

Vivir al margen de Internet:

Los ancianos en la Sociedad de la información

David Segarra Mediavilla
dsegarra@uoc.edu

1.- Presentación

Este trabajo intenta plantear una primera aproximación a un tema tan interesante como poco investigado, cual es la posición de las personas mayores en relación a la Sociedad de la información. Y, en particular, su relación con Internet.

Como se verá a lo largo del trabajo, partiendo de un óptimo juvenil, el uso de Internet muestra una correlación claramente negativa con la edad, de manera que el colectivo de personas mayores se sitúa, en estos momentos, claramente al margen de la Sociedad de la información. Pero, a partir de aquí, existe más bien poca información sobre las características, barreras, expectativas, necesidades y problemas de este grupo de edad. A lo largo del trabajo, he realizado una búsqueda bibliográfica que me ha permitido extraer todos los datos posibles para intentar comprender la situación que afecta al colectivo de mayor edad. Aunque probablemente no sea completamente exhaustiva, creo que esta búsqueda es de suficiente amplitud para, en primer lugar, constatar los hallazgos efectuados por trabajos relevantes y rigurosos sobre la materia. Y, en segundo lugar, permite comprobar que prácticamente todos los estudios aluden a la poca investigación realizada sobre el tema y a los pocos datos disponibles.

En este trabajo, en primer lugar he creído conveniente esbozar un apunte teórico sobre la denominada división digital, sus características y efectos, y me ha parecido oportuno extenderme un poco en este análisis ya que proporciona un cierto substrato conceptual para poder situar la casuística de las divisiones digitales en general, y en particular la que se asocia a la edad. Los datos disponibles me permiten entender que las personas mayores acumulan diversos ejes de exclusión, de manera que al factor edad cabe añadir, al menos, los factores “bajos ingresos”, “discapacidades”, “género” y “bajo nivel educativo”. Si añadimos los factores desestructurantes derivados de la jubilación y del pobre papel social que se asigna a los mayores, comprenderemos mejor los bajos porcentajes de personas mayores conectadas.

A partir de aquí, el trabajo analiza, en sucesivos capítulos, los datos sobre la división digital por edad, y el análisis de lo que se conoce sobre las personas mayores que navegan y sobre las que no lo hacen. La comparación que he efectuado entre la situación en Catalunya y en los EUA me permite deducir que en Norteamérica se produce la existencia de un verdadero “gap” que afecta a los mayores, mientras que en Catalunya lo bajos niveles de conexión empiezan ya en edades mucho más tempranas, por lo que se trata, en realidad, de un fenómeno más general del conjunto de la población y menos específico de las personas mayores. Por otra parte, los datos existentes muestran que los “seniors online” pertenecen a una cierta élite, y que la jubilación juega un importante papel en la “no-conexión”. Entre otros datos, algunos trabajos muestran que las personas mayores pueden estar recibiendo una formación inadecuada. Por su parte, no se

sabe prácticamente nada acerca de los motivos que asisten a los mayores que han decidido no navegar.

Posteriormente, repaso las explicaciones existentes sobre los motivos por los que existe una 'digital divide' que afecta a los mayores. Conviene destacar la existencia de dos grandes corrientes: la que sostiene que las personas mayores han sido apartadas de Internet debido a la existencia de un discurso de exclusión, y la que pretende que los problemas de acceso a Internet son una cuestión meramente "técnica" relacionada con falta de familiaridad, motivos económicos, etc. De la primera existen diversos razonamientos teóricos, pero apenas hay ningún dato empírico. De la segunda si que hay una serie de datos que permiten entender que existen una serie de barreras muy importantes de cariz económico, falta de conocimiento, etcétera.

Finalmente, he realizado una serie –bastante limitada- de entrevistas con personas mayores, siguiendo los postulados de la metodología cualitativa para la investigación social. La escasa cantidad de personas entrevistadas (7, de las cuales dos fueron descartadas y no han sido incluidas en este estudio por razones diversas) hace que su valor sea meramente orientativo. En todo caso, las entrevistas arrojan algunas "pistas" sobre la existencia de una serie de fenómenos y de cuestiones que planteo en el apartado final de conclusiones.

2.- Objetivos

El objetivo general de este trabajo es efectuar una primera aproximación al conocimiento de lo que sucede en la interacción entre las personas mayores e Internet. Para ello se plantean algunos objetivos más específicos:

- Revisar la bibliografía existente para extraer información útil sobre los estudios realizados hasta el momento.
- Efectuar un número limitado de entrevistas con personas mayores para obtener unas primeras informaciones que ayuden a contrastar los datos.
- Identificar algunos de los problemas que deben enfrentar las personas mayores que utilizan Internet.
- Detectar las causas que podrían ayudar a comprender porqué un porcentaje muy alto de personas mayores no utilizan Internet.
- Proponer una serie de temas relevantes que puedan merecer una mayor investigación.

3.- Metodología

El presente trabajo aborda, en primer lugar, una revisión bibliográfica que intenta ser lo más exhaustiva posible.

Dicha revisión se ha basado, básicamente, en la una lectura analítica de documentos, estudios e informes localizados y descargados en su mayoría a través de Internet.

Uno de los elementos que destacan de dichos estudios es la gran variabilidad con que unos y otros emplean la categoría “persona mayor” y todos sus sinónimos: “senior”, “anciano”, etcétera. Como, al mismo tiempo, la edad en la que el uso de Internet decae varía en sociedades diferentes, no nos parece muy relevante especificar un límite de edad muy preciso que acote la definición de “persona mayor”. De todas maneras, creemos que este límite debería situarse en los 65 años, por coincidir con la edad de jubilación ya que, como se verá, el tránsito de la vida laboral activa a la inactiva representa un suceso de enorme repercusión para el uso de Internet.

En segundo lugar, este trabajo ha realizado diversas entrevistas con una selección de ancianos. De ellos, tres fueron escogidos por el hecho de no navegar en Internet, y otros cuatro por lo contrario, por navegar en Internet. De estas 7 entrevistas, dos fueron descartadas para el presente trabajo, una por la mala calidad del sonido que impidió su transcripción, y otra por la edad demasiado joven (55 años) del entrevistado.

El método utilizado ha sido el propio de la metodología cualitativa: la entrevista en profundidad, planteada de manera muy abierta.

4.- El estado de la cuestión

Este capítulo se divide en los siguientes apartados:

- A/ La división digital
- B/ ¿Existe un “grey gap”?
- C/ A la búsqueda de pistas
 - C.1.- Que se sabe de los que navegan
 - C.2.- Que se sabe de los que no navegan
- D/Explicaciones existentes sobre el “Grey gap”
 - D.1.- Discursos de exclusión.
 - D.2.- Cuestiones de índole técnica
- E/ Entrevistas con ancianos
- F/ Conclusiones

A/ La división digital (*digital divide*)

En este apartado presento una revisión de una serie de elementos teóricos que ayudan a situar el fenómeno genérico de la división digital. Me ha parecido conveniente extenderme un poco en la presentación de este tema, ya que creo que la temática es muy interesante y aporta una visión de gran valor para, después, situar los aspectos relativos a las personas mayores en el uso de Internet.

Desde que empezó su implementación a nivel operativo, la penetración de Internet en la población no ha cesado de aumentar. Pero, como era de esperar, se producen enormes disparidades en el uso de Internet según diversos factores (geográficos, de género, etcétera). Estas disparidades suelen denominarse genéricamente “división digital” (*digital divide*, en inglés), expresión que significa que el ritmo y la forma en la incorporación a la sociedad de la información no es el mismo para diferentes grupos sociales, de manera que determinados colectivos corren el riesgo de quedar relativamente –o no tan relativamente- al margen de la sociedad del conocimiento.

En cierta medida, la existencia de una serie de divisiones digitales (en plural, aunque habitualmente se habla genéricamente de este concepto en singular) es la consecuencia lógica de una serie de disparidades que afectan el mundo “real”. Todo ello se relaciona con las reglas que rigen la difusión del conocimiento entre los individuos. En este sentido, se ha postulado que la información tiene un carácter convergente hacia las porciones más estructuradas, de manera que la información aumenta en proporción a la información que ya se ha conseguido (Ramon Margalef, 1980). Es decir, los individuos o colectivos con mayor acceso al recurso información adquirirán, a su vez, nuevos conocimientos con mayor rapidez. Esto implica la existencia de un circuito de retro alimentación, o sistema de feedback positivo, que provocaría que la distancia entre los que saben más y los que saben menos tendería a aumentar de forma continua. Esto es lo que parece indicar, precisamente, uno de los resultados obtenidos por el *trabajo “La Societat Xarxa a Catalunya”* (M. Castells, I. Tobella, 2002), en el que se afirma que el uso de Internet “incrementa el desarrollo profesional de las personas” correspondientes a los colectivos de mayor dinamismo, de manera que su uso contribuye a reforzar las oportunidades para estos grupos. Es decir, **ya que la información tiene un carácter convergente hacia las porciones más estructuradas, dicha “acumulación diferencial” tenderá a aumentar las distancias entre “inforicos” e “infopobres”**. A mi juicio, esta es una de las bases teóricas que permiten explicar la existencia y mantenimiento de la división digital.

En realidad, previa a la existencia de la división digital existen otras divisiones que afectan a las tecnologías “convencionales”, divisiones que están lejos de ser resueltas. Por ejemplo, según datos del *Human Development Report 2001*, editado por el PNUD, mientras que en Luxemburgo hay 724 líneas de teléfono por cada 1000 habitantes, en México la cifra cae a 112 teléfonos por 1000 habitantes

hasta llegar a los casos extremos de Ruanda (2 líneas por 1000 habitantes) y Chad (un solo teléfono cada 1000 personas). Teniendo en cuenta que la invención del teléfono data del año 1876, todo parece indicar que el simple paso del tiempo no es suficiente para resolver las “brechas tecnológicas” que afectan a determinados colectivos o poblaciones.

Diversos autores han ponderado el riesgo del surgimiento de divisiones digitales en el sentido de división entre los que participan plenamente de la Sociedad del Conocimiento y los que no, y generalmente se denuncia el riesgo que tales divisiones sirvan para marginar determinados grupos sociales, tal y como ya han expuesto autores como Castells (1996). La aparición –aún bastante reciente- de los primeros datos sobre la sociedad digital permite apreciar lo pertinentes que eran estos temores. Por ejemplo, siguiendo con el caso anterior, según datos del mismo informe del PNUD, mientras que los usuarios de Internet superan el 50% de la población en los Estados Unidos, apenas alcanzan el 0,4% en el África subsahariana.

Por su parte, Joan Majó (1997), ingeniero industrial y asesor de la UE en temas relativos a la sociedad del Conocimiento, considera que el elemento central en la discordia humana será el conflicto entre los que poseen información y los que no la poseen, y sobretodo entre los que tienen conocimientos y los que no los tienen. Para Majó, en su obra “*Chips, Cables y Poder*” (pag 116), “exclusión significa la imposibilidad de una integración social. Disponer de información no únicamente será la vía para tener otras cosas, sino que la información, por si misma, será un recurso esencial para la vida humana futura. Sin información no será posible la integración”

Según el filósofo Pierre Lévy (1997), profesor de la Universidad de Paris VIII, cada nuevo sistema de comunicación fabrica a sus excluidos. El autor considera que existe un riesgo bien real que el desarrollo de la cibercultura sea un factor suplementario de desigualdad y de exclusión, tanto entre las clases de una misma sociedad como entre naciones ricas y naciones pobres. De todas maneras, Lévy es optimista, y cree que el ritmo exponencial de crecimiento hará que cada vez sean menos los excluidos. Asimismo, considera que cada vez será más fácil y menos caro conectarse. Y, de todas maneras, el autor asegura que cada sistema tecnológica genera exclusión, pero no por ello deben ser observados como sistemas no deseables.

Llegados a este punto, cabe preguntarse ¿cuáles son los grandes ejes que estructuran las divisiones digitales? El informe “*Falling through the net: toward digital inclusion*”, encargado por el gobierno americano, bajo la presidencia de Clinton, distinguía entre los siguientes: ingresos económicos, raza y *etnicidad*, género, nivel educativo y edad. A estos ejes cabe añadir lo que podríamos denominar “división geoeconómica” a nivel mundial. En Catalunya, el trabajo “*La Societat Xarxa a Catalunya*” (M. Castells, I. Tubella, 2002), sostiene que el uso y la intensidad de uso de Internet está asociado con la edad (como más joven es la persona, mas proclive es a su uso), con la educación, con el nivel de ingresos

(como más alto es el nivel, más alto es su uso), con las ocupaciones técnicas y profesionales, y con un contexto urbano y metropolitano.

Por su parte, al preguntarse si la sociedad de la información va a incrementar –o no- la exclusión social, Joan Majó analiza cuatro condicionantes de exclusión: el geográfico, el físico (derivado de las discapacidades), el económico y el cultural. De estos cuatro ejes de posible división digital, Majó juzga como especialmente preocupantes los dos últimos: del económico, Majó considera que “la marginación a causa del bajo nivel de renta es la que puede manifestarse de forma harto peligrosa en un futuro no muy lejano”, ya que “ni todos los ciudadanos ni todos los hogares podrán dedicar la misma cantidad de recursos económicos a proporcionarse el acceso a la información”, ya que buena parte de esta información será de pago. Respecto al factor cultural, expresado como el desinterés de una parte de los ciudadanos por acceder a la información, Majó considera que es el más difícil de erradicar y combatir.

A continuación resumimos algunos datos sobre algunos ejes importantes de división digital.

división digital “geoconómica” . La diferencia entre países ricos y países pobres es, en este sentido, abismal, y sirve para ilustrar convenientemente este problema. Pero no hace falta ir tan lejos. En entornos mucho más próximos, y aparentemente más homogéneos, se producen divisiones muy importantes. Por ejemplo, dentro de la Unión Europea existe una brecha digital Norte-Sur puesta en evidencia por numerosos indicadores. Por ejemplo, el informe *eEurope Benchmarking Report*, adoptado por la Unión Europea en febrero de 2002, revela la existencia de un grupo de 3 países muy avanzados (Holanda, Suecia y Dinamarca) en los que Internet penetra en el 60% de los hogares. Al mismo tiempo, en el otro extremo del ranking, Francia está alrededor del 30%, España y Portugal se sitúan entre el 20 y el 30%, y la penetración en Grecia cae por debajo del 10%. A mi juicio, se trata de una distancia muy grande; el mismo informe lo reconoce, ya que una de sus principales conclusiones señala que muchos Estados Miembros están demasiado alejados de los países que lideran el uso y penetración de Internet en la UE. Hay que realizar más esfuerzos para cerrar este *gap*.

La división digital de orden “geoconómico” parece reflejar básicamente la desigualdad en riqueza económica entre los diversos países, que, en Europa, se expresan en una clara división Norte-Sur. Pero es muy posible que las desigualdades económicas no lo expliquen todo, y existan también desigualdades significativas de tipo educativo y cultural. Siguiendo con el ejemplo europeo, el *First Progress Report on economic and Social Cohesion*, presentado por la Comisión Europea el 30 de enero de 2002, señala que los países menos prósperos de la UE (España, Grecia y Portugal) están cada vez más cerca del promedio europeo, y su PIB se sitúa ya al 79% de la media comunitaria, cuando hace diez años estaba al 68%. Es decir, en el caso europeo, **la “distancia**

económica” que separa a pobres y ricos es –en este ejemplo- menor que su “distancia informacional”, proporcionalmente mucho mayor.

división digital de género. El uso diferencial de Internet, actualmente, puede estar altamente asociado al sexo, sobretodo en ciertas zonas. Por regiones mundiales, las mujeres son el 22% de los usuarios de Internet en Asia, el 38% en America latina y el 6% en el Oriente Medio, según datos de la Agencia Norteamericana para el desarrollo Internacional, USAID (Hafkin, N. & Taggart, N.)

Incluso en la *avanzada* Europa, el mencionado *eEurope Benchmarking Report* expone como en Europa, en octubre de 2001, el 40% de las mujeres eran usuarias de internet frente al 56% de los hombres. Esta diferencia evoluciona más o menos rápidamente, ya que en el mes de octubre de 2000 el porcentaje de usuarios era del 35% de mujeres y el 50% de hombres. El estudio “*La Societat Xarxa a Catalunya*” admite la existencia de una división de género en el uso de internet, pero sus datos muestran una tendencia a la desaparición de este desfase .

otros ejes de división: ingresos, raza y etnicidad, nivel educativo. Los diversos estudios consultados muestran, en general, una correlación positiva entre el nivel de ingresos, y el nivel educativo, en relación al uso de Internet, tal y como se expone ampliamente, por ejemplo, en el informe “*Falling through the net: toward digital inclusion*” . Este estudio también detecta elementos de orden racial en el uso diferencial de la Red en los Estados Unidos. Así, en agosto del 2000, los blancos (50,3%) continúan siendo los usuarios mayoritarios de Internet, seguidos por los “Asian American/Pacific Islanders” (49,4%), los negros (29,3%) y los hispanos (23,7%).

Es probable, aunque hemos encontrado pocos datos al respecto, que los ejes de división digital se potencien mutuamente como si de un juego de muñecas rusas se tratara, de manera que pueden manifestarse efectos acumulativos. Este aspecto nos parece muy importante para nuestro análisis, ya que las personas mayores acumulan (al menos potencialmente) diversos ejes de exclusión.

El informe “*Falling through the net. Toward Social Inclusion*” ofrece algunas “pistas” valiosas al respecto. Según sus datos, las personas discapacitadas y de cierta edad están mucho más familiarizadas con la informática si tienen ingresos altos. Así, en el grupo de edad de 50 a 64 años, el 70,9% de las personas que tienen una discapacidad y, a la vez, unos ingresos inferiores a los 25.000 dólares nunca han usado un PC. Esta proporción se reduce al 29,7% en el grupo situado por encima de los 75.000 \$.

Otra pista en el mismo sentido: según el mismo trabajo, las personas jóvenes tienen un nivel de acceso a Internet relativamente similar tanto si presentan una discapacidad (35,9%) como si no (41,4%); pero la disparidad de acceso entre ambos grupos aumenta con la edad, y a partir de los 65 años los porcentajes de acceso son de 9,3% para los discapacitados y del 17,5 para los no discapacitados. El problema se agrava porque el número de personas que presentan discapacidades se incrementa con la edad; según este estudio, el 30% de las personas entre 50 y 64 años presentan alguna de las discapacidades más frecuentes, como dificultad en usar las manos, problemas de audición, problemas de visión o de movilidad. **Por encima de los 65 años, más de la mitad (52,1%) de la población tiene una discapacidad.**

Por su parte, el estudio europeo "*The current Barriers for Older People in Accessing The Information Society*", dentro del proyecto "The older generation and the european Information Society (IS): acces to the IS" (Gilligan, Rosemarie), considera que, en comparación a los hombres, las mujeres ancianas (pag. 34) "no únicamente tienen un menor nivel educativo y un menor nivel de recursos económicos, sino que también tienen menos interés en las TI que sus compañeros masculinos. Los hombres tuvieron más oportunidades y apoyo en informarse sobre las nuevas tecnologías, mientras que las mujeres son menos confiadas y más escépticas hacia las TI. Esto es debido en buena medida a la historia de la generación actual de gente mayor, en la que los hombres han trabajado fuera de casa en mayor proporción, y han tenido más posibilidades de aprender sobre desarrollo tecnológico y TI, mientras las mujeres se dedicaban al hogar y a la familia. Al mismo tiempo, las mujeres están más preparadas ara aprender de los demás, como sucede a través de los cursos, lo que explicaría el alto nivel de mujeres en la mayoría de PC cursos para gente mayor, mientras que los hombres prefieren trabajar por si mismos, y en realidad las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones permiten este método de autoaprendizaje ".

Todos estos datos indican que, efectivamente, **los ejes de división se potencian entre si**. Si los discapacitados son jóvenes, su nivel de conexión es parecido al general, pero si son mayores su nivel de conexión baja a la mitad. Hay mas del doble de ancianos discapacitados con recursos económicos altos conectados a Internet que de ancianos discapacitados con recursos económicos bajos. Las mujeres ancianas tienen menos interés en las Tecnologías de la Información.... Claramente, los datos disponibles procedentes de estos estudios sugieren que los ejes de división digital se suman entre si, lo cual puede ser muy relevante en las personas ancianas, ya que al factor edad se suman unos ingresos económicos bajos, un nivel educativo general (al menos en Catalunya) bajo, una proporción muy elevada de mujeres, y una proporción muy alta de discapacidades físicas.

Las personas mayores concentran al menos cinco ejes de división: edad, ingresos, nivel educativo, género y discapacidades. A estos factores, probablemente habría que añadir otros como la desestructuración que sufren en tanto que individuos improductivos, apartados de la fuerza laboral y sin ningún

papel social definido. Probablemente el de los ancianos es uno de los colectivos sociales que concentra un mayor número de ejes de exclusión.

Y a la inversa. La “imagen especular” de las personas que navegan confirma estas impresiones. Por ejemplo, el perfil de los internautas del reino Unido muestra que se trata, preferentemente, de hombres, entre 15 y 44 años, y con estudios . En Finlandia, un “surfer” típico es un hombre de menos de 30 años y que vive en la región de Helsinki (según se afirma, en ambos casos, en el informe “*The current Barriers for Older People in Accesing The Information Society*” . Al ser la imagen inversa de los factores de exclusión, estos perfiles del prototipo de internauta son “la prueba del 9” que corroboran la existencia de los ejes de división mencionados.

B/ ¿Existe un “grey gap”? Análisis de algunos datos existentes.

Los datos disponibles sugieren que la edad muestra una correlación negativa con el uso de Internet. Los más altos porcentajes de usuarios se encuentran entre la gente más joven, mientras que los porcentajes menores se sitúan en el segmento de población de las personas de mayor edad.

Según un estudio de Net Value , (“*Silver Surfers continue to join the Internet Revolution*”) las personas de 55 años o más suponen solamente el 13% de la población online en el reino Unido. Según este informe, se trata de uno de los porcentajes mas altos de la UE, junto con Suecia (17,4%) o Dinamarca (16,3%). Siempre según Net Value, en España la población de 55 años o más que navega online supone tan solo el 3,5% de los usuarios domésticos de Internet.

Otros trabajos muestran resultados similares para Europa, un continente caracterizado por una enorme disparidad Norte-Sur en el uso general de Internet, y también en relación a la población de mayor edad.

En los Estados Unidos, un interesante estudio realizado por el “Pew Internet & American Life Project” , estudio denominado “*Wired Seniors. A fervent few, inspired by family ties*” (FOX, Susannah) acota con mayor precisión la categoría de edad a partir de la cual la conexión a Internet decae inmediatamente: según este trabajo, únicamente el 15% de las personas de edad igual o superior a los 65 años de edad se conecta a Internet. Curiosamente, en la clase de edad inmediatamente anterior, es decir entre los 50 y los 64 años, el porcentaje de personas conectadas a Internet en los USA asciende al 51%. La media para el conjunto de la población norteamericana de todas las edades es del 56%. En el caso de los más jóvenes, el 75% de los individuos comprendidos entre los 18 y los 29 años de edad usan Internet.

Por consiguiente, los Seniors (65 años o mas) en los USA son el 13% de la población general, pero solo el 4% de los usuarios de Internet

En el caso de los Estados Unidos, queda claro que existe un “digital divide” muy pronunciado a partir de los 65 años.

En Catalunya, el trabajo “*La Societat Xarxa a Catalunya*” (M. Castells, I. Tubella, 2002), establece que (capítulo 5.3.1) “el porcentaje de usuarios de Internet en Catalunya que estima nuestra encuesta (34,6% de los mayores de 15 años) varia enormemente según la edad. De las personas entre 15 y 29 años, el 63,3% son usuarias de Internet, mientras que entre los más grandes de 50 años solamente el 8,4% son usuarios. El porcentaje se reduce sobretodo a partir de los 60 años: solamente un 5,3% utilizan Internet en el grupo que se encuentra entre los 60 y los 69 años.”

La comparación entre la situación en los EUA y en Catalunya me parece extremadamente interesante. Por ello, dedico el resto de este apartado a sintetizar el análisis que he podido realizar partiendo de dos estudios respectivos. En norteamérica, de acuerdo con el mencionado trabajo “Wired Seniors. A fervent few, inspired by family ties”, los porcentajes de usuarios de Internet se mantienen consistentemente altos, por encima del 50%, hasta que llega la edad de 65 años y cae bruscamente al 15%. En Catalunya, sin embargo, sólo por debajo de los 30 años se alcanza (y supera) el 50% de la población conectada. A partir de esta edad, la proporción de personas conectadas no para de descender, de manera bastante rápida, en los segmentos de edad estudiados: 30 a 34 años (46,2%), 35 a 39 (44,4%), 40 a 44 (35,6%), 45 a 49 (29,1%), 50 a 54 (20,3%), 55 a 59 (17,2%), 60 a 64 (5,2%), 65 a 69 (5,4%), 70 a 74 (1,9%).

El diferente comportamiento en los EUA y en Catalunya puede ser interpretado como un resultado de una evolución diferente, y de un “estado de madurez” distinto en ambas zonas. En los EUA la propagación en el uso de Internet ha sido más rápida y de mayor alcance que en Europa, por lo que se da un nivel de penetración más homogéneo entre las distintas clases de edad, que estarían más cerca de alcanzar su “óptimo”. Sin embargo, se aprecia una caída vertiginosa a partir de los 65 años, coincidiendo con la edad de jubilación. Por consiguiente, en los EUA si puede hablarse de un ‘grey gap’ de dimensiones muy importantes. En Catalunya sin embargo, el declive del uso de Internet con la edad es mucho más suave. Probablemente, esto es una consecuencia de una sociedad menos “madura” en lo que al uso de Internet se refiere, en la que el ritmo de penetración y alcance de la Sociedad del Conocimiento ha sido notablemente menor que en los EUA. En Catalunya se está aun lejos de alcanzar el nivel “óptimo de penetración” a edades tan “tempranas” como los 30 años. Es notable que sólo por debajo de los 30 años el porcentaje de usuarios de Internet en Catalunya sea mayoritario entre la población. Entre el grupo de 45 a 49 años, una clase de edad que en muchas ocasiones ocupan ya unos niveles dirigentes y de responsabilidad, el uso de Internet no llega ni al 30%. Por consiguiente, la existencia de una división digital en relación a la gente mayor en Catalunya es

menos marcada, menos abrupta, aunque mayor en cifras absolutas (el 5,3% frente al 15%). **El perfil de usuarios en los EUA se asemeja más al de una meseta rodeada por un alcantilado, mientras que en Catalunya el perfil recuerda al de una larga ladera inclinada que desciende suave pero imparablemente.**

C.- A la búsqueda de pistas

A continuación presentaré resumidamente los hallazgos efectuados por diversos estudios realizados sobre las personas mayores en relación a Internet. Hemos dividido este apartado en dos sub capítulos, dedicados respectivamente a analizar los datos existentes sobre las personas mayores que navegan y las que no navegan.

Antes de pasar a analizar la información recopilada, creemos interesante destacar dos aspectos. En primer lugar, casi todos los trabajos destacan la falta de estudios concretos y, por lo tanto, la falta de conocimientos sobre la relación entre las personas mayores e Internet. En segundo lugar, el poco conocimiento existente se circunscribe a los mayores que navegan, pero prácticamente se desconoce todo acerca de los “seniors” que no navegan. Es decir, no sabemos casi nada de por qué no lo hacen.

C.1.- ¿Que se sabe de los que navegan?

Los ancianos que navegan en Internet pertenecen, por así decirlo, a una cierta “élite”. Según el mencionado estudio “Wired seniors” (FOX, S.), los seniors que navegan están, en mayor proporción, (pag. 2) “casados, con educación superior, y tienen ingresos relativamente altos”. Por ejemplo, un 76% de los seniors conectados tienen algún tipo de educación superior, mientras que el porcentaje en el conjunto de la población anciana es del 36%. Otros estudios confirman esta misma tipología. En el trabajo “La Societat Xarxa a Catalunya” se afirma que los grupos de edad avanzada que son usuarios de Internet disponen de un poder adquisitivo alto.

Asimismo, sobre las razones para acceder online, según el informe “Wired Seniors”, si bien el 50% de la población general accede a Internet por motivos relacionados con el trabajo o la formación, en el caso de los ancianos, la gran mayoría (el 84%) declara que su acceso a Internet NO tiene nada que ver ni con el trabajo ni con la escuela. De estos, el 48% han sido animados a conectarse por familiares (una proporción mayor que cualquier otro grupo).

Por consiguiente, y dicho de otra manera, ya que el trabajo y la escuela motiva a, al menos, la mitad de los internautas americanos a acceder online, es lógico que la jubilación explique el porque la cantidad de personas conectadas disminuye drásticamente a partir de los 65 años (la edad de jubilación). De hecho, en los EUA, los usuarios cercanos a la edad de jubilación pero que aún trabajan (50 a 64 años), con un 51%, alcanzan casi el nivel medio de la población global. A nuestro juicio, este efecto se ve potenciado por el hecho de que Internet sea, en buena medida, un aprendizaje informal.

Este trabajo no pretende profundizar sobre las consecuencias de la jubilación. Pero, según diversos trabajos, entre los cuales destacamos los estudios realizados por JM Fericgla (1992), la jubilación no actúa no únicamente como una incidencia que afectaría una pérdida en las relaciones sociales, sino que tiene un poderoso efecto desestructurante sobre el individuo, y provoca una grave pérdida de rol. Según comenta Fericgla en su obra “*Envejecer*” (pag 121) “los jubilados viven subjetivamente la cultura de la ancianidad como un estado de desarraigo social. La jubilación es considerada un rito de exclusión, y dado que los individuos actuales jubilados no han sido socializados para disponer de todo el tiempo libre de obligaciones para dedicarlo “a lo que uno quiera”, la situación inicial es de profunda desorientación individual y, con frecuencia, también familiar.”

En esta línea, el estudio “*Falling through the net. Toward Social Inclusion?*” muestra que, a partir de los 50 años, la participación en el mundo laboral es un factor muy relevante en relación a Internet. Así, hay 3 veces más personas conectadas entre los que están en activo (46,4%) que entre los que no trabajan (16,6%). En realidad, los mayores de 50 años que trabajan mostraban un ratio de conexión a Internet (46,4%) relativamente cercano al 58,4% correspondiente a las personas de 25 a 49 (datos de agosto del 2000). Es más, la proporción hombre-mujer para los mayores de 50 años que trabajan era prácticamente idéntica (46,0% hombres, 46,8% mujeres) pero mostraba una distancia visible entre los que no trabajan (18,1% frente al 15,6%) a favor de los hombres.

Los estudios realizados suelen calificar de “entusiastas” a los seniors que navegan. Un estudio de Forrester Research señala que los internautas seniors ingleses “son entusiastas de la Web, espoleados (en esta actitud) por un abundante tiempo de ocio y una creciente necesidad de comunicación”. Según

este mismo informe, “el regalo de PCs como obsequio de jubilación, y el hecho que los nietos pueden ser contactados por e-mail son motivaciones para usar internet”. En los USA, los seniors online son también calificados como “entusiastas” en el informe Wired seniors, dedicando 8,3 horas semanales a navegar online, más que cualquier otro grupo demográfico.

Sin embargo, los resultados en Catalunya difieren de estos datos. Según “*la Societat Xarxa a Catalunya*”, las personas de mayor edad, en general, navegan menos que los más jóvenes y que los profesionales activos, y no destacan por la frecuencia de uso ni por la cantidad de tiempo empleado en Internet.

El estudio “*Equal with anybody*”, realizado por Melanie Lewin (University of Stirling), estudia el uso de ordenadores por parte de dos comunidades pequeñas en Escocia y Suecia. El trabajo entrevista a doce personas escocesas de más de 70 años, y revela que (pag 76) “ser capaz de usar un ordenador ayuda a compensar alguna de las pérdidas asociadas a la edad. Un ordenador puede ayudar a pasar el tiempo durante la noche y distraer al usuario. El E.mail permite el fácil intercambio de mensajes y fotografías familiares que ayuda a mantener la amistad familiar. El E-mail facilita un “recuerdo escrito” para aquellos con dificultades para recordar (u oír) una conversación”, según se desprende de los resultados de las conversaciones mantenidas con la docena de entrevistados, todos ellos “seniors” que navegan habitualmente.

En este estudio, Lewin detectó que la mayoría de los ancianos entrevistados (11 sobre 12) debían superar una serie de barreras que dificultaban su acceso a los ordenadores, como los problemas de salud (desde problemas de vista a problemas más severos, enfermedades crónicas, artritis, etc). Asimismo, todos los entrevistados mencionaron padecer problemas de coste económico en la adquisición y mantenimiento de ordenadores, y en el acceso a Internet. Los entrevistados manifestaron una actitud muy positiva hacia su propio esfuerzo de aprendizaje. **Significativamente, estos “seniors on line” se quejaron abundante y repetidamente sobre el tipo de enseñanza recibida en los cursos de formación:** los profesores tendían a ser personas jóvenes que no comprendían los problemas de las personas mayores ni sus problemas de aprendizaje; a veces mostraban poco interés en las personas mayores; les enseñaban cosas que ellos juzgaban inútiles, o el nivel de sus explicaciones era excesivamente alto. **Cabe destacar que este estudio de M. Lewin es prácticamente el único que he encontrado que se basa en la realización sistemática de entrevistas en profundidad siguiendo una metodología cualitativa.**

Según el estudio “*Wired Seniors*”, las principales actividades que realizan los mayores de 65 años cuando navegan online son, por este orden: usar el e-mail (93%), conseguir información sobre ‘hobbys’ (58%), leer noticias (55%), buscar información médica (53%), navegar por divertirse (53%) e informarse sobre el tiempo (53%). Los usuarios más jóvenes se interesan más por utilizar Internet para

buscar trabajo o para comprar. Curiosamente, estas actividades de los mayores estadounidenses no tienen prácticamente nada que ver con lo que sucede en Catalunya. Según *“La Societat Xarxa a Catalunya”*, y exceptuando el uso del e-mail por el 88,6% de los internautas sin prácticamente diferencias de edad, los mayores compran online más que los jóvenes, y presentan una frecuencia más alta en la reserva de viajes y establecer llamadas telefónicas. En cambio, la utilización que hacen para informarse de temas de salud es superior a la de los jóvenes pero inferior a la del grupo de mediana edad. El estudio destaca que, como no son particularmente activos (...) en la organización de la sociabilidad, se puede formular la hipótesis que para el grupo de edad más avanzada Internet es sobretodo un medio de consumo. Un resultado algo matizable al advertir que la otra práctica más numerosa es la búsqueda de información política y sindical.

C.2.- ¿Que se sabe de los que NO navegan?

De nuevo según el trabajo *“Wired seniors”*, el 45% de personas por debajo de los 30 años que no navegan creen que están *“perdiéndose alguna cosa”* por no hacerlo. Este porcentaje, entre los de 65 años y más, desciende al 26%. **Es decir, una amplia mayoría de los ancianos que no navegan no creen que se estén perdiéndose nada importante.**

Por otra parte, casi la mitad (46%) de los que tienen más de 50 años y no usan internet dicen que, definitivamente, ya no navegaran nunca. En comparación, los *“resistentes a Internet”* de menos de 50 años son el 12%.

Según otra fuente, el *Eurobarómetro 47.0*, la gran mayoría de las personas mayores que no usan Internet tampoco están interesadas en aprender a utilizarlo. Así, el porcentaje de personas mayores de 55 años que no usan Internet y manifiestan no estar interesadas alcanza alrededor del 45% en Finlandia, y se mantiene alrededor del 40% en España y Alemania. Como comentario a estos datos, el informe europeo *“The current Barriers for Older People in Accesing The Information Society”*, considera que (pag. 34) *“la gente mayor (...) continuará siendo una minoría (de los usuarios de Internet) en el futuro, a no ser hasta que estén mejor informados sobre las ventajas de tener una conexión a Internet, y sobre como pueden usarla para mejorar su vida cotidiana”*.

En el reino Unido, la denominada *“IT for all Initiative”* estableció 5 categorías en función de las actitudes frente a las nuevas tecnologías de la Comunicación: Entusiastas (17%), aceptadores (25%), No convencidos (23%), Interesados (17%) y Ajenos (18%). Según el estudio, los clusters *“interesados”* y *“Ajenos”* presentaban una proporción dominante de personas mayores de 45 años. Y en particular, la categoría *“Ajenos”* es la que mostraba un perfil de edad mayor. Se trata de personas con poca información y con escaso interés sobre las tecnologías de la Información.

En todo caso, hay un elemento importante de reflexión que cabe destacar. La existencia de una población de personas mayores que están mayoritariamente desconectadas de Internet, es una situación circunstancial. A medida que la población se renueva, esta situación dejará progresivamente de existir.

D/ Explicaciones existentes sobre el “grey gap”

Existen diversas “familias” o corrientes de pensamiento que intentan explicar los motivos por los cuales existe un “grey gap” o “digital divide” que afecta a las personas mayores.

En mi opinión, dichas “familias” de explicaciones son interesantes en la medida en que intentan ofrecer una explicación razonable para interpretar el fenómeno. Pero también es interesante analizar la “ideología” desde la que están construidas.

En todo caso, cabe distinguir las siguientes “familias” de interpretación de la existencia de un “grey gap”:

D.1.- Las personas mayores han sido apartadas de Internet debido a la existencia de un discurso de exclusión. Según Philippe Breton, sociólogo en el CNRS, “la glorificación de la velocidad se ha convertido en un nuevo Credo: más rápido significa mejor”. Según este científico, “existe un verdadero discurso de exclusión de los mayores del nuevo mundo de las nuevas tecnologías debido a la prevalencia del “*jeunisme*” (“juenilidade”) de este mundo”.

Según otro artículo de P. Breton, “la referencia a la juventud ha ocupado siempre un lugar importante en el discurso de acompañamiento de las nuevas tecnologías(...). En las tecnologías de la comunicación, y a partir de los años 40, cualquier nueva etapa se presenta como radicalmente nueva (...) Se trata de un discurso fuertemente impregnado de ideología, ya que pretende redefinir el vínculo social: la comunicación autorizada por las nuevas tecnologías daría lugar al nacimiento de una nueva sociedad más pacífica y más productiva. En el seno de este discurso, **la nueva sociedad se construiría a base de excluir una clase de edad. La vejez sería una “disfunción informacional”.**

Breton explica como la argumentación que envuelve las nuevas tecnologías excluye a los mayores. Resumiendo las consideraciones de este investigador:

- En el paradigma informacional, el valor supremo no es el individuo sino la información, y una persona mayor es un ser informacionalmente “degradado”.

- En el discurso de las nuevas tecnologías, la historia es percibida como fruto de los cambios inducidos por el desarrollo técnico; la experiencia de los mayores, en este contexto, no presenta valor.
- La representación sobre qué es el saber evoluciona: en el discurso de las nuevas tecnologías se define en términos de informaciones y no de acumulación de experiencias.
- La comunicación por ordenador (asíncrona, desmaterializada e inmediata) no se presenta como una simple opción, sino como un valor. Hasta entonces, nuestras sociedades valoraban el cuerpo, la experiencia, el encuentro, el contacto físico.
- El discurso sobre las Nuevas tecnologías tiende a substituir la interioridad y la memoria individual por una memoria colectiva, externalizada y no corpórea.

Estos elementos, según Breton, configuran un auténtico discurso de exclusión hacia los mayores. Así, interpreto que los ancianos se sentirían espontáneamente rechazados por el mundo de las nuevas tecnologías, que sería percibido como un universo para jóvenes.

Otros autores sostienen una posición crítica parecida, y destacan la “propaganda” de efectos “perniciosos” que envuelve el mundo de Internet y que determina el perfil de sus usuarios. Dominique Wolton sostiene que un atributo típico del mundo de los jóvenes, como es la velocidad, explicaría en buena parte el éxito de estas nuevas tecnologías. Wolton también se muestra crítico ante la propaganda, encarnada en los denominados aduladores de Internet.

¿Cómo afectarían estos “discursos de exclusión” a los individuos? Como asegura JM Fericgla (1992), “es un hecho ampliamente verificado que la cultura designa la edad social de cada individuo y los papeles que puede, debería, se pretende, se desea o debe realizar obligatoriamente, y el sistema cultural lo indica o enseña a través de los ritos que jalonan el proceso de socialización”.

Por otra parte, Melanie Lewin, en el estudio “Equal with Anybody”, denuncia que el denominado “*Ageism*” puede conllevar a la exclusión social de la gente mayor. Lewin considera que el *ageism* “puede crear una imagen de la gente mayor como un grupo homogéneo antes que como individuos”.

A pesar de lo atractivo de estas líneas argumentales, sobretudo del discurso de Breton, la información hallada parece meramente teórica, ya que no esta

acompañada por una investigación empírica que intente averiguar lo que sucede en una población real. Aunque no puedo asegurarlo concluyentemente, la información que he encontrado sobre estos trabajos no incluye ninguna referencia a una investigación empírica, a excepción del trabajo de M. Lewin. Esto implica que prácticamente nadie se ha detenido a intentar analizar el punto de vista de las personas mayores desde una perspectiva cercana a la metodología cualitativa.

B.2.- Los problemas de acceso a Internet son contemplados como una cuestión meramente “técnica”, relacionada con la ausencia de familiaridad de las personas mayores con los ordenadores, con cuestiones económicas u de otra índole “pragmática”.

En esta segunda “familia de explicaciones”, en ningún momento se apela a la existencia de discursos de exclusión.

Por ejemplo, el trabajo “*Older adults and learning technologies: Lifelong Internet Virtual Education Project Survey report*”, elaborado por Dean Caplan del Senior’s Education Center, Regina University, plantea, en uno de sus apartados, la determinación de los factores que “previenen a los ancianos el seguimiento de cursos vía Internet”. Las preguntas de esta sección asumen que “los seniors se suelen sentir inhibidos por el coste del hardware y el software, por el acceso físico al hardware y al software, por la falta de conocimiento en el uso de los ordenadores y de Internet, problemas de tiempo, y falta de conocimiento en obtener los recursos necesarios para superar estas inhibiciones”. Todas estas razones son meramente “instrumentales” (costes, tiempo, desconocimiento...) y no hay ninguna alusión, ni siquiera velada, a los supuestos de Breton. Es decir, en ningún momento se supone que los ancianos pueden sentir que Internet no “es para ellos, sino para los jóvenes”, y que esta pueda ser una barrera importante (de todas maneras, cabe destacar que el estudio de Caplan se basa en los cuestionarios recibidos (387 contestados sobre 2000 enviados) en una red de aprendizaje de adultos, es decir se trata de un público iniciado en computadores y “selecto”.

Muy revelador es el estudio elaborado por eMarketer, que considera que “**una proporción substancial de seniors norteamericanos nunca accederán al mundo online debido a incapacidades, tecno-fobia, falta de acceso o desinterés**”. El tipo de razones esgrimido revela una posible visión despectiva o peyorativa. Pero, en todo caso, no se alude a la posibilidad que los ancianos puedan sufrir los efectos de un discurso de exclusión. Enunciado como “tecno-fobia” parece un problema –rayando lo patológico- del propio anciano, y no se profundiza en si se trata de una posible reacción a un discurso de exclusión que el anciano ha padecido.

El trabajo “*Wired Seniors. A fervent few, inspired by family ties*”, elaborado por el “Pew Internet & American Life project” expone diversas consideraciones de utilidad:

- la falta de participación en actividades online por parte de los seniors puede deberse simplemente a su falta de experiencia en el uso de computadores.
- muchos seniors no pueden costearse el “lujo” de un ordenador y de las cuotas mensuales de acceso a Internet.
- El denominado ‘grey gap’ no puede ser explicado sólo desde un punto de vista económico. Para un mismo nivel de ingresos, hay muchos más jóvenes que seniors conectados a Internet (hasta un 50% más). Un factor esencial para muchos americanos adultos sería su falta de contacto con los ordenadores.
- Los ancianos que aseguran que, definitivamente, ya no navegarán en Internet son “claramente hostiles” hacia Internet. Pero muchos de los “resistentes” pueden ser descritos como indiferentes. No expresan opiniones sobre los beneficios o problemas asociados a Internet, lo que sugiere que muchos no se sienten implicados con el fenómeno de Internet.

El mismo estudio asegura que el 50% de los usuarios descubrió Internet en la escuela o el trabajo, pero pocos americanos de más de 65 años trabajan o reciben formación. Y mientras muchos jóvenes usan Internet para estar en contacto con los amigos, el grupo de compañeros que presionan a los seniors en el mismo sentido es muy pequeño. La jubilación es el fenómeno que explicaría razonablemente bien porque la caída en el número de usuarios de Internet en los USA se produce a partir de los 65 años y no antes.

El Report “*The current Barriers for Older People in Accesing The Information Society*”, analiza exhaustivamente los costes de conexión como uno de los principales obstáculos para el acceso a Internet por parte de la gente mayor. Como señala el informe, no es lo mismo la situación de las personas mayores pero con menos de 65 años y que todavía trabajan, que la de las personas de más de 65 años y que dependen de una pensión. En particular, en Europa, “existe un grupo importante de personas mayores, mayoritariamente mujeres, cuyo nivel de ingresos esta cercano a la pobreza”. **Las personas retiradas tienden a ser “uno de los grupos sociales más pobres en muchos países**, por ejemplo el Reino Unido. La mayor parte de sus ingresos se destinan a la alimentación y a la vivienda”. En consonancia con esta situación, la evaluación de una serie de cursos sobre Internet para gente mayor en Rotterdam identificó el coste del hardware (de los ordenadores, básicamente) , del teléfono y del acceso on-line como una de las razones principales para no comprar un Internet PC. Este mismo Report también comenta los resultados de un estudio desarrollado en Holanda por el CINOP en que se determinó que los 70 años son el punto clave en la pérdida de interés hacia las tecnologías de la información. A partir de esta edad, las personas muestran “menos interés, menor nivel educativo y niveles substancialmente menores de ingresos que sus compañeros más jóvenes”.

Este mismo trabajo identifica las siguientes barreras: el nivel educativo, el obstáculo del idioma (el inglés es la lengua de Internet, y su conocimiento en países como España, Francia o Alemania es escaso entre la gente mayor), las actitudes, la falta de información sobre las ventajas que puede reportar la conexión a Internet y las barreras técnicas (disminuciones físicas, accesibilidad de los equipos...).

En Holanda, un estudio realizado por CINOP (citado en "*The current Barriers for Older People in Accesing The Information Society*",) **reveló que las razones de coste suponían una seria barrera sólo para el 10% de los entrevistados, mientras que para un 43% el obstáculo principal era desconocer los usos del ordenador, y para un 19% las dificultades en su uso.** Esto indica que existe, al menos en ciertos países, un grupo creciente de personas mayores con un nivel suficiente de ingresos y que pueden no tener problemas de coste en el uso de Internet.

Estos resultados son muy reveladores. Ponderan la importancia del factor económico y de la falta de experiencia en el uso de computadores. Proponen un buen marco situacional para explicar la no-conexión de los mayores a Internet: ya no están ni en el marco laboral ni en un marco formativo., ni tienen la presión de los amigos.

Pero queda una incógnita por explicar: "Los ancianos que aseguran que, definitivamente, ya no navegaran en Internet son claramente hostiles hacia Internet." ¿Lo son? ¿Cuál es su percepción hacia Internet? ¿Qué opinión les merece? Ninguno de estos interrogantes consta claramente en los trabajos que he podido revisar. Nos falta conocer con detalle su opinión, su experiencia, sus barreras psicológicas, sus necesidades e inquietudes.....

A mi modo de ver, si la mencionada hostilidad existe, como así parece, puede tratarse de un indicio de los efectos de la exclusión a que hacía referencia el apartado D.1 de este documento. Lo mismo sucede con la "tecno-fobia" antes aludida.

E.- Entrevistas con ancianos

Después de realizar 7 entrevistas y descartar 2, hemos utilizado 5 entrevistas. El criterio que he seguido para seleccionar a estos ancianos ha sido que estuvieran ya jubilados y superaran los 65 años (edad de jubilación). Dos de las entrevistas

corresponden a personas mayores que nunca han utilizado Internet, y las otras tres corresponden a ancianos que lo utilizan regularmente.

Las entrevistas fueron realizadas en el verano de 2002, y han sido grabadas en cinta de cassette. He transcrito aquellos aspectos de la conversación que me han parecido relevantes.

Perfil de los que no usan Internet

* **Tania (1926)**. Nacida en un pueblo de Teruel, jubilada, vive en Barcelona en compañía de su hija. Estudios primarios. Se entera de las noticias: “por la tele y en el Centro Aragonés de Barcelona”, centro al que acude a diario.

* **Santiago (1921)**. Nacido en un pueblo de Teruel. Jubilado, vive en Barcelona. Estudios primarios. Asiduo del Centro Aragonés de Barcelona. Se entera de las noticias por el Periódico y la Televisión.

Perfil de los que usan Internet

* **Carmen (1923)**. Nacida en Girona. Licenciada en derecho, soltera. Jubilada. Ha recibido formación en el Centro de Internet de Santa Cristina d’Aro , al que sigue acudiendo.

* **Josep (1935)** . Nacido en Barcelona. Jubilado, residente en Sant Feliu de Guixols. Estudios primarios. Ha realizado cursos en Sant Feliu y en el Centro de Internet de Santa Cristina d’Aro. Marido de Diana.

* **Diana (1934)**. Nacida en Barcelona. Jubilada, residente en Sant Feliu de Guixols. Estudios primarios. Ha realizado cursos en Sant Feliu y en el Centro de Internet de Santa Cristina d’Aro. Esposa de Josep.

Análisis : a continuación voy a resumir lo que me parece más interesante de todo lo que me han comentado las personas entrevistadas. Voy a intentar extraer de sus opiniones ciertos indicios acerca de la percepción que puedan tener estas personas sobre Internet.

Los dos ancianos que no utilizan Internet, Tania y Santiago, al ser preguntados sobre si utilizan Internet o les gustaría usarlo, responden dando a conocer su

edad: “yo tengo 81 años y ya no... ya no me interesa eso. Yo ya a... ¡a sestar!”, nos dijo Santiago. En el caso de Tania, la conversación fue como sigue:

P: *¿Ha entrado usted alguna vez en Internet?*

R: *No, ¡Pobre de mi!*

P: *Mujer, Porque no?*

R: *¡Que yo no!*

P: *Y que la parece, ¿Cree que le interesaría o le gustaría?*

R: *Yo no tengo edad. Voy a hacer 76 años, ¿qué quieres?*

Es decir, la respuesta significa: yo no tengo la edad adecuada para utilizar este sistema. Por consiguiente, la supuesta “edad adecuada” puede tratarse de la juventud o la madurez, pero claramente no de la vejez. En síntesis, no parece muy arriesgado inferir que de alguna manera están diciendo: “Internet no es para las personas mayores”. “Yo soy una persona mayor”, ergo “Internet no es para mí”.

Los comentarios de Carmen van en la misma línea: los ancianos que ella conoce y que no navegan “*Se imaginan que es algo que no esta a su alcance*”, (Dicen) “*Uj, no me lies, ahora a esta edad hacer esto....*”. Diana, por su parte asegura que “*Hay mucha gente que dice “esto no es para nosotros”. Esta frase la hemos escuchado mucho*”. Josep introduce una visión diferente al añadir que “*la gente es gandula*”.

Paralelamente, una cosa que llama mucho la atención es que, como dice Tania, “no sabe” lo que es Internet porque “no lo entiende”. ¿Cómo es posible saber que Internet “no es para los ancianos” sin haber comprendido en que consiste? Llama la atención la firmeza con que algunos ancianos aseguran que Internet no es para ellos aun sin saber de que se trata.

Si no saben lo que es, quiere decir que estas personas han elaborado una representación mental sobre Internet a través de los mensajes que han recibido mediante los medios de comunicación, las películas, la publicidad, etcétera, o mediante los comentarios de otras personas. Es decir, estos ancianos no han tenido acceso directo a Internet (no saben lo que es) pero si han tenido acceso al “discurso de acompañamiento” o “de presentación” de Internet. Y de ese discurso una cosa (quizá la única) ha quedado clara: Internet “no es para su edad”. Por consiguiente: estas personas **no saben lo que es Internet, pero saben (rotundamente) que Internet no es para (no es accesible a / no está pensado para / no puede ser usado por...) los ancianos.**

¿Se puede afirmar, a partir de estos comentarios, que estos ancianos se han sentido excluidos de Internet por un discurso que les hace comprender que

Internet no es para ellos? Es posible. También es posible que exista una resistencia más general: para cierto tipo de ancianos, los “viejos” serían incapaces de absorber las cosas “nuevas”. Y aplicarían este principio a Internet y, quizá, a otras cosas, con lo cual no se trataría tanto de buscar elementos específicos de exclusión en el universo Internet, como de la existencia de una resistencia genérica a las novedades. Asimismo, no es menos cierto que la frase “yo ya tengo XX años” puede servir como excusa - comodín de uso universal por parte de ciertos ancianos para justificar lo que convenga.

Las personas mayores que navegan (Carmen, Josep y Diana) parecen participar de otro tipo de razonamiento. Los tres plantean su situación al margen de su edad y en términos bastante objetivos: desconocían la manera de utilizar los ordenadores y han buscado cursos formativos para poner remedio a esta carencia. Carmen prácticamente no alude a su edad ni a los condicionantes de su edad. En Cambio, Diana y, sobretudo Josep, si que expresan que, a su edad, aprenden lentamente y con ciertas dificultades. Además, Josep añade que los ancianos son “gente complicada”. De todas maneras, los tres participan del discurso planteado en el apartado D.2, es decir : Los problemas de acceso a Internet pueden ser contemplados como una cuestión meramente “técnica”, relacionada con la ausencia de familiaridad de las personas mayores con los ordenadores, con cuestiones económicas u de otra índole “pragmática”.

Carmen participa de los atributos de las personas mayores referenciadas en estudios como Wired Seniors: cultos, con estudios y fervientes usuarios (dedica 1 hora diaria o mas). **Diana y Josep plantean dos barreras importantes para el acceso a Internet : la cuestión del coste, y la poca adecuación de las posibilidades de formación.** En relación al coste, se trata de una barrera identificada en numerosos estudios, que lo plantean como un serio inconveniente para la gran mayoría de ancianos que dependen de sus pensiones para subsistir.

El segundo aspecto, las críticas a una oferta formativa poco adecuada para las personas mayores, apenas si merece unos pocos comentarios en algún estudio. Concretamente, en el trabajo “*Equal with every body*”, los ancianos se quejaron repetidamente sobre el tipo de enseñanza recibida en los cursos de formación: los profesores tendían a ser personas jóvenes que no comprendían los problemas de las personas mayores ni sus problemas de aprendizaje; a veces mostraban poco interés e n las personas mayores; les enseñaban cosas que ellos juzgaban inútiles, etcétera. Estas críticas son exactamente las mismas que plantean Josep y Diana. Según esta pareja, **la formación que han recibido es, como mínimo, inadecuada**, tanto desde el punto de vista estrictamente pedagógico (ambos se quejan de clases poco estimulantes y poco adecuadas a lo que quieren aprender) como desde la perspectiva de su inadaptación a lo que significa ser mayor, a las limitaciones y complicaciones de los alumnos mayores.

Es más, estas dos personas plantean una cuestión que, a mi juicio, es crucial: el uso y manejo cotidiano de un ordenador está lleno de detalles cuyo

desconocimiento pueden desanimar al más valiente. ¿Cuántas veces no se “cuelga” el ordenador, aparecen pantallas con mensajes que no entendemos, ignoramos la manera de minimizar o cerrar una ventana, no accedemos a la conexión deseada, y un sinfín de cuestiones “menores”? Pero estas cuestiones “menores” son muy importantes cuando el usuario está sólo en su casa intentando realizar una tarea y *no tiene a nadie a quien consultar*.

Este último aspecto nos parece muy importante: los cursos formativos al uso no son suficientes. Los “aprendices” de internauta necesitan contar con la posibilidad de un servicio abierto y gratuito de resolución de dudas puntuales. Si no tienen acceso a un servicio de este tipo, se corre el riesgo de desalentar al pequeño núcleo de ancianos que está haciendo el esfuerzo de conectarse y navegar.

En este sentido, el estudio *La Societat Xarxa a Catalunya* revela que, en el conjunto de la población estudiada, las personas cuando necesitan realizar consultas acuden preferentemente a un amigo (26,4%), a otras personas de la casa (13,5%), a un compañero de trabajo o estudios (12,2%) o a otro familiar (10,1%). En el caso de las personas mayores, los interesados en Internet tienen un acceso muy limitado a estos recursos de aprendizaje informal, ya que sus amigos saben menos que ellos, y no tienen compañeros de trabajo o estudio porque están jubilados. Además, en muchas ocasiones viven solos, con lo que tampoco pueden acceder a “otra persona de la casa”. Así que el único recurso que les queda son sus familiares, básicamente sus hijos o sus nietos.

Este trabajo se atreve a lanzar una propuesta en este sentido: basado en la experiencia de los “Agentes de Salud” (personas de un determinado grupo social que se forman para poder ayudar activamente a los miembros de su propio grupo) se podría impulsar la figura de los “Agentes informacionales”: personas mayores, motivadas por Internet, que recibirían toda la formación necesaria para que ellos mismos pudieran ayudar a los otros miembros de su comunidad, a tiempo –naturalmente- parcial, y de manera relativamente informal, con el soporte técnico de Centros municipales de Internet o Escuelas de Formación de Agultos, etc.

Conviene destacar que el testimonio de Josep y Diana transmite la impresión que su esfuerzo por conectarse a Internet tiene una cierta componente “heroica”. Veamos: manifiestan que les cuesta aprender, han de realizar un sobre esfuerzo para entender los conocimientos que precisan, tienen un ordenador viejo y que (según ellos) no funciona muy bien, no tienen a quien consultar las dudas puntuales planteadas, no aprenden lo que ellos quisieran en los cursos que realizan. Sin posibilidades económicas de instalar una línea ADSL, la tarifa plana a la que acaban de acceder les va a condenar a navegar a la hora en que todo el mundo navega y en que la conexión a Internet suele mostrar una exasperante lentitud.

Josep comenta que a veces invitan a comer a la responsable de un centro de Internet de la comarca, con quien han establecido una relación personal de amistad, para, en la sobremesa, poderle hacer consultas sobre el ordenador. **Como dice Josep, “estamos solos”**. Estas personas mayores merecerían una serie de recursos formativos más adaptados a sus circunstancias. Josep considera que los mayores necesitan “un animador” más que un formador *strictu sensu*. Esto resume parte del problema: necesitan un acompañamiento anímico y moral tanto como unos conocimientos concretos. En palabras de Josep, “necesitamos cariño”.

A la hora de preguntar para que utilizan Internet, las respuestas obtenidas son poco claras, básicamente porque los mayores entrevistados apenas están empezando y aún conocen poco las posibilidades de Internet. Todos destacan la utilidad del e-mail. Pero, a diferencia de lo que ocurre en los EUA, la “proximidad geográfica de las redes de sociabilidad” en Catalunya motiva que el e-mail sea más una especie de complemento al teléfono que no una alternativa real a su uso, ya que los receptores de los e-mails suelen ser amigos, conocidos y familiares que viven más o menos cerca. Carmen dice que, con el e-mail, “*me comunico con los amigos (con los que tienen ordenador, que hay pocos)*”. No alude a la capacidad del e-mail de permitir una comunicación permanente con alguien alejado geográficamente, con la hija que estudia en América o con su hermana del pueblo, sino que alude a sus amigos, gente cercana, de la vecindad.

A parte del e-mail, los entrevistados no mencionan usos muy definidos, lo que muestra básicamente un desconocimiento basado en un incipiente nivel. Carmen afirma “*busco mas o menos las cosas que me han enseñado*”. Pero, posiblemente, esto puede ser también un reflejo de una oferta insuficiente de contenidos y de servicios útiles al ciudadano en sus necesidades básicas de vida cotidiana. Al hablar de sus motivaciones para conectarse, todos aluden a un genérico y abstracto “ponerse al día” o “no quedarse estancado” (*nos veíamos completamente desplazados, y por ello decidimos ponernos al día*, comenta Josep) pero nadie menciona utilidades concretas deseables. Nadie dice “es que quería relacionarme por e-mail con mi hijo que vive en Dinamarca”, por ejemplo, o “quería consultar la cuenta corriente que tengo en el banco desde casa”, o “quería comprar online”. No. Da la impresión que, incluso los mayores más motivados, conocen poco las prestaciones reales y sus ventajas. Su objetivo “ponerse al día” es muy difuso, y como tal sólo tiene poder de convicción para un fragmento muy pequeño de la población.

G.- Conclusiones

Las cifras permiten constatar, en primer lugar, la existencia de una relación estrecha entre la edad y el uso de Internet. **Las personas mayores son las que menos navegan**. Los porcentajes de conexión de la gente mayor en las sociedades occidentales son tan bajos que puede afirmarse que se trata de un

segmento de la población mayoritariamente al margen de la sociedad de la información.

La intensidad de este “*grey gap*” varia mucho según países y contextos. En los USA, la conexión a Internet decae vertiginosamente a partir de los 65 años, por lo que existe una división muy marcada respecto a este grupo de edad. En Catalunya, el nivel de conexión decae con mas suavidad, de manera que a partir de los 45-49 años el porcentaje de conexión no alcanza ni el 30%, y decae progresivamente hasta alcanzar el 5,3% (de 60 a 69 años) y el 1,9% de 70 a 74. **Más que de un “gap”, en Catalunya hay una “pendiente resbaladiza” que afecta a buena parte de la población que aún está activa laboralmente y que se agrava con la edad hasta niveles prácticamente insignificantes de conexión a partir de los 70 años.**

Cabe destacar un hecho muy importante y que ayudaría a explicar el elevado porcentaje de desconexión entre los ‘seniors’: **en la franja de edad de las personas mayores** (que podemos convenir en situar en la edad de jubilación, 65 años) **coinciden muchos ejes de exclusión que se solapan, que se concentran en esos años.** Es decir, a la división digital por motivos –obvios- de edad, la población de personas mayores presenta, en su conjunto, los siguientes ejes de exclusión:

- un nivel de ingresos bajo
- un nivel educativo bajo
- una proporción elevada de mujeres
- una alta proporción de discapacidades físicas

A estos elementos habría que añadir la desestructuración que supone la finalización del trabajo. A parte de la pérdida de un papel social y de la exclusión simbólica que supone, hay aspectos mucho más pragmáticos que quedan afectados. Al situarse fuera de la vida laboral, las personas mayores pierden la posibilidad de empezar a conectarse a Internet impelidos por las exigencias del lugar de trabajo, **y no tienen acceso a las “redes informales” de asesoramiento que existen en las empresas para solventar dudas.** En mi opinión, este último extremo es mucho más importante de lo que puede parecer a simple vista: según el eEurope Benchmarking Report, presentado por la Comisión Europea en febrero de 2002, en España un 41% de los trabajadores utilizan ordenadores en su trabajo, pero solo la mitad (el 20%) han recibido una formación específica para poder utilizar ordenadores. Es decir, en España, una enorme cantidad de trabajadores (el 50%) utilizan los ordenadores sin haber sido formados para ello. **Por consiguiente, las habilidades necesarias para utilizar un ordenador se adquieren, al menos en la mitad de los casos, de manera informal, basándose en los contactos internos “formalmente no estructurados” con compañeros de trabajo** (el informático de la casa, la secretaria habilidosa, el jovencito que sabe de ordenadores, etcetera) a los que poder atosigar con las múltiples consultas y preguntas que surgen al principio en el manejo de computadores.

Si esta es la realidad en el entorno estructurado del puesto de trabajo, fuera de él la preeminencia del “aprendizaje informal” debe ser, a nuestro juicio, absoluta. Y mucho más para la gente mayor, incapaz de costearse un curso privado o un profesor. Por lo tanto, la gente mayor depende, en primer lugar, de la posibilidad de realizar cursos gratuitos. Y, en segundo lugar, al no tener acceso a estas redes informales de aprendizaje, su progreso en el manejo de Internet se vuelve sumamente difícil. Dependen básicamente de la existencia de algún joven, un familiar, más joven y dotado de la paciencia suficiente,

En conclusión, y dadas estas dificultades, es importante que las personas aprendan a navegar mientras todavía trabajan, ya que, después, su introducción a Internet es mucho más compleja.

Los ancianos que navegan muestran un cierto desconocimiento de las posibilidades del medio. En Catalunya difícilmente existe la motivación del e-mail como medio para contactar con amigos o parientes lejanos, ya que las redes de sociabilidad son muy locales.

En todo caso, los ancianos parecen conocer más bien poco las aplicaciones concretas del medio, lo cual sería un gran obstáculo para su uso, y un freno a la motivación. Como ya hemos comentado, hay indicios que la formación recibida puede ser inadecuada. Y, claramente, la economía juega en su contra: el coste de internet está sin duda actuando de freno a su interés.

Lo que me parece muy claro es **que la existencia de posibles discursos de exclusión apenas ha sido investigada**. Y, por supuesto, no lo ha sido en España. Lo poco que se sabe se refiere al segmento de ancianos que navegan. Pero apenas se sabe nada de los que no usan Internet. Algunas apreciaciones, sin embargo, dan que pensar. La elevada proporción de ancianos que dicen no estar interesados en internet, por ejemplo. O los que consideran que no están perdiéndose nada importante por no navegar, ¿creen que Internet no es importante? ¿O piensan que no es importante *para ellos*, los viejos?

Mi hipótesis personal es que, efectivamente, hay indicios suficientes de la existencia de un discurso de acompañamiento a las nuevas tecnologías, y en especial a Internet, empapado de valores básicamente juveniles, un discurso construido alrededor de los conceptos velocidad, agresividad, modernidad, competitividad. Ninguno de estos valores se suele identificar con la senectud. Este discurso muy probablemente ha alejado a muchos ancianos de Internet, ya que de alguna manera han percibido que internet “no es para ellos”. Sin embargo, otros ancianos han superado esta barrera y han accedido a Internet. Significativamente, los que han logrado conectarse al mundo online pertenecen a una “élite”: ingresos más altos y mejor educación, lo cual significa que las personas con un mayor nivel

cultural y con más recursos culturales y de aprendizaje son más capaces de pasar por encima de los discursos de exclusión; para ellos, los obstáculos fundamentales habrán sido, probablemente, de tipo instrumental. Por su parte, las personas con menos nivel educativo han sido menos capaces de superar el discurso de exclusión, y han quedado atrapadas más fácilmente en la barrera de “esto no es para mí”.

Algunas preguntas para enfocar futuras investigaciones:

Algunas cuestiones son muy significativas: muchos ancianos que no han navegado nunca no creen que estén perdiéndose nada muy importante, y muchos de ellos creen que ya nunca van a navegar por Internet. ¿Qué hay detrás de esta actitud? ¿Una auto-exclusión de un “mundo” que “no es para los viejos”? A otro nivel, ¿por qué hay tantos ancianos indiferentes, que “no se sienten implicados en el mundo de Internet”? ¿Han percibido que sea lo que sea, internet no es para ellos? ¿Qué representa Internet para ellos? ¿Qué creen que es? ¿Se identifican con sus posibilidades? ¿Qué simboliza internet para los que lo usan y para los que no?

Hay todo un universo de cuestiones abiertas y que no han sido investigadas. Su planteamiento podría ser muy adecuado para continuar esta investigación en el futuro. El intento por esclarecer estas cuestiones puede arrojar cierta luz sobre una serie de aspectos importantes que implican a la tecnología y su percepción en función de la manera como esta tecnología es presentada.

David Segarra
Septiembre 2002

Bibliografía:

BRETON, Philippe. *La place des personnes âgées dans le discours d'accompagnement des nouvelles technologies de communication*. (en línea). www.cnnav.fr/4presse/themes/pdf/theme6/technologie/place.pdf

BRETON, Philippe. *Le Culte d'Internet. Une menace pour le lien social?*. La Découverte, Paris, octubre 2000.

CAPLAN, Dean. *Older adults and learning technologies: Lifelong Internet Virtual Education Project Survey report (en línea)*. Senior's Education Center, Regina University, october 1999. (Consulta: agosto 2002)
<http://www.crm.mb.ca/live/survey.html>

CASTELLS, M. (1996/2000). *The information Age: Economy, Society & Culture*. Oxford: Blackwell.

CASTELLS, M., TOBELLA, I. *La Societat Xarxa a Catalunya (en línea)*. Universitat Oberta de Catalunya –IN3, 2002, Barcelona.
<http://www.uoc.edu/in3/pic/cat/1/intr/intr.html>
(Consulta: 6 setembre 2002)

eEurope Benchmarking Report. (en línea). Commission of the European Communities. 5.02.2002, Brussels. (Consulta: junio 2002)
http://europa.eu.int/information_society/eeurope/news_library/new_documents/benchmarking/benchmarking_en.pdf

Falling through the net: toward digital inclusion (en línea). U.S. Department of commerce, october 2000, Washington. <http://search.ntia.doc.gov/pdf/fttn00.pdf>

FERICGLA, J.M. *Envejecer. Una antropología de la ancianidad*. Editorial Anthropos, Barcelona, 1992

First Progress Report on economic and Social Cohesion(en línea). Commission of the European Communities. 30.1.2002, Brussels. (consulta: junio 2002)
http://europa.eu.int/comm/regional_policy/sources/docoffic/official/reports/pdf/interim1/com_2002_046_en_acte.pdf

Forrester Research Report (en línea). London, sept 2000 (consulta agosto 2002)
<http://www.forrester.com/ER/Press/Release/0,1769,399,FF.html>

FOX, Susannah. *Wired Seniors. A fervent few, inspired by family ties* (en línea). Pew Internet & American Life Project. Washington, September 2001. (Consulta junio 2002)
http://www.pewinternet.org/reports/pdfs/PIP_Wired_Seniors_Report.pdf

GILLIGAN, R. *The current Barriers for older people in Accessing the Information Society (en línea)*. European Institute for the Media, Düsseldorf & Netherlands Platform Older People and Europe, Utrecht. (Consulta: 29 julio 2002)
<http://europemedia.net/docs/aopis.1.pdf>

HAFKIN, N. & TAGGART, N. *Gender, Information technology and Developing Countries: An Analitic Study*. The United States Agency for International Development, June 2001 <http://www.usaid.gov/wid/pubs/it01.htm>

Human Development Report 2001. Programa de las Naciones Unidas para el Desarrollo, PNUD. Nueva York.

LÉVY, P. *La Cibercultura, el segon diluvi?*. 1998, Barcelona, Edicions de la UOC i Editorial Proa.

LEWIN, M. *Equal with Everybody* (en línea). University of Stirling, 2001 (consulta junio 2002)
<http://www.odeluce.stir.ac.uk/mlewin/Dissertation.htm>

MAJO, J. *Chips, Cables i Poder*. 1997. Barcelona, Editorial Planeta.

MARGALEF, RAMON (1980). *La Biosfera, entre la termodinámica y el juego*. Barcelona, Editorial Omega.

Silver Surfers continue to join the Internet Revolution. Netvalue, London, march 2002.

(Consulta julio 2002)

http://www.netvalue.com/corp/presse/index_frame.htm?fichier=cp0048.htm

WOLTON, Dominique. *Internet et après ? Une théorie critique des nouveaux médias*, Paris: Flammarion, 1999.