, <https://www.who.int/es/emergencias/diseases/novel-coronavirus-2019>.

17 “Brote de enfermedad por coronavirus (COVID-19)”, Organización Panamericana de la Salud, última actualización 25 de junio, 2020, <https://www.paho.org/es/temas/coronavirus>.

18 “Todo sobre el COVID-19”, Gobierno de México, última actualización 25 de junio, 2020, <https://coronavirus.gob.mx/>.

19 “Adultos mayores”, Gobierno de México, consulta 26 de junio, 2020, <https://coronavirus.gob.mx/adultos-mayores/>.

diversos medios: teléfono (WhatsApp), sitio de la biblioteca y programa de televisión (cuando sea posible).

Contenido. Buscar, recuperar, crear o integrar enlaces sobre:

- Explicaciones puntuales de la causa por la que pertenecen a grupos de riesgo como la disminución de la función del sistema inmunológico y deterioro de su capacidad motriz gruesa y fina, entre otras.
- La importancia de la dieta diaria: tomar agua, ingerir vegetales, frutas, alimentos ricos en proteínas y que fortalezcan el sistema inmunológico (fermentados, crucíferos, aceite de coco, frutos rojos y cítricos, hongos, propóleo y polen de abeja, té verde, ajo, cebolla, perejil, cúrcuma y jengibre).
- Sugerencias sobre la importancia de tomar los medicamentos para sus enfermedades crónicas.
- Entrevistas, conferencias, ideas, mapas interactivos y programación televisiva relacionada con temas sobre la COVID-19 de corte genérico, poniendo especial atención en los que están dirigidos a esta comunidad. Además cursos, talleres y rutinas de ejercicios (para adultos mayores); recetas de cocina; misas católicas (aplicaciones como horarios de misa o por Facebook), películas, podcasts, videos, programas de radio o televisión con temas diversos (ocio, cultura, religión, familia, tanatología) y algunos en los que la situación o anécdota gire en torno a personas adultas mayores.
- Estrés en adultos mayores. Signos para identificarla y formas para combatirla.
- Derechos sociales fundamentales y ante el coronavirus.
- Legislación que regula su situación en México: Ley de los Derechos de las Personas Adultas Mayores.
- Medidas de prevención para evitar el contagio.
- Instrucciones para pedir a domicilio diversos productos, dando mayor énfasis a las medicinas y a los alimentos.
- Motivarlos a que consulten recursos digitales, sitios de instituciones de salud o que contengan información sobre el coronavirus: Organización Mundial de la Salud, Organización

Panamericana de la Salud, Secretaría de Salud, Instituto Nacional de Geriátrica, Instituto Nacional de las Personas Adultas Mayores, gobiernos (federal y estatales) y Universidad Nacional Autónoma de México.

- Elaborar e insertar instrucciones mínimas sobre el uso de cualquier recurso, ya sea impreso o digital, o servicio que contenga u ofrezca información sobre la pandemia.

Forma:

- Considerar sus capacidades físicas: visuales, auditivas y motrices (caminar y manipular dispositivos).
- Que sea “Información sencilla, concreta, clara y que no cueste trabajo localizarla. Que no sean grandes tratados o documentos complicados, siempre gráficos, sin tantas estadísticas, con dibujitos. Con cierta autoridad y un solo dato a la vez” (Entrevista H61A).

## CONCLUSIONES

El estudio permitió validar el supuesto de que las personas adultas mayores se salen del patrón de comportamiento para informarse sobre la COVID-19 que presentan grupos etarios diferentes como adolescentes y adultos jóvenes. De acuerdo con los participantes los recursos más confiables y que más utilizan son los sujetos cercanos a sus afectos y que empatan con sus visiones del mundo, valores y creencias. El elemento que establecen para que sean fiables es la autoridad que les conceden dentro de sus núcleos familiares, comunitarios y sociales. Esta autoridad también puede estar reflejada por la empatía en las formas de hacer o decir de los informantes, por lo que no es de extrañar que prefieran a cierto conductor o cierta conductora de noticias o personajes políticos, como el presidente.

En virtud de que esta comunidad es sensible a la forma como se establece la relación con ellos, el estudio se hizo siguiendo un enfoque cualitativo que permitió el acercamiento de forma virtual,

el diseño del instrumento y su aplicación para la recogida de datos tomó en cuenta sus características físicas, psicológicas y sociales y su contexto de confinamiento provocado por la pandemia, en consonancia con el programa #QuédateEnCasa, se decidió realizar entrevistas semiestructuradas administradas telefónicamente.

Para realizar el estudio, hubo que delimitar el significado de varios fenómenos asociados con la sobrecarga de información y la exposición a ésta, superabundancia, exceso, infodemia y desinformación y su impacto dentro de las comunidades de mayores. Los resultados arrojaron que los adultos mayores no perciben que exista una superabundancia de información; incluso expresaron temas que falta abordarse o que han sido expuestos de manera tangencial.

Con el fin de que esta experiencia no quedara en un mero texto descriptivo, en el último apartado se integran sugerencias de servicios, recursos y contenidos que podrían ofrecer los bibliotecarios, las cuales derivan de las condiciones demográficas, biológicas, psicológicas, familiares y sociales detectadas en el estudio.

## REFERENCIAS

Fernández-Ballesteros, Rocío. "La psicología de la vejez". *Encuentros Multidisciplinarios*, núm. 16 (2004), 1-11.

Gobierno de México. "Adultos mayores". Acceso 26 de junio, 2020, <https://coronavirus.gob.mx/adultos-mayores/>.

———. "COVID-19. Preguntas frecuentes". Acceso 29 de junio, 2020. <https://coronavirus.gob.mx/preguntas-frecuentes/>.

———. "Todo sobre el COVID-19". Última actualización 25 de junio, 2020, <https://coronavirus.gob.mx/>.

- Google. "Cómo el ruido informativo manipula tu cerebro y estrategias para ignorarlo". Última modificación, 13 de marzo, 2020, <https://www.quenoteloinviertan.com/ruido-informativo-ignorar/>.
- Gutiérrez Robledo, Luis Miguel, Marcela Agudelo Botero, Liliana Giraldo Rodríguez y Raúl Hernán Medina Campos. *Hechos y desafíos para un envejecimiento saludable en México*. México: Instituto Nacional de Geriátrica, 2016, <http://www.geriatria.salud.gob.mx/descargas/publicaciones/hechos-desafios.pdf>.
- Hernández Salazar, Patricia. "Transformación de la metodología para estudiar a los usuarios de la información". En *Naturaleza y método de la investigación bibliotecológica y de la información*, coordinado por Jaime Ríos Ortega y César Augusto Ramírez Velázquez, 209-252. México: UNAM, Instituto de Investigaciones Bibliotecológicas y de la Información, 2014.
- México. "Ley de los Derechos de las Personas Adultas Mayores". 2002. Acceso 15 de junio, 2020, [http://www.diputados.gob.mx/LeyesBiblio/pdf/245\\_240120.pdf](http://www.diputados.gob.mx/LeyesBiblio/pdf/245_240120.pdf).
- Nielsen IBOPE. "Audiencias y consumo digital". Última actualización 14 de julio, 2020, <https://www.nielsenibo.com/2020/04/27/audiencias-y-consumo-digital/>.
- Niemelä, Raimo, Huotari, Maija-Leena y Kortelainen, Terttu. "Enactment and use of information and the media among older adults". *Library & Information Science Research* 34 (2012), 212-219.
- Organización de las Naciones Unidas. "La Declaración Universal de Derechos Humanos". Acceso 7 de mayo, 2020. <https://www.un.org/es/universal-declaration-human-rights/>.
- Organización Mundial de la Salud. "Brote de enfermedad por coronavirus (COVID-19)". Última modificación, 24 de junio, 2020, <https://www.who.int/es/emergencies/diseases/novel-coronavirus-2019>.

Organización Panamericana de la Salud. “Brote de enfermedad por coronavirus (COVID-19)”. Última actualización, 25 de junio, 2020, <https://www.paho.org/es/temas/coronavirus>.

———. “Entender la infodemia y la desinformación en la lucha contra el COVID-19” Acceso 17 de junio, 2020, [https://iris.paho.org/bitstream/handle/10665.2/52053/Factsheet-Infodemic\\_spa.pdf?sequence=14&isAllowed=y](https://iris.paho.org/bitstream/handle/10665.2/52053/Factsheet-Infodemic_spa.pdf?sequence=14&isAllowed=y).

———. “Postales de redes sociales: ¿Quién está en riesgo de desarrollar síntomas graves por el 2019-nCoV?” Acceso 26 de julio, 2020, <https://www.paho.org/en/media/256>.

Quillion-Dupré, Lisa, E. Monfort y Rialle Vincent. “Mieux comprendre l’usage et la transmission des technologies d’information et de communication aux personnes âgées”. *Neurologie-Psychiatrie-Gériatrie* 16 (2016), 305-312, <http://dx.doi.org/10.1016/j.npg.2016.09.002>.

Stanziano, Susan. “Information Seeking Behavior of Older Adults”. *The Serials Librarian* 71, núms. 3-4 (2016), 221-230, <https://doi.org/10.1080/0361526X.2016.1230532>.

Wick, Don A. “Older Adults and Their Information Seeking”. *Behavioral & Social Sciences Librarian* 22, núm. 2 (2004), 1-26, [https://doi.org/10.1300/J103v22n02\\_01](https://doi.org/10.1300/J103v22n02_01).

## ***Los adultos mayores ante la superabundancia de información...***

### **Anexo: Guion de entrevista**

Personas adultas mayores ante la información sobre la COVID-19

Fecha: \_\_\_\_\_ Hora: Inicio \_\_\_\_\_ Término \_\_\_\_\_

Género: M ☐ H ☐ Nivel educativo: \_\_\_\_\_

Actividad: \_\_\_\_\_

Duración: \_\_\_\_\_

Superabundancia de información

¿Consideras que existe demasiada información sobre el coronavirus?

¿Cómo te sientes ante esto? [que considere que hay demasiada información o no]

Recursos de información y medios de comunicación que utilizan

¿Qué recursos de información consideras que son los más confiables?

¿Qué los hace confiables?

¿Por cuáles medios de comunicación te enteras de lo que está pasando sobre la pandemia?

Bibliotecas

¿Qué servicios deben ofrecer las bibliotecas para que sientas que estás bien informado?