



**MAYORES Y CONEXIÓN SOCIAL DIGITAL.
APROXIMACIÓN A LOS RETOS EN
GIPUZKOA.**

Informe final

Colabora/Laguntzailea:



Noviembre 2020

ÍNDICE

INTRODUCCIÓN	3
METODOLOGÍA	5
LAS CIFRAS	9
EL ACCESO A INTERNET	9
SERVICIOS UTILIZADOS	11
LA EVOLUCIÓN	13
LA CONEXIÓN SOCIAL DIGITAL	14
LOS USOS	15
WhatsApp y videollamadas para la conexión social.	15
El ordenador de sobremesa.	17
El teléfono móvil convencional.	17
LOS ANHELOS	19
Conectarse... sin complicaciones.	19
Resolver necesidades desde lo práctico.	19
Ocio, cultura y más.	20
LOS RETOS	22
La (veloz) transformación cultural.	23
La falta de empoderamiento.	26
Tecnología sin diseño social.	29
La inseguridad digital.	30
RESUMEN Y CONCLUSIONES	32
ANEXOS	34
BIBLIOGRAFÍA	34
GUIÓN ENTREVISTA	35
GUIÓN FOCUS GROUP	37

1. INTRODUCCIÓN

Las TIC -los dispositivos y aplicaciones disponibles-, y las competencias digitales necesarias para poder manejarlas, son factores que potencialmente pueden fortalecer la autonomía de las personas mayores y el desarrollo de productos y servicios apoyados en el diseño social.

Así, es necesario resituar el conocimiento alrededor de las personas mayores y su conexión social digital, para contribuir a su autonomía personal y su desempeño de tareas en el entorno general y comunitario, en un marco¹ que concibe la participación social como una cadena en la que la persona debe “funcionar” y poder vivir y desenvolverse a partir de su propia capacidad o con los apoyos necesarios. Más teniendo en cuenta que la voluntad de las principales instituciones vascas se orienta a construir sociedades cohesionadas, participativas y amigables para las personas mayores.

Sin embargo, a día de hoy no sabemos cuál es la realidad. Si bien hay aproximaciones para determinar el uso de TIC y digitalización de la sociedad, no se logra identificar información clave relevante referida a las personas mayores.

Así las cosas, la crisis sanitaria y social del Covid19 está suponiendo una auténtica prueba de fuego para toda la ciudadanía, pero especialmente para las personas mayores. Muchas de ellas, han recibido el empuje definitivo para su digitalización, con el smartphone y la aplicación WhatsApp como máximos exponentes.

Es indispensable conocer las competencias digitales de las personas

¹ Organización Mundial de la Salud (2001): Clasificación Internacional del Funcionamiento, de la Discapacidad y de la Salud.

mayores de una manera cualitativa, ya que en pocos meses se ha pasado de una consideración de las TIC como soporte más o menos prescindible para productos y servicios, a su consideración como elemento indispensable para mantener un vínculo mínimo y seguro con la familia, las amistades y la comunidad.

Es por ello que se plantea esta primera aproximación a la realidad de las personas mayores de Gipuzkoa y su conexión social digital. El objetivo es conocer las competencias digitales, los usos, los anhelos, las dificultades, para favorecer una capacidad digital que mantenga conectadas a las personas, que mantenga el tejido comunitario, sin dejar a nadie atrás.

Precisamente debemos prestar atención, con la aproximación realizada, a este riesgo cierto de dejar por el camino a quienes empiezan a tener dificultades en el acceso a la comunicación con personas cercanas, a agendas culturales, o en el acceso a servicios básicos como la salud o los servicios financieros.

Hay que conocer las competencias digitales de las personas mayores para favorecer su conexión social digital, orientar mejor los entornos amigables, los productos y servicios.

APTES, tal como indica su misión, y otras entidades de iniciativa social, están motivadas para que en Gipuzkoa, a la hora de diseñar y desarrollar programas de intervención, dispongamos de este conocimiento compartido, de manera que no dejemos a nadie atrás por un diseño y uso inadecuado de las herramientas tecnológicas disponibles.

2. METODOLOGÍA

La aproximación a la realidad de las personas mayores en Gipuzkoa respecto a su relación con la tecnología, sus usos, anhelos, riesgos, y su incidencia en la conexión social se aborda desde tres intervenciones: un análisis de fuentes secundarias para tratar de cuantificar grosso modo, entrevistas personales en profundidad y Focus Groups con agentes clave y personas mayores.

A. Análisis fuentes secundarias.

Como acercamiento cuantitativo a la realidad, se toman algunos datos sobre personas mayores y uso de tecnologías por parte de las personas mayores en Gipuzkoa.

- Eustat (2018). Panorama de la Sociedad de la información.
- Orkestra-Universidad de Deusto (2019). Economía y sociedad digitales en el País Vasco
- Fundación Matia Instituto Gerontológico (2020). Informe Bakardadeak.
- Arias Fernández, E., Lirio Castro, J., Alonso González, D., Herranz Aguayo, I. (2018). Acceso y uso de las TIC de las mujeres mayores de la Europa Comunitaria. Revista Prisma Social nº 21.

B. Entrevistas personales (10).

La entrevista personal en profundidad como técnica básica para recoger usos, anhelos y dificultades expresadas por las propias personas.

- 10 entrevistas telefónicas. A personas mayores con diferentes perfiles identificados en el grupo de pilotaje del proyecto.

Realizadas en Junio y julio 2020.

Entrevistas	Edad	Población	Sola	Smartphone
Mujer	71-80	Grande	Vive sola	No smartphone
Hombre	71-80	Grande	No vive sola	No smartphone
Hombre	>80	Grande	No vive sola	No smartphone
Mujer	71-80	Grande	Vive sola	Uso esporádico
Mujer	>80	Grande	Vive sola	No smartphone
Hombre	<70	Mediana	Vive sola	No smartphone
Hombre	<70	Mediana	No vive sola	Uso intenso
Mujer	71-80	Mediana	Vive sola	Uso intenso
Mujer	>80	Pequeña	Vive sola	Uso intenso
Mujer	71-80	Mediana	No vive sola	Uso esporádico

C. Focus Group (3).

El Focus Group o Entrevista de Grupo con agentes clave como herramienta para detectar las cuestiones de interés para el objetivo del proyecto, y con las propias personas mayores para ahondar en las cuestiones relevantes surgidas en las entrevistas.

- Focus I. Focus virtual con agentes clave en Gipuzkoa procedentes de Nagusilan, Ayuntamiento de Donostia - San Sebastián, a través de Donostia Lagunkoia y del Departamento de Acción Social (Servicio Municipal de Apoyo Técnico y Acompañamiento a la mejora de la Amigabilidad a

las Asociaciones de Jubilados/as de Donostia), y Eusko Federpen. Mayo 2020.

- Focus II. Focus presencial en Eibar con 7 personas mayores con diferente relación con la tecnología. Septiembre 2020.
- Focus III. Focus presencial en Donostia-San Sebastián con 6 personas mayores con diferente relación con la tecnología. Participando personas mayores con diferentes grados de digitalización. Octubre 2020.



Focus I: Agentes clave de Gipuzkoa. Mayo 2020.



Focus II: Asociación Jubiletxe, Eibar. Septiembre 2020.

Focus II	Edad	Uso de tecnología
Hombre	91	Smartphone con mucha dificultad.
Mujer	83	Ordenadores, Smartphone y WhatsApp.
Mujer	82	Smartphone y WhatsApp.
Hombre	73	Sólo móvil de teclas. PC en casa.
Hombre	71	Smartphone y WhatsApp.
Hombre	73	Smartphone y WhatsApp.
Mujer	65	Elevado.



Focus III: Asociación Guardaplata, San Sebastián/Donostia. Octubre 2020.

Focus III	Edad	Uso de tecnología
Hombre	71	Tablet / WhatsApp.
Hombre	74	WhatsApp.
Mujer	83	Móvil Teclas.
Mujer	77	WhatsApp.
Mujer	79	WhatsApp.
Mujer	83	Facebook / WhatsApp/teleasistencia privada.

3. LAS CIFRAS

3.1. EL ACCESO A INTERNET

Euskadi es digital, cerca del 86% de su población es usuaria de internet. Este es un porcentaje mayor que el del conjunto del Estado y que el de la media de la Unión Europea. Las noticias (66%) y las redes sociales (54%) son los usos más habituales². A partir de aquí, los datos de las encuestas disponibles, si bien no pueden ofrecer información exhaustiva y actualizada de las competencias digitales de las personas mayores del Territorio de Gipuzkoa, sí permiten, cuanto menos, un acercamiento para conocer la evolución y algunas magnitudes respecto a las competencias de las personas mayores de 55 años.

Respecto a las competencias digitales, la primera cifra que puede dibujar una aproximación a ellas es que, en Gipuzkoa, más de 134 mil personas mayores de 55 años -el 49%³- fueron usuarias de internet en 2018.

Población total (15 años y más) y mayor de 55 años en Gipuzkoa usuaria de internet (2018).

	miles	%
Todas las edades	475,90	67%
+ 55 años	134,70	49%

Fuente: Elaboración propia a partir de "Estadística Municipal de Habitantes" y de "Encuesta de la Sociedad de la información" (EUSTAT 2019).

Un estudio reciente⁴, y con trabajo de campo anterior al COVID-19, señala

² Datos de "Economía y sociedad digitales en el País Vasco" (Orkestra - Universidad de Deusto 2019).

³ Datos a partir de "Estadística Municipal de Habitantes" y de "Encuesta de la Sociedad de la información" (EUSTAT 2019).

⁴ Informe Bakardadeak (Fundación Matia Instituto Gerontológico, 2020).

que en 2020 se dispara hasta el 67% el porcentaje de población mayor de 55 años en Gipuzkoa que cuenta con acceso a internet. Este mismo estudio ofrece datos de acceso a internet por sexo y por edad. Así, los hombres tienen más acceso a internet (72%) que las mujeres (63%)⁵. Y las personas de 55 a 64 años cuentan con mayor acceso (89%) que las mayores de 80 (con un nada desdeñable 23%). Otro dato de interés de esta encuesta es que el acceso a internet es mucho menor entre las personas que se sienten solas (como sentimiento subjetivo) (49%), en comparación con las que dicen no sentirse solas (69%).

⁵ “En líneas generales, las mujeres suelen sentirse más inseguras y ajenas a unos espacios caracterizados tradicionalmente como masculinos”. En “Acceso y uso de las TIC de las mujeres mayores de la Europa Comunitaria” 2018 en Revista Prisma Social nº 21.

3.2. SERVICIOS UTILIZADOS

Whatsapp es la herramienta más utilizada de internet por las personas mayores de 55 años en Gipuzkoa, seguida de la consulta al correo electrónico, a los medios de comunicación y sobre bienes y servicios. A más distancia, internet se usa para servicios de banca electrónica, de ocio y cultura, información sobre salud y la administración. Por último, el uso de las redes sociales es muy minoritario. Desde un punto de vista relacional, WhatsApp se posiciona como una herramienta clave y de actualidad en la conexión social.

Principales servicios utilizados en internet por mayores de 55 años en Gipuzkoa (2018).

Servicio	%
Total	49%
WhatsApp u otras aplicaciones de mensajería	43%
Correo electrónico	32%
Medios de comunicación	29%
Información sobre bienes y servicios	28%
Banca electrónica	21%
Servicios de ocio	18%
Información de la administración	17%
Información sobre salud	16%
Bibliotecas y documentación	13%
Compras de bienes y servicios	12%
Redes sociales	11%
Reservas de turismo	11%
Espacio de almacenamiento en la nube	7%
Descarga de formularios oficiales	7%
Envío de formularios cumplimentados	7%
Chats, conversaciones	6%
Teléfono, videoconferencia	5%

Transferencia de ficheros (ftp)	5%
Derechos del consumidor	4%
Mensajes a móviles	4%
Museos virtuales	3%
Gestiones de búsqueda de empleo	3%
Otros cursos	2%
Matriculaciones y otras consultas académicas	2%
Venta de bienes y servicios	1%
Educación reglada	1%
Cursos para búsqueda de empleo	1%

Fuente: Elaboración propia a partir de "Estadística Municipal de Habitantes" y de "Encuesta de la Sociedad de la información" (EUSTAT 2019).

3.3. LA EVOLUCIÓN

Observar la evolución ofrece pistas para prever las tendencias y anticipar los retos de las TIC -los dispositivos y aplicaciones disponibles- y las competencias para poder manejarlas, que son tremendamente cambiantes y con una rapidísima implantación.

Así, con la precaución debida al comparar fuentes diferentes, puede afirmarse que existe un crecimiento muy pronunciado en el uso de internet en mayores de 55 años en Gipuzkoa, pasando en 3 años del 43% al 67%.

WhatsApp, la reina de las aplicaciones, experimenta un fuerte crecimiento en los últimos 3 años y es usada por el 59% de las personas mayores de 55 años.

Evolución del uso de internet en mayores de 55 años en Gipuzkoa.

Uso	2017	2018	2020
Total	43%	49%	67%
WhatsApp	35%	43%	59%

Fuente: Datos de 2017 y 2018 son de elaboración propia a partir de “Estadística Municipal de Habitantes” y de “Encuesta de la Sociedad de la información” (EUSTAT 2019). Datos de 2020 a partir del informe Bakardadeak (Fundación Matia Instituto Gerontológico, 2020).

4. LA CONEXIÓN SOCIAL DIGITAL

A partir de entrevistas en profundidad y focus groups con personas mayores y agentes clave, cuyo resumen de perfiles puede consultarse en [Metodología](#), se ha realizado un acercamiento y reflexión sobre la conexión digital. Dado que las intervenciones realizadas han sido de carácter cualitativo, en los siguientes apartados no se trata de realizar una sola foto con la síntesis compartida de usos, anhelos o dificultades o riesgos de la conexión digital de las personas mayores en Gipuzkoa, sino que se trata de identificar claves que ayuden a favorecer dicha conexión, cuando sea necesaria y deseada por las propias personas.

El alcance de esta aproximación no da pie a desarrollar respuestas para las claves, pero sí creemos valioso que con este trabajo se inicie un proceso para que dichas claves se concreten en acciones con impacto positivo y significativo en la conexión social digital de las personas mayores de Gipuzkoa.

Es indispensable agradecer a las personas que han facilitado tanto la contactación de diferentes perfiles de personas mayores de Gipuzkoa para las entrevistas en profundidad, como su participación en reuniones de contraste: Nagusilan, Ayuntamiento de Donostia - San Sebastián, a través de Donostia Lagunkoia y del Departamento de Acción Social (Servicio Municipal de Apoyo Técnico y Acompañamiento a la mejora de la Amigabilidad a las Asociaciones de Jubilados/as de Donostia), y Euskofederpen.

4.1. LOS USOS

En el acercamiento realizado, se confirma la percepción previa de que el confinamiento ha empujado a mucha gente mayor a digitalizarse a marchas forzadas, pero no a todas. El antes y después de la crisis del COVID se resume básicamente en la aceleración de la expansión del WhatsApp y en el uso de herramientas de videollamada. Es decir, lo que se busca con la tecnología es mantener la conexión social con familiares y con grupos de referencia.

En los últimos meses, las personas entrevistadas han apreciado que la tecnología ha supuesto un impulso a la relación entre las personas, sobre todo aquellas que viven solas.

“Estos medios son extraordinarios, aportan y ayudan muchísimo”.

WhatsApp y videollamadas para la conexión social.

“Antes de la pandemia hay cosas que con WhatsApp no hacíamos ni por el forro”.

La confirmación de que la tecnología ha favorecido la conexión social en los últimos tiempos viene dada, no solo por la experiencia propia de las personas entrevistadas, sino por lo que ellas mismas observan en sus diferentes entornos. De hecho, hay quien no lo usa y por el momento se las “arregla bien”, pero se admite que esta comunicación por WhatsApp es mucho más fácil.

También se ha recogido un seguimiento indirecto de la situación de personas que, no teniendo WhatsApp, se ha comunicado con ellas a través de llamada convencional y posteriormente se ha compartido el estado de su situación en grupos de esta aplicación.

“Las videollamadas han venido para quedarse”.

Se ha identificado que, en los últimos meses, mucha gente mayor se ha estrenado con las videollamadas, realizadas tanto a través del smartphone como del ordenador (WhatsApp, Skype...). El relato típico es que un familiar más joven es quien configura la aplicación y enseña a utilizarla.

“WhatsApp me ha venido muy bien durante la pandemia, nos ha hecho sentir acompañados... ¡Qué habría sido la pandemia sin WhatsApp!”.

Así, un grupo entrevistado ha utilizado un grupo de WhatsApp previo al Covid y lo ha ampliado en participantes y en usos, desde los meros saludos “buenos días y buenas noches” hasta incorporar a personas con las que antes no tenían tanta relación. Con estos mensajes, las personas dicen sentirse acompañadas.

“Lo primero que hago al despertarme es consultar WhatsApp, ver los mensajes que hay y dar los buenos días”.

Incluso los mensajes aparentemente intrascendentes en los grupos de WhatsApp son valorados. Son un mínimo de conexión social.

“Mejor leer una chorrada que nada”.

El ordenador de sobremesa.

“Lo usamos... cada vez menos”.

En paralelo, hay quien utiliza ordenador con conexión a internet con el uso mínimo de buscar información, bien generalista bien particular. También se realizan desde él consultas de correo electrónico o formación, operaciones en banca on-line... Incluso desde el confinamiento y la desescalada hay a quien ha resultado útil el uso del ordenador para informarse de qué tiendas del entorno estaban abiertas, cuándo se abría el polideportivo, cuándo empezaban las clases y las reuniones, cómo estaba la programación cultural...

En cualquier caso es una tecnología todavía presente pero, en muchos casos recogidos, con un uso decreciente.

Por otra parte, no se aprecia una correlación entre el uso del ordenador (y conocimientos informáticos) y el uso de smartphone.

El teléfono móvil convencional.

“Si con él me arreglo, ¿para qué voy a cambiar?”

El punto de partida prácticamente común es dominar el uso básico de un dispositivo móvil no-smartphone, esto es: un teléfono convencional, de teclas. En este nivel es donde hay personas que se quedan y no se desempeñan en un mundo digital.

Usar un teléfono de teclas pero no un smartphone, no habría que entenderlo como un fracaso, sino que, en muchas ocasiones, es un logro tanto por desarrollar las competencias de cada cual como, en otros casos,

por satisfacer sus necesidades y no querer complicarse con tecnología que no se necesita.

Hay conexiones interpersonales completamente satisfactorias gracias al teléfono tradicional.

“No tengo smartphone porque por ahora me arreglo bien y no tengo necesidad de tenerlo”.

4.2. LOS ANHELOS

Conectarse... sin complicaciones.

“Llamar y que me llamen”.

La tecnología, por sí misma, no representa un anhelo, sino que lo que se desea de ella es una utilidad: la conexión con otras personas. El anhelo identificado es conservar las relaciones y los contactos que se tienen, mantener la conexión social.

Prácticamente no se expresa ningún anhelo que la tecnología pueda satisfacer, más allá de la conexión con otras personas y de identificar como algo deseable el poder compartir fotos en tiempo real o mantener una videollamada.

Todas las personas participantes dicen estar satisfechas con sus conexiones actuales. Les parece que la conversación mínima que supone es ya algo muy importante y valioso, en tanto que se organiza una red de microcuidados y de alguna manera se siente parte de una comunidad.

Resolver necesidades desde lo práctico.

“Según vas viviendo, vas viendo tus necesidades y vas aprendiendo”.

Un factor identificado para el uso fluido y satisfactorio de la tecnología es el

interés que esta tecnología despierta, la identificación de sus usos prácticos. La adquisición de competencias digitales previas, si no existe un propósito claro de uso práctico, suponen una inversión con poco retorno y tienen un desarrollo limitado.

Si no se percibe necesidad, no hay aprendizaje de competencias. Para adquirir competencias digitales, hay que tener el convencimiento de que se necesitan, de que con ellas se va a ganar en frecuencia y calidad de comunicación, y de que no va a suponer una excesiva complicación. Si no se percibe la necesidad de la tecnología para comunicarse, es complicado que se adquieran competencias digitales.

Durante el confinamiento, además, se ha descubierto que la conexión digital es una vía alternativa para realizar actividades necesarias de la vida diaria como hacer las compras o consultar las finanzas.

Y, quizá síntesis de la principal motivación detectada es intentar ser una persona autosuficiente y no descolgada de los tiempos.

“El que no se ponga en TIC va a ser analfabeto en el siglo XXI”.

Ocio, cultura y más.

“En el confinamiento me conectaba a Internet para seguir las misas”.

Lo que motiva a las personas, junto con la necesidad de conectarse y las necesidades básicas, son las aficiones, la cultura, o el estar al tanto de la actualidad.

A continuación, algunos de los anhelos recogidos que se transforman en motivación para usar Youtube, buscadores, prensa digital, aplicaciones de

videollamadas...

- Búsqueda de información, noticias.
- Búsqueda de billetes para viajar.
- Jugar (entretenimiento y juegos mentales).
- Seguir los ritos y la información religiosa.
- Mejorar en ortografía (con los correctores de texto).
- Leer las esquelas.
- Escuchar canciones antiguas.
- Ver bailes.
- Ver videos de costura.
- Ver videos de recetas de cocina.
- Seguimiento nutricional con app de lectura de códigos de barras.
- Saber el número de pasos hechos en el día.
- Práctica de Zumba mediante videollamada.

4.3. LOS RETOS

En el capítulo anterior se decía que la no-digitalización no ha de verse como un fracaso, pues una persona puede ver satisfechas sus necesidades de conexión social con los medios tradicionales, incluso en época de confinamiento. Sin embargo, la presión para la digitalización sigue existiendo, y debe apreciarse como un problema cuando no se atienden los anhelos de las personas. Esta presión existe, y no solo la que ejerce el entorno más cercano sino, por ejemplo, la que ejercen las entidades financieras al exigir sus operaciones más sencillas el uso y dominio del smartphone.

No existe una actitud meramente tecnófoba, no se recoge un rechazo mayoritario y frontal a las TIC, y quien no las ha adoptado, muchas veces tampoco rechaza que pueda hacerlo en cualquier momento. De hecho, se perciben las bondades de la tecnología sobre todo en los últimos meses, debido a las soluciones que ofrecen tanto al confinamiento como a la limitación de movimientos y de encuentros interpersonales, pero también se encuentran presentes realidades que dificultan su adopción.

La (veloz) transformación cultural.

“¿Por qué no hay tecnología para mayores?”

La conexión digital se envuelve con nuevas palabras, conceptos, formas de comportarse y requiere de la adopción de nuevos paradigmas.

Falta de corresponsabilidad digital. En el mundo digital, al igual que en el físico, hay maneras de hacer las cosas y de comportarse. Algunas son correctas y otras no, pero lo que sucede en el mundo digital es que es tan nuevo, que los protocolos sociales no están todavía consensuados o no son conocidos. Es necesario conocer las maneras correctas de comportarse e interactuar, y hacerlo con responsabilidad. La difusión de noticias falsas, saturar con banalidades, son malas praxis que las personas mayores identifican como una dificultad para digitalizarse.

De hecho, una actitud repetida es la crítica al mal uso de la tecnología y, más concretamente, al uso que se hace del WhatsApp, por el continuo bombardeo de banalidades, o incluso de noticias alarmantes que además resultan falsas. Tal como aparece en estudios recientes, las personas mayores son quienes más comparten y difunden noticias falsas⁶, de ahí que sea preciso asumir la responsabilidad de filtrar lo que se difunde, y esto es un reto individual. Este mal uso de la tecnología, lleva a algunas personas a dar un paso atrás, a una “desescalada tecnológica”; de tener smartphone a retomar el móvil de teclas.

“Yo no estoy en contra de la tecnología pero creo que hay que usarlo para lo que hay que usarlo, y no para tonterías”.

⁶ Nadia M. Brashier, Daniel L. SchacterFirst (2020): Aging in an Era of Fake News.

En definitiva, el mal uso de la tecnología no solo se trata de una cuestión de “etiqueta” de mejor o peor gusto que además distrae de contenidos más importantes, sino que es una cuestión de responsabilidad al influir en el estado general de ánimo y ayudar a generar un estado de opinión informativa tóxica.

Además, las posiciones críticas con la tecnología, muy a menudo pivotan en una supuesta deshumanización debido a su uso pero que, en realidad, es una deshumanización debido a su “mal uso” percibido.

Es necesaria una corresponsabilidad digital para un buen uso de la tecnología, que acerque personas y no las aleje.

“Con las tecnologías nos estamos alejando de las personas”.

Del tener al disponer. Las TIC y en especial el concepto de “nube”, trae asociado el paradigma del “disponer” en lugar del “tener”. Ya no se descargan (tienen) música o películas, sino que se ven en streaming (se disponen). Lo mismo ocurre con las fotos, los videos, los datos... Sin embargo, muchas personas mayores, con las que se ha contrastado este aspecto, se sitúan en las coordenadas del “tener” y esta forma de ver las cosas es un aspecto esencial que debe incorporarse a la hora de diseñar procesos de capacitación digital.

“¿Por qué la tecnología va tan deprisa?”

Otra forma de aprender. Para una generación acostumbrada a fiarse de la memoria, a tomar apuntes, aprender “lo digital” no es sencillo. En lo digital, una misma función se puede hacer de muchas maneras, y que además son cambiantes conforme se actualizan los dispositivos y las aplicaciones. La nueva forma de aprender pasa también por interiorizar el hecho de que se puedan deshacer las acciones, de volver al punto de partida, de que puedan restablecerse los dispositivos al estado de fábrica. Esta lógica alimenta la forma de aprender prueba-error, porque errar no tiene grandes consecuencias. Por último es clave para aprender y adaptarse a los cambios saber hacer las preguntas y recurrir a las personas que sí saben, a los recursos en internet. Los modos de hacer las cosas cambian constantemente, hay muchas maneras para conseguir la misma función, hay que saber buscar información, cómo preguntar, hay que saber equivocarse, retroceder pasos... no hay manuales inamovibles, no hay que fiarlo todo a la memoria. En definitiva, la manera de adquirir competencias no es la tradicional, “aprender a aprender” en la era digital puede funcionar bien en algunas generaciones, pero es más difícil en otras.

“Hace 20 años me arreglaba estupendamente con el ordenador... la tecnología ha avanzado mucho, pero yo no avanzo”.

La frustración por no aprender (a aprender) al ritmo deseado, la posible baja autoestima para afrontar la transformación digital supone un obstáculo para la conexión digital.

“Me veo mermada a la hora de entender, de retener... me pongo nerviosa cuando lo intento”.

Ante estas dificultades, se reclama una formación o acompañamiento para empoderarse, capacitarse y afrontar los cambios culturales asociados a la digitalización. Existe una muy alta demanda de formación que, según algunas opiniones, debería ser de coste compartido entre las propias personas y las empresas de telecomunicaciones.

Esta formación ha de ser cercana, práctica y básica. Cercana, persona a persona, facilitando incluso el trasvase de conocimiento entre pares, y superando la visión cerrada de grupos. Práctica, buscando el desempeño inmediato de funciones de interés. Básica, a partir de las necesidades percibidas y demandadas por las propias personas. A partir de estas premisas, ayudando a superar los miedos por tocar el dispositivo, por navegar, se plantearían a continuación otros retos como las conexiones con otras redes o personas.

“Cuanta más formación, mayor seguridad tenemos”.

La falta de empoderamiento.

“Yo no quería un smartphone, pero...”.

La decisión de digitalizarse no es soberana. Es frecuente encontrarse con quien cuenta con un smartphone de manera “obligada”, bien por tener responsabilidades en una asociación, o por cierta presión de entornos familiares y de amistades. Es cuando se plantea un uso mínimo y pretendidamente sencillo: encenderlo en contadas ocasiones para ver si hay algún mensaje relacionado directamente con alguna actividad o noticia de interés.

“Me querían comprar un teléfono mis hijos, pero siempre me echo para atrás”.

Al empuje recibido se opone una resistencia que muchas veces se asocia a un posible descontrol en caso de usar tecnología, a una saturación de

notificaciones, a confundir lo importante con lo banal, a complicarse con tareas que no lo merecen, es decir, muchas veces se asocia el smartphone a algo que dificulta una vida tranquila. Y la gente quiere una vida tranquila.

“He decidido que no quiero WhastApp porque quiero vivir de forma pausada”.

Por otra parte, se critica el impacto en las personas mayores que tienen las instituciones, públicas y privadas, en el enfoque de sus políticas de digitalización. En este sentido, se censuran los altos ritmos que se imponen, y como estrategia se apunta a que debería diferenciarse quién es una persona autónoma de quien no lo es.

“¿Por qué la tecnología va tan de prisa?”.

En las entrevistas se pone como ejemplo las dificultades para seguir el ritmo tecnológico de las entidades financieras.

“Las entidades financieras nos tendrían que haber formado e informado, nos han presionado para usar las tarjetas y los cajeros... y hasta se nos dice “¡Coño! ¿Cuándo vais a aprender a usar los cajeros automáticos?”.

Es necesario un empoderamiento material. La falta de empoderamiento también puede ser **en términos materiales**.

Un dispositivo obsoleto es un dispositivo que no cumple su función y que genera insatisfacción. Una generación en la que la sobriedad es una característica común, busca dispositivos simples que “cumplan su función” y que “hagan llamadas y poco más”, y pretende que el aparato dure muchos

años. Estos dispositivos, de gama baja o que, muchas veces, no lo son pero son desechados por familiares, llegan pronto a una saturación de memoria o de almacenamiento, y no ofrecen una autonomía fiable. Su uso es insatisfactorio y genera frustración.

Además de generar frustración por tener un dispositivo que “no va”, la obsolescencia puede impedir acceder a servicios importantes como, por ejemplo, el ofrecido por la aplicación Radar Covid, la cual exige, entre otras cosas, smartphones con menos de 5 años de antigüedad (Android 6.0 o posterior, iOS 13.5 o posterior).

“Hay gente que no tiene para pagar internet”.

Recogido de manera indirecta, se detecta que hay gente que tiene problemas con el coste del smartphone y la conexión a internet. Especialmente, las viudas con sus bajas pensiones.

Miedo. La falta de empoderamiento, en última instancia, **se manifiesta en el miedo.** Si bien es cierto que, con la edad, suele ser inherente la aparición de diferentes miedos, esta sensación secular de fragilidad tiene también su vertiente digital. Hay miedos a estropear un dispositivo por usarlo mal, hay miedos a facilitar información sensible, hay miedo a gastar dinero, hay miedo a complicarse la vida... y hay miedo equivocarse.

“Me da la sensación de que le voy a dar a un botón que no debo”.

“Me parece que me voy a meter en un jardín sin salida”.

“Tenemos miedo a lo desconocido, siempre hemos trabajado en terreno firme, ¡y ahora ya no es así!”.

Tecnología sin diseño social.

“La carpeta de salud de Osakidetza es un bluff...”.

Si no se puede usar, es que no es usable. La tecnología y sus aplicaciones se han desarrollado obedeciendo en la mayoría de los casos a lógicas de mercado exclusivamente. De ahí que no sea de extrañar la falta de diseño social en ellas, lo que se traduce en una falta de accesibilidad⁷ y usabilidad⁸.

Así, se recoge la necesidad de hacer aplicaciones más usables y más accesibles. Necesidad tanto más apremiante en servicios de primer orden, como el de la salud.

“La carpeta de salud de Osakidetza es complicada de entrar, es complicado usarla y es complicada de entender”.

También es notoria que la proliferación de diferentes versiones de los sistemas operativos, y su continua actualización, dificulta la transmisión de conocimientos y cambian la usabilidad de aplicaciones o funcionalidades que, en algunos casos son centrales (como las opciones de accesibilidad).

Existe una ininteligibilidad tecnológica. Hay un desborde de conceptos tecnológicos cuyo significado se ignora o no se puede cuantificar: almacenamiento, memoria, gigabyte, wi-fi, router, WhatsApp, la nube, Android, 4G...

Este desborde, este apabullamiento de neologismos y términos técnicos

⁷ Accesibilidad: lo fácil o difícil que es acceder a los contenidos ofrecidos.

⁸ Usabilidad: medida del grado de facilidad en el uso de un tipo de tecnología (producto o aplicación) y del tipo de satisfacción que genera ese uso en la persona usuaria.

suponen una barrera en la digitalización. Puede reconocerse abiertamente este vértigo, o no hacerlo y mostrar un rechazo poco concreto pero frontal a las TIC.

“No me entero de la cantidad de siglas que hay en el mundo tecnológico”.

La inseguridad digital.

“¿Bloqueo de pantalla? ¿Qué es eso?”

Se contempla el smartphone como la evolución natural de un teléfono, cuando no es así. El smartphone es en realidad un potente ordenador con conexión a internet con un software diseñado para obtener datos y permisos. Y además hace llamadas.

Así, se da un contexto en el que la tendencia es fiar cada vez más información (personal, financiera) a los terminales y al espacio en la nube. En este contexto se observan tres riesgos para la seguridad digital:

- A. Parece muy minoritaria la adopción de mínimas medidas de seguridad en los smartphones, como por ejemplo, el bloqueo de la pantalla.
- B. Parece minoritario el conocimiento del propio nombre de usuario y contraseña de la cuenta de Google.

“Se habla mucho de la seguridad empresarial, pero ¿quién nos enseña en la seguridad personal?”

- C. Se desconoce el concepto de “nube” y el respaldo o copia de toda la

información generada en internet.

“Quiero mandar cosas a la nube, pero no sé cómo hacerlo”.

Sin embargo, el mayor riesgo percibido es el de la persona a sentirse controlada, observada, espiada.

“Ante la tecnología me sublevo, no me gusta, no me tienen que controlar... vigilan demasiado”.

5. RESUMEN Y CONCLUSIONES

1. Los estudios y cifras disponibles dan alguna pincelada pero, hoy por hoy, no ofrecen el cuadro detallado de la conexión social digital de las personas mayores.
2. El confinamiento ha disparado el uso de herramientas tecnológicas, especialmente WhatsApp y las videollamadas. Parece que se han incorporado a la práctica después del confinamiento y que han venido para quedarse.
3. Hay personas plenamente satisfechas con sus relaciones y conexiones sociales “tradicionales” apoyadas con el teléfono.
4. Si bien es un tema que sobrevuela en el debate, la consideración de cuándo una conexión social es adecuada o suficiente, tanto en lo digital como en lo físico, no debe estandarizarse por ser totalmente subjetiva y depender de cada persona.
5. La tecnología y la llamada transformación digital solo tienen sentido si cuentan con uso práctico y aplicable. Y la conexión con otras personas es lo básico.
6. Las inquietudes culturales o religiosas pueden ser una importante vía de motivación para la digitalización.
7. La falta de empoderamiento, los miedos y las inseguridades a la hora de afrontar nuevos retos, lastran el desarrollo de capacidades.
8. La tecnología y aplicaciones ofrecidas, especialmente las asociadas a servicios básicos, deben ser usables y accesibles.
9. No existe, por parte de las operadoras de telecomunicaciones, una oferta adecuada en servicios de internet a las necesidades de muchas personas.

10. Se está alimentando un grave problema de seguridad digital al carecerse de las más elementales pautas de seguridad, al tiempo que se va fiando al smartphone cada vez más información.
11. Las acciones encaminadas a aumentar las competencias y la conexión digital de las personas mayores, deben enmarcarse en un contexto de transformación cultural tremendamente rápida y cambiante. Es un contexto en el que no hay todavía claras pautas establecidas en torno a convenciones de cómo hacer las cosas, y en el que las acciones encaminadas a la capacitación digital deben basarse en que hay que aprender de otra manera, lo que obliga a abordar los retos culturales y psicológicos que ello conlleva.
12. La formación es una clara demanda, pero en clave de empoderamiento. Ha de ser cercana, práctica y básica. La transformación digital buscada debe alinearse con la transformación cultural vista desde las personas mayores. **Las competencias para la conexión digital no se centran tanto en adquirir conocimientos como en cambiar la forma de pensar y superar los miedos.**

ANEXOS

BIBLIOGRAFÍA

Eustat (2018). Panorama de la Sociedad de la información.

Orkestra-Universidad de Deusto (2019). Economía y sociedad digitales en el País Vasco

Fundación Matia Instituto Gerontológico (2020). Informe Bakardadeak.

Arias Fernández, E., Lirio Castro, J., Alonso González, D., Herranz Aguayo, I. (2018). Acceso y uso de las TIC de las mujeres mayores de la Europa Comunitaria. Revista Prisma Social nº 21.

Isek, Igartek, pr4 tecnología social (2019). Estrategia Vasca de Accesibilidad Universal.

Organización Mundial de la Salud (2001). Clasificación Internacional del Funcionamiento, de la Discapacidad y de la Salud.

GUIÓN ENTREVISTA

UN COMIENZO...

1. Presentación APTES y Kutxa Fundazioa.
2. Comentario. "La situación actual está suponiendo una auténtica prueba de fuego para todas personas, también las mayores... y, a veces, un empuje para manejar el Whatsapp, por ejemplo..."

PARA IR ATERRIZANDO...

3. ¿Tienes smartphone (teléfono sin botones) o tablet? (Si es no, ¿por qué?) (Si es que sí ¿por qué? ¿desde cuando?)
4. Para las personas que no lo tengan ¿a tú alrededor hay más personas como tú que no lo tengan o la mayoría lo tiene? ¿qué es lo que te dicen?
5. ¿El teléfono es un regalo? (hipótesis de que es una PATATA)
6. ¿Tienes internet en el teléfono (wifi o datos)? (¿No sabe? ¿Recibe mensajes whatsapp?)
7. ¿Vives con más gente en casa? ¿Quiénes...?

SOLO PARA QUIENES ESTÁN ON-LINE

8. Hablando de WhatsApp ¿Lo estás usando? ¿Con quién? ¿Para qué?
9. ¿Usas alguna otra aplicación para comunicarte o informarte (Twitter...)? ¿para entretenerte? (Si está en redes sociales preguntar si crea contenidos o sólo los consume?)
10. Y, yendo más lejos, ¿tienes algún altavoz inteligente en casa? ¿alguna pulsera? (creo que aquí no interesa referencias a Beti-on... pero sí conocer ACTITUDES, MIEDOS).
11. ¿Tienes el teléfono protegido por alguna contraseña (pantalla bloqueo)? ¿Conoces cuál es tu cuenta de google/iphone? ¿Y su contraseña?

NO TIENE SMARTPHONE

12. ¿Qué tipo de teléfono tienes? ¿Para qué lo usas?
13. ¿Por qué no tienes un Smartphone/Cuál es la razón de no tenerlo?
14. ¿Te gustaría tener un Smartphone? ¿Para qué lo usarías/te gustaría usarlo?
15. ¿Qué beneficios crees que tiene/te aportaría un Smartphone? ¿Que riesgos y dificultades?
16. ¿A tu alrededor hay más personas que no tienen teléfonos inteligentes como tú? ¿Qué te dicen?
17. ¿Te arreglas bien para comunicarte con tus familiares/amigos...? Por ejemplo, en el confinamiento ¿cómo te has comunicado con ellos?

PARA TOD@S (Si usan smartphone, dónde ven dificultades, qué les gustaría. Si no usan, que expresen también anhelos “relacionados” con la tecnología).

18. ¿Sigues alguna información general? ¿Temas de tu interés? ¿Información municipal (eventos...)? ¿Cómo lo haces?
19. Y concretando, ¿cómo te comunicas con tu medic@? ¿Servicios Sociales?
20. ¿Con qué frecuencia has hablado con amistades/familiares estas últimas semanas? (Ojo, punto crítico) ¿Cómo (presencial, tfno, smartphone)? Dificultades.

GUIÓN FOCUS GROUP

Para entidades de iniciativa social, como APTES, que en Gipuzkoa estamos impulsando el diseño y el uso de la tecnología social, es decir, que contribuya a resolver necesidades de las personas, es importante generar conocimiento compartido, de manera que no dejemos a nadie atrás por un diseño y uso inadecuado de las herramientas tecnológicas disponibles.

APTES con apoyo de KUTXA FUNDAZIOA quiere resituar el conocimiento alrededor de las personas mayores y su conexión digital social. Hoy, en muchos casos, manejar tecnología equivale a mantener un mínimo vínculo con la familia, amistades y comunidad.

Es por ello que se plantea esta primera aproximación a la realidad de las personas mayores de Gipuzkoa y su conexión social digital. El objetivo es conocer las competencias digitales, los usos, los anhelos, las dificultades, para favorecer una capacidad digital que mantenga conectadas a las personas, que mantenga el tejido comunitario, sin dejar a nadie atrás.

1. Cuando no estás físicamente con alguien, ¿de qué maneras te comunicas?
2. ¿Qué te puede motivar de la tecnología?
3. ¿Te sientes obligado/a a usar whatsapp, videollamadas, otra...?
4. ¿Te gustaría tener más conversaciones, más contacto con otras personas?
5. ¿Crees que tienes la tecnología necesaria?
6. ¿Tienes nociones básicas de seguridad?
7. ¿Percibes en tu entorno cercano un mal uso de la tecnología?
8. ¿Te cuesta aprender? ¿Por qué crees?