



FOMENTO DEL  
ENVEJECIMIENTO ACTIVO Y SALUDABLE  
A TRAVÉS DE SOLUCIONES DIGITALES

# TIC Y MAYORES

## ANÁLISIS DE FOCUS GROUP

### INFORME FINAL

#### AUTORÍA

Rubén Martín Gimeno  
Evangelina Olid González  
Carlos Bruquetas Callejo  
Javier Blanco Aguilar

# 2016



# Índice de contenidos

## Contenido

1. Introducción .....	4
1.1 Contexto general .....	4
1.2. Segmentación del uso de TIC entre la población madura y anciana de Andalucía.....	6
1.3. Cómo utilizan las TIC las personas mayores .....	12
2. Metodología .....	15
2.1. Objetivos .....	15
2.2. Composición de los grupos.....	16
2.3. Contenido de los grupos: guión temático. ....	17
3. Análisis .....	19
3.1. Percepciones y actitudes generales hacia las TIC.....	19
3.2. La salud en Internet: percepciones y actitudes generales .....	25
3.3. La experiencia de uso en las personas mayores.....	28
4. Conclusiones .....	40
4.1. Conclusiones sobre el uso y las percepciones generales sobre las TIC e Internet.....	40
4.2. Perfiles de usuarios.....	42
4.3. Conclusiones sobre la experiencia de usuario con TIC e Internet.....	43
5. Recomendaciones .....	47
5.1. Estrategias relacionadas con la “fiabilidad” .....	47
5.2. Diseño de una aplicación móvil .....	47
5.3. Criterios generales para el diseño .....	47
5.4. Profundizar en la investigación. ....	48
Bibliografía .....	51
Anexo: guión de los focus group.....	52

# 01 **INTRODUCCIÓN.** Contexto general de la relación de las personas mayores con las TIC

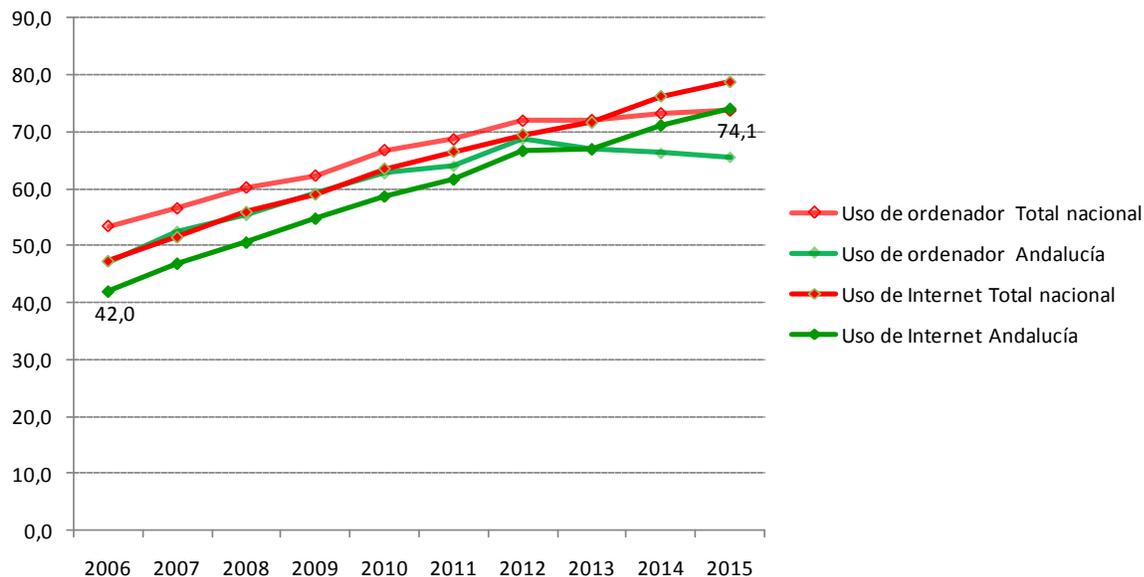
---

# 1. Introducción

## 1.1 Contexto general

El crecimiento del uso de las Tecnologías de la Información y la Comunicación (en adelante TIC) ha tenido una constante evolución en la última década entre la población española y andaluza. Por ejemplo, en el periodo que transcurre entre 2006 y 2015 el número de usuarios habituales de Internet en Andalucía (personas que lo han utilizado en los últimos tres meses) ha aumentado en más de treinta puntos porcentuales. La región ha seguido una pauta muy similar a la que ha tenido el total del Estado, si bien la población de Andalucía ha mantenido unos valores constantes por debajo de la media de España.

**Gráfico 1.1. Evolución general del uso TIC. Comparación España-Andalucía. Años 2006-2015.**



Fuente: Instituto Nacional de Estadística. Encuesta TIC-H. Resultados por CC.AA. Evolución 2006-2015.

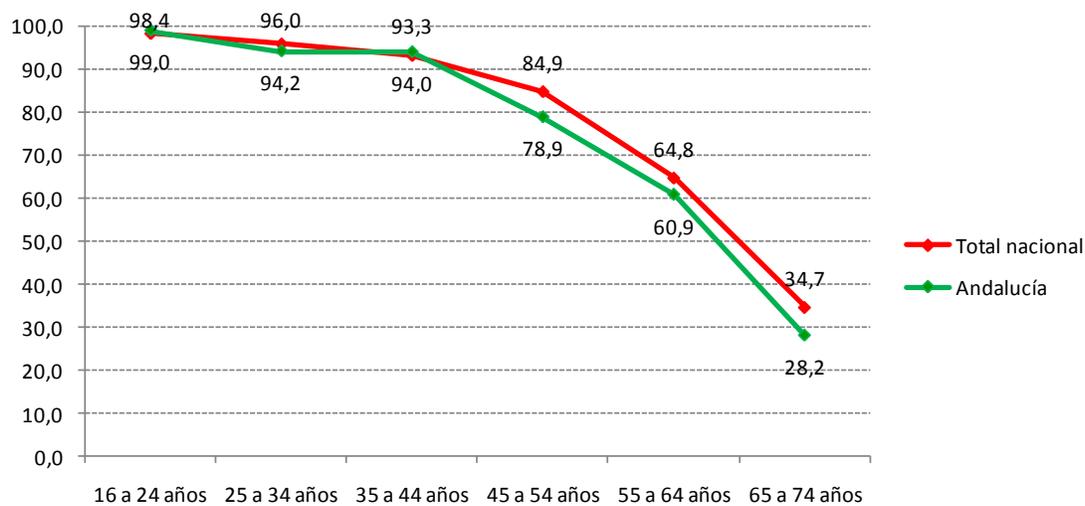
Este crecimiento acelerado también se ha producido en las personas maduras (55-64 años) y ancianas (65 y más años). En 2006 el 4,3% de las personas de 65-74 años habían utilizado Internet en los últimos 3 meses; en 2015 este porcentaje se situaba en el 22,1%.



Ante este escenario, cabe preguntarse si el flujo de crecimiento de usuarios habituales se va a estancar o seguirá creciendo (y en qué grado) a medida que las cohortes vayan alcanzando las edades maduras y ancianas. Este planteamiento es especialmente relevante si tenemos presente que las proyecciones demográficas apuntan a que en el 2020 las personas mayores de 65 supondrán el 17,6% de la población andaluza y el 25,5% en 2035<sup>1</sup>. Los siguientes gráficos muestran dos tendencias sobre el uso de Internet:

- a) El crecimiento entre cohortes es muy acentuado, tanto en el uso habitual (usuarios en los últimos tres meses) como en el uso frecuente (al menos una vez por semana). Por ejemplo, casi tres cuartas partes de la población andaluza comprendida entre 45-54 años utiliza Internet al menos una vez por semana: un 50% más que los que tienen entre 65-74 años y un 17% más que los que tienen 55-64 años.
- b) Andalucía se mantiene por debajo de los resultados estatales, si bien las diferencias son mínimas en las edades más jóvenes: entre las personas menores de 45 años la brecha con el resto del país en el uso frecuente de Internet prácticamente desaparece.

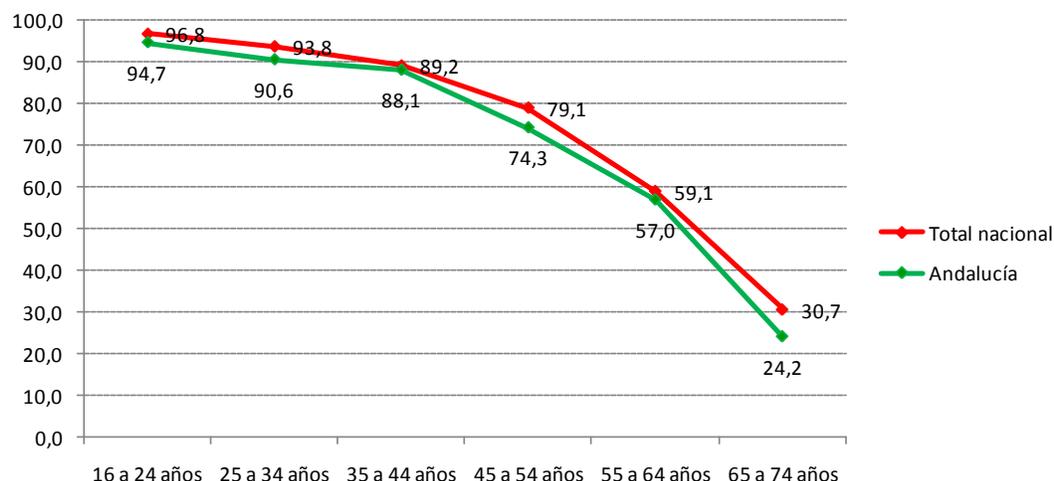
**Gráfico 1.2. Personas que han utilizado Internet en los últimos 3 meses. Año 2016.**



Fuente: Instituto Nacional de Estadística. Encuesta TIC-H 2016. Resultados por CC.AA.

<sup>1</sup> Instituto de Estadística y Cartografía de Andalucía (2015). "Proyección de la población de Andalucía, provincias y ámbitos subregionales 2013-2070". <http://www.juntadeandalucia.es/institutodeestadisticaycartografia/proyecciones/proyec/index.htm>

**Gráfico 1.3. Personas que han utilizado Internet al menos una vez por semana en los últimos 3 meses. Año 2016.**



Fuente: Instituto Nacional de Estadística. Encuesta TIC-H 2016. Resultados por CC.AAç

## 1.2. Segmentación del uso de TIC entre la población madura y anciana de Andalucía.

Centrados ya en el territorio andaluz, cabe preguntarse qué factores sociales inciden en la frecuencia de uso de Internet y si se diferencian entre la población de 55 y más años y la población en general. Con el propósito de establecer qué segmentos se constituyen en relación al consumo de nuevas tecnologías entre la población madura y anciana de Andalucía hemos realizado un **análisis de segmentación** de la Encuesta sobre equipamiento y uso de Tecnologías de la Información y Comunicación en los hogares de Andalucía (TIC-H) 2015<sup>2</sup>. Este análisis sirve para establecer grupos más pequeños distintos entre sí pero internamente uniformes, caracterizados a partir de variables nominales.

El procedimiento estadístico que subyace a este análisis es el particionamiento recursivo, que tiene como resultado un modelo de segmentación y unos grupos finales, todo ello representado en un diagrama de árbol. Se establece una variable dependiente, en nuestro caso la frecuencia de uso de Internet<sup>3</sup>, y un modelo inicial de variables independientes, entre las que figuran aquellas sociodemográficas disponibles en nuestros datos. Hemos empleado sexo, edad, hábitat, estudios, ocupación, situación laboral, ingresos y nacionalidad.

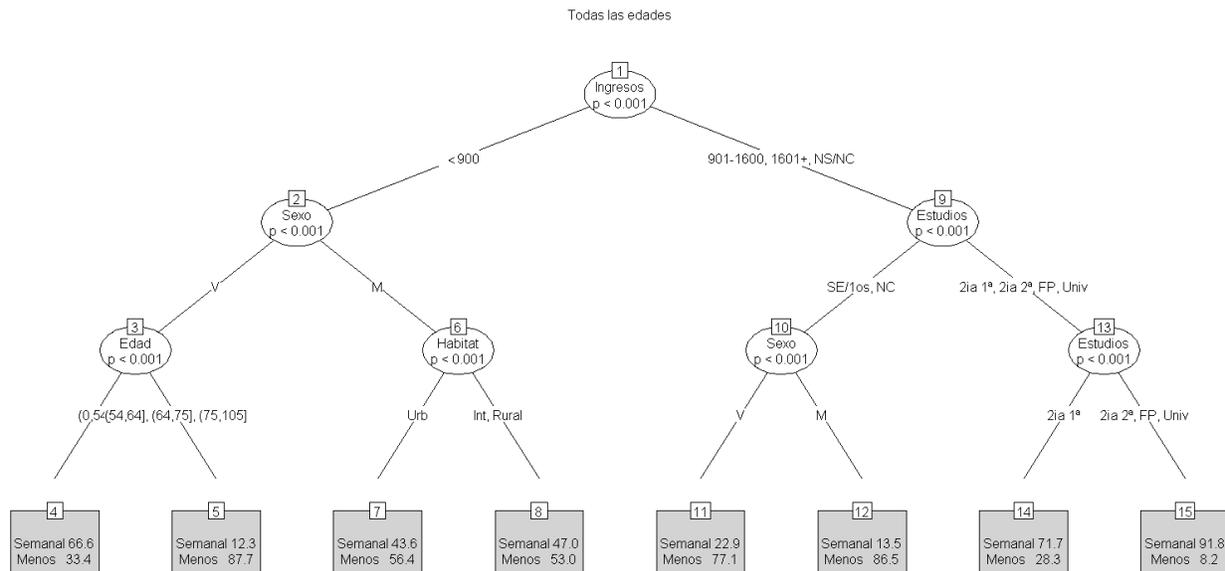
En el gráfico que aparece en la siguiente página, en el punto de partida (representado en el nodo superior) se encuentra toda la muestra unida. En el siguiente paso, el programa establece cuál de las variables del modelo inicial tiene una asociación más fuerte con la frecuencia de uso de Internet, se trata del nivel de ingresos, y la población se subdivide en dos grupos divergentes entre sí. Para cada uno de estos subgrupos el proceso de análisis vuelve a comenzar, y se detecta de

<sup>2</sup> A través de las librerías `partykit1` y `ctree2` de R.

<sup>3</sup> Esta variable está filtrada en el cuestionario: la contestan sólo las personas que han utilizado Internet en los últimos tres meses. Las categorías de respuesta eran las siguientes: 1. Diariamente, al menos 5 días por semana; 2. Todas las semanas, pero no diariamente y 3. Menos de una vez por semana. Para el análisis de segmentación se han unido las categorías 1 y 2, creando la variable "Uso semanal" que para simplificar hemos denominado en el análisis, "uso frecuente".

## INFORME DE RESULTADOS

nuevo la variable que más discrimina. El proceso se detiene en caso contrario o al llegar a un determinado tamaño del grupo. En el tramo donde estos son inferiores a 900 euros mensuales se produce una nueva subdivisión en función del género, entre quienes disponen de ingresos superiores a 900 tiene incidencia el nivel de estudios. Destaca que la edad sólo tiene efectos significativos entre los varones de bajos ingresos.



Fuente: Consejería de Empleo, Empresa y Comercio e IECA. Encuesta TIC-H Andalucía 2015.

En la siguiente tabla se expone de manera pormenorizada el perfil de cada segmento establecido en el análisis, así como su dimensión entre la población andaluza. Como se ve, el segmento con menos uso de Internet son los varones de bajos ingresos y más de 55 años (4,7% de la población), seguidos por las mujeres con ingresos superiores pero niveles de estudios bajos (7,8%) y por sus compañeros (5,5%).

**Tabla 1.1. Resumen análisis de segmentación. Población de 18 y más años. Andalucía.2015.**

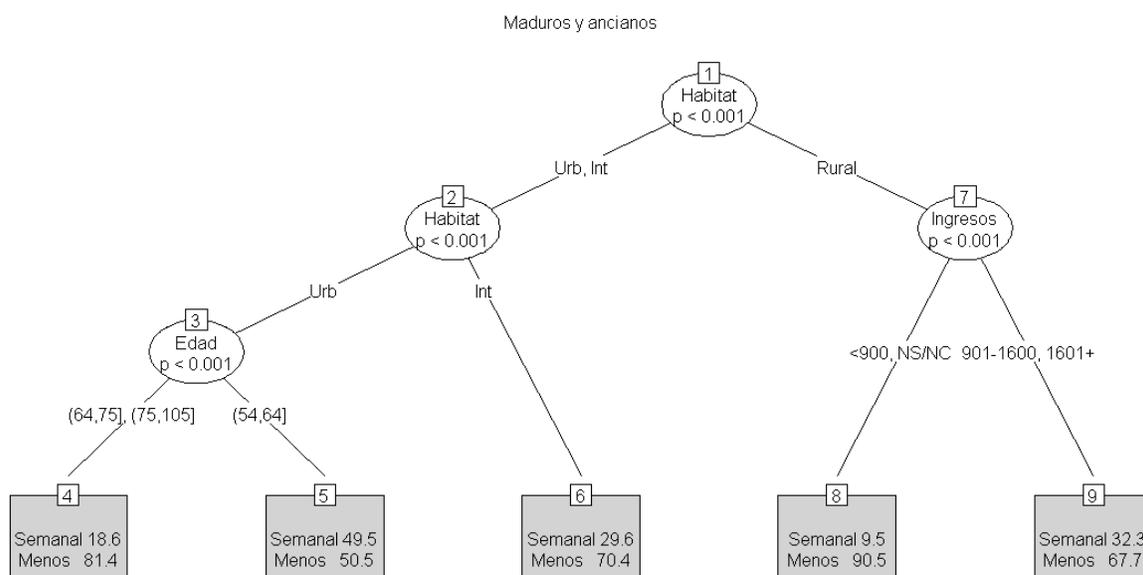
Nodo	Ingresos	Sexo	Edad	Hábitat	Estudios	% de población	Est. de Población	%Uso Internet Semanal	Est. de usuarios semanales
4	<900	Varones	<55	Total	Total	8,3	568.535	66,6	378.644
5	<900	Varones	55+	Total	Total	4,7	320.020	12,3	39.362
7	<900	Mujeres	Total	Urbano	Total	5,7	389.944	43,6	170.016
8	<900	Mujeres	Total	Rural	Total	10,0	688.899	47,0	323.783
11	900+	Varones	Total	Total	Sin Estudios o Primarios, NC	5,5	376.151	22,9	86.139
12	900+	Mujeres	Total	Total	Sin Estudios o Primarios, NC	7,8	536.738	13,5	72.460
14	900+	Total	Total	Total	Secundaria 1ª etapa	21,4	1.472.922	71,7	1.056.085

## INFORME DE RESULTADOS

15	900+	Total	Total	Total	2ia 2ª, FP, Univ	36,7	2.519.486	91,8	2.312.888
Total						100,0	6.872.695		4.439.376

Fuente: Consejería de Empleo, Empresa y Comercio e IECA. Encuesta TIC-H Andalucía 2015

Sin embargo entre las personas de 55 y más años la segmentación cambia. En este grupo de edad la variable que ha demostrado tener más peso en la frecuencia de acceso a Internet ha sido el hábitat. En este momento se puede observar que se reagrupan las categorías, de modo que las personas de medio Urbano o Intermedio se comportan entre sí de manera similar, y distinta a su vez de aquellas procedentes del medio rural. En nuestro caso se observa, en el medio rural, la influencia de los ingresos. En el hábitat intermedio no existen diferencias apreciables. Y en el medio urbano es relevante la pertenencia a uno u otro subgrupo de edad.



Fuente: Consejería de Empleo, Empresa y Comercio e IECA. Encuesta TIC-H Andalucía 2015.

De este modo, la mayor extensión de uso se da entre las personas maduras de medio urbano, con independencia de sus ingresos. Por el contrario, entre las personas de bajos ingresos del medio rural menos del 10% ha accedido a Internet la última semana. Entre la población anciana urbana se aprecian igualmente frecuencias bajas de acceso (menos de uno de cada cinco ha accedido en la última semana).

**Tabla 1.2. Resumen análisis de segmentación. Población de 55 y más años Andalucía.2015.**

Nodo	Hábitat	Edad	Ingresos	% de población	Estimación de Población	%Uso Internet semanal	Est. de usuarios semanales
4	Urbana	64+	Total	25,4	577.119	18,6	107.344
5	Urbana	54-64	Total	18,5	421.645	49,5	208.714
6	Intermedia	55+	Total	17,1	389.682	29,6	115.346
8	Rural	55+	<900 euros, NS/NC	23,5	535.394	9,5	50.862
9	Rural	55+	901-1600, 1601+	15,4	350.721	32,3	113.283
Total	Total	55+	Total	100,0	2.274.561		595.550

Fuente: Consejería de Empleo, Empresa y Comercio e IECA. Encuesta TIC-H Andalucía 2015

El análisis de segmentación nos ha situado ante un escenario claro: los ingresos y el hábitat de residencia inciden de manera muy relevante en el uso de Internet<sup>4</sup>. Profundicemos en esas diferencias introduciendo también la variable sexo en los análisis.

Respecto a la población madura, se observa una clara brecha digital de territorio. Las diferencias de las áreas urbanas e intermedias con las áreas rurales son destacables en general y particularmente entre las mujeres, poniéndose de relieve unas importantes diferencias *intra-género*<sup>5</sup>; mientras el 40% de las mujeres maduras utilizan Internet todas las semanas en entornos urbanos o semiurbanos, en las áreas rurales sólo lo hace el 25%.

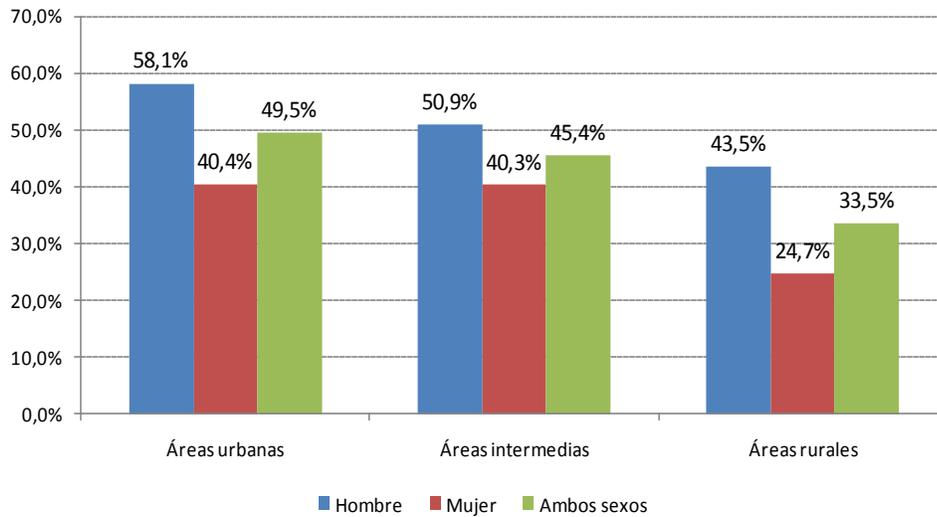
A esta brecha digital de territorio y de género podemos incorporar las desigualdades según niveles de ingresos. Las diferencias de uso de Internet entre tramos de ingresos son muy relevantes. De hecho, los porcentajes de las personas que residen en hogares en los que se ingresa más de 2.500 euros al mes son muy parecidos a los datos medios de generaciones significativamente más jóvenes (por ejemplo, se parecen a los que tienen las personas de 35-44 años, como se puede ver en el gráfico 1.3). Mientras que entre las personas que residen en hogares con menos ingresos los datos son muy similares a los globales del grupo de edad de personas ancianas.

<sup>4</sup> El mayor número de estudios que intentan explicar las motivaciones para que las personas utilizan las tecnologías son de corte psicológico y se centran tanto en aspectos tales como la percepción de utilidad y facilidad de uso de la tecnología. La incidencia de variables sociodemográficas o socioeconómicas en el uso de TIC se ha demostrado como relevante en numerosos estudios, mostrándose incluso como más relevante en algunos de ellos que las variables psicológicas (Torres Albero et al, 2010).

<sup>5</sup> Además de la brecha entre hombres y mujeres, las diferencias de acceso a las tecnologías entre las mujeres también son una importante dimensión de estudio. De hecho, se puede dar el caso en el que dos sociedades con grados similares de igualdad en el uso de TIC entre sexos, tengan diferencias acentuadas intra-sexo en la población femenina (Castaño et al, 2011; pp.129, comparación de Rumanía y Suecia).

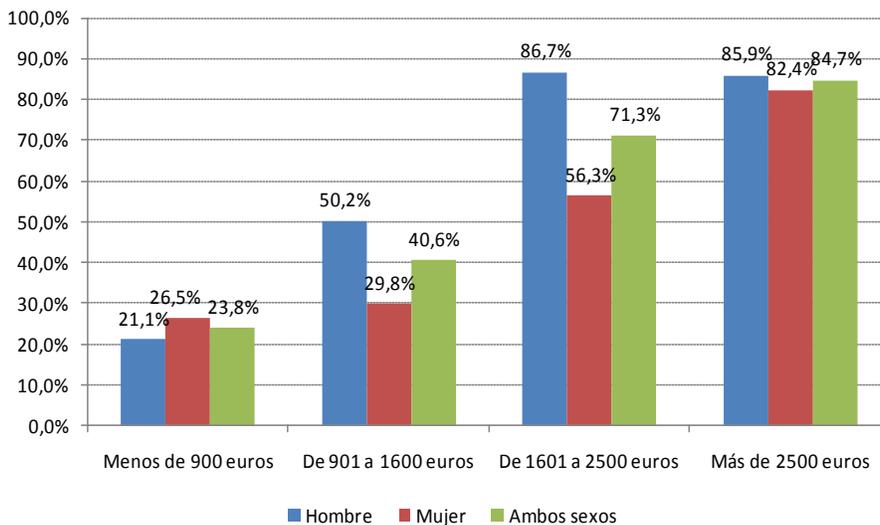
## INFORME DE RESULTADOS

**Gráfico 1.4. Personas 55-64 años que utilizan al menos una vez a la semana Internet según tipo hábitat de residencia. Año 2015.**



Fuente: Consejería de Empleo, Empresa y Comercio e IECA. Encuesta TIC-H Andalucía 2015.

**Gráfico 1.5. Personas 55-64 años que utilizan al menos una vez a la semana Internet según tipo hábitat de residencia. Año 2015.**

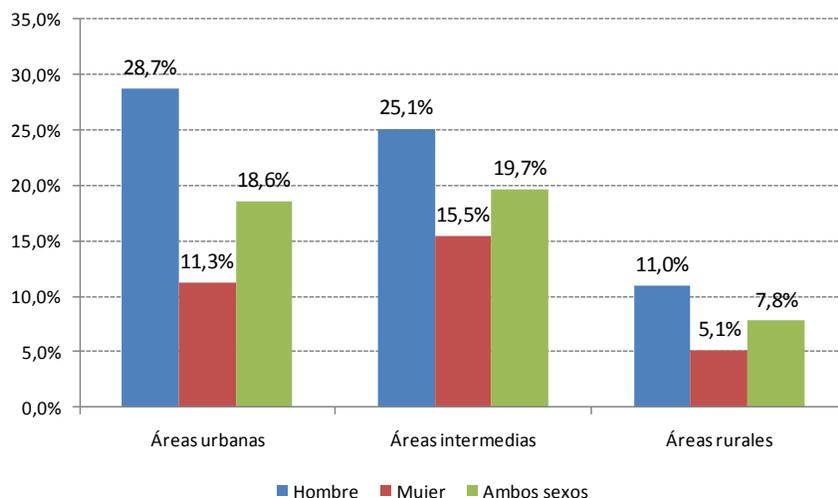


Fuente: Consejería de Empleo, Empresa y Comercio e IECA. Encuesta TIC-H Andalucía 2015.

## INFORME DE RESULTADOS

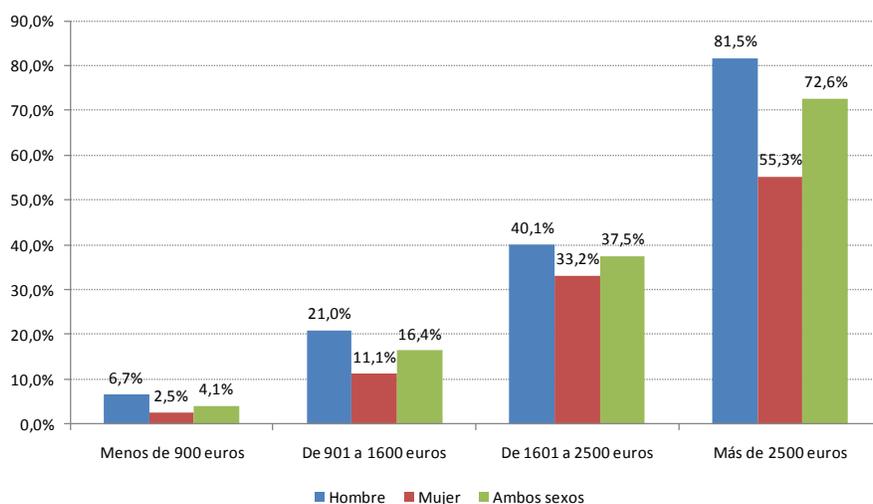
Estos elementos estructurales se acentúan en las personas ancianas. De hecho, cuando se compara este grupo con el de personas maduras en los sectores de la población con menor uso de internet, la población rural y los hogares con menos ingresos, surgen diferencias muy acentuadas. Por ejemplo, entre las personas ancianas sólo el 7,8% utiliza semanalmente Internet; entre las maduras el 33,5%. Estos datos pronostican un rápido crecimiento de la penetración de las tecnologías en estos sectores de la población a medida que se sucedan las generaciones.

**Gráfico 1.6. Personas 65 y más años que utilizan al menos una vez a la semana Internet según tipo hábitat de residencia. Año 2015.**



Fuente: Consejería de Empleo, Empresa y Comercio e IECA. Encuesta TIC-H Andalucía 2015.

**Gráfico 1.7. Personas 65 y más años que utilizan al menos una vez a la semana Internet según nivel de ingresos. Año 2015.**

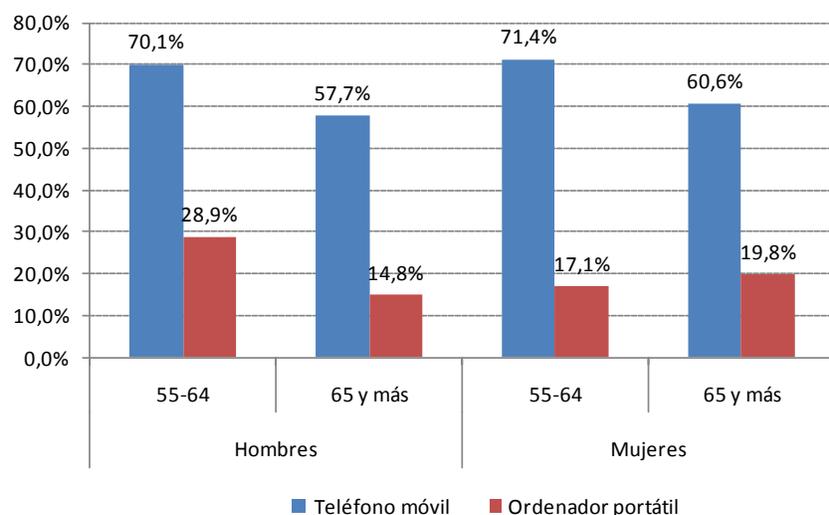


Fuente: Consejería de Empleo, Empresa y Comercio e IECA. Encuesta TIC-H Andalucía 2015

### 1.3. Cómo utilizan las TIC las personas mayores

Más allá de estas brechas de tipo estructural, también es importante conocer aspectos más cotidianos de cómo utilizan y se relacionan con las TIC las personas mayores que las utilizan con frecuencia. Este aspecto nos permite conocer de manera concreta en este sector de la población lo que se conoce como la “apropiación social de las tecnologías”, concepto que se remite al proceso en el que una sociedad o parte de la misma atribuye valor, utilidad o funcionalidad a una tecnología (Torres Albero et al., 2010; pp. 372). Un primer rasgo que indica un importante grado de “apropiación” de Internet es el uso de Smartphone para acceder a Internet: son los dispositivos preferidos por hombres y mujeres mayores de 55 años. Como se observará en el [análisis cualitativo](#) que se expone posteriormente, el teléfono móvil se ha introducido en la cotidianidad de las personas mayores a través de herramientas de comunicación con las personas cercanas tales como Whatsapp, pero también se ha generalizado para aspectos prácticos como pedir cita al médico, controlar los datos bancarios, mirar cuánto tarda el autobús, etc.

**Gráfico 1.8. Personas de 55 y más años que utilizan Internet al menos una vez a la semana según el dispositivo que utilizan para acceder a Internet fuera de la vivienda o trabajo. Año 2015.**



Fuente: Consejería de Empleo, Empresa y Comercio e IECA. Encuesta TIC-H Andalucía 2015.

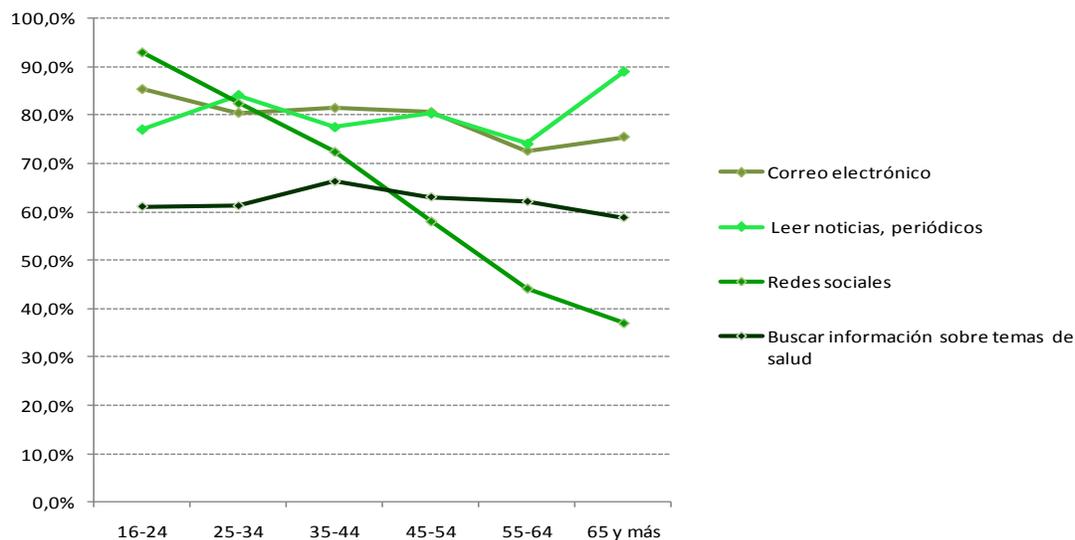
El uso de Smartphone nos da una primera pista de cómo un buen número de personas mayores se adaptan a los nuevos escenarios tecnológicos, en este caso a la aparición de dispositivos que conllevan nuevas formas de comunicarse con su entorno más cercano. Pero más allá de esta adaptación concreta, ¿el uso de Internet que realizan es muy distinto al de otras generaciones?

Distintos estudios muestran que el uso que hacen las personas más jóvenes es muy diferente en aspectos tales como la forma de navegación, los formatos que les interesan, la penetración en la cotidianidad, etc. (Espinar y González; 2008). Pero de una manera más superficial, los datos muestran que los mayores también se han adaptado a los cambios y tendencias digitales. Por ejemplo, se observa con la prensa on line en las personas de 65 y más años, especialmente en

## INFORME DE RESULTADOS

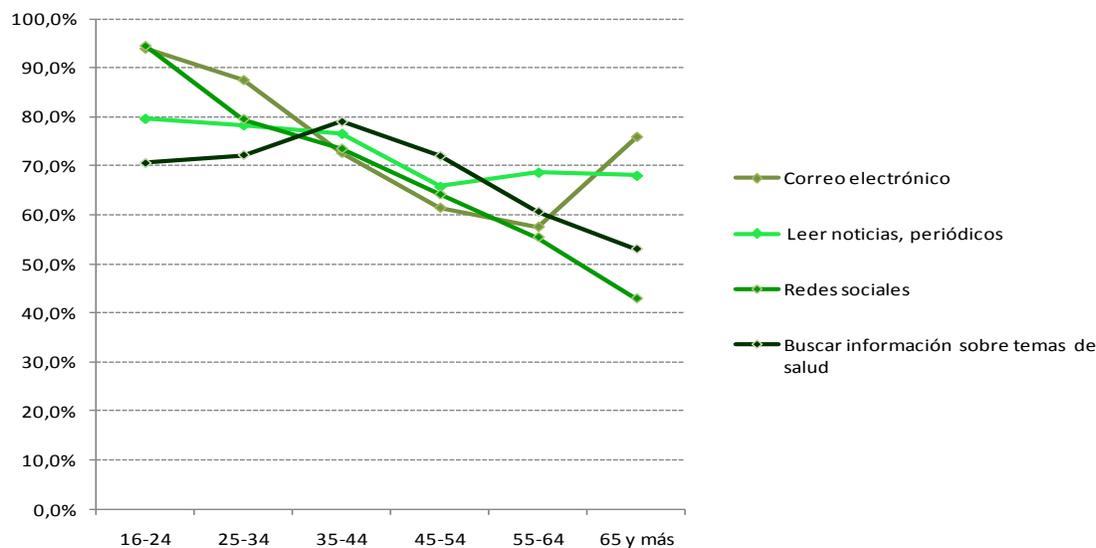
los hombres, o con las redes sociales, donde por ejemplo más de un 40% de mujeres de esta edad las utilizan. También tiene presencia muy importante la búsqueda de información en temas de salud.

**Gráfico 1.9a). Personas que utilizan Internet al menos una vez a la semana según motivos de uso por edad. Hombres. Año 2015.**



Fuente: Consejería de Empleo, Empresa y Comercio e IECA. Encuesta TIC-H Andalucía 2015.

**Gráfico 1.9b). Personas que utilizan Internet al menos una vez a la semana según motivos de uso por edad. Mujeres. Año 2015.**



Fuente: Consejería de Empleo, Empresa y Comercio e IECA. Encuesta TIC-H Andalucía 2015.

# 02 **METODOLOGÍA** de los focus group

---



## 2. Metodología

### 2.1. Objetivos

El objetivo principal de los grupos focales que se han realizado ha sido conocer la relación de las personas maduras y mayores con las TIC, con el fin de identificar elementos que ayuden a potenciar su participación en las herramientas que se están diseñando desde la Consejería de Salud. Este objetivo general se concreta en una serie de preguntas de investigación específicas:

1.- ¿Cuáles son las actitudes y percepciones generales de las personas mayores hacia las TIC?

Esta primera pregunta ha supuesto un primer acercamiento general para conocer la relación de las personas mayores con las TIC. Se trataba de conocer cuestiones tales como si el acercamiento se produce por voluntad propia, por situaciones de su contexto familiar/social, si tienen dificultades con el uso de dispositivos e interfaces, cómo superan estas dificultades en caso de que las haya, etc.

2.- ¿Cuál es la relación práctica o interacción de las personas mayores con las TIC?

Además de conocer las actitudes y percepciones generales, los grupos han pretendido profundizar en el uso práctico y fáctico de las TIC, especialmente de las interfaces digitales cuando utilizan Internet. Es decir, cómo las utilizan, en qué contexto, para qué situaciones, cuándo, a través de que dispositivos, cómo descubren nuevas interfaces, etc.

3- ¿Cómo utilizan las TIC para aspectos relacionados con la salud?

En un tercer nivel, el objetivo ha sido conocer la relación TIC-Salud entre los participantes de los focus group: identificar qué tipos de webs de salud utilizan, a través de que dispositivos, con qué motivos, etc. En caso de que no las utilicen, se trataría de identificar los motivos por los que no lo hacen.

4- ¿Cómo perciben que podría ser una plataforma digital que se adapte a sus necesidades sobre temas de Salud?

Otro de los objetivos ha sido obtener percepciones generales de cómo visualizan una plataforma digital relacionada con aspectos en salud. Conviene aclarar que no se ha pretendido obtener información muy concreta de diseño, interacción, etc. Por el contrario, se trata de obtener tendencias generales tales como qué aspectos podría tener la plataforma que fuesen útiles para su vida cotidiana, una visión general de qué contenidos debería incluir y cómo podrían estar estructurados, etc.

5- ¿Qué elementos de las interfaces digitales favorecen o dificultan la interacción y navegación de las personas mayores?

Por último, en este apartado se trata de conocer aspectos concretos sobre la percepción de las páginas principales (de inicio) de páginas webs sobre salud. El objetivo principal ha sido localizar percepciones y expectativas relativas a estas webs y, de manera secundaria, localizar aspectos que favorecen (facilitadores) o que dificultan (barreras y dificultadores) el acceso y navegación de las personas mayores a este tipo de entornos digitales.

## 2.2. Composición de los grupos.

Para alcanzar estos objetivos de investigación se han realizado dos grupos focales. En la fase de diseño se establecieron una serie de criterios para la selección de los participantes. En algunos casos se han producido algunas desviaciones respecto a los criterios originales. A continuación se especifica la composición definida en la fase de diseño y las desviaciones que se produjeron en el desarrollo de los trabajos de campo:

- Número de participantes: en un principio cada grupo debía estar compuesto por 6-8 personas. Por distintos problemas al primer grupo realizado el 25/05/2016 sólo acudieron 4 personas. Al segundo grupo, realizado el 14/06/2016 acudieron 8 personas
- Edad: las personas que participarán en los grupos tenían entre 55 o más años. Con el criterio de homogeneizar los participantes dentro de cada grupo y la heterogeneidad entre grupos, se realizó una división entre personas de 55-64 años y de 65 y más.
- Sexo: la representación de hombres y mujeres tenía que ser equilibrada en cada grupo (50% aproximadamente). En ambos grupos se cumplió plenamente (dos mujeres y dos hombres en el primero y cuatro mujeres y cuatro hombres en el segundo).
- Territorio: los dos grupos se han realizado en entornos urbanos de Sevilla capital. Con el objetivo de identificar posibles pautas socioeconómicas en el uso de las TIC, se eligieron dos zonas de distinto carácter socioeconómico: zona con predominio de población de clase obrera (barrio Parque Alcosa) y otra zona con predominio de clases medias (barrio del Porvenir).
- Ingresos: en ambos grupos se establece un criterio de ingresos mínimos del hogar de más de 900 euros.
- Uso de Internet: para los objetivos de los grupos focales en esta investigación, los participantes tenían que contar con cierto grado de familiarización con el uso de TIC y de Internet: usar regularmente Internet (varias veces por semana) para aspectos básicos de su cotidianidad tales como uso de correo electrónico, saber navegar con Google u otros buscadores, saber hacer consultas en la web, leer noticias, etc. Este criterio se ha cumplido en los trabajos de campo.

Acorde con estos criterios, la configuración final de los grupos ha sido la siguiente:

	<b>Grupo 1</b>	<b>Grupo 2</b>
<b>Participantes</b>	4 personas	8 personas
<b>Edad</b>	55-64 años	65 y más años
<b>Sexo</b>	50% cada sexo	50% cada sexo
<b>Territorio</b>	Zona urbana de clase obrera- Parque Alcosa	Zona urbana de clase media
<b>Ingresos del hogar</b>	Más de 800€-900€	Más de 800€-900€
<b>Tipo de uso de Internet</b>	Varias veces por semana para tareas básicas	Varias veces por semana para tareas básicas



## 2.3. Contenido de los grupos: guión temático.

Los contenidos de la reunión se estructuraron conforme a un guión temático; su contenido y la organización del tiempo estaban acorde con los principales objetivos de la investigación. De manera resumida el guión era el siguiente (en anexo se muestra el guión de manera detallada):

### 1.-Presentación (10')

- a. Presentación de los objetivos de la reunión, del Moderador y de cada uno de los participantes.

### 2.-Aproximación a las motivaciones y experiencia con las TIC (25')

- a. Percepción general sobre las nuevas tecnologías.
- b. Uso general de las TIC.
- c. Uso de webs y aplicaciones concretas.

### 3.-Relación con las web-aplicaciones en salud (25')

- a. Uso general de las webs de salud.
- b. Qué webs utilizan de salud.
- c. Para qué motivos utilizan las webs de salud.
- d. Modos de acceso a las webs de salud.

### 4.- Representación de una plataforma para la salud-vida saludable (30')

- a. Dinámica: conocer cómo imaginan que sería una plataforma de salud y vida saludable, para detectar algunas expectativas.

### 5.- Evaluación de web de salud existentes (25')

- a. Dinámica: valoración de las páginas principales de webs relacionadas con la salud.

### 6.-Despedida (5')

# 03 ANÁLISIS

---

En este apartado se mostrarán el análisis de los principales temas que se han tratado en los dos focus group. Se han dividido en tres partes: la primera trata sobre las percepciones y actitudes generales de las personas mayores con las TIC. En la segunda se analizará como perciben que es relación entre Salud-TIC, para conocer las prácticas concretas que realizan y localizar potenciales usos de este tipo de interfaces. Por último, en el tercer apartado, el análisis se centrará en aspectos más concretos de la experiencia de uso (UX Research) cuando utilizan interfaces de distinto tipo, incluidas las de salud.



## 3. Análisis

### 3.1. Percepciones y actitudes generales hacia las TIC

En el primer acercamiento que se hacía en los grupos se trataba de comprender dos dimensiones de la relación de las personas mayores con Internet: cómo actúan y cómo se sienten<sup>6</sup> con las tecnologías de la comunicación en general y con Internet en particular. Estas son las ideas centrales que surgieron en esta parte.

#### 3.1.1. Inicio en las TIC

La iniciación en el uso de las herramientas TIC se produce a través de tres fuentes principales: a) el trabajo, b) la necesidad de adaptarse a nuevos modos de comunicación con su entorno cercano (hijos, nietos o con grupos de pares) y c) por interés personal.

Para las personas que tuvieron que empezar a utilizar las TIC en las últimas etapas de su trayectoria profesional por los procesos de reestructuración tecnológica de sus puestos de trabajo, supuso una experiencia dificultosa que en buena medida ha marcado su relación posterior con estos dispositivos.

“-Yo fue por obligación.

MODERADOR. ¿Por qué por obligación?

-Porque como ha dicho antes él, eran las auxiliares las primeras que usaban los ordenadores y, luego, pues ya lo sabéis, en las Consejerías pues se fue imponiendo el ordenador, ¿no? Y, entonces, pues tenías que hacer cursos y tenías que prepararte porque tenías que manejar el ordenador. (...) Claro, poco a poco te has tenido que ir poniendo al día. Pero luego, como no me ha gustado, sino que ha sido una necesidad” (Mujer, 65 y más años).

“Y, entonces, desde ahí hemos pasado al ordenador. Y yo toda esa transición la he vivido, ¿no? Y la verdad es que yo, particularmente, he llegado muy tarde. Porque yo lo que sé me lo han enseñado a base de que esto se hace de esta manera, de aquí a aquí y de aquí a aquí, pero sin saber más nada, con lo cual, bueno. “¿Y tú sabes algo de ordenador?” Y yo: “Yo, nada”. “¿Pero tú no has estado toda la vida en el banco?” “¿Y qué? A mí me decían que hiciera esto y esto. Yo no sé más nada” (Hombre, 55-64 y más años).

“Pues yo, sin embargo, habiendo sido el primero en mi empresa, hace treinta y cinco años, que introduce el ordenador y que lo usamos, sobre todo, para hacer informes y eliminamos ya el papel de calco y todo lo demás, yo he retrocedido. Yo me niego, me niego totalmente. . Y fui el primero que lo impuso en mi empresa, hace... Y, luego, me quedé atrás. Y, entonces, yo he ido retrayéndome más quizás porque, además, no me he metido tampoco, ni tengo gran interés en meterme” (Hombre, 65 y más años).

Esta primera toma de contacto profesional con las TIC, cargada de dificultades y enmarcada en procesos rutinizados, se sustituye a través de internet con un uso centrado en inquietudes personales, lo que mitiga en ocasiones aquella etapa.

<sup>6</sup> Estamos de acuerdo con Hassan y Martín (2005) que en la investigación en el campo de la Interacción Persona-Ordenador no sólo tiene que centrarse en la dimensión racional, sino también en la emocional. “*La Experiencia del Usuario*”. *No solo usabilidad: revista sobre personas, diseño y tecnología (revista digital)*. [http://www.nosolousabilidad.com/articulos/experiencia\\_del\\_usuario.htm](http://www.nosolousabilidad.com/articulos/experiencia_del_usuario.htm)

## INFORME DE RESULTADOS

“Entonces, pues yo la tecnología la he usado desde muy pronto. Lo que pasa es que me pasaba, un poco, como a él, de eso que trabajas tanto con el ordenador que le coges manía, que ya de estar tanto tiempo... Pero, ahora, llevo ya bastante tiempo, llevo tres años, y estoy ejerciendo la psicología, pero a nivel más de voluntariado y de cositas sueltas (...) Que es cuando realmente lo he descubierto yo, en el terreno (...)De hecho, ahora estoy intentando hacerme un blog” (Mujer, 55-64 años).

Diferente es el caso de otras personas mayores que sin tener ningún contacto con estas tecnologías a lo largo de su vida, se tienen incorporar a ellas para adaptarse y mantener los vínculos personales con su entorno cercano:

“Lo tengo, pero no sé usarlo. No sé usarlo. No sé mandar mensajes por Internet, lo tengo que mandar mejor por whatsapp porque en Internet no lo sé yo mandar. Y lo veo, de tarde en tarde, por los programas que me mandan, que me gusta tenerlo y eso, pero ya está. Después yo no sé mandar mensajes, no sé Twitter, no sé nada. Y, sin embargo, el whatsapp sí lo uso porque estamos unidos por el whatsapp algunas personas y por ahí me entero de cosas que no me enteraba por otro sitio” (Mujer, 65 y más años).

Estas personas que tienen un uso menos frecuente de las tecnologías se sienten “tipos raros” ante el empuje que están teniendo en otras personas de su generación. Estas personas aprecian la utilidad de las herramientas pero se mantienen como “usuarios pasivos”: piden a personas de su entorno que les busque información de temas que les interesan.

“-Yo no lo tengo, no me gusta. Lo veo útil. Necesario y útil. De hecho, yo me sirvo de él a través de un amigo. Cuando necesito algo se lo pido a él, que me busque, que me mire... En fin, tengo de manera pasiva.

-MODERADOR. ¿Sobre qué cosas le pide a su amigo que le busque, que le mire...?

-Pues pueblos, ciudades, medicamentos, nombres de personajes ilustres (...) Cuando encuentro, así, entre reunión, algún comentario, encuentro alguna persona que no le gusta, me conforma, porque digo: “¿Seré yo un tipo raro?” Entonces, cuando veo a uno que tampoco le gusta, entonces digo: “Eso, me conforma”.

Esta distancia entre miembros de una misma generación nos habla de dos cuestiones: el fuerte incremento del uso de tecnología en las personas mayores y la intensidad de la “apropiación de estas tecnologías” (concepto que se ha enunciado en el apartado estadístico):

“La apropiación es un proceso de larga duración en el que se ponen en juego los distintos intereses y recursos de los miembros del grupo que recepciona la tecnología. Desde este punto de vista, el impacto tecnológico depende, no sólo de la naturaleza de la tecnología en cuestión, sino también de la definición social que el grupo hace de dicha tecnología. Este concepto es, por lo tanto, de gran importancia para comprender cómo se usan las tecnologías disponibles en un momento histórico concreto, quién y con qué objetivos define sus usos y funciones, qué grupos sociales las aprecian y usan, qué tecnologías dejan de usarse o de tener un papel fundamental, en qué grado se produce esta sustitución, etc. igualmente, es un concepto fundamental para entender el nivel de penetración de las tecnologías en la vida cotidiana de los individuos y, lo que tal vez sea más importante, los efectos que genera dicha incorporación en sus vidas” (Torres Albero et al., 2010; pp. 372).

Por tanto, un fuerte indicador de la apropiación social de los mayores se manifiesta precisamente en aquellas personas que no utilizan las tecnologías o las utilizan de manera forzada: en ciertos sectores sociales como las clases medias de entornos urbanos se autoperceben como minorías, “tipos raros”.

En el otro extremo encontramos a las personas que empiezan a utilizar internet por iniciativa propia en edades avanzadas. Se introducen por interés personal, no quieren tener la sensación de “quedarse atrás” en un mundo

## INFORME DE RESULTADOS

que avanza inevitablemente en esa dirección. Estas personas frecuentemente encuentran en la tecnología un nuevo espacio de realización personal y no tienen tiempo que perder: han llegado tarde a la tecnología pero se introducen con ganas en ellas porque les ha abierto un “mundo nuevo”. Es el caso, por ejemplo, de las mujeres han dedicado la mayor parte de su vida al cuidado de la familia y que encuentran en internet un nuevo instrumento con el que pasar tiempo cuando los hijos se han ido de casa:

“De ordenadores yo no sé nada. Y todo lo que sé es porque ahora me he dado cuenta de que es bonito, es necesario y que me estoy quedando atrás en este tema (Hombre, 55-65 años).

“Yo la tecnología la verdad es que la descubrí, Internet precisamente la descubrí cuando mis hijos se fueron de casa. Era una negada, el primer ordenador que entró en casa fue porque hacía falta porque la niña empezó a estudiar la carrera. Lo tenía controlado, no quería que entraran a deshora. Para mí era algo nefasto. Pero pasaron los años, termina su carrera uno se va a trabajar a un lado, otro fuera y se me abrió un mundo nuevo” (Mujer, 55-65 años).

Comprender estas diferentes formas de llegar al uso de las tecnologías que tienen las personas mayores es muy importante para entender cómo se configura su aprendizaje y su relación práctica y emocional con ellas.

### 3.1.2. Aprendizaje de las TIC: autonomía e inseguridad

Si bien las experiencias iniciáticas de estas personas con las TIC son en buena medida impulsadas por las personas del entorno cercano (hijos e hijas principalmente), el posterior aprendizaje se construye esencialmente desde la autonomía personal. En ocasiones estas personas acuden a cursos que les ayudan a avanzar pero a menudo no son suficientes para encontrar una dinámica de hábito:

“Yo he ido a cursos y el problema mío ha sido que no los he aprovechado luego. Es decir, he asistido a cursos, he tenido comprensión de ellos pero, luego, no he practicado. Y al no practicar en absoluto... Y, entonces, claro, ¿qué pasaba?, que cuando volvía, pues no me acordaba. Y, entonces, metía la pata un montón de veces, me cabreaba con el ordenador y lo cerraba y me iba. Y ese ha sido, quizás, el problema mío, de no haber avanzado en la informática” (Hombre, 65 y más años).

En cuanto al entorno cercano, la percepción general de estas personas es que no les acompañan en la profundización de su uso excepto en situaciones muy puntuales. De hecho, es frecuente en los grupos que padres y madres pongan de relieve que sus hijos no les ayudan:

“Mis hijos, yo tengo hijos que tienen 40 años, mira Ezequiel, hazme esta carta, hazme lo otro...pero a los hijos ya sabes hay que decírselo 40.000 veces para que te hagan caso una sola vez. Entonces he decidido ya de no, de prescindir de mis hijos, sino que yo voy a dar las clases que hagan falta y voy a aprenderlo yo, no le voy a pedir más ná a nadie” (Hombre. 55-65 años).

-“Mi hijo viene como una bala...Y pim. Le da y se va.

- Tenemos que aprender a ser más independientes”. (Grupo de 65 y más años).

Esta “experiencia autónoma” genera una dicotomía respecto a Internet que es fundamental para entender cómo lo usan y sienten las personas mayores. Del lado positivo de esta dicotomía encontramos que Internet es un espacio de crecimiento personal, una experiencia continua en la que constantemente aparecen nuevos estímulos y nuevos retos que superar. Lo apasionante de Internet no es solamente la potencialidad de contenidos que

## INFORME DE RESULTADOS

tiene, sino el crecimiento personal que supone ir superando con éxito las dificultades de su uso. De este modo, Internet es atractivo como medio para un fin, pero también se convierte en un fin en sí mismo como experiencia de autonomía.

“Yo me he cargado dos o tres ordenadores, ¿eh? Porque yo eso de leer no pero eso de darle al botoncito y que vayan saliendo cosas, que no...que no miro como se hace, voy sobre la marcha y alguna vez casca. ¿Me explico? Los “coquis”, yo los llamo los “coquis”, pues yo me he metido en el archivo de programa, que no me gusta, lo quito. Pero bueno, así se aprende (...) Yo no tengo paciencia para leer, yo quiero aprender sobre la marcha” (Mujer. 55-65 años).

Del otro lado, esta experiencia autónoma sin “guías” genera toda una serie de sentimientos y emociones negativas tales como miedo, incluido el miedo a la adicción.

“Yo hago el trabajo personal de no ser adicta(...) Cierro el ordenador siempre que puedo, tengo unas horas al día que no se abre porque es que si no te sientas y es que automáticamente abres el ordenador y siempre hay algo que ver, ¿no? O una receta de cocina, o un medicamento o una noticia (...) La nuevas tecnologías son muy útiles pero uno tiene que adiestrarse con ellas, porque te arrastran. (Mujer, más de 65 años).

Entrar en Internet para los mayores se asemeja en algunas ocasiones a navegar por un mar lleno de peligros sin que haya nadie que pueda ayudarlos cuando se ven en dificultades. La inseguridad ha sido un elemento constante que ha estado presente en los grupos. Una inseguridad que se manifiesta de dos formas diferentes en los discursos de los mayores. Por un lado, encontramos la inseguridad en ellos mismos, en sus capacidades, que se manifiesta en aspectos tales como el miedo a hacerlo mal, a confundirse, a no saber deshacer errores, etc. En otras ocasiones la inseguridad viene provocada por la propia tecnología (robo de contraseñas, del número de tarjeta, infectar el ordenador de virus, etc.). Estas dos fuentes de inseguridad en muchas ocasiones son interdependientes. En los discursos es difícil diferenciar a veces si la causa es la percepción de falta de capacidad personal o de aspectos relacionados con la interfaz; se borran así las fronteras entre sujeto y objeto.

“Yo también me ha pasado que, a lo mejor, tienes un programa que se te ha empezado a abrir ventanas y no sé por qué... Ahora ya no tanto, ¿eh?, pero hace tiempo. Aparte de la pornografía que se te metía. Y, además, se te instalaba, que tú no podías borrar. Y lo que dice él, no había manera de desconectar el ordenador y preguntaba (...). Al final hacías lo que él, agarrabas el cable y lo quitabas”. (Mujer, 55-64 años).

“Yo no. Yo me parece que me van a copiar y que lo poco que tengo me lo van a quitar... Y yo estoy preocupado con el dinero y no quiero ni tarjeta ni ningún tipo de esto. O sea, ahí es que me niego. A dar, por ejemplo, el número de cartilla por el ordenador o por el teléfono. Mis hijos dicen que es muy seguro, que se puede comprar en el eBay, que... Y eso lo hacen. Lo hacen. Compran y... Mis nueras, para pagar ciertas cosas lo hacen a través del teléfono. Pero por Internet no. Yo prefiero ir, no sé”. (Hombre, 55-64 años).

“A mí me da miedo de tocar una tecla a que se vaya a estropear algo. Que lo vaya a borrar, que lo vaya a perder no sé. Como no lo sé el maneje, me da miedo. (...) No me va a entrar un virus, un no sé cómo lo llaman, ¿Un troyano?” (Hombre. 55-65 años).

También hay que tener presente que el peso de la inseguridad varía según los sectores de la población. Por ejemplo, las personas de clases populares que han tenido ocupaciones en trabajos manuales parten de una

## INFORME DE RESULTADOS

situación de mayor desventaja y ven su campo de acción más limitado. Se sienten más alejados de la herramienta, más inseguros en su uso:

“Yo lo hago en todos los aspectos de la vida. O sea, soy de persona desconfiá, porque mi trabajo (de electricista) me ha hecho así, digamos. (...) Mi desconfianza a mí me ha salvado la vida. (...) A mí me sale, ahora mismo, el Windows 10, que me meta, que sí. Porque yo tengo Windows 8. Bueno, pues se me ha ido del Windows 10, pero me pone que durante dos años. Y digo: “Bueno, y el tercer año ¿qué pasa, hay que pagar?”. A ver si no voy a poderlas quitar. Yo le he quitado hasta la batería del portátil, porque no había manera de quitar eso de la pantalla” (Hombre, 55-64 años).

### 3.1.3. Para qué y cómo usan las TIC las personas mayores

El binomio autonomía/inseguridad articula en buena medida toda la experiencia de las personas mayores en internet. Influye, por ejemplo, en los motivos de uso. La inseguridad en sus propias capacidades de uso y la propia inseguridad de Internet, se suman para que aspectos como la compra on-line sea una experiencia dificultosa y peligrosa:

“Yo ahora estoy en..., nosotros viajamos mucho afuera por motivos familiares y ahora estoy. Lo que pasa es que me pongo muy nerviosa y no soy capaz, que tontería que si te equivocas no te deja, pero es algo que todavía no he superado. Sacar los billetes de avión y de tren. No me fío”. (Mujer. 55-65 años).

“Lo que pasa es que hay cosas especialmente complicadas con el ordenador. Por ejemplo, las compras. Yo me he metido en el Mercadona a comprar y al final tengo que apagar el ordenador (...). El arroz, hay 15 clases de arroz. Como tú vas a comprar in situ y dices este es el que usa mi mujer, trae para acá. Comprar por ordenador, difícilísimo”. (Hombre, 55-65 años).

Este intento constante de evitar el riesgo deriva en lo que denominan como uso “práctico” de internet, que se configura como un elemento aglutinador de su forma de entender las TIC frente a las generaciones más jóvenes; “nosotros” sabemos hacer un buen uso, práctico y moderado de las herramientas, frente a los jóvenes que los utilizan irresponsablemente y de modo excesivo. Incluso se sanciona a las personas cercanas cuyas prácticas identifican como que no son propias de su edad.

“Bueno yo, con respecto a esto –como abuela ahora–, como abuela me da mucho miedo. Me da mucho miedo los jóvenes –o los adolescentes, más que los jóvenes–. Los adolescentes y la informática (...) Porque me parece que es un peligro” (Mujer. 65 y más años).

“Y, además, soy enemigo total de los whatsapps, porque creo que se mete demasiada porquería. Es decir, opino que se está haciendo un mal uso, en general, de la informática. Que se está abusando enormemente de ella. (Hombre, 65 y más años)”.

“Lo que veo mal también es que los jóvenes, la mayoría, utilizando el móvil con Internet (...) se van aislados del mundo. Aislados (Hombre, 65 y más años)”.

“Mi mujer se enfada mucho conmigo, porque ella ha avanzado mucho más que yo. Ella consulta el Google, ella se mete en Internet, ella tiene whatsapp. Todas las noches yo me enfado con ella porque: “¡Chiquilla, vamos ya a la cama, que son las doce y media!” Y ella está respondiendo a los doscientos veinticuatro whatsapps que ha recibido en el día” (Hombre, 65 y más años).

## INFORME DE RESULTADOS

Como distintos estudios ponen de manifiesto<sup>7</sup>, para las personas mayores Internet tiene principalmente valor como “herramienta”<sup>8</sup> de “información” y de comunicación con el entorno cercano. La función “participativa”, generando contenidos propios en la red, sólo aparece marginalmente y el uso del comercio on-line es minoritario.

Pero más allá de las limitaciones y el uso práctico, el margen de acción es amplio y encontramos que son personas muy activas en internet y con uso muy variado e interesante. El anterior verbatim pone de manifiesto la intensa presencia del whatsapp en las personas mayores, especialmente entre las mujeres. Y no sólo para comunicarse con los hijos, sino también como espacio de sociabilidad virtual con los grupos de pares.

“-El whatsapp es un gran comunicador con hijos, con grupos. Para mí es lo más rápido del mundo”  
(Hombre, 65 y más años).

“-Y también puede abrirte al mundo. A ver, he vivido una época que me encerré en mí misma, que todo el mundo ¡buf! Una época tal. Y me era más fácil comunicarme por Internet, por el whatsapp. O sea, todas las trabas que ponía de tú a tú... O sea, me abrió al mundo. Me encerré en mi mundo y me abrió al mundo. Y, además, buscaba conversaciones con gente que vivieran lejos para no tener posibilidad de tropezarme con ellos. Y encontré gente tan maravillosa, tan genial, tan dispuesta a conversar” (Mujer, 65 y más años).

En este sentido, en los grupos se ha podido observar la presencia de una comunidad entre las personas mayores, que se consulta cuando tiene dudas o cuando surge algún contenido interesante que quieren compartir. Por tanto, además de la autonomía que comentábamos en el anterior apartado, también surgen espacios de sociabilidad a través de grupos virtuales (por WhastApp, por ejemplo) y en el contacto cara a cara.

“-Y, entonces, a mí eso, la verdad, que yo no soy culta, pero me fascina, porque me da mucho campo y aprendo sobre ello. Y preguntar: “¿Oye, tú en qué página te metes?” “Ah, pues mira, yo me meto en esta. Pues esta es mejor. Pues esta...” Yo que sé. Ahora, todo lo he aprendido preguntando. Y cargándome las cosas, claro” (Mujer, 65 y más años).

Otro ejemplo, es como cubren a través de Internet parte de su tiempo de ocio. Para estas personas Internet tiene un fuerte componente lúdico. “Bichear” buscando información sobre curiosidades, dichos, refranes, biografías, recetas de cocina, etc. son algunos de los aspectos que han salido en los grupos. También llama la atención el modo en que utilizan las webs de los medios de comunicación; a través de la información en internet completan y contrastan la información de los medios tradicionales o entre distintas webs:

-“Porque, como dice él, ves recetas, ves palabras que, a lo mejor, decimos refranes y: “¿Y por qué se dice...?” La palabra “vete al carajo”, que parece una cosa fea y lo del carajo es lo de esto de un barco, ¿no? Y, entonces, buscar información: “¿Y por qué se dice esto? ¿Y por qué este refrán?” O ves la biografía de alguien, ¿no? De un artista, de un pintor, de quién sea. Y, entonces, para mí es una cosa que: “¡Uy!, y éste, ¿en qué año nació o en qué año murió?: Internet”. Y, entonces, es una ventana al mundo” (Mujer, 55 y más años).

<sup>7</sup> Por ejemplo, en el estudio “Los Mayores ante las TIC: Accesibilidad y Asequibilidad” (Fundación Vodafone, 2011).

<sup>8</sup> El término herramienta aparece constantemente en los grupos relacionado principalmente con el uso de Internet. Esta palabra pone de relieve el componente práctico de estas personas en el uso de Internet. De hecho cuando hablan de los jóvenes se habla del mal uso de la herramienta porque no la utilizan para aspectos prácticos y porque abusan de su utilización.

## INFORME DE RESULTADOS

“Porque es que, a veces, las noticias de la radio, o de la televisión, las dan como si ya supieras las cosas. Es decir, como..., pero la raíz no te la cuentan, ¿no? Y ahora vas a Internet y te hacen desde el principio, bum, bum, bum hasta que, bueno, ya sé de qué va la cosa” (Mujer, 65 y más años).

“En sí la comprobación, yo sí que la hago a veces, ¿no? O un texto de..., yo que sé, de un periódico. Si hay una editorial y se están metiendo uno con el otro digo: “Voy a ver lo que dice el otro sobre esto”. (Hombre, 65 y más años).

En resumen, el hecho de que las personas mayores tengan muchas fronteras que les limitan en el uso de internet, no es óbice para que tengan un uso variado, complejo e imaginativo. Como veremos en el siguiente apartado, esto también se pone de manifiesto cuando lo utilizan para temas de salud y vida saludable.

### 3.2. La salud en Internet: percepciones y actitudes generales

El objetivo de la segunda parte de los focus group era conocer el uso que los participantes realizan de Internet para temas relacionados con la salud y la vida saludable. Se trataba de identificar para qué tipo de cuestiones buscan información y qué motivaciones tienen cuándo utilizan alguna web o interfaz concreta. Y en caso de que no las utilizaran se trataría de identificar los motivos por los que no lo hacen.

El principal uso de Internet en relación a la salud es precisamente lo que tiene que ver con la no-salud, es decir, con la enfermedad. Y en particular el debate se centra en lo conveniente o no de este tipo de uso basándose en la fiabilidad de la información disponible en la red. En este sentido, hay dos posturas enfrentadas entre los que buscan información en la web y los que piensan que es desaconsejable. Entre los primeros se establecen criterios propios que a) limitan el uso sólo a la obtención de información general y no para buscar medicinas o tratamientos específicos para tratarse la enfermedad y b) estableciendo estrategias que les permiten, desde su punto de vista, saber discriminar la información fiable de la que no lo es:

“-Yo lo que busco era información de lo que es la enfermedad, que consecuencias tenía y a mí sí me ha servido. Ahora, cuando me he metido en foros o cosas sobre esa enfermedad pues lo he dejado. Porque lo que tú dices, ¡te echas a morir! ¡A qué me muerdo mañana mismo! (...) En foros me metí una vez y a mí me hizo daño”. (Mujer. 55-65 años).

“-Soy hipertenso, ¿qué problema, qué puedo hacer? Pero que diga qué pastillas me puedo tomar, yo eso no lo he dicho ¿eh? Yo, información sobre la enfermedad” (Mujer. 55-64 años).

La capacidad de discriminar lo fiable de lo no fiable también modula la postura de los que piensan que es desaconsejable consultar enfermedades por internet:

“Yo tengo una experiencia mala sobre ese tema, porque la información que tengo de eso es una información de muchas personas que no son técnicos en la materia, con lo cual escriben sus... –no digo que sean mentirosos–, pero tienen sus propias experiencias, con lo cual es una experiencia que a mí no me vale. Y, entonces, el tema de la salud, con todo el respeto a quien lo pueda ver, yo sí me niego a verlo, porque como no sea que sea a través de una clínica técnica, que sí las hay, que te puedes meter y que son gente que entiende del tema (...) Y, entonces, hay que tener mucho cuidado”(Hombre, 55-64 años).

Por tanto, el problema no es tanto el uso del medio tecnológico, sino la posibilidad de tener claro que la persona de la que se obtenga información es fiable. Lo deseable es que fuese el propio médico quien pudiera tratar la enfermedad pero por medios digitales:

## INFORME DE RESULTADOS

“Por mucho que lo lea, no me iba a fiar. Tendría que ser que fuera el propio médico el que me pusiera un correo y yo lo leyera: “Pues mira, ¿te va bien esto? Pues sigue este tratamiento. Tómate la tensión. ¿Dime cuánto tienes?” Si soy hipertenso, por ejemplo. Y yo le mandaría un listado: “Mira, te tienes que tomar tal medicamento”, Y yo: “Pues me va bien, o me va mal...” O sea, eso sería interesante” (Hombre 55-65 años).

Como se observa en el verbatim anterior, los médicos son una figura presente cuando se habla de la relación Salud-TIC. Este tema, de amplio calado, está transformando en buena medida la relación entre pacientes y médicos. Distintos estudios han analizado como el uso de internet para temas médicos están cambiando en buena medida el papel social del paciente: aumento del “empoderamiento del paciente” y la aparición de un nuevo “paciente reflexivo” (Henwood, Wyatt, et al., 2003).

Por lo visto en los grupos, la población mayor no está al margen de esta transformación. En los discursos de las personas mayores se percibe un doble vínculo con los médicos. Por un lado, utilizan internet para llegar con información previa<sup>9</sup> con la que iniciar el encuentro con sus médicos en una posición de menor desequilibrio; trasciende en esta posición una desconfianza en el manejo que los profesionales médicos tienen de la información de las enfermedades:

“Lo que es información (...) el porqué y qué consecuencias y qué...pues la verdad que yo me he informado muy bien...más de la información que me ha dado el médico. Porque claro tú a los médicos sobre alguna enfermedad, qué pregunto si yo no sé nada de esa enfermedad. Si yo no tengo información qué puedo preguntar (...) Yo por Internet me he informado y cuando he tenido que ir al médico me he apuntado las cosas que yo creo que conveniente y a mí me lo ha aclarado el médico, claro”. (Mujer. 55-65 años)

En este sentido, también la creciente oferta on-line de servicios médicos, especialmente desde las entidades privadas, han activado dinámicas informales de control de la actividad médica. Por ejemplo, a través de foros que se comparten entre pacientes de un mismo médico, está en juego la reputación on-line de estos profesionales. A través de estos foros conocen la experiencia de otros pacientes, lo que puede desembocar, por ejemplo, a cambiar o a elegir a otro médico por su reputación on-line, a modo y semejanza de lo que ocurre con los servicios de un hotel, un restaurante, una compañía de teléfonos, etc.

“MODERADOR: ¿Para el tema de la salud habéis dicho... ¿no? (...) ¿Para qué lo utilizáis?

-Sí. Los cuadros médicos. Información sobre cuadros médicos. Médicos.

-Ya te los mandan...

MODERADOR. ¿Los cuadros médicos?

-Los cuadros médicos de las entidades.

-De las entidades.

-Tal médico, qué especialidad tiene.

- Sí, el currículum, prácticamente, del médico.

- Y entras en Google y preguntas, en casi todas las cosas que entras, y te dicen si son buenos, si no son buenos, las quejas que tienen. Enseguida te dicen las quejas” (Grupo personas 55-64 años)

Sin embargo, y de manera complementaria, el médico sigue siendo la autoridad legítima que salvaguarda la confusión que se produce ante el ruido informativo que hay en la red sobre las enfermedades y su tratamiento: la información fiable es la que es ratificada por su médico:

<sup>9</sup> Este tipo de uso que ha aparecido en los grupos, se combina en la población en general con el de ampliación de la información: las personas buscan en internet el diagnóstico que les han dado los médicos para completar la información (Lupiáñez-Villanueva, 2008; pp. 200).

## INFORME DE RESULTADOS

“Además para las enfermedades la cuestión psíquica es importantísima. Si tú te dejas influenciar por lo que estás leyendo, lo que tú de otra manera no tendrías, te lo estás provocando. O sea que yo en ese aspecto, yo reconozco soy bastante aprensiva por lo tanto prefiero que lo que me diga, me lo diga el médico”. (Mujer. 55-64 años).

Por último, la búsqueda información relacionada con la vida sana ha aparecido de manera espontánea en los dos grupos, especialmente entre las mujeres. Los principales aspectos en este sentido han sido temas relacionados con la alimentación (las dietas y recetas saludables), los remedios naturales (incluidos tratamientos con las llamadas medicinas alternativas) y la búsqueda de medicamentos:

“-Yo por ejemplo si me compro un medicamento o una cosa en un herbolario voy a ver para qué sirve, cuál son las propiedades. Eso sí.” (Mujer. Más de 65 años).

“- Yo he mirado también vida sana. Yo cuando me jubilé dije “voy a hacer un cambio de vida”, pues voy a hacer vida sana. Hacer los ejercicios, comida sana. Eso también me gusta.

-Yo cosas de esas también me meto. En cosas de plantas, de medicina alternativa, sí, sí me gusta meterme. Por informarme. Yo no me tomo nada.

“-No, no, yo tomarme, que no sea que me lo manden no. Pero recomendaciones...qué tienes que andar una hora diaria, o dúchate con agua fría (...) o los ejercicios, a qué hora tienes que hacer, cuánta agua tienes que beber, anda, eh, eh, eh, qué es mejor por la mañana o por la tarde, bueno pues. Y en el tema de la comida también hago caso, de la vida sana...yo siempre he comido la fruta después de comer, del almuerzo, ¿no? Pues ya hace años que tomo la fruta a media mañana y por la tarde”. (Mujeres. Grupo 55-65 años)”.

La información sobre vida saludable conecta perfectamente con la función informacional, comentada anteriormente, y que es la fundamental en el uso que las personas mayores hacen de Internet. Pero como ocurría con el tema de las enfermedades también se establecen varios niveles de información. Por un lado estaría la información general, que se percibe como inofensiva para la salud, y por otro lado, la información sistemática sobre un tratamiento que tiene que ser validada por un especialista de manera presencial. Ejemplos de estos dos niveles de información se perciben en las dietas.

“-Yo también estoy siempre a dieta, yo no tengo cosas de esas, pero yo me entero. Yo me entero de lo bueno, lo malo... Yo, normalmente, las dietas las hago como dice él, porque el médico me lo diga” (Mujer, 55-64 años).

“-Yo para la nutrición, un nutricionista. O sea, únicamente me fio de una nutricionista, que le explico lo que yo hago, el peso que tengo, ella me mide, me dice lo que debo de comer y lo que no debo de comer” (Hombre, 65 y más años).

También un tema recurrente ha sido la información sobre el buen uso de los medicamentos y lo que perciben los mayores como su alternativa: la medicina natural. La presencia de los remedios naturales, principalmente entre las participantes femeninas, ha sido importante:

“-Y la información del buen uso de los medicamentos me parece fantástico también.

-Y la microfarmacia. Es decir, que no te den un bote así para cinco días. Con cinco pastillas tienes bastante, ¿verdad?” (Grupo de 65 y más años).

“-Cuanta más información te dé, muchísimo mejor. Y mucho más si son cosas naturales que ahora están...

MODERADOR. ¿Cosas naturales? Consejos naturales en la web también, ¿no?

-Sí porque además es lo que hablamos nosotros. Por ejemplo Maribel y yo hablamos mucho de eso. Llega un momento que tienes que tomar ya tantas medicinas que te tiras más por las cosas naturales, porque es que como la medicación normal tiene tantas contraindicaciones, si tú eres capaz de poder sustituir eso con cosas naturales, mucho mejor” (Mujer, 55-64 años).

## INFORME DE RESULTADOS

Además, si esta información está integrada dentro de una web oficial, las personas la perciben como más fiable, y especialmente si viene a través del centro de salud, clara referencia de fiabilidad. Se trataría de replicar el centro de salud en Internet.

“-Si fuese una web oficial, de tu centro médico sí...qué lo vea yo de una página no, y eso existe, ¿eh? (...).

-Moderador: Y si fuese una web oficial, ¿sí os fiaríais?...

-Yo todo lo que sea a través del centro de salud, por supuesto que sí.

-Son más fiables siempre.

-Es un centro oficial y sí.” (Grupo 55-64 años).

### 3.3. La experiencia de uso en las personas mayores

En este apartado se van a condensar los aspectos relacionados con el tipo de uso que hacen las personas mayores de las TIC desde una perspectiva de la usabilidad y la experiencia de usuario, términos que remiten a la interacción entre las personas y las interfaces digitales.

#### 3.3.1. Experiencias de uso de las personas mayores. Aspectos generales

La realización de dos grupos focales, sin utilizar técnicas de investigación centradas en la interacción entre interfaz y usuario, únicamente permite establecer algunas conclusiones superficiales de la experiencia de usuario de las personas mayores. Sin embargo, algunas de las cuestiones percibidas en los discursos pueden ser muy útiles para el diseño de la plataforma de Salud-Vida saludable.

Un ejemplo es la selección que realizan de los dispositivos atendiendo al tipo de uso que realizan. Uno de los aspectos que salió a relucir fue la dificultad que tienen las personas mayores para leer amplios contenidos de texto en pantalla. Para la lectura de libros no utilizan de manera general dispositivos a pesar de que lo han intentando. Cuando hablan de este tema salen a colación factores como la fatiga visual y la incapacidad de adaptarse al texto en pantalla, factores que son recurrentes como veremos posteriormente cuando hablemos de interfaces digitales. Para este tipo de textos siguen prefiriendo el papel y por regla general no se utilizan ni las tablet ni los e-book:

“-Yo prefiero mirar la letra en imprenta, no soy de los que... Y la verdad es que, pensándolo bien, me ha abierto un campo ahí de poder (...) en cuanto a biografías. Pero me gusta más el libro. Tengo también una tablet con mil quinientos libros pero soy incapaz de leerlo” (Hombre 55-64 años).

“Bueno yo, con eso de los libros, me pasa como a ti. Yo también tengo una, que me regaló mi marido, y yo no me relajo. Es decir, para leer libros, me gusta leer, prefiero las obritas. Yo, la tablet –bueno, tiene otro nombre, pero no sé cómo...-. El ebook, ¿no? A mí no me relaja. Veo que sí, veo que es más cómodo porque lo puedes llevar y puedes llevar tantos libros, ¿no? Pero a mí me gusta llevar el libro y leerlo y me relaja más. Y con lo otro, pues como que yo no me concentro” (Mujer 55-64 años).

Por el contrario los Smartphone están plenamente incorporados en su vida cotidiana. Para algunas funcionalidades es incluso una herramienta más utilizada que el propio ordenador y están familiarizados con la descarga de aplicaciones móviles.

“-MODERADOR: Me estáis diciendo que utilizáis el móvil. Pero el móvil ¿cómo lo utilizáis con estas páginas? ¿Os metéis en Google y metéis la...?

-No, yo no.

-Yo sí.

## INFORME DE RESULTADOS

MODERADOR: Por Google, ¿no?

-Yo sí. Salvo algunos programas, como dice él. Yo, por ejemplo, en el banco, la Caixa la tengo abierto eso. El de Tussam, que también tiene otra página, yo lo tengo también en mi móvil, y también te aparece. Tú te mentes en...

-Esa es muy fácil también.

-Es facilísima.

-Y eso cómo lo hacéis ¿os lo descargáis vosotros por...?

-Sí, se descargan. Le pones una de esas y te la descargas directamente. Creo que es una App, ¿no?

Te las descargas directamente. Y eso lo tienes tú en... Son las que yo tengo es: la Caixa, la del autobús, la del SAS no.

-Eso os lo descargáis vosotros, ¿no?

-Sí, sí, sí, se descarga”.

Sin embargo para hacer búsquedas o navegaciones que conlleven mucho tiempo prefieren el ordenador; el uso de internet tiene un fuerte componente lúdico, es un tiempo de entretenimiento y “relax” en el que buscan la comodidad visual en una pantalla de mayor tamaño:

“-Yo utilizo el móvil para cosas concretas, pocas. Por ejemplo, el médico, que cojo la cita enseguida; el del Tussam; el de la información del médico. Cuatro cosas, realmente, no me acuerdo de qué más; el whatsapp y llamadas.

-Facebook.

-No, por Facebook tampoco porque, para mí, en el ordenador sí porque, digamos, que es un tiempo de relax o que quiero buscar y me siento, en una pantalla muy grande, más cómoda. Para mí mirar las cosas en el móvil no son cómodas. Ahora, que se me ha olvidado: “¡Ay, que se me ha olvidado la cita del médico!”, ahí sí, porque como es una cosa pequeña. “¡Ay!, el autobús tal, ¿a ver a qué hora viene?” Son cosas pequeñas, de inmediato, ¿no? Pero ya, para leer una cosa o para meterme a buscar algo, aunque sea cómodo, para mí el móvil no es cómodo, particularmente”.

Por tanto, el uso del móvil queda principalmente como elemento de comunicación y para acciones prácticas que se realizan con aplicaciones en las que las tareas están muy bien definidas:

“-Yo tengo dentro del propio teléfono la cuenta del banco. Cuando me hacen un cargo me pita. En fin que...estoy constantemente vigilando, ea pues ya me han cargado el recibo de El Corte Inglés, ahora el IBI...” (Hombre. 55-65 años).

“- La del autobús la tengo yo también. Por el horario de los autobuses (...) Quiero ir a tal sitio, pues tienes que coger tal autobús, tienes que anda 500 metros y a los 500 metros te encuentras la parada y coges el 7 o el 31 y tarda tantos minutos.

- Es muy fácil. Te pide el mínimo dato y te da toda la información” (Grupo de 55-65 años sobre aplicación TUSSAM).

Este último verbatim nos pone de manifiesto un tipo de forma de conceptualizar la navegación en Internet que ha aparecido de manera frecuente en los grupos. Para ellos la navegación fácil es la que se puede traducir de manera secuencial. Podríamos decir que las personas mayores son “navegantes lineales” de Internet<sup>10</sup>; no les gusta explorar la información marginal de la interfaz sino ir al grano.

<sup>10</sup> Como contraste, la forma que tiene los jóvenes Internet es muy distinta. Por ejemplo, se observa cuando utilizan las redes sociales: es un proceso continuo, en el que nadie sabe quién ha empezado la conversación, y tampoco hay nada parecido a un punto final. Sobre este

## INFORME DE RESULTADOS

Por el contrario, cuando la navegación no responde a esta lógica o se encuentran barreras en el camino, los usuarios mayores se bloquean, pierden el control del proceso y sienten que están en un viaje que no tiene final:

“-La del DNI, la del pasaporte, es la más complicada. Eso es...

-MODERADOR: ¿POR QUÉ?

- ¡Yo que sé! Es muy enrevesá. Empieza a pedirte cosas y ahora te manda para otro sitio (...) Yo al final tuve que llamar por teléfono porque no fui yo capaz de sacarlo por Internet, la cita.

- Conectas con ellos, empieza a saltar y no llegas nunca al final del programa”.

(Grupo de personas 55-65 años)

“Yo sé utilizar el ordenador pero yo soy una persona básica dentro del ordenador. Cuando hay una cosa que salta, que sale, yo no sé seguir” (Hombre. Empleado de banca. Jubilado. 55-65 años)

“La propaganda es horrible. Como no sepas encontrar los cuatro puntitos esos (...) es que no te deja (...) Se meten y te lo pisan todo” (Mujer. Más de 65 años).

Otro patrón que se observan en el modo de navegación de las personas mayores es la omnipresencia de Google. Este buscador es la puerta de entrada de cualquier búsqueda, un referente y un elemento sobre el que pivotan independientemente del tema de que se trate:

“- ¡Hombre! Yo uso mucho Google porque es muy cómodo y, además, encuentras... Pues busco, voy buscando, voy buscando, voy preguntando, hasta que encuentro una página: “¡Ay!, pues que me ha gustado” (Mujer, 55-64 años)

“-Yo ya no uso el Espasa, por ejemplo. Yo cualquier dificultad, cualquier palabra... Yo trabajo con mi marido con el procesador de texto, ¿no? Y, entonces, hay tantas palabras, o frases, en otros idiomas, que te facilita en un momento... Vas a Google y cuando tú la has escrito, de repente dices: “Me faltará una erre, me faltará...” Google... A mí me agiliza muchísimo el trabajo” (Mujer, 65 y más años).

### 3.3.2. Experiencia de uso en el ámbito de la salud en entornos digitales

Respecto a la experiencia de uso en webs y aplicaciones de salud destaca como aspecto más recurrente el uso de la interfaz de pedir cita del SAS. Prácticamente todos los participantes de los grupos la utilizaban y a la luz de las conversaciones de los grupos, es de uso muy común entre las personas mayores. Además la utilizan desde el teléfono móvil y desde el ordenador.

“En el ordenador fue que me lo dijo mi hermana: “Mira, ¿sabes que se coge cita?” “¿Ah, sí?” Y, entonces, empecé a bichear y vi: “Ay, pues voy a poner mis datos, a ver”. Y me saqué la página y sí la tengo. Y, luego, la del móvil, pues otro amigo que me dijo: “Ay, pues tengo que pedir cita en el médico...” Dice: “Pues pídelo desde el móvil”. “(Mujer, 55-64 años).

El factor principal de su uso común es la facilidad de navegación. Esta aplicación es otro claro ejemplo de lo que anteriormente denominábamos como navegación lineal o secuencial:

“- Pones cita médica.

-MODERADOR: ¿DÓNDE PONES...?

---

tema: Callejo Gallego, J y Gutiérrez Brito J. (2014): La comunicación de los jóvenes adolescentes en las redes sociales. Doxa Comunicación: revista interdisciplinar de estudios de comunicación y ciencias sociales, Nº 19. págs. 11-29.

## INFORME DE RESULTADOS

-En el ordenador. Entrás en la oficina virtual de no sé dónde. Te sale una ficha, le pongo mi nombre, el número de la tarjeta sanitaria, la provincia, Sevilla, el centro tal y sale mi médico con todos los horarios que tiene de hoy, pasado, al otro”. (Hombre. 55-65 años)

Es una interfaz que usan y dominan y además la perciben como muy eficiente y cómoda porque permite que el usuario sea activo al elegir el horario. Toda esta suma de factores les proporciona una experiencia de uso satisfactoria cuando la utilizan.

“-MODERADOR: Usted pide la cita médica por Internet, ¿no?

-Sí, sí. Porque no tengo que ir allí, que me den la cita, volver a casa y el día que me den la cita ir otra vez para allá. Y eso, pido...

-Y cambiar la cita. Te facilitan también... Te recuerdan también las citas.

-Claro. A mí, por ejemplo sí.

-¡Hombre!, te facilita mucha información porque si tú vas y llamas por teléfono: “¿Me da usted el día cinco?” Bueno, a lo mejor la telefonista te lo coge pero luego te llama otra vez y te dice: “Mira, que ese día...”, por lo que sea, porque tiene veintiocho llamadas. En Internet el cuadro te sale. Ya te sale los días y tú ya te adaptas un poco, o a la inversa. Entonces, tanto una herramienta, como otra son muy eficientes” (Grupo 65 y más años).

Por otro lado, también Google tiene un papel primordial cuando se trata de buscar información relativa a la salud. La jerarquía de posicionamiento de las webs en el buscador influye decisivamente en los criterios de navegación de las personas mayores cuando se trata de buscar temas de salud, como por ejemplo encontrar información sobre médicos y enfermedades.

“-Y entras en Google y preguntas, en casi todas las cosas que entras, y te dicen si son buenos, si no son buenos, las quejas que tienen. Enseguida te dicen las quejas (Mujer, 65 y más años; en relación a la búsqueda de información sobre médicos).

“-MODERADOR: ¿Y qué páginas utilizas para esa información?

-Google. Pongo una enfermedad y busco información sobre esta enfermedad y me va metiendo en páginas y, bueno, la que veo más fiable, o creo, porque tampoco conozco. Y voy abriendo, pero sobre información sobre esa enfermedad en concreta”. (Mujer, 55 y más años).

Estos aspectos aparecieron en el transcurrir discursivo de los grupos. Pero para profundizar en la experiencia de uso en interfaces de salud, se diseñaron dos dinámicas específicas. En la primera de ellas, de carácter proyectivo, se planteaba a los participantes cómo imaginaban, en términos ideales, que podría ser una interfaz que tratase distintos temas de salud (cómo sería su web ideal de salud). Para ello el grupo tenía que ir nombrando funcionalidades y posibles contenidos. El objetivo de esta dinámica era localizar expectativas generales que pudieran ser útiles para las fases de diseño y establecimiento de contenidos de la plataforma sobre salud.

Los aspectos que se mencionaron en primer lugar están muy relacionados con el uso actual que hacen de este tipo de plataformas. Analizando sus demandas, podemos categorizarlas en tres grandes grupos: la facilidad de uso y acceso a la plataforma, necesidades de información que ellos consideran muy importante y que les gustaría tener accesible desde la plataforma y la seguridad como una condición casi higiénica. En tercer lugar, salen a la luz temas relacionados con la seguridad. En el siguiente cuadro se muestran tal y como aparecieron en cada uno de los grupos de manera textual y según orden de aparición.



Grupo 1	Grupo 2
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Fiabilidad.</li> <li>• Comodidad para la localizarla</li> <li>• Facilidad</li> <li>• Historial médico.</li> <li>• Atractiva</li> <li>• Protección</li> <li>• Información sobre el personal médico</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Ver resultados de analíticas.</li> <li>• Facilidad para entrar y acceso directo.</li> <li>• Privacidad.</li> <li>• Prohibidas entradas colaterales.</li> <li>• Cuadros médicos independientes: por especialidades.</li> <li>• Urgencias: facilidad para entrar en urgencias. Entrar y que me atiendan.</li> <li>• Atención on line.</li> <li>• Información sobre enfermedades.</li> <li>• Página bilingüe.</li> <li>• Educación para la salud.</li> <li>• Comida y salud.</li> <li>• Normas de vida de sana.</li> <li>• Buen uso de los medicamentos.</li> <li>• Consejos de ejercicios físicos.</li> </ul>

Si ordenamos estos contenidos en categorías analíticas, el listado quedaría agrupado del siguiente modo:

Grupo 1	Grupo 2
<b>Funcionalidades</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Ver resultados de analíticas</li> <li>• Atención on line (atención al cliente)</li> <li>• Página bilingüe.</li> <li>• Facilidad</li> <li>• Historial médico</li> <li>• Información sobre el personal médico</li> <li>• Cuadros médicos independientes: por especialidades.</li> <li>• Urgencias: facilidad para entrar en urgencias. Entrar y que me atiendan</li> </ul>
<b>Contenidos e información</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Consejos de ejercicios físicos</li> <li>• Buen uso de los medicamentos</li> <li>• Normas de vida sana</li> <li>• Comida y salud</li> <li>• Educación para la salud</li> <li>• Información sobre enfermedades</li> </ul>
<b>Facilidad de uso y acceso</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Facilidad para entrar y acceso directo</li> <li>• Prohibidas entradas colaterales</li> <li>• Comodidad para localizarla</li> </ul>
<b>Diseño</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Atractiva</li> </ul>
<b>Seguridad</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Privacidad</li> <li>• Protección</li> <li>• Fiabilidad</li> </ul>



De manera general, las principales conclusiones de esta dinámica fueron las siguientes:

- a. Contenidos relacionados con necesidades de información: en la actualidad ellos ya están satisfaciendo sus necesidades de información que tienen y por eso, en relación a esta categoría, lo que los usuarios demandan en tener toda esa información recogida en una misma plataforma que además consideren como “oficial”. Esto les aportará la seguridad que necesitan.
- b. Facilidad de uso y acceso: hace referencia a la facilidad de uso y lo que se denomina como findability (“encontrabilidad”), es decir, la capacidad para que el usuario pueda localizar fácilmente lo que está buscando dentro de la plataforma. Además la facilidad de uso es vital para este público. Si la interacción con la página no es fluida, esto afectará a la experiencia de uso de los usuarios y por lo tanto, al compromiso (“engagement”) que generen con la página.
- c. Seguridad: esta categoría conforma una condición higiénica. Si una página no parece segura (más allá de que a nivel técnico lo sea o no), los usuarios permanecerán en la página el menor tiempo posible o incluso dejarán de visitarla.

Tras esta dinámica, los grupos se cerraban con una breve evaluación de las páginas de inicio de cinco webs relacionadas con la salud y la vida saludable<sup>11</sup>. El objetivo principal era localizar elementos muy básicos que los participantes pudieran percibir como elementos positivos y negativos de la página principal de algunas webs de salud. Más concretamente los elementos de los que se pretendía obtener información eran los siguientes:

- Análisis en detalle de la página principal: qué les llama la atención, que funcionalidades destacan y qué cosas echan de menos en la pantalla inicial.
- Impresión y percepción hacia el diseño visual para calibrar el Look & Feel (sensaciones espontáneas sobre la apariencia de la web).
- Localización visual de barreras y dificultades (cosas que impiden o dificultan una buena navegación) y/o facilitadores (cosas que impiden o dificultan una buena navegación).

Antes de mostrar la valoración de cada una de ellas hay que destacar dos aspectos relevantes. En primer lugar, excepto con alguna excepción, los participantes no conocían estas páginas. En segundo lugar, la percepción general en ambos grupos fue muy parecida en cada una de las páginas.

A continuación se muestran los principales aspectos que pusieron de manifiesto los participantes de los grupos de cada una de las cinco webs, según el orden de presentación que se realizó en ambos grupos.

---

<sup>11</sup>Las webs d y e se eligieron por tratarse de servicios de la Junta de Andalucía destinados a personas mayores. Las webs 1, 2 y 3 han sido elegidas por ser identificadas como webs con un alto grado de cumplimiento de pautas de usabilidad en García Gómez J.C (2008). *Análisis de usabilidad de los portales en español para personas mayores*. Artículo on line en revista digital *No solo usabilidad*.

[http://www.nosolousabilidad.com/articulos/usabilidad\\_mayores.htm](http://www.nosolousabilidad.com/articulos/usabilidad_mayores.htm)

## 1.- Portal mayores: IMSERSO y CSIC

<http://envejecimiento.csic.es/general/index.html>

La valoración general de esta web en ambos grupos no fue positiva. Los aspectos principales que se destacaron fueron los siguientes:

a. La etiqueta de “Portal de mayores” no encajó, especialmente en el primer grupo. En este sentido se aprecia que este sector de la población no quiere sentirse como un grupo aparte dentro de la comunidad virtual.

“-Ya a mi portal de mayores, no me gusta.

- Claro.

- ¿De mayores? Nosotros no somos mayores.

- Las personas ahora no se consideran ya ni de tercera edad. Los que se consideran de tercera edad son de 75 para arriba

- Yo lo que dice Antonio, yo veo portal de mayores y no entro. Ya sé que tengo la edad pero yo no me considero mayor”. (Grupo de 55-65 años).

b. Respecto al diseño, la página les pareció poco atractiva; en general, “entra poco por los ojos”. Echaron de menos mayor color e iconos, y consideraban que había demasiado texto: la información está demasiado junta y la letra es pequeña.

“- Mucho texto. (...) Que aparezca todo eso pero a golpe de luz, de vista. Pienso que necesita algún icono, algún color.

- Que se entra poco por los ojos.

- Las letras no la veo”. (Grupo de más de 65 años)

c. El tamaño de los logos de la cabecera tendría que ser más grande; visualizar que son organismos oficiales les produce sensación de fiabilidad:

“ - Yo lo que es el Ministerio lo pondría mayor. ¿Por qué? Pues porque da...

-Da fiabilidad.

- Y la fiabilidad para mí es muy importante. Así que yo lo pondría mayor”. (Grupo de 55-65 años)

## 2.- Portal del IMSERSO

[http://www.imserso.es/imserso\\_01/index.htm](http://www.imserso.es/imserso_01/index.htm)



En contraste con la anterior, esta página principal tuvo una valoración muy positiva. La percibían como más atractiva, más visual: tiene más colorido y esta sí “entra por los ojos”. La existencia de dibujos e iconos facilita la navegación. Esto hace que se perciba como una web “más directa”.

Para las personas mayores hay dos aspectos fundamentales en relación a la iconografía: a) el tamaño adecuado de la iconografía es fundamental porque les facilita la visualización y b) tiene que ser descriptiva para ayudarles a discriminar lo que representa y para ayudarles a tomar decisiones. En los comentarios de las personas mayores, ambos factores se ponen de relieve:

“-Esta me llama más la atención. Tiene fotografía, se ve más grande lo del Ministerio.

-Hay más información visual.

- Para mí es mucho más atractiva esta.

-Si”. (Grupo de 55-65 años)

“- Esta atrae más (que la anterior).

-Tiene más colorido. Se presenta más, no sé, te entra por los ojos.

-Está más clara.

- Es más directa.

- Por ejemplo, quieres ver el edificio, a la gente que habla, pues pinchas y a lo mejor hablan de verdad” (Grupo de 65 y más años)

### 3.- Portal de la Caixa Club Ahora.

[https://portal.lacaixa.es/clubahora/ahoraaprendo/aulafinanciera\\_es.html#top](https://portal.lacaixa.es/clubahora/ahoraaprendo/aulafinanciera_es.html#top)



Respecto a esta web hubo consenso generalizado sobre el diseño. No les pareció atractiva y en una primera impresión les presentaba dificultades: hay que mirar muy a fondo para saber qué contiene. En particular el color de la letra y del fondo en los banner (letras en blanco sobre fondo azul) les pareció que dificultaba la visualización.

“-No es atractiva.

-A mí me gusta más la segunda.

-Pero yo Caixabank no relaciono yo que me pueda ayudar mucho”. (Grupo de 55-65 años)

“-Hay que mirarlo muy a fondo ¿verdad? Para ver las cosas en esta página.(...) No es atractiva la página.

-Las letras en blanco hay muchas personas mayores que le cuesta leer.

- Sí.

- Un fondo azul y el blanco, hay mucha gente mayor que le cuesta.

- Se ve menos”. (Grupo de más de 65 años).

Estos aspectos son fundamentales porque afectan a factores claves en la experiencia de uso de las personas mayores tales como la fatiga visual factor desencadenante de otras actitudes hacia la web. Por ejemplo afecta a que puedan encontrar las cosas en la interfaz y a discernir lo que es importante para ellos o no. Por tanto, es un asunto tanto de arquitectura de la información como de diseño. Esto repercute de manera directa en la eficiencia de la página. Cuanto menos eficiente es una página, mayor tasa de abandono hay. Este es un tema fundamental si tenemos presente que la gente mayor tiene menos paciencia con las dificultades visuales de una web. Si las cosas no se perciben visualmente de manera sencilla hay una alta probabilidad de que la abandonen y no vuelvan a entrar en ella.

Respecto a los contenidos de la destacaron positivamente las etiquetas relativas al aprendizaje y al cuidado: “Ahora aprendo”, “Ahora me cuido”. Los mensajes construidos de manera coloquial y en lenguaje positivo, les parecen más llamativos.

“- Sí, a mí también me gusta más la segunda. Pero esta me gusta más que la primera.

-Sí, a mí también, porque el colorido es más bonito. ¡Hombre!, yo lo de: “Ahora me cuido, ahora aprendo”, también. Porque otra cosa que yo me estoy informando ahora mucho, porque me gusta, es la Psicología de los mayores. Y como soy abuela, de infantil. Entonces, leo mucho sobre...

- Como cuidarme más”. (Mujeres, grupo 55-65 años)

#### 4.- Salud Responde. Consejería de Salud. Junta de Andalucía.

[http://www.juntadeandalucia.es/salud/sites/csald/contentidos/Informacion\\_General/c\\_7\\_c\\_3\\_nuevo\\_marco\\_de\\_relacion\\_con\\_la\\_ciudadania/salud\\_responde](http://www.juntadeandalucia.es/salud/sites/csald/contentidos/Informacion_General/c_7_c_3_nuevo_marco_de_relacion_con_la_ciudadania/salud_responde)



La percepción general de esta web es similar a la que tuvieron los participantes en la primera.

Respecto al diseño, en general les parece “austera” y poco atractiva. También destacan que tiene mucha letra y muy pequeña, si bien les parece que los contenidos son interesantes, También echan de menos iconos grandes (banners) en lugar de los menús laterales o en la parte superior. Respecto al contenido, las etiquetas no se entienden bien: términos como “Derecho y garantías” no comprenden a qué se refieren en concreto.

“-A mí no me dice nada.

-A mi tampoco.

-Yo por Salud Responde buscaría algo de, no de enfermedades, pero ya si es de mayores pues cosas de disfrutar la jubilación.

-Yo todas las cosas que hay a mano izquierda son muy interesantes pero yo las pondría de otra manera. Y por ejemplo “Nuestra Salud”. A mí eso no me llama la atención. Yo la pondría con un recuadro grande para que las personas al entrar lo vieran y les llamara.

- Yo esta la veo interesante.

-Pues yo la veo austera. Las de la Junta las veo austeras.

- Sí. Tristes”. (Grupo de 55-65 años)

“-Mucha letra, muy pequeña.

-Pero bueno, eso lo ampliamos y si es por tema de la letra pequeña eso no es...

-Pero ya tienes que tener conocimiento de ampliar”. (Grupo de más de 65 años)

“-Habría que meter algún tema de concepto.

-Lo de garantía. Garantizamos esto, garantizamos esto, en vez de decir, Derechos de Garantía”. (Grupo de más de 65 años).

## 5.- Agencia de Servicios Sociales y Dependencia de Andalucía. Tarjeta Andalucía Junta sesentaycinco [http://www.juntadeandalucia.es/agenciadeserviciosocialesydependencia/es/programas/tai65/tarj65/wfprogramitem\\_vie\\_w\\_pub](http://www.juntadeandalucia.es/agenciadeserviciosocialesydependencia/es/programas/tai65/tarj65/wfprogramitem_vie_w_pub)



Esta última web, por el contrario tuvo una clara recepción positiva. Tanto en los elementos relacionados con el diseño como con aquellos relacionados con la navegación y los contenidos. La perciben como una web atractiva por tener los colores vivos y el tamaño de los titulares y las letras grandes.

También la perciben como una web fácil que anima a leer por distintos aspectos: a) los contenidos en sí mismos, b) la forma en la que están presentados y c) el enfoque de los contenidos. Por ejemplo, en contraste con el título de la primera web “Portal Mayores”, la etiqueta “Ventajas de la edad” para ellos es alegre y se percibe como positiva por parte del grupo.

“-Esta sí la veo yo más atractiva. Se ve que está puesta más para las personas mayores. (...) Y por ejemplo, ventajas de la edad, cosas así que llamen, que digas tú, qué es esto.

- Además tiene el verde andaluz.
- Ventajas de la edad como que me gusta.
- Entrar y te paras.
- Pues fíjate yo la veo facilona. La estás viendo y estás diciendo, ¿quiénes somos?, está dando las noticias...
- MODERADOR: ¿Facilona es bueno?
- Sí claro, es bueno.
- Es más accesible.” (Grupo de 55-65 años).

- “- Esta se te entra.
- El cuestionario de la izquierda te anima a leer.
- Yo creo que de todas, al menos para mí, la que más me gusta.
- Es la mejor.
- Quizás sí.
- Titulares, más letra grande”. (Grupo de más de 65 años).

# 04 CONCLUSIONES

---

A continuación se desarrollan las conclusiones analíticas de los focus group con el objetivo de dar una idea general de los análisis realizados en el anterior apartado. Para su mejor presentación, se han dividido en dos partes: por un lado las principales conclusiones sobre el uso y percepciones generales de los mayores con las TIC; y por otro lado las conclusiones relacionadas con los aspectos más específicos de la experiencia de usuario en interfaces concretas.



## 4. Conclusiones

### 4.1. Conclusiones sobre el uso y las percepciones generales sobre las TIC e Internet.

#### 4.1.1. Internet. Espacio de autonomía Vs Espacio de dependencia.

La relación de los mayores con las TIC y con Internet se realiza de manera general en solitario. Los participantes en los grupos han puesto de manifiesto la ausencia generalizada de procesos de “socialización inversa”, es decir, aquellos en los que los hijos tienen que educar a los padres. Esto genera un vacío que en algunos casos se intenta suplir con cursos. Pero en general el progreso en el uso de Internet de los mayores es una experiencia individual.

Este escenario de partida hace que su relación con las TIC e Internet se constituya como una experiencia dual. Por un lado, Internet es un espacio de descubrimiento y autonomía personal, que permite abrir nuevas vías de comunicación, información y conocimiento. Explorar y superar dificultades en la red por sí mismos supone para los mayores un reto atractivo. Cuando consiguen superar las dificultades supone una victoria personal e incluso generacional: a pesar de que los hijos (que en cierto modo se configuran en los discursos de las personas mayores como los representantes de las generaciones más jóvenes) no les ayudan, son capaces de usar y avanzar en el uso de las nuevas tecnologías.

Pero por otro lado, la ausencia de “guías” y coordinadas en este nuevo mundo también genera muchos sentimientos negativos que limitan el campo de acción. Por ejemplo, la sensación de inseguridad ha salido recurrentemente a lo largo de los grupos. En el análisis se explicaba esta doble vertiente relacionada con la inseguridad. Las personas mayores muestran una elevada desconfianza en ellos para resolver problemas relacionados con la privacidad o el mantenimiento de los equipos. A su vez, al margen de sus capacidades, perciben que internet es un “lugar” difícil en sí mismo, de cuyos peligros tampoco están exentas las personas de otras generaciones.

Algunos de estos peligros son identificados, otros por el contrario no. De hecho ponen de manifiesto algunos elementos en los que el desconocimiento les lleva a realizar acciones inseguras sin que ellos mismos lo sepan:

“Mi marido tiene abierta 20 cuentas. Y cuando va a ver algo ya no tiene esa cuenta. ¡Y tiene una de contraseñas! Y digo, Luis, si es que lo estás volviendo loco a esto. Yo tengo la misma contraseña de hace 20 años” (Mujer 55-65 años).

Esta dualidad ha sido un hilo conductor de los dos grupos focales y se ha puesto de manifiesto tanto cuando se hablaba de elementos de uso general como cuando se especificaban experiencias de uso particulares como en el caso de las páginas webs de salud.

En relación a estas webs el discurso gira principalmente en relación a la dificultad de identificar cuándo la información es fiable o no. Este dilema se resolvió en ambos focus con el repliegue grupal hacia la figura legítima del médico, bien por vía de la visita personal o bien por el contacto mediante Internet: una de las cosas recurrentes en la configuración de la plataforma on-line ha sido la posibilidad de contacto telemático directo con sus médicos.

#### 4.1.2. Internet. Algo nuestro Vs Algo ajeno

Otra dicotomía constante en los grupos ha sido la percepción de Internet como algo propio (o más bien como un territorio conquistado) y de manera complementaria, como algo que es de otro tiempo. Para muchos de los participantes en los grupos el uso de Internet es una experiencia en sí misma, es decir, más allá de navegar con un objetivo concreto, el hecho de explorar es en sí mismo una experiencia positiva. En general les gusta “bichear” y comparten experiencias en comunidad con otras personas de su edad. En este sentido su uso de Internet no se diferencia al que tienen por ejemplo los jóvenes: Internet es utilizado como un medio natural que se comparte de manera colectiva.

Sin embargo, también tiene una presencia constante la percepción de que es algo ajeno, de otras generaciones. Ellos serían una especie de inmigrantes digitales<sup>12</sup>, frente a los jóvenes que son nativos digitales:

“El adolescente convertido en internauta en su comunidad-red es como el conductor de vehículos que circula por su propio país, por las carreteras de su comarca o de su barrio. Una seguridad que, como ocurre en la conducción de coches, puede desembocar en comportamientos agresivos”. (Callejo Gallego y Gutiérrez Brito (2014; pp. 22)

Esta ambivalencia es fundamental para entender a las personas mayores como usuarias. Cuando se comparan con sus hijos y nietos se dan cuenta de sus limitaciones lo que les genera frustración. Perciben que están frente a un medio que les atrae pero que a la vez no es el suyo.

“A mí lo que me pasa es a mi me frustra hay cosas que quiero claro, yo ya, viendo lo que eso pues yo quiero utilizarlo para todo. Y yo no lo manejo tanto como para eso”. (Mujer. 55-65 años).

“Tienen una herramienta magnífica (los jóvenes), la manejan desde que nacen que es una locura, te da una envidia, que es que con 2 años lo manejan todo. Han nacido en esta era de la tecnología mientras los demás nos hemos tenido que incorporar con las neuronas flojas” (Mujer. Más de 65 años).

#### 4.1.3 Internet. Espacio de información Vs Espacio de acción

Las dos dicotomías que hemos visto en las dos conclusiones anteriores puede que expliquen en buena medida el crecimiento del uso de Internet entre las personas mayores, pero también el estancamiento en cierto tipo de uso.

La función comunicativa, para mantener e intensificar el contacto con su entorno cercano, y la función informativa, para buscar conocimiento e información de servicio, son las que priman entre estas personas cuando utilizan Internet. De este modo Internet se convierte principalmente en un espacio de información.

<sup>12</sup> Casado Ortiz, R. (ed.) (2005). “Claves de la alfabetización digital”. Madrid: Fundación Telefónica.

## INFORME DE RESULTADOS

Por el contrario, la dimensión relativa a la acción- participación es casi marginal. Por ejemplo, prácticamente ninguno de los participantes realiza compras online. Sus hijos lo hacen pero ellos no se sienten preparados por la falta de conocimientos y desconfianza.

No obstante, aunque existen estas fronteras de uso, las experiencias de las personas mayores con internet tienen mucha variedad. Por ejemplo, con el uso de las webs de los medios de comunicación o con el carácter lúdico y curioso intelectualmente de muchas las búsquedas que realizan. Por tanto no conviene simplificar a las personas mayores como usuarios. Su objetivo como usuarios es encontrar la sencillez, pero su comportamiento en la web es complejo y rico en matices.

### 4.2. Perfiles de usuarios

La realización de dos grupos focales no permite establecer una tipología de usuarios entre las personas mayores. De hecho, no existe un perfil homogéneo de usuario mayor, más bien actitudes, tendencias y prácticas comunes relacionadas con la edad y con otros factores sociales y psicológicos, que hacen que estas personas compartan ciertas percepciones sobre la tecnología. Este tipo de elementos sí se han identificado en el grupo y son comunes a las establecidas en otros estudios. Podríamos establecer las siguientes tipologías<sup>13</sup>:

- a. Perfil de rechazo: personas desmotivadas hacia el uso de las TIC con discurso crítico hacia el uso de la tecnología (abuso de su uso entre la población más joven, defensa del libro, etc.) Adoptan cierta actitud de rebeldía hacia el “nuevo signo de los tiempos”. Este perfil ha aparecido curiosamente en los grupos en hombres jubilados que tenían profesiones de clase media que vivieron el proceso de informatización en sus profesiones. Usan Internet para elementos muy puntuales y por ejemplo dejan a sus mujeres aspectos como la gestión de la comunicación con la familia través de WhatsApp.
- b. Perfil de resignación y/u obligación: personas que usan las TIC pero que sienten que les han impuesto la tecnología en su contexto familiar y/o social y que requiere de unas aptitudes que ellos no tienen. En los grupos este perfil ha correspondido principalmente a mujeres que lo utilizan para comunicarse con sus hijos de manera funcional.
- c. Perfil utilitarista. Presentan una motivación entre media-alta y alta hacia el uso de las TIC fundamentada en la utilidad de la “herramienta”. Consideran que se manejan con un alto nivel de autonomía con el móvil pero tienen muy claro dónde están los límites de sus acciones por los riesgos que tiene Internet. En los grupos este perfil ha sido el predominante y se ha dado tanto en hombres como en mujeres.
- d. Perfil entusiasta. Personas que viven la experiencia con Internet como un fin en sí mismo. Se definen como exploradores e inquietos. Su desarrollo con las TIC les permite sentirse actuales y actores de este tiempo. Este perfil, minoritario en los dos grupos, se ha dado en casos puntuales: hombre discapacitado al que las redes le han mejorado en gran medida su vida cotidiana, y dos mujeres a las que Internet les proporciona un espacio de exploración y entretenimiento constante. Estas personas en cierto modo son “enviados del futuro” porque anuncian actitudes y pautas minoritarias en el presente, pero que pueden convertirse en tendencia en las próximas cohortes generacionales de mayores.

<sup>13</sup> La tipología se ha adaptado a los hallazgos de nuestra investigación y está basada en la que realizó la Fundación Vodafone (2011) y que está recogida en el informe de CEAPAT, “Tecnología y personas mayores”:  
[http://www.ceapat.es/InterPresent1/groups/imsero/documents/binario/reto\\_8.pdf](http://www.ceapat.es/InterPresent1/groups/imsero/documents/binario/reto_8.pdf)



## 4.3. Conclusiones sobre la experiencia de usuario con TIC e Internet

### 4.3.1. Las personas mayores no tienen problemas de uso

Como primer elemento fundamental, los grupos han permitido configurar un marco perceptivo respecto a la relación Mayores – TIC que rompe con la visión habitual. Los grupos muestran que en un primer nivel las personas hacen recaer las dificultades en el uso de las TIC en sus hándicaps. Pero en un segundo nivel, cuando desarrollan un discurso práctico sobre el modo en el que utilizan Internet, se observa que las dificultades no provienen principalmente de sus capacidades, sino de dificultades que surgen en el proceso de interacción con las interfaces.

Este giro es importante porque supone pasar de la visión de las personas mayores como usuarios con limitaciones que tiene que resolver a través de su formación, a un escenario en el que hay que poner el acento en las características de las interfaces: cuando están construidas bajo criterios de usabilidad y accesibilidad las personas mayores que utilizan las TIC no tienen dificultades importantes de uso.

Su afán por aprender solos es una muestra. En los grupos algunos participantes se rebelan cuando se les pretende definir como un colectivo aparte; no quieren sentirse como un grupo aparte en la comunidad virtual, simplemente que las interfaces no sean complicadas (como por ejemplo ocurre cuando hablaban de las diferencias entre la web del SAS para pedir cita y las del DNI y el pasaporte).

Otro ejemplo es la rápida adaptación que han tenido a los Smartphone. No encuentran ninguna barrera para la utilización de APPs que les resultan sencillas, como ocurre con las de TUSAM a la hora de consultar la llegada de los autobuses.

### 4.3.2. Contexto favorable de recepción para una plataforma de salud

En los grupos se ha percibido un contexto favorable de recepción hacia la consulta de información sobre aspectos relacionados con la salud y la vida saludable. El esquema de dicotomías planteado en el anterior apartado también puede ayudar a explicar en cierta medida esta inclinación positiva:

- a. Función informativa: la búsqueda de consejos saludables relacionados con la alimentación, el uso adecuado de medicamentos, el ejercicio físico, etc., conecta con la principal dimensión de uso de Internet por parte de las personas mayores: la función informativa. No se ha podido descubrir en los grupos si además, al tratarse de una página web de un organismo oficial, también podría activarse funciones de uso más participativas.
- b. Autonomía: además este tipo de información, también conecta con el valor que conceden las personas mayores a la autonomía en el uso de las TIC. La ampliación de conocimientos se valora aún más cuando desemboca en acciones prácticas que les permite autonomía en la gestión de procesos cotidianos (cita de salud, compra de entradas, tiempo de llegada del autobús, etc). De igual modo, la información útil y práctica para su autocuidado que desemboque en hábitos autónomos en la “gestión” de su salud, ha sido muy valorada en los grupos.
- c. Dimensión de lo propio: por último, la salud es uno de los principales temas sobre los que busca información las personas mayores. En la dicotomía anteriormente planteada entre lo que consideran propio y ajeno en el uso de Internet, los elementos que engloban su salud quedan claramente del lado de lo propio.

Además, en los grupos se ha observado una necesidad de centralización de la información; hay mucha información pero entienden que está dispersa, lo que les dificulta tener una visión global de los servicios y por tanto, su acceso a ellos.

## INFORME DE RESULTADOS

“-A eso me refería yo con lo de la Accesibilidad. O sea que cuando tú te metas en Google y metas eso aparezcan este tipo de webs. Que no tengas que buscarla...”

-Una página que te diga las páginas que hay sobre esto. Hay esta, hay esta, hay esta”. (Grupo de 55-65 años).

### 4.3.3. Percepciones generales sobre aspectos de la experiencia de usuario

Para analizar de manera adecuada cómo es la interacción entre las personas mayores con cualquier interfaz o dispositivo de cualquier tipo, es necesario utilizar técnicas especializadas que nos ayuden a medir la eficacia (ratio de éxito) y eficiencia (los recursos que se emplean en su interacción con estas interfaces). Por tanto, a través de los focus group no se pueden establecer conclusiones finales en este sentido. Pero los discursos de las personas sí permiten conocer percepciones que apuntan a ciertas tendencias generales en la relación individuo-interfaz. Describiremos algunas de ellas clasificadas según las principales dimensiones que se analizan en la investigación basada en la experiencia de usuario.

Por ejemplo, un elemento central para que una interfaz digital sea fácil de comprender y utilizar, es que la **interacción** sea la adecuada para el público objetivo para la que ha sido diseñada. Siguiendo a Mordecki<sup>14</sup>, podemos establecer tres niveles de interacción y comprensión relacionados entre sí: mirar, leer y pensar. El primero, mirar, se trataría de un nivel semiconsciente en el que el usuario tendría una interacción intuitiva con la interfaz. En el segundo nivel, leer, se trataría de comprobar el nivel de comprensión de los usuarios cuando leen los contenidos de una interfaz por primera vez. Por último, en el nivel de pensar, el usuario recurre a un grado mayor de reflexividad para poder interactuar con la interfaz. El usuario utiliza el pensamiento cuando algo no es intuitivo en la interacción.

Respecto a la interacción y la comprensión, en los grupos se ha percibido que les cuesta mucho pasar del primer nivel (mirar), al segundo nivel (leer). Por tanto, si la interfaz que consultan no es visual y comprensible en sus contenidos, hay una alta probabilidad de que la abandonen buscando otra con contenidos similares en otras webs. Los flujos deben ser sencillos, con pocos pasos y los usuarios se tienen que sentir acompañados por ellos en todo momento.

En relación con esto, es fundamental una buena estructura de los contenidos o una **arquitectura de la información (AI)**. Este concepto remite a la capacidad de una interfaz de estructurar sus contenidos de manera que los usuarios puedan encontrar y manejar la información de manera ágil y eficaz. La definición de Morville y Rosenfeld aplicada a una página web, permite entender mejor el concepto:

La arquitectura de la información de un sitio web, como resultado de la actividad, comprende los sistemas de organización y estructuración de los contenidos, los sistemas de rotulado o etiquetado de dichos contenidos, y los sistemas de recuperación de información y navegación que provea el sitio web (Morville y Rosenfeld, 2006:4).

Lo que es necesario principalmente es que los contenidos estén accesibles a primer nivel y que no haya un árbol de contenidos excesivamente complejo para no dificultar y ralentizar más la toma de decisiones.

Las personas mayores, en la dinámica en la que se les mostraron cinco webs relacionadas con la salud, mostraron un umbral crítico importante respecto a: a) la fiabilidad de las interfaces, b) los sistemas de rotulado o etiquetado de dichos contenidos y c) con el modo en el que aparecían aspectos tales como los menús laterales.

El factor principal por tanto era la percepción de fatiga visual al ver alguna de las páginas de inicio. Páginas muy saturadas y desorganizadas no ayudan a la toma de decisiones. Les costaba encontrar los contenidos o discernir lo que es importante

<sup>14</sup> Mordecki, Daniel (2012). “Miro y entiendo”. Publicación digital.

<http://www.mordecki.com/html/descargamye.php>

## INFORME DE RESULTADOS

para ellos o no (porque a nivel estructural, la página no les ayuda). Esto repercute de manera directa en la eficiencia de la página y en la reincidencia de las visitas: cuanto menos eficiente es una página, más tiempo conlleva la toma de decisión y mayor tasa de abandono hay. Este es un aspecto central con gente mayor porque suelen tener menos paciencia respecto al esfuerzo digital.

De igual manera, a través de los discursos se ha podido extraer cosas valiosas sobre la **navegación** por Internet. Este concepto está íntimamente unido al anterior: la arquitectura de la información crea la estructura para la navegación. Una navegación centrada en el usuario tiene presentes aspectos como los siguientes:

- a. Coherencia en el diseño: uniformidad en la estructura de las páginas, coherencia con el uso de los colores.
- b. Jerarquía visual: en el posicionamiento de los contenidos, en el tamaño de la letra, en los elementos de conexión y separación, etc.
- c. Buen diseño de las migas de pan.
- d. Mapas del sitio web.
- e. Posibilidad de ir hacia delante y hacia atrás en las acciones de navegación, etc.

Las personas mayores han puesto de manifiesto en el grupo que para ellos es fundamental tener una navegación sencilla, secuencial, con pasos muy lógicos. Prefieren ir recorriendo varias pantallas en las que tienen la sensación de un avance lineal, que una página principal con mucha información. Esta forma de navegar tiene **facilitadores** clave, principalmente visuales (iconos, banners grandes, etc.) y también **barreras** claramente identificadas tales como los anuncios y mensajes emergentes, el exceso de letra o la letra pequeña.

Esta experiencia de navegación facilitaría el **acceso a los contenidos** (facilidad de acceso y consulta a los contenidos), que es para estas personas muy importante debido a su inseguridad; aunque algunas personas mayores tienen una actitud más aventurera y “bichean”, y son capaces de adaptarse mejor a la estructura de cualquier interfaz.

Uno de los aspectos en los que han incidido es la sensación de dispersión de la información disponible en Internet. **Poner orden mediante una interfaz centralizada y oficial sería para ellos un facilitador** en la búsqueda sobre temas relacionados con la salud.

Por último, respecto al **diseño**, los participantes se han centrado en elementos visuales de las páginas principales. En este aspecto la conclusión general es que son usuarios que dan una gran importancia a la estética de la web. Para ellos, utilizar Internet es una experiencia lúdica y les gusta que las interfaces “entren por los ojos”.



# 05 RECOMENDACIONES

---

A la luz de los análisis y las conclusiones, se podría establecer una serie de recomendaciones generales en relación a las características de la plataforma de salud.



## 5. Recomendaciones

### 5.1. Estrategias relacionadas con la “fiabilidad”

En los grupos se ha puesto de manifiesto que el tema de la fiabilidad en las webs de salud es fundamental. En este sentido, los contenidos que provienen de una página oficial de la Administración Pública suponen un elemento positivo. La dificultad proviene de la estrategia seguida principalmente por las personas mayores, que es buscar en Google e ir discriminando. Ante este modo de actuación sería recomendable establecer al menos una doble estrategia de acción:

- a. Estrategia de posicionamiento web en los principales buscadores para que la web ocupara un buen lugar en la jerarquía de búsqueda.
- b. Estrategia de comunicación en los centros de salud para dar a conocer la web. Para estas personas estos espacios físicos de salud siguen siendo fundamentales para discernir lo que es conocimiento e información válida, de lo que no lo es.

### 5.2. Diseño de una aplicación móvil

Esta conclusión se tiene que tomar con cautela porque convendría explorar más detalladamente si la aplicación móvil sería útil para ellos únicamente para acciones prácticas muy concretas, o sí por el contrario también entrarían para buscar información o para mantener algún vínculo comunicativo (enviar dudas, participar en foros, etc.). No obstante, merecía la pena profundizar en este asunto porque se observa que además de la web, las personas mayores han integrado el uso de los Smartphone a su vida cotidiana a través de las aplicaciones. De hecho las tendencias observadas en los grupos apuntan a que el teléfono móvil podría ser un dispositivo más utilizado para contenidos prácticos y tareas muy definidas: lo utilizan para mirar cuentas bancarias, consultar el tiempo de espera del autobús o pedir cita médica.

### 5.3. Criterios generales para el diseño

De los discursos de los focus group se pueden extraer unos primeros criterios aconsejables para el diseño de la plataforma:

- a. Aspectos cognitivos: en este sentido es importante el tamaño de la letra, la utilización de textos simples, directos, breves, visibles y legibles. Es importante evitar aspectos que distraigan de los contenidos principales tales como la sobrecarga de elementos en la página. Con las personas mayores funciona especialmente la Ley de Hicks: el tiempo que se tarda en tomar una decisión aumenta a medida que se incrementa el número de alternativas. También los participantes han valorado la utilización de lenguaje positivo.
- b. Visualización: se percibe como positiva la utilización de iconografía que acompañen a los contenidos y que sea descriptiva de aquello que quiere representar. Se valoran mejor los colores vivos que los tenues (Internet es una experiencia lúdica), en especial cuando están integrados en banners. También es muy importante tener el claro componente lúdico con el que estas personas perciben internet.
- c. Navegación: la navegación tiene que guiar al usuario a través de un sistema de pasos y elementos que les permitan orientarse en la página en todo momento. La organización de contenidos ha de ser simple y ordenada paso a paso cuando sea posible. También es valorado el pinchar en botones grandes y por el contrario los menús laterales desplegados si no son muy concisos presentan recelos.

## INFORME DE RESULTADOS

- d. Priorizar la accesibilidad: los cuatro criterios la Web Accessibility Initiative (WAI) que como prioritarios para los contenidos web (tienen que ser perceptibles, operables, comprensibles y robustos)<sup>15</sup>, han salido a la luz en distintos momentos de los grupos; en especial en lo relativo a la fácil percepción y la comprensión.

Por tanto, es fundamental tener presente en el diseño elementos relacionados con la usabilidad tales como la arquitectura de la información, el diseño, la navegación etc. Los contenidos tienen que ser sean a la vez fáciles de interpretar (son personas muy prácticas, en especial en la navegación) y que capten su atención ya que son usuarios que tienen una alta carga emocional y sensitiva en el uso de Internet.

### 5.4. Profundizar en la investigación.

Los dos focus realizados han puesto de relieve zonas de interés en las que sería conveniente seguir profundizando. Algunas de las principales son las siguientes:

- Explorar el modo en el que una plataforma web de un organismo oficial que tiene en su temática central promover la actividad puede estimular a las personas mayores a que consideren Internet como espacio activo, de acción, y no sólo como espacio pasivo y de búsqueda de información.
- Profundizar en cómo se podría despertar e incentivar el interés de estas personas para que accedan de manera habitual a una plataforma de salud y vida saludable.
- Conocer con más detalle como segmentan el uso de cada dispositivo: ordenador y aplicaciones para Smartphone principalmente.
- Profundizar en la experiencia de usuario de la personas mayores. Este aspecto es fundamental. Conocer cómo interaccionan y comprenden las interfaces las personas mayores, como navegan, como perciben aspectos como el diseño o la findability, etc. sería clave para asegurar que la experiencia de usuario fuese positiva. De lo contrario la web no sería utilizada. Todo esto sería positivo conocerlo en general (respecto a webs que ya están en uso) y en particular, es decir, en relación a la plataforma.

Por tanto, para la segunda fase de la investigación se recomienda la utilización de estrategias que combinen técnicas de investigación basadas en los discursos y otras que se centren en la usabilidad. La estrategia BUTG (Beyond Usability Test Group) que combina grupos focales con test de usuarios, podría ser muy positiva para seguir ahondando en ambas dimensiones. Los **test de usuario** son la principal técnica de análisis de usabilidad son los: prueba que se basa en la observación y el análisis que hace un investigador con usuarios reales, con el objetivo de detectar problemas de uso y de este modo mejorar el diseño de la interfaz. La modalidad más común de esta técnica es la denominada como *think aloud* en las que los participantes llevan a cabo una serie de tareas que tienen que ir realizando en voz alta para conocer sus percepciones a medida que utilizan la interfaz. Si las pruebas se realizan en las primeras fases, la interacción de los usuarios con la interfaz se lleva a cabo sobre prototipos o versiones iniciales. No obstante, aunque sea sobre versiones a las que les falta mucho desarrollo, es muy aconsejable realizar pruebas en distintas fases (Nielsen 2012)<sup>16</sup> aunque sea con pocos

<sup>15</sup> Web Accessibility Initiative (WAI): <http://www.w3.org/WAI/intro/people-use-web/principles>

<sup>16</sup> Nielsen, Jakob (2012). "How Many Test Users in a Usability Study?". Artículo en la página web de Nielsen Norman Group. <http://www.nngroup.com/articles/how-many-test-users/>

## INFORME DE RESULTADOS



usuarios. La siguiente frase de Steve Krug, uno de los principales expertos en usabilidad, resume bien este criterio: “probar con un usuario al principio es mejor que probar con 50 casi al final”<sup>17</sup>.

---

<sup>17</sup> Krug, Steve (2006). *No me hagas pensar*, Madrid, Pearson Prentice Hall.

# BIBLIOGRAFÍA



## Bibliografía

- Callejo Gallego, J y Gutiérrez Brito J. (2014): La comunicación de los jóvenes adolescentes en las redes sociales. *Doxa Comunicación: revista interdisciplinar de estudios de comunicación y ciencias sociales*, Nº 19. págs. 11-29.
- Casado Ortiz, R. (ed.) (2005). "Claves de la alfabetización digital". Madrid: Fundación Telefónica.
- Castaño, C; Martín, J; Martínez, J.L (2011). *La brecha digital de género en España y Europa: medición con indicadores compuestos*. Reis 136, octubre-diciembre, pp. 127-140.
- Espinar Ruiz, E y González Río, M.J (2008). *Jóvenes conectados. Las experiencias de los jóvenes con las nuevas tecnologías*. Revista Española de Sociología (RES). nº 9; pp. 109-122.
- Flis Henwood, Sally Wyatt, Angie Hart and Julie Smith (2003). *Ignorance is bliss sometimes: constraints on the emergence of the 'informed patient' in the changing landscapes of health information*. *Sociology of Health & Illness* Vol. 25 No.6.
- Fundación Vodafone (2011). *Los Mayores ante las TIC: Accesibilidad y Asequibilidad*.
- García Gómez J.C (2008). Análisis de usabilidad de los portales en español para personas mayores. Artículo on line en revista digital No solo usabilidad.
- [http://www.nosolousabilidad.com/articulos/usabilidad\\_mayores.htm](http://www.nosolousabilidad.com/articulos/usabilidad_mayores.htm)
- Hassan y Martín (2005) "La Experiencia del Usuario". No solo usabilidad: revista sobre personas, diseño y tecnología (revista digital).
- [http://www.nosolousabilidad.com/articulos/experiencia\\_del\\_usuario.htm](http://www.nosolousabilidad.com/articulos/experiencia_del_usuario.htm)
- Instituto de Estadística y Cartografía de Andalucía. IECA (2015). "Proyección de la población de Andalucía, provincias y ámbitos subregionales 2013-2070".
- <http://www.juntadeandalucia.es/institutodeestadisticaycartografia/proyecciones/proyecc/index.htm>
- Krug, Steve (2006). *No me hagas pensar*, Madrid, Pearson Prentice Hall.
- Lupiáñez-Villanueva, F. (2008). *Internet, salud y sociedad. Análisis de los usos de Internet relacionados con la Salud en Catalunya*. Tesis doctoral. Director: Manuel Castells. Universitat Oberta de Catalunya.
- Mordecki, Daniel (2012). "Miro y entiendo". Publicación digital.
- <http://www.mordecki.com/html/descargame.php>
- Nielsen, Jakob (2012). "How Many Test Users in a Usability Study?". Artículo en la página web de Nielsen Norman Group. <http://www.nngroup.com/articles/how-many-test-users/>
- Torres Albero, C; Robles Morales, J.M; y Molina Molina, O (2011). *¿Por qué usamos las tecnologías de la información y las comunicaciones? Un estudio sobre las bases sociales de la utilidad individual de Internet*. *Revista Internacional de Sociología (RIS)* Vol.69, nº 2, Mayo-agosto; pp. 371-392.
- Centro de Referencia Estatal de Autonomía Personal y Ayudas técnicas. CEAPAT (2015). *Tecnología y personas mayores*". Publicación digital.
- [http://www.ceapat.es/InterPresent1/groups/imerso/documents/binario/reto\\_8.pdf](http://www.ceapat.es/InterPresent1/groups/imerso/documents/binario/reto_8.pdf)



## Anexo: guión de los focus group

### 1.- Presentación (10 minutos aprox.)

Objetivo: generar un clima de confianza, contrastar los datos de perfil de reclutamiento y transmitir los objetivos de la sesión:

- a. Bienvenida y presentación
- b. Introducción a las pautas de la sesión:
  - Pedir sinceridad, participación, trabajo en equipo, necesidad de verbalizar opiniones y que no existen respuestas ni buenas ni malas.
  - Solicitar apagado o silenciado de móviles
  - Información sobre la grabación de la reunión
- c. Presentación de los participantes: ocupación pasada o presente, composición de su hogar, a qué dedican su tiempo libre.
- d. **Pregunta de apertura:** *“Habladme de cómo a utilizáis internet. Qué cosas hacéis, que os gusta...un poco vuestro uso cotidiano”.*

### 2.- Motivaciones y experiencia con las TIC (25 minutos aprox.)

Objetivo: realizar un acercamiento general para conocer: a) la relación y las percepciones generales de las personas mayores con las TIC y b) conocer las experiencias concretas de las personas mayores con interfaces digitales concretas.

Guión de temas

- ¿Cómo se produce su acercamiento a las TIC?
- ¿Cómo utilizan internet? ¿a través de que dispositivos?
- ¿Con qué frecuencia utilizan internet?
- ¿En qué situaciones utilizan internet?
- ¿Para que utilizan más internet?
- ¿Qué dificultades o barreras encuentran cuando navegan?
- ¿Qué dificultades o barreras encuentran en el uso de dispositivos e interfaces? ¿Cómo superan estas dificultades?
- ¿Cuáles son las webs y/o aplicaciones que más utilizan? ¿Qué interfaces no se atreven a utilizar? Profundizar en experiencias en interfaces concretas para detectar miedos, barreras, facilitadores, motivaciones, sensaciones, aspectos positivos de unas webs respecto a otras.
- ¿Cómo descubren nuevas webs?

### 3.- Relación con las web-aplicaciones en salud (25 minutos aprox.)

## INFORME DE RESULTADOS

Objetivo: identificar el uso que los participantes realizan de internet para temas relacionados con la salud y envejecimiento activo e identificar motivaciones y experiencias cuándo utilizan alguna web concreta. En caso de que no las utilicen se trataría de identificar los motivos por los que no lo hacen.

**Apertura:** *“Ahora nos vamos a centrar en temas relacionados con vuestra salud, vida sana, etc. Cómo utilizáis internet para estos temas...”*

### Guión de temas

- ¿Utilizan internet para temas relacionados con la salud? En caso de no utilizarlas: ¿Por qué no? ¿Qué les motivaría para utilizarlas?
- ¿Cuáles usan con más asiduidad y por qué?
- Desde dónde accede y cómo lo hace: dispositivo, navegador, tiempo de uso, etc.
- ¿Qué webs de salud utilizan? ¿Además de webs utilizan otros canales para acceder a temas de salud: Whatsapp, Youtube, Facebook, etc.?
- ¿Cómo discriminan entre webs fiables y no fiables?
- ¿Qué elementos diferenciales tienen estas webs que no encuentran en otros modos de informarse (medios de comunicación, redes personales, etc.)
- ¿Cuándo acuden a estas páginas? ¿Para consulta de enfermedades? ¿Para consultas de prevención? (alimentación, ejercicio físico, etc.) ¿Para consultas relacionadas con ocio y actividades lúdicas saludables?
- ¿Necesitan ayuda para navegar por estas páginas?
- ¿Qué cosas echan de menos en estas webs y por qué?

## 4.- Representación de una interfaz para el envejecimiento activo (30 minutos aprox.)

Objetivo: a través de una dinámica proyectiva, se trataría de buscar elementos generales de cómo imaginan que podría ser una interfaz que tratase distintos temas de salud para localizar expectativas que serían útiles para el diseño y los contenidos.

Dinámica de grupo: constaría de dos partes

**Parte 1.** Batería de funcionalidades: el grupo irá enumerando posibles contenidos y funcionalidades que tendría la interfaz. Posteriormente los ordenaran por orden de prioridad.

**Apertura:** *“Vamos a hacer un ejercicio. Id enumerando todo aquello que creáis que debe tener una web: aquellas cosas que os parecen más interesantes, más útiles, aquellas que os preocupen, que os diviertan, etc. Yo las apuntaré todas e iremos comentando una a una. Cuando tengamos todas, las iremos organizando en base a vuestro orden de prioridad o preferencia”.*

**Parte 2.** Representación visual de la interfaz: se les pedirá a los participantes que “pinten” estos contenidos en grupo en una hoja. En esta parte los moderadores se ausentan para que el grupo trabaje sólo. Posteriormente se le pedirá al grupo que explique su representación y que le asigne un nombre a esa web.

**Apertura:** *“Ya nos hemos hecho una la idea de qué aspectos tendría una web que os interesase mucho. Ahora voy a pedir que la pintéis. En la mesa tenéis un folio y pinturas para que vayáis ubicando todas estas funcionalidades y las que se os vayan ocurriendo mientras pintáis. Os dejo 10 minutos, cuando terminéis me contáis qué es lo que habéis hecho”.*



## 5.-Evaluación de web de salud existentes (20 minutos aprox.)

Objetivo: localizar elementos muy básicos que los participantes puedan percibir como elementos positivos y negativos de la página principal de algunas webs de salud.

**Apertura:** *“Ahora os vamos a mostrar las páginas principales de una serie de webs. Me gustaría que me dijerais si la habéis utilizado alguna vez, qué os parece, qué cosas os llama la atención, etc.”*

Dinámica de grupo: se presentarán las páginas principales de una serie de webs sobre salud y envejecimiento activo. Las webs que se mostrarán serán: a) alguna de las que ha nombrado los/las participantes en el anterior bloque y que sea de especial interés para la investigación y b) una serie de webs elegidas por el equipo investigador. Para este segundo caso, las webs escogidas son las siguientes:

- a. Salud Responde. Consejería de Salud. Junta de Andalucía.  
[http://www.juntadeandalucia.es/salud/sites/csalud/contenidos/Informacion\\_General/c\\_7\\_c\\_3\\_nuevo\\_marco\\_d\\_e\\_relacion\\_con\\_la\\_ciudadania/salud\\_responde](http://www.juntadeandalucia.es/salud/sites/csalud/contenidos/Informacion_General/c_7_c_3_nuevo_marco_d_e_relacion_con_la_ciudadania/salud_responde)
- b. Agencia de Servicios Sociales y Dependencia de Andalucía. Tarjeta Andalucía Junta sesentaycinco.  
[http://www.juntadeandalucia.es/agenciadeserviciosocialesydependencia/es/programas/tai65/tari65/wfprogramitem\\_view\\_pub](http://www.juntadeandalucia.es/agenciadeserviciosocialesydependencia/es/programas/tai65/tari65/wfprogramitem_view_pub)
- c. Portal mayores: IMSERSO y CSIC.  
<http://envejecimiento.csic.es/general/index.html>
- d. Portal del IMSERSO.  
[http://www.imserso.es/imserso\\_01/index.htm](http://www.imserso.es/imserso_01/index.htm)
- e. Portal de la Caixa Club Ahora.  
[https://portal.lacaixa.es/clubahora/ahoraaprendo/aulafinanciera\\_es.html#top](https://portal.lacaixa.es/clubahora/ahoraaprendo/aulafinanciera_es.html#top)

En esta dinámica se intentarán localizar los siguientes aspectos:

- Análisis en detalle de la pantalla principal: que contenido les llama la atención, que funcionalidades destacan y qué cosas echan de menos en la pantalla inicial.
- Impresión y percepción hacia el diseño visual y Look & Feel (sensaciones espontáneas sobre la apariencia de la web).
- Localización de barreras y dificultades de las webs que hayan utilizado (cosas que impiden o dificultan una buena navegación) y/o facilitadores (cosas que impiden o dificultan una buena navegación).

## 6.- Despedida (5 minutos aprox.)

Agradecer la participación y solicitar el consentimiento para futuras colaboraciones en el estudio: la participación de algunos de los componentes de los grupos podría ser valiosa para otras fases del proyecto; por ejemplo para realizar test de usuarios.



**FOMENTO DEL  
ENVEJECIMIENTO ACTIVO Y SALUDABLE  
A TRAVÉS DE SOLUCIONES DIGITALES**

