

LA ÚLTIMA HISTORIA

Internet y los servicios 'online' pueden suponer para la generación de mayores una forma de integración social y un mayor nivel de envejecimiento activo. Según un estudio reciente de la Universidad de Sevilla, la edad ya no es impedimento

La brecha 'psico-digital'

El Correo SEVILLA

►Expertos del Instituto de Economía y Negocio de la Universidad de Sevilla (US) acaban de publicar un estudio sobre el uso de la banca online por personas mayores, del que se desprende que la brecha digital de estos usuarios, lejos de estar vinculada estrictamente a la edad, lo es más por características psicográficas, como la autoeficacia percibida, el nivel de ansiedad y la influencia de grupos sociales. Es lo que en otros estudios estos mismos autores denominaron la brecha psico-digital.

Así, según un comunicado, los investigadores afirmaron que los mayores de 60 años acceden a la banca virtual cuando perciben utilidad al usarla, aunque con ello asuman ciertos riesgos de falta de competencia, y valoran, también muy positivamente, la influencia que ejercen sobre ellos familiares de menor edad más habituados al uso de los servicios electrónicos.

Además, señalaron que Internet y los servicios como la banca online pueden suponer para la población mayor una forma de integración social y el logro de un mayor nivel de envejeci-



La US publica un estudio sobre el uso de banca 'online' en mayores de 60 años. / Universidad de Sevilla

miento activo, siempre que desde el diseño de estos servicios se logre superar ciertas barreras psicológicas y la persona mayor cuente con el apoyo de su entorno familiar de menor edad y con mayor capacitación digital.

Los servicios en línea pueden, de esta forma, suponer para la población de más edad «una manera de lograr una mayor comodi-

dad, independencia e inclusión en el entorno digital, todo ello en aras a favorecer el envejecimiento activo de este segmento poblacional».

Según explicó la Universidad de Sevilla, para este trabajo se ha contado con la participación de un total de 396 alumnos del Aula de la Experiencia de la US, adultos mayores de 60 años. La información fue extraída

mediante un cuestionario auto-administrado presencialmente en las aulas, que fue sometido a un pre-test con un grupo focal formado por los delegados y algunos voluntarios de los diferentes cursos del programa.

«Los usuarios más reticentes a usar los servicios bancarios por internet son aquellos en los que las Tecnologías de la Información y la Comunicación (TIC) no

forman parte de su rutina o bien se sienten incapaces de usarlas. Esto provoca que se encuentren más inseguros y opten por seguir desplazándose a las sucursales en las que encuentran el apoyo necesario del personal de oficina», señaló el profesor de la Universidad de Sevilla, Ángel F. Villarejo-Ramos.

A pesar de que los adultos mayores son un segmento de mercado relevante debido a su continuo crecimiento, el aumento de la esperanza de vida y su ma-

No hacer uso de las tecnologías por miedo es contraproducente

yor capacidad económica, «en muchos casos las entidades bancarias no han hecho demasiado por su parte para acercar la banca online y las dificultades que su aceptación y uso conllevan entre los clientes de mayor edad».

«Los bancos deberían demostrar que los servicios de la banca online son útiles en su vida diaria y comunicarlo. El diseño de una interfaz amigable y accesible de su plataforma de banca online da como resultado la prueba del servicio electrónico; con el uso de otros usuarios mayores se logra una experiencia que será compartida con otros; y con un diseño interactivo y usable se facilita el aprendizaje y se busca la aparición de estados afectivos favorables que hagan que el mayor anteponga los factores positivos a los negativos en el uso de la banca online», añadió el profesor Villarejo. ■