

Internet y las personas mayores

Territorio para intrépidos

Resumen

La juventud de la mayor parte de los usuarios de internet impide ver otras realidades. Por ejemplo, que existen oportunidades y negocios en la red dirigidos a las personas mayores; un target al que hoy se accede superados los cincuenta.

Se trata de colectivos –hay varios- de personas con un peso creciente desde los puntos de vista demográfico, social, político y económico. Aunque acceden a internet en porcentajes inferiores a los del conjunto de la sociedad, estos crecen a un ritmo sostenido, y el uso de la red es una actividad cada vez más habitual entre los mayores. Si a ello se une que se trata de grupos que realizan trámites administrativos, gestiones bancarias, contrataciones de servicios de ocio en porcentajes algo inferiores a los del promedio de la sociedad, es fácil deducir que ofrecen a las compañías de internet nuevas posibilidades y oportunidades de negocio.

Y por si fuera poco, entre ellos se encuentran los internautas con un mayor gasto en operaciones de comercio electrónico.

Introducción

Es de sobra conocido que una de las características de la población internauta es su juventud. En España, a comienzos de 2009, el 59,8% de la población mayor de 16 años había accedido a internet en los últimos tres meses; de los que tenían entre 16 y 24 años lo había hecho el 92,3% y de los que tenían entre 25 y 34 años, el 80,1%.

En el otro extremo de la pirámide demográfica –también es conocido- la situación es la opuesta: el 29,1% de quienes tenían entre 55 y 64 años había accedido a internet en los últimos tres meses y del tramo siguiente, entre 65 y 74 años, sólo lo había hecho un 11,0%.

A pesar de lo anterior, el interés que despierta este colectivo para la sociedad de la información es notorio. Su peso sociodemográfico (y consecuentemente político y económico) hace que buena parte de la atención de las administraciones públicas y de la sociedad en su conjunto se centre en los colectivos de mayores.

Por otro lado, y más allá de las consecuencias de la ampliación de la vida laboral, el aumento de la esperanza de vida en las sociedades desarrolladas hace que las personas de esas edades mantengan un nivel de actividad para

el cual una herramienta como internet puede ofrecer muchas posibilidades y generar algunas oportunidades de negocio.

Cuántos son los mayores internautas (*)

En 2008, las personas entre 50 y 64 años representaban un 19% de la población, pero sólo un 14,2% de ellos eran internautas, mientras que los españoles que tenían 65 años y más representaban un 18,8% de la población, y sólo el 4,0% navegaba por la red. Expresado en números absolutos, esto significa que de los 8 millones de españoles que tienen entre 50 y 64 años sólo navegan por la red 1,1 millones, y que de los 7,8 millones que tienen más de 65 años sólo lo hacen unos 311.000.

Manuel Gimeno, director general de la Fundación Orange, declaraba en la presentación del informe e-España 2009, que el bajo número de usuarios de internet en España -en torno a los 19 millones- representa un

Mayores que han utilizado internet en los últimos 3 meses				
	Al menos 1 vez		Al menos una vez por semana	
	Total	%	Total	%
Total población	20.731.690	59,8	18.582.251	53,6
De 55 a 64	1.432.426	29,1	1.260.141	25,6
De 65 a 74	411.610	11,0	347.997	9,3
Fuente: INE. Uso de las TIC en el hogar 2009.				

handicap para la incorporación de nuestro país a la sociedad de la información, especialmente cuando se considera la baja penetración de internet entre los españoles de más de 50 años: de 15,8 millones sólo acceden a la red 1,4 millones: un 9,2%. Y este colectivo tan poco "navegante", representa un obstáculo para alcanzar cifras de penetración homologables a las de otros países de nuestro entorno y nivel de desarrollo.

Un estudio, realizado por el ONTSI y dado a conocer el pasado mes de junio, indagaba en las barreras al uso de internet por parte de los mayores, y esas estribaban, sobre todo, en la falta de equipamiento informático en el hogar (62,6%) y en las carencias de conocimientos informáticos (49,4%), si bien es verdad que para este grupo el convencimiento de que no necesitan conectarse -el 46,2%- es elocuente. Se abre así una oportunidad para acciones orientadas a romper esa inercia, tanto en el ámbito de la formación informática de estos colectivos como en las campañas de alfabetización digital.

La realidad de los datos no es, ni mucho menos, inmutable. De hecho existen algunos que permiten ver con optimismo la evolución del uso de las tecnologías por parte de los mayores. A comienzos del 2009, el 90,5% de los mayores de 16 años utilizaba el teléfono móvil; en los colectivos de 55 a 64 años y de 65 a 74 años lo hacía un 81,4% y un 64,8%, respectivamente. Y, aunque no son del todo comparables, el uso de los teléfonos móviles también exige una habilidad y disposición "tecnológicas".

En el mismo sentido, la consideración de cómo ha evolucionado el acceso a internet de los mayores también permite ser moderadamente

Evolución de los mayores que accedieron alguna vez a internet (%)				
	2006	2007	2008	2009
De 55 a 64	20,8	24,4	28,1	32,9
De 65 a 74	5,9	7,9	10,6	13,4

Fuente: INE. Uso de las TIC 2006 a 2009

optimista, ya que en el último cuatrienio el acceso a internet de las personas entre 55 y 64 años se ha incrementado en 12,1 puntos porcentuales, mientras que el de los que tienen entre 64 y 74 años lo ha hecho en 7,5 puntos. Estos crecimientos –lógicos si se considera que se parte de bases más pequeñas- contrastan de todas formas con la cierta estabilidad de la penetración entre los colectivos de menor edad. Y también es un hecho cierto, que la demografía juega a favor: cada vez habrá más mayores educados tecnológicamente.

Finalmente, y según datos del Estudio General de Medios, las personas mayores acceden una media de 129,2 minutos (141,6 minutos de media del conjunto de la población).

Cómo emplean internet los mayores

Los mayores presentan unos patrones de uso de internet similares a los del conjunto de la población, si bien con unos porcentajes de utilización inferiores en los casos de actividades marcadamente juveniles, como, por ejemplo, la descarga de música.

Ahora bien, según el barómetro del Centro de Investigaciones Sociológicas correspondiente a septiembre de 2009, el 88% de los internautas entre 55 y 64 años y el 82% de los de 65 años y más realizan búsquedas de información y documentación (el promedio nacional es del 91%), el 76% y el 62% usan el correo electrónico (el promedio es del 70%) y con porcentajes superiores al 30% se realizan actividades como gestiones bancarias, gestiones administrativas y navegación sin rumbo fijo.

Del mismo modo, los datos de la encuesta del Instituto Nacional de Estadística (INE) sobre el uso de las

Qué hacen los mayores internautas en la red (en %)		
	55-64	65 y +
Buscar información o documentación.	88,7	82,1
Enviar y recibir correo electrónico	76,3	61,5
Navegar por internet sin un objetivo concreto	47,4	53,8
Realizar gestiones con la Administración	34,0	33,3
Realizar gestiones bancarias	33,0	30,8
Comprar online productos y servicios	26,8	10,3
Participar en foros, chats, mensajería (Messenger)	22,7	25,6
Descargar de música, vídeos,	20,6	10,3
Participar en redes sociales (Facebook, Tuenti, Myspace)	11,3	10,3
Buscar empleo	10,3	2,6
Hacer llamadas telefónicas por internet	6,2	7,7
Mantener su blog o web, colgar fotos, vídeos	6,2	0,0

Fuente: CIS. Barómetro Septiembre 2009

tecnologías de la información en los hogares muestra como los colectivos de mayores interactúan con la administración (tanto en la búsqueda de información, como en la descarga de formularios o la presentación de los mismos) en porcentajes ligeramente inferiores a los de grupos de menor edad.

Por lo que se refiere a la realización de gestiones bancarias es importante señalar que algunos estudios (por ejemplo el del Observatorio Nacional de la Sociedad y las Tecnologías de la Información o el Estudio General de Medios) muestran como es mayor el porcentaje de mayores que realiza estas gestiones en la red –el 13% de quienes tienen más de 51 años, según la ONTSI, el 8,4% de los internautas entre 55 y 64 años, para el EGM- que el porcentaje de todos los que utilizan la red, lo que apuntaría a una mayor propensión a realizar estas actividades.

En el caso de las operaciones de comercio electrónico, un estudio del ONTSI hecho público a comienzos de noviembre de 2009 muestra que el porcentaje de internautas entre 50 y 64 años que compró por internet en el último año fue del 16,7% de los internautas de ese tramo de edad, 3 puntos porcentuales más que en 2007.

Se trata, además, del grupo de internautas que presenta un mayor gasto medio en sus compras por la red: 843,1 euros (677,2 euros en 2007), seguidos por los de 35 a 49 años: 689,7 euros (618,6 euros en 2007). Debe destacarse, sin embargo, que en el tramo de edad siguiente -65 años y más- el porcentaje de compradores y la compra media descienden sensiblemente: el 2,2% de los internautas de ese tramo y 354,9 euros, respectivamente. Según el mismo estudio, además, el citado tramo de 50 a 64 años es el que se muestra más satisfecho con las compras realizadas.

La encuesta del INE sobre utilización de las tecnologías de las comunicaciones refleja la evolución del uso del comercio electrónico por los mayores. Así en el tramo de 55 a 64 años, en 2004 sólo el 1,5% de los internautas de esa edad había comprado por la red, mientras que un lustro más tarde ya lo había hecho el 7,2%. Cabe reseñar, eso sí, que en el siguiente tramo de los mayores (65 a 74 años) la actividad de comercio electrónico cae al 1,7% de los internautas.

(*) Notése que las cifras y porcentajes no siempre coinciden de unos párrafos a otros. Ello es debido al uso de diversas fuentes –todas ellas acreditadas (Instituto Nacional de Estadística, Centro de Investigaciones Sociológicas, Observatorio Nacional de las Tecnologías y la Sociedad de la Información, Asociación para la Investigación de los Medios de Comunicación, etcétera)- que emplean parámetros y tramos de edad diferentes.

Madrid, noviembre de 2009.

Los Informes DigiMedios son elaborados por Luis Palacio, editor de www.digimedios.es.