



Tecnología para mayores: retos y oportunidades

La usabilidad de las tecnologías digitales para las personas mayores es uno de los desafíos más grandes para el desarrollo de la 'economía plateada', caracterizada por estar vinculada al cambio demográfico producido por el envejecimiento de la población. Su enfoque se centra en las necesidades y demandas de los adultos mayores. Actualmente, se calcula que el 43% de las personas mayores son usuarias habituales de las TIC.

El informe *‘¿Cómo mejorar la usabilidad de las tecnologías digitales para las personas mayores?’*, de Nagusi Intelligence Center - Behatokia, señala que las tecnologías de la información y la comunicación (TIC) son un elemento fundamental en el envejecimiento saludable y activo. Estas posibilitan el acceso a la información, la salud, la atención médica y la participación socioeconómica, así como otros factores que promueven el compromiso y la participación en el entorno. Es por ello que es tan relevante asegurarse de que todas las personas pueden acceder a las tecnologías y utilizarlas correctamente. Sobre todo, teniendo en cuenta que, a medida que se incorporan más actividades y servicios en el espacio digital, algunas personas mayores poseen dificultades de acceso a estas actividades y servicios, y, por tanto, ven reducido paulatinamente su derecho a participar plenamente en la sociedad. En la misma línea, las dificultades halladas por las personas mayores durante la pandemia de Covid-19 ponen de manifiesto la brecha digital frente al resto de la población. Desde los primeros confinamientos, señala el informe, la digitalización tuvo un crecimiento exponencial y se masificó en todas las áreas y/o sectores. Por consiguiente, las personas mayores, cuyos conocimientos tecnológicos son más reducidos, han empezado a aprender cómo usar estas tecnologías, pese a que todavía queda un largo camino por recorrer. Para ilustrar esta situación, diversos estudios han puesto de manifiesto las características de la brecha digital en el Estado entre las personas mayores, como la *‘Encuesta sobre equipamiento y uso de TIC en los hogares’* del Instituto Nacional de Estadística (INE) y el *‘Barómetro sobre la brecha digital y las personas mayores’* elaborado por la Unión Demócrata de Pensionistas y Jubilados de España (UDP), entre otros.

Un uso creciente, pero todavía insuficiente

La interacción de las personas mayores con el mundo digital está creciendo poco a poco. Bajo el título *‘Población que usa internet de manera frecuente’*, un estudio elaborado por el INE ofrece datos que sustentan esta afirmación. En los tres meses previos a la publicación de dicho estudio, el 27,9% de las personas de más de 74 años había usado internet o, en otras palabras, 1,2 millones de personas, frente al 23,4% que lo había utilizado en 2019. No obstante, el informe también revela que únicamente el 17,1% de las personas mayores usuarias de internet lo utiliza diariamente. En términos generales, según informa la publicación sobre brecha digital en mayores de UDP realizada en 2021, el porcentaje de usuarios habituales de las TIC entre las personas mayores ha aumentado hasta lograr el 43%. Además de la brecha digital entre las personas mayores y el conjunto de la sociedad, existen también brechas digitales dentro del mismo grupo de mayores, advierte el informe de Nagusi Intelligence Center - Behatokia. De hecho, según el Barómetro de UDP sobre la brecha digital, el acceso a las TIC entre las personas mayores es superior en hombres, menores de 74 años, con estudios universitarios y con mayores ingresos.

Existe, en conclusión, una relación entre la brecha digital, el estatus socioeconómico, el género y la edad. En cuanto a este último factor, se señala que la preparación digital disminuye con la edad, siendo muy inferior en las personas con más de 80 años. Dicho fenómeno, en definitiva, explica por qué cada año se incrementa progresivamente el uso de las TIC entre las personas mayores: las nuevas cohortes de mayores jóvenes hacen incrementar estadísticamente este fenómeno. Además, cabe tener en cuenta que la edad cronológica está asociada al deterioro cognitivo y al deterioro de las capacidades sensoriales (vista y oído), lo que incrementa la brecha digital entre las personas de edad más avanzada. En esa misma línea, desde la lente de los ingresos económicos, el informe de UDP destaca que este porcentaje asciende hasta el 58,9% entre las personas de ingresos menores, hecho que revela la relación entre la brecha digital y la brecha socioeconómica.

En definitiva, la brecha digital entre generaciones se está reduciendo, y dicha disminución representa al mismo tiempo una oportunidad y un desafío para las empresas de la *‘economía plateada’*. El aumento del número de personas mayores usuarias de las tecnologías digitales crea nuevas necesidades de apoyo y de acompañamiento. Según el informe de Nagusi Intelligence Center - Behatokia, si bien las formaciones son relevantes para reforzar sus competencias digitales, no son suficientes. Por consiguiente, para mejorar la usabilidad de las tecnologías digitales entre esta franja de edad, se requiere una educación permanente, que se puede facilitar mediante soluciones innovadoras de soporte técnico. Sobre todo, teniendo en cuenta la evolución continua de las tecnologías. Por otro lado, en vez de multiplicar los canales de comunicación, es posible optar por simplificar el acceso a las nuevas tecnologías ofreciendo un solo número de teléfono para las líneas fijas y móviles, sin olvidar la conveniencia de impartir clases personalizadas de alfabetización digital.

Por otro lado, es preciso destacar que elaborar una estrategia concreta de mejora de la usabilidad de las tecnologías digitales para las personas mayores requiere elegir y combinar diferentes enfoques. De hecho, según el informe, la complejidad de los retos impone estrategias multifactoriales. Sin embargo, es importante tener en cuenta que no es necesario que todos estos retos deban afrontarse a la vez. En resumen, *“el desafío estratégico de las empresas tecnológicas de la ‘economía plateada’ consiste en la selección de los factores relevantes para cada tipo de producto o servicio y en la creación de una sinergia entre estos factores”*. Básicamente, cada empresa debe buscar la combinación estratégica más conveniente para sus productos y/o servicios. Y, si bien no existe una solución genérica a todos los retos de la usabilidad digital en la población de edad avanzada, se puede reconocer un punto común entre todas las soluciones que han tenido éxito: *“Metodologías de innovación cocreativas que incorporen a las personas mayores y a futuras personas usuarias desde la primera fase de diseño”*. En definitiva, resulta crucial comprender cuáles son las barreras de las personas mayores en situaciones determinadas y

El acceso a las TIC entre las personas mayores es superior en hombres, menores de 74 años, con estudios universitarios y con mayores ingresos

operativas de la vida diaria, con el propósito de rediseñar las herramientas y solventarlas correctamente.

¿Cómo podemos acercar las nuevas tecnologías a las personas mayores?

Como ya hemos dicho, hacer uso de las nuevas tecnologías es uno de los principales desafíos a los que se enfrentan las personas mayores en la actualidad. El desconocimiento, la dificultad que les supone su uso, sentirse fuera de lugar o no poder permitirse los elevados precios que tienen los nuevos dispositivos tecnológicos son algunas de las razones que explican la denominada brecha digital. Aunque el uso de la tecnología por parte de las personas mayores va en aumento, las cifras todavía reflejan grandes diferencias entre sectores poblacionales. *“Aunque es cierto que muchos mayores son reacios al uso de las tecnologías, la mayoría de las veces somos los demás los que contribuimos a que persista la brecha digital al pensar que es un ámbito dirigido a los más jóvenes. Sin embargo, la capacidad de aprendizaje de los mayores y, sobre todo, su interés por adaptarse a los cambios, es evidente. Es tarea del entorno ayudarles a lograrlo”,* señala **David Curto**, director Médico, Calidad e Innovación de Sanitas Mayores. En este sentido, *“la tecnología tiene numerosos beneficios para las personas mayores, tanto a nivel cognitivo, al estimular el aprendizaje, como emocional y social, al permitir un contacto más estrecho con sus allegados”,* remarca.

Es por ello que, desde Sanitas Mayores, han elaborado una serie de pautas para ayudar a los mayores a acceder a las tecnologías:

- Comprender su manera de pensar y, a partir de esto, mostrarles herramientas adecuadas para que puedan ver el lado positivo de utilizar estas funcionalidades.
- Enseñarles nuevas aplicaciones y productos creados exclusivamente para ellos y que les pueden ayudar social, física y mentalmente.
- Comenzar con elementos sencillos y de fácil manejo, como por ejemplo los smartphones con teclas grandes, y software sencillo e intuitivo.
- Elegir funcionalidades que atraigan su interés y sean útiles para que puedan visualizar las nuevas tecnologías como un instrumento de ayuda y conseguir llamar su atención.
- Poner en valor y reconocer sus avances para motivarlos y aumentar su autoestima. Las habilidades digitales en los mayores son imprescindibles para garantizar un envejecimiento saludable y feliz. De esta manera, se contribuye a que tengan una vida más

activa y enriquecedora, al mismo tiempo que se refuerzan aspectos tan importantes como la autoestima, las capacidades cognitivas o las relaciones afectivas.

Dispositivos acondicionados para los usuarios

La tecnología ha ido evolucionando cada vez más, hasta el punto de convertir a la generación presente en nativos digitales. Estos avances han provocado que los dispositivos electrónicos estén más desarrollados e incluyan funciones que ayuden a personas de mayor edad a usar la tecnología de manera muy sencilla, fácil e intuitiva. De esta forma, son los propios equipos tecnológicos los que procuran conseguir que este segmento de la población no se sienta desplazado, contribuyendo, así, a romper esa brecha digital que separa a las personas mayores del resto de la sociedad. Por este motivo, SPC, marca española de tecnología de consumo, señala cuáles son las características básicas que debe tener un smartphone para mayores:

1. Comodidad con las teclas físicas: los adultos mayores precisan tener todas las facilidades al alcance de su mano. Una de las características necesarias para un smartphone orientado a personas mayores es que incluya teclas físicas que hagan que su uso sea más sencillo, ya que, para ellos, lo más natural es apretar los botones. Teclas físicas, botones de asistencia o funciones de cuidado inteligente, son algunas de las características que, según SPC, deben incluir los smartphones para este sector de población.

2. No olvidarse del botón SOS: las personas de la tercera edad pueden encontrarse más a menudo en situaciones en las que necesitan pedir ayuda. Por consiguiente, un botón de asistencia SOS ubicado en el terminal será muy práctico en cualquier dispositivo móvil. Al pulsar este tipo de botones, el smartphone automáticamente llama y envía un SMS de emergencia a contactos predefinidos con información sobre la localización del dispositivo. Una vez la llamada es atendida, se activa automáticamente la función 'Manos Libres' para facilitar el proceso de pedir ayuda si no se pudieran usar las manos. Además, al presionar el botón, el dispositivo emite una señal sonora para alertar a las personas cercanas y que puedan prestar ayuda.

3. La importancia del 'Modo Fácil': que el dispositivo incluya una modalidad más sencilla es más que una necesidad. Este modo suele incorporar iconos de gran tamaño, muy

visuales y coloridos, facilitando la visualización de la pantalla y la usabilidad del terminal. Por ejemplo, existen dispositivos en el mercado que incluyen opciones que permiten desplegar un menú simplificado con acceso directo a seis contactos favoritos.

4. Siempre conectados a través de la cámara: otra de las características que debe incluir un smartphone para usuarios seniors es una cámara trasera y frontal para hacer las mejores fotos y videollamadas, y mantener a las personas mayores cerca de sus familiares y seres queridos en esos momentos en los que no pueden estar juntos.

5. Garantizar la accesibilidad con una App de 'Atajos': facilita el uso de la tecnología a los usuarios más seniors a través de aplicaciones como la que incluyen algunos teléfonos de la marca con su App 'Atajos'. Con ella, se podrá acceder de forma fácil e intuitiva a los ajustes más habituales del teléfono, como el tamaño de la fuente o activar y desactivar el modo avión.

6. Funciones de cuidado inteligente: Apostar por la tranquilidad no solo de los mayores, sino también de sus familiares, es un *must*. Muchos dispositivos para mayores incorporan *Smart Help*, un conjunto de funcionalidades que incluye tres opciones de ayuda inteligente y que tiene un doble objetivo: acercar la tecnología a los mayores y ofrecer la calma que sus familiares necesitan, sabiendo que van a ser avisados por el propio dispositivo si ocurre alguna cosa. Las tres funciones son:

- Configuración remota: permite a un contacto de confianza poder configurar desde su propio teléfono algunos aspectos del dispositivo a distancia, enviando una serie de códigos SMS y sin necesidad de que la persona mayor esté cerca del dispositivo o tenga que realizar alguna acción. Gracias a ello, se puede activar y configurar el botón SOS, añadir contactos a la agenda o subir al máximo el volumen.
- Notificaciones inteligentes: proporciona a los familiares y allegados la tranquilidad que necesitan cuando no pueden estar cerca. El smartphone envía un SMS a un contacto de confianza definido previamente si detecta algunas situaciones inusuales de inactividad, como una llamada perdida sin contestar o falta de carga en el teléfono.
- Timbre inteligente: el smartphone sube el timbre al máximo automáticamente si el dispositivo registra que, tras una llamada perdida, ese mismo contacto llama en menos de tres minutos. Esta función es de gran ayuda para la gente mayor que requiere de un nivel alto del timbre para escuchar las llamadas entrantes. ▶