





# Usos y gratificaciones de los ordenadores en personas mayores en Sudáfrica

## Uses and Gratifications of Computers in South African Elderly People

-  Dra. Tanja Bosch es Profesora Titular en el Departamento de Cine y Medios en la Universidad de Ciudad del Cabo (Sudáfrica) (tanja.bosch@uct.ac.za) (<http://orcid.org/0000-0002-8093-1969>).
-  Bronwyn Currin es Estudiante de Humanidades en el Departamento de Cine y Medios en la Universidad de Ciudad del Cabo (Sudáfrica) (crrbro006@uct.ac.za) (<http://orcid.org/0000-0001-7689-4854>).

### RESUMEN

A partir de entrevistas en profundidad, realizadas en un hogar de la tercera edad en Ciudad del Cabo (Sudáfrica), este estudio analiza los principales usos y gratificaciones que reciben las personas mayores en interacción con los ordenadores. En África, mientras el énfasis investigador se ha puesto en los últimos años en la salud de los mayores, especialmente en cuanto al SIDA, existe muy poca investigación sobre el uso de los mayores en cuanto a nuevas tecnologías, ya que la investigación en relación con las mismas se ha centrado principalmente en la juventud. En este estudio se halló que los participantes utilizan el correo electrónico y las redes sociales para mantener el contacto con familiares y amigos y a veces incluso con su vecindario. Además, mantener el contacto suponía no solo comunicación, sino también observación de actividades, como noticias, fotografías y conversaciones. En el contexto de los usos y gratificaciones, el trabajo ha evidenciado que los participantes se sentían conectados con la sociedad, tanto por su comunicación como por la observación de las personas, y por mantenerse informados de las noticias y los temas de interés actuales. Mediante el uso de Internet, las personas de edad avanzada se comunicaban mucho más de lo que antes se habrían comunicado con otras personas. Algunos de los participantes se sentían menos aislados y solos, debido a su uso del ordenador. Sin embargo, se demostró también que el uso de los ordenadores no obstaculizó los contactos interpersonales tradicionales.

### ABSTRACT

Drawing on in-depth interviews conducted with residents at an old-aged home in Cape Town, South Africa, this study examines the main uses and gratifications elderly people get from computers. While the research focus in Africa has been on the health of elderly people, particularly with respect to HIV/AIDS, there is little research into their adoption of new technologies, as the research focus with respect to that topic has been primarily on youth. This study found that the participants use email and social media to maintain contact with family and friends outside of, and sometimes even within the neighborhood. Furthermore, keeping in contact involved not only communication, but also observation of activities – like news, photographs and discussions. Using a uses and gratifications framework, this study found that participants felt connected with society both through their communication with and observation of people, and through keeping themselves informed about news and current interest topics. By using the Internet the elderly people communicated with more people than they had before. Some of the participants felt less isolated and lonely because of their computer use. Nevertheless, use of computers did not weaken their interpersonal contact outside of computer use.

### PALABRAS CLAVE | KEYWORDS

Usos y gratificaciones, mayores, destreza informática, redes sociales, medios, Internet.  
Uses and gratifications, older adults, computer use, social networking sites, social media, Internet.

## 1. Introducción

Gilly y Zeithaml (1985) afirmaron que «el interés por las personas mayores [había] florecido en los últimos diez años debido a que este segmento demográfico –definido como adultos de 65 años de edad y mayores– [había] crecido en tamaño y poder adquisitivo» (353). El interés al que hacían referencia había sido en su mayor parte estudios de mercado sobre consumidores en los EEUU, y exploraban si los mayores estaban usando las nuevas tecnologías relacionadas con el consumo. Los resultados mostraron que las personas mayores tenían opiniones negativas de las innovaciones y no tenían prisa por adoptarlas. Tampoco eran tan conscientes de las nuevas tecnologías como las personas más jóvenes. La investigación utilizó estos resultados para hacer recomendaciones para que las nuevas tecnologías y las fuentes de información fueran más accesibles y útiles para los mayores.

Durante la década de 1990 el enfoque se hizo más específico, apareció la investigación de recomendaciones para hacer que los ordenadores fueran más accesibles y útiles para las personas mayores. Esta línea de investigación se situó principalmente en el campo de la gerontología educativa en los EEUU. El grupo de edad de mayores estaba creciendo en tamaño, siendo el grupo de mayores de 75 años el grupo de crecimiento más rápido en los EEUU (Lawhon & Ennis, 1996). Las tendencias durante el período previo a 1985 sugerían que los mayores eran reacios e incapaces de usar las nuevas innovaciones, como los ordenadores. Se predijo que el analfabetismo informático entre los mayores podría aumentar a medida que aumentara el tamaño del grupo de edad (Baldi, 1997; Morgan, 1994). Como resultado de ello, la recomendación general que surgió de la investigación en la década de 1990 fue la de cursos de formación en informática para mayores. Se encontró que veían este tipo de cursos como algo positivo, y creían en los beneficios del uso del ordenador sugeridos (Morgan, 1994). La conclusión fue que los resultados de investigaciones previas relacionadas con el uso de nuevas tecnologías por parte de mayores no se podían aplicar al uso de los ordenadores por parte de estos, especialmente cuando se ofrecían a los mayores cursos de formación en informática específicos para las necesidades de su grupo de edad. También se hicieron recomendaciones para adaptar los diseños de interfaces de software para satisfacer las necesidades de los mayores (Hutchison & Eastman, 1997).

Al entrar en el nuevo milenio, Internet –como el medio de comunicación más reciente– todavía ocupaba, junto con los ordenadores, un volumen de investi-

gación significativo (Ruggiero, 2000). Mientras se avanzaba para descubrir la mejor manera de adaptar la formación en informática e Internet a las necesidades de los usuarios, se reconoció que una mejor comprensión de estas necesidades aclararía por qué los diferentes usuarios mostraban, tras su experiencia con ordenadores, diversos grados de satisfacción (Papacharissi, & Rubin, 2000). En consecuencia, los estudios de usos y gratificaciones aparecían a menudo en las investigaciones sobre el consumo de los medios por parte de los mayores. Mellor, Firth y Moore (2008), llevaron a cabo una investigación cuantitativa y cualitativa en Australia para investigar si el uso de los ordenadores e Internet podrían disminuir los niveles de aislamiento social de los mayores. Sin embargo, los resultados fueron mixtos, con encuestas que mostraban que el bienestar general no había mejorado significativamente, pero los mayores afirmaban en las entrevistas que sí se beneficiaban del uso de los ordenadores e Internet. En otro estudio realizado en Australia en 2008, la investigación cuantitativa mostró que aparecía una reducción de sentimientos de soledad cuando utilizaban Internet para la comunicación, pero no cuando lo usaban para hacer nuevos contactos sociales (Sum, Mathews, Hughes & Campbell, 2008).

Más recientemente, un estudio de usos y gratificaciones en los Estados Unidos se centró en las redes sociales en las que participaban mayores en línea. Este estudio ha demostrado que «cerca del 51% de todos los estadounidenses entre 50 y 64 años de edad y el 33% de los mayores de 65 años tenían una cuenta en Facebook, aunque muchos menos [eran] usuarios diarios regulares» (Ancu, 2012: 1). En 2013, la investigación de Lelkes en Europa produjo resultados similares a los de Mellor y otros (2008) en Australia. Encontró que los mayores que utilizaban Internet afirmaban que su bienestar aumentaba. También encontró que cuanto más usaban Internet, menos experimentaban aislamiento social fuera del uso de la Red.

En resumen, la investigación en los últimos cuarenta años más o menos ha identificado varias razones por las cuales los mayores utilizan los medios para la información, el entretenimiento y la utilidad social, incluyendo esta la comunicación social con los demás en la sociedad y los nuevos contactos sociales. La investigación también ha explorado cómo estos usos han afectado a la sensación de soledad respecto de la comunidad entre los mayores, cómo los usos han afectado a su participación social –la interacción en redes frente al aislamiento–, cómo se sienten al respecto, y cómo se sienten con respecto a su bienestar. La investigación que se relata en este análisis se llevó a cabo en

los EEUU, Australia y Europa, y muestra un movimiento desde lo general (las nuevas tecnologías y las innovaciones) hacia lo más específico (los ordenadores, Internet, y después Facebook).

Ya que la esperanza de vida en Sudáfrica es menor que en los EEUU o Europa, no ha habido aquí las mismas tendencias en la investigación en torno al grupo de edad de mayores. Además, el clima económico de Sudáfrica difiere del de los EEUU, Australia o Europa provocando diferencias en el uso de los ordenadores por parte de las distintas poblaciones. El estudio sobre usos y gratificaciones del ordenador, por parte de los mayores en Sudáfrica, por lo tanto, aporta nuevas contribuciones a investigaciones existentes.

Sudáfrica ocupa el 5º lugar en África en cuanto al uso de Internet, con solo 2,2 de cada 100 personas conectadas a servicios de banda ancha, pero las suscripciones de banda ancha móvil están creciendo a un ritmo del 30% anual<sup>1</sup>.

A pesar de la brecha digital, el acceso a Internet en Sudáfrica está creciendo, con el 40,9% de los hogares sudafricanos conectados a Internet en casa o en otro lugar en 2013 (Statistics South Africa, 2013). La expansión de Internet móvil ha supuesto que más personas utilicen sus teléfonos móviles para navegar por Internet, y como resultado las redes sociales como Facebook y Twitter gozan de una gran popularidad (Donner & Gitau, 2009).

## 2. Planteamiento del problema

La investigación sobre el uso de los medios entre las personas de edad avanzada (65 años y mayores) se desarrolló porque demográficamente ha crecido en tamaño y poder adquisitivo (Gilly & Zeithaml, 1985). En Sudáfrica, la población de mayor edad ha tenido que adaptarse a una sociedad cambiante, como resultado de cambios políticos y la dinámica de la sociedad relacionada con la migración de los jóvenes a las ciudades en busca de trabajo (Bohman & al., 2007). Aunque el enfoque de la investigación en África se ha centrado en la salud de las personas mayores, en especial con respecto al VIH/SIDA, ha habido poca inves-

tigación sobre su adopción de nuevas tecnologías, ya que la investigación en este campo se ha focalizado sobre todo en la juventud. Los ancianos son un sector importante de la sociedad y es importante estudiar su uso de los medios de comunicación, especialmente porque puede tener implicaciones para la comunicación intergeneracional.

A partir de entrevistas realizadas a residentes de un hogar de la tercera edad en Ciudad del Cabo (Sudáfrica), este estudio examina los principales usos y gra-

**La investigación en los últimos cuarenta años más o menos ha identificado varias razones por las cuales los mayores utilizan los medios para la información, el entretenimiento y la utilidad social, incluyendo esta la comunicación social con los demás en la sociedad y los nuevos contactos sociales. La investigación también ha explorado cómo estos usos han afectado a la sensación de soledad respecto de la comunidad entre los mayores, cómo los usos han afectado a su participación social –la interacción en redes frente al aislamiento–, cómo se sienten al respecto, y cómo se sienten con respecto a su bienestar.**

tificaciones que reciben personas mayores de los ordenadores. En primer lugar, el estudio planteó la pregunta: ¿por qué usan ordenadores? Esto exploraba si usaban los ordenadores para enviar mensajes de correo electrónico o recibir mails de familiares, amigos y colegas, o para suscripciones, para jugar a juegos, buscar información a través de buscadores, ver o escuchar otros medios de comunicación, participar en los medios de comunicación social, o para cualquier otro tipo de uso. En segundo lugar, el estudio planteaba la pregunta: ¿cuáles son los efectos de tales usos sobre las personas mayores? Es decir, si las ventajas incluían el refuerzo del contacto con los demás en la sociedad, ya fuera solamente a través del ordenador o fuera del uso del ordenador también, o la debilitación del contacto con los demás en la sociedad fuera del uso del ordenador, o un mayor o menor sentido de afiliación con los demás en la sociedad, o el alivio del aburrimiento,

o más o menos sentimientos de soledad, o cualquier otra cosa.

El presente estudio pone de relieve cómo el uso de los ordenadores afecta a las conexiones sociales de las personas de edad avanzada. El impacto de Internet sobre las relaciones sociales se investiga poco. Algunas investigaciones concluyen que Internet refuerza el contacto interpersonal y otras concluyen lo contrario (Hogeboom, McDermott, Perrin, Osman & Bell-Ellison, 2010). En 2012 las estadísticas mostraron que el grupo de edad de crecimiento más rápido en el uso de las redes sociales (como Facebook) era el de los mayores

**El presente estudio pone de relieve cómo el uso de los ordenadores afecta a las conexiones sociales de las personas de edad avanzada. El impacto de Internet sobre las relaciones sociales se investiga poco, algunas investigaciones concluyen que Internet refuerza el contacto interpersonal y otras concluyen lo contrario.**

(Ancu, 2012). Por lo tanto, el estudio sobre cómo los ancianos utilizan los ordenadores y cómo se ven por consiguiente afectados es importante, especialmente en el contexto africano, donde la atención se ha centrado principalmente en la adopción de nuevas tecnologías y medios de comunicación social por parte de la juventud.

Por otra parte, un enfoque de usos y gratificaciones en este estudio es apropiado ya que el propósito es entender por qué y cómo los mayores buscan medios específicos para satisfacer necesidades específicas. Según la investigación de Katz, Blumler y Gurevitch (1973-74), en este área, el público es activo y busca cinco usos potenciales de los medios de comunicación: información, identificarse con personajes de los medios de comunicación, entretenimiento simple, mejorar la interacción social o escapar del estrés de la rutina diaria. El enfoque de usos y gratificaciones es un enfoque teórico que trata de comprender por qué y cómo la gente elige medios específicos para satisfacer necesidades específicas. La aparición de la comunicación mediada por ordenador reavivó el enfoque de usos y gratificaciones (Ruggiero, 2000), que ve el pú-

blico como activo a pesar de no explorar el contenido de los medios y de no tener en cuenta el contexto sociocultural.

### 3. Metodología

La metodología de este artículo de investigación consistió en entrevistas en profundidad, centrándose en un número limitado de participantes. Teniendo en cuenta que el paradigma interpretativo es lo que subyace a este estudio, el mejor enfoque era un diseño de investigación cualitativa. El paradigma interpretativo tiene que ver con la conducta cotidiana de las personas en la interpretación de acontecimientos y la creación de significado (Wimmer & Dominick, 2006). Del mismo modo, la investigación cualitativa se lleva a cabo para «describir momentos y significados habituales y problemáticos en las vidas de los individuos» (Denzin & Lincoln, 1994: 2).

Este estudio partió de la idea de que los mayores utilizan los ordenadores por razones particulares, y se guió también por la idea de que estos obtienen gratificaciones específicas por el uso del ordenador. El paradigma interpretativo subyacente al enfoque cualitativo de este

estudio es lógico debido a que el uso de los ordenadores es un comportamiento habitual diario de los individuos –en este estudio, por parte de los mayores– en respuesta a los problemas de inactividad social, aburrimiento, soledad o cualquier otra cosa; y las gratificaciones del uso del ordenador son significados creados por estas personas al interpretar los efectos de su uso del ordenador.

Se eligieron las entrevistas en profundidad como metodología porque los participantes podían ser observados y podrían recolectarse de ellos informaciones detalladas, tales como sus pensamientos más profundos y los significados detrás de sus palabras. Según Denzin y Lincoln (1994: 361), «la entrevista es una de las formas más comunes y más poderosas que utilizamos para intentar entender a nuestros semejantes». Los participantes procedían del grupo de residentes de «The Glen Retirement Hotel» (seudónimo). Se trata de un hotel en Ciudad del Cabo que se convirtió en 2012 en un hogar de la tercera edad. Sus zonas comunales eran un comedor, un salón, una terraza acristalada, el bar y sala de lectura y, más significativamente para este estudio, una zona de ordenadores con dos

equipos informáticos. Además, había conexión wifi en el área de informática, el salón y el bar y sala de lectura. «The Glen» está a poca distancia de una playa y otros lugares sociales, y se encuentra en un lugar socioeconómicamente acomodado; se dio por hecho que la muestra incluiría mayores adinerados que utilizan Internet para comunicarse con sus familiares más allá del vecindario. Por otra parte, las entrevistas incluían preguntas sobre las redes sociales a través de Internet en comparación con la interacción social en las zonas comunales de «The Glen» (sin el uso de Internet) y los locales sociales del barrio.

Fueron invitados a apuntarse para la entrevista los residentes de 65 años o mayores que utilizaban ordenadores y cuyo primer idioma es el inglés. Seis de los 25 residentes de «The Glen» cumplían los requisitos de edad –tenían todos 73 años o más– y utilizaban los ordenadores o Internet en la residencia. En las investigaciones mostradas en la presentación de este artículo, la investigación cualitativa más significativa la realizaron Mellor, Firth y Moore (2008) con 20 participantes a lo largo de 12 meses. Los datos para este estudio se recolectaron a lo largo de una semana –en las horas ofrecidas por «The Glen»– y fueron entrevistados seis residentes. Como resultado, las conclusiones extraídas de esta muestra sirven solo para los fines de este estudio, y no se pueden generalizar.

Ya que esta investigación se realizaba con sujetos humanos como fuentes de datos, basándonos en el Código para la Investigación con la participación de sujetos de la Universidad de Ciudad del Cabo (UCT), se obtuvo el consentimiento informado de los sujetos de la investigación en este estudio, ofreciendo privacidad y confidencialidad a los participantes que deseaban permanecer en el anonimato (no se ha incluido información que revele las identidades de los participantes en este artículo). Las entrevistas se llevaron a cabo en un lugar neutral en «The Glen» donde el ruido no interferiría negativamente con la calidad de las grabaciones. Como consideración ética, se les pidió permiso a los participantes para grabar las entrevistas después de establecer primero una buena relación con ellos. Las preguntas preestablecidas de la entrevista eran al principio generales, y progresaban hacia preguntas más específicas y, posiblemente, menos cómodas de responder para los participantes. Se ejerció discreción con respecto a cuánto se les permitía a los participantes desviarse del tema antes de traerlos de vuelta al objetivo de las entrevistas. Se controló el tiempo para que los participantes no se aburrieran ni se cansaran. Ninguna entrevista duró más de 45 minutos. Se recogieron datos, no solamente en grabaciones, sino

también en notas de observación realizadas durante las entrevistas y visitas a The Glen.

Estos datos fueron analizados mediante un análisis temático, tal como describen Braun y Clarke (2006). Las notas de observación ayudaron en la selección de los extractos que serían transcritos de cada entrevista grabada. Los extractos seleccionados fueron los que se referían a las preguntas de la entrevista, tanto preguntas preestablecidas como preguntas de seguimiento espontáneas. Se escribieron los códigos iniciales en la transcripción. Estos son los puntos clave identificados. Ya que el marco teórico de este estudio es de usos y gratificaciones, los códigos iniciales que se identificaron estaban relacionados con por qué el participante utiliza ordenadores y cómo el participante se ve afectado por ese uso del ordenador. A continuación, se agruparon los códigos iniciales por temas. Después de eso, los temas y subtemas finales fueron ordenados y consolidados y fueron aquellos que surgieron a través de, no dentro de, las entrevistas. Estos tenían que ver con las redes sociales a través de Internet, y la interacción social sin el uso de Internet, y cómo uno afectaba al otro.

Es una limitación de esta metodología el hecho de que las conclusiones extraídas en el artículo de investigación no puedan ser generalizadas. Sin embargo, una ventaja de las entrevistas en profundidad como opción metodológica es que los tiempos de recolección de datos fueron libres y sin interrupciones. La ventaja del enfoque cualitativo de este estudio es que respalda una tendencia reciente en la investigación de usos y gratificaciones consistente en analizar la experiencia subjetiva del uso de los nuevos medios, especialmente para ver «la medida en que estos medios de comunicación... crean dependencia o sustituyen a otras formas de comunicación humana» (Sherry & Boyan, 2008: 5242).

#### 4. Resultados y discusión

a) Uso de los ordenadores. Los tres participantes mayores (entre 80 y 90 años) eran los usuarios más regulares. Uno de ellos tenía un ordenador Macintosh y su propia conexión a Internet en su habitación, y la utilizaba cada noche. Otra también tenía su propio ordenador en su habitación con Internet, y lo utilizaba todas las noches. La tercera usaba su ordenador portátil en el área de informática de «The Glen» dos o tres veces al día durante diferentes períodos de tiempo, según lo que tenía en el correo electrónico y Facebook. De los tres participantes más jóvenes, en torno a los 70 años, solo uno utilizaba el ordenador regularmente: un par de veces a la semana, por lo general pa-

ra llamar por Skype el domingo por la tarde. Los otros dos manifestaban intención de usar el ordenador para enviar correos electrónicos con más frecuencia.

Los seis participantes utilizaban el correo electrónico sobre todo para la correspondencia con la familia y amigos. Uno de ellos solía escribirse con colegas, pero no lo había hecho desde que se había jubilado; quería empezar a utilizar los ordenadores de «The Glen» para escribirle a su hijo que vivía a 50 kilómetros, un primo de Canadá y sus nietas que vivían en Gauteng. Otra de las participantes solo había empezado a usar ordenadores hacía tres meses y solamente había enviado unos correos electrónicos en su vida a su hijo, que vive en una isla de España. Estos dos participantes eran de los más jóvenes de los seis participantes. Uno de los participantes mayores estaba suscrito a los boletines por correo electrónico del club de yates.

Solo la mitad de los participantes utilizaba los ordenadores para jugar a juegos de cartas. Uno de ellos también jugaba a Scrabble, una aplicación en Facebook y decía que «es una maravilla porque puedes tomarte todo el tiempo que quieras. Y puedes meter palabras y puedes sacarlas y te puedes tomar todo el día. [Mi amiga] tiene su portátil en casa y ella juega y cuando ha jugado, me toca mi turno» (entrevista, 9 de mayo de 2014).

Fijarse un ritmo propio en el uso de los medios de comunicación es una preferencia que surgió antes de 1985 en la investigación de las fuentes de información sobre las nuevas tecnologías para los mayores. Debido a esta preferencia, mientras que la principal fuente de información acerca de tecnologías para la gente más joven era la televisión (un medio que presenta información a un ritmo establecido externamente), la principal fuente de información eran los periódicos, que se pueden leer a un ritmo autocontrolado (Gilly & Zeithaml, 1985). Uno de los participantes que no jugaba a juegos de ordenador indicó que le resultaba demasiado difícil controlar el ratón. Otro expresó que los juegos eran una pérdida de tiempo.

Los tres participantes mayores utilizaban Google para buscar información. Uno de ellos también hacía todas sus transacciones bancarias en línea, pero expresó su preocupación por la seguridad, razón que dio otro participante para no utilizar la banca en línea. Uno de los tres participantes más jóvenes quería empezar a utilizar los ordenadores de «The Glen» para usar Internet con el fin de ampliar su conocimiento general. Solo uno de los participantes reproducía DVD y escuchaba música en el ordenador. Aseguraba que tenía una biblioteca musical de 10.000 canciones.

También utilizaba una aplicación llamada Desktop Lyrics que hace que aparezcan las letras de las canciones en la pantalla del ordenador al reproducirlas. Además, utilizaba el ordenador para escribir e imprimir cartas a los medios de comunicación, leer periódicos en línea, hacer carteles para el tablón de anuncios de «The Glen», y escanear fotografías para guardarlas, y a veces para crear presentaciones de diapositivas. Otra de las participantes guardaba fotografías de su familia en su ordenador portátil. Una tercera participante, aunque enviaba correos electrónicos a algunas personas, también utilizaba el ordenador para escribir e imprimir cartas para enviarle a una amiga.

Con respecto a los medios sociales, eran los tres participantes mayores los que utilizaban Facebook. Dos de ellos plantearon el tema de Twitter sin haberles preguntado al respecto en la entrevista; uno dijo que lo utilizaba y la otra dijo que ella no hacía uso de Twitter porque no sabía usarlo. La mitad de los seis participantes usaban Skype y un cuarto quería empezar a usar Skype. El participante que usaba un Macintosh dijo que pertenecía a tres grupos de usuarios de Mac. La investigación ha demostrado que las personas mayores se beneficiarían del uso de los ordenadores, no solo para obtener información, sino también para el entretenimiento, la utilidad social, y funciones diarias o de negocios (Lawhon & Ennis, 1996). La teoría de usos y gratificaciones que enmarca este estudio sostiene que «los miembros del público, de forma activa, [seleccionan] productos mediáticos para satisfacer una variedad de necesidades: información nueva, entretenimiento, noticias, relajación, y más» (Melkote, 2002: 427).

b) Gratificación de entretenimiento y relajación. La gratificación por utilizar ordenadores para el entretenimiento o la relajación no era muy frecuente en las entrevistas. Sin embargo, uno de los efectos de este uso era aliviar el aburrimiento. Una participante dijo: «Si no voy a salir, vengo abajo por la mañana y uso [el ordenador], y luego bajo de nuevo por la tarde, supongo: en total, dos o tres veces al día, si es que no salgo a ninguna parte» (entrevista, 9 de mayo de 2014). El énfasis de esta participante en que utilizaba el ordenador solo si no iba a salir sugiere que su uso del ordenador era para entretenerse y aliviar el aburrimiento en «The Glen».

Otro participante dijo que jugaba al Solitario en el ordenador cada vez que lo ponían en espera en una llamada a algún proveedor de servicios. Si bien esta situación particular no puede ser algo que sucediera muy a menudo, este mismo participante explicó que utilizaba el equipo para mantenerse mentalmente acti-



vo. Por ejemplo, la escritura había sido parte de su profesión, por lo que después de jubilarse decidió que iba a escribir cartas a los medios de comunicación y utilizar el diccionario y el tesauro en su ordenador para mantener la calidad de su uso del lenguaje.

c) Gratificaciones de información y utilidad social. Al pasar la mitad de las entrevistas, se puso de manifiesto que los mayores obtienen gratificación por usar los ordenadores para obtener información. Dos de los participantes mayores dijeron que durante las conversaciones hacían notas mentales de cosas sobre las que querían saber más, y luego las buscaban en Google cuando estaban frente al ordenador. Según Chandler y Munday (2011), «el uso de los medios de comunicación como moneda conversacional» es un ejemplo del uso como utilidad social porque incrementa «el contacto con los demás» y se deriva «de la necesidad de afiliación de los individuos» (399). Por lo tanto, estos dos participantes obtuvieron tanto gratificaciones de la información como de la utilidad social de buscar información en Google como «moneda conversacional».

Estos mismos participantes también afirmaron leer las noticias on-line. Uno de ellos tenía una discapacidad auditiva y utilizaba Google para complementar información de canciones (como las letras) y películas (como la trama revelada en el diálogo). Según los mayores, la información en línea era conveniente, y les ayudaba a «hacer un seguimiento de las cosas» y apreciarlas más. Uno de los participantes que quería utilizar el ordenador para enviar correos electrónicos con más frecuencia también quería empezar a usar los ordenadores para obtener información: el correo electrónico y la información eran los únicos usos del ordenador que eran importantes para él.

En general, la mayor gratificación que obtenían los mayores de los ordenadores era la del uso como utilidad social. El correo electrónico y Skype los utilizaban para comunicarse con sus familiares y amigos que estaban tanto cerca como lejos. Se prefería el correo electrónico al SMS ya que se puede decir más, se prefería también a las cartas escritas a mano porque se podía decir menos, y se prefería también a las llamadas telefónicas porque era más barato. A los tres participantes

que usaban Skype les resultaba fácil, pero no estaban del todo satisfechos: la razón más común era la inquietud de ver a la otra persona y ser vistos.

La utilidad social, a través de Facebook, era más de observación que de comunicación. El estudio sobre usos y gratificaciones en EEUU encontró que la mayoría de los mayores no usan Facebook para la comunicación, sino más bien como entretenimiento; sin embargo, esto era todavía un uso de utilidad social ya que incluía la observación de la actividad de sus amigos en Facebook (Ancu, 2012). Los mayores en este estudio obtenían gratificación al ver noticias publicadas en páginas de Facebook, y aún más al ver las fotogra-

**En general, la mayor gratificación que obtenían los mayores de los ordenadores era la del uso como utilidad social. El correo electrónico y Skype los utilizaban para comunicarse con sus familiares y amigos que estaban tanto cerca como lejos. Se prefería el correo electrónico al SMS ya que se puede decir más, se prefería también a las cartas escritas a mano porque se podía decir menos, y se prefería también a las llamadas telefónicas porque era más barato.**

fías publicadas por su familia. Algunos mensajes provocaban una respuesta y comunicación breve con amigos de Facebook, pero el efecto más significativo del uso de Facebook sobre los participantes parecía ser un sentido de afiliación con la familia al seguir sus vidas a través de las fotografías. Otros ejemplos de uso del ordenador que afectaban a las personas mayores con mayor sentido de comunidad en la sociedad, eran los boletines del club de yates que recibía uno de los participantes por correo electrónico, y los foros de debate que seguía otro participante dentro de los grupos de usuarios de Mac del que formaba parte.

Se hace evidente que el sentido de pertenencia o de comunidad está vinculado al sentido de «hacer un seguimiento de las cosas», algo que les proporcionaba la obtención de información a través de Internet. Al igual que con la «moneda conversacional», esto revela una relación entre los usos de información y de utilidad social de los ordenadores. La idea ha sido confir-

mada a través de una encuesta de 2009 que encontró que los mayores en Australia que utilizaban Internet para la comunicación, así como los que lo usaban para obtener información, acusaban un mayor sentido de comunidad (Suma & al., 2009). La idea se ve respaldada por los hallazgos de este estudio de que los tres participantes que utilizaban Google para encontrar información eran también los tres participantes que usaban Facebook. Y dos de ellos eran también miembros, respectivamente, del club de yates y los grupos de usuarios de Mac.

mejor gracias a los ordenadores. Sería bueno de todos modos porque me mantengo ocupado, pero cuando no lo tengo me siento bastante despojado» (entrevista, 9 de mayo de 2014).

d) La interacción en redes sociales con y sin Internet. Un investigador de usos y gratificaciones de los años 80 y 90, Rubin (Sherry & Boyan, 2008: 5.239) señala que «el uso de los medios es solo una de las muchas alternativas que tiene la gente; por tanto, los medios compiten con otros tipos de comunicación para satisfacer de la mejor forma las necesidades y motivos».

Los mayores en este estudio se ponían en contacto con otros en la sociedad a través de correo electrónico. Todos ellos escribían por correo electrónico a personas que vivían en diferentes ciudades o países, mientras que la mitad de ellos también les escribía por correo electrónico a personas que vivían cerca, gente con la que también tenían contacto en persona de vez en cuando. Describían la interacción en redes sociales a través de Internet como no invasiva. Un participante veía esto de manera positiva, señalando que «Yo prefiero comunicarme con mi hijo por correo electrónico porque él tiene su vida; tiene

**Los participantes utilizaban juegos y otros medios en los equipos para su entretenimiento y para aliviar el aburrimiento, pero estos no eran los principales usos y gratificaciones en los hallazgos. Investigaciones futuras podrían comparar el uso de los ordenadores por parte de diferentes grupos de edad dentro del grupo de edad de mayores, ya que en este estudio los participantes mayores obtenían más usos y gratificaciones de los ordenadores que los participantes más jóvenes.**

Estos mismos tres participantes del estudio eran los que usaban ordenadores con más regularidad. Uno de ellos explicó su uso regular del ordenador: «Mi esposa estuvo enferma durante 10 años y yo la cuidé los últimos cuatro años de su vida porque estaba inmóvil. Y al estar metido en casa, y no poder salir muy a menudo, [usar el ordenador] era mi único desahogo, para mantenerme en contacto con lo que estaba pasando en el resto del mundo. Así que eso creó un hábito, esa es la manera en que me mantengo interesado. Y así ha seguido» (entrevista, 9 de mayo de 2014). Esto ilustra el punto en que los participantes que usaban los ordenadores para obtener información y por utilidad social experimentaron una reducción en los sentimientos de soledad y menores niveles de aislamiento social.

Otro de los tres participantes en cuestión afirmó: «Estoy muy entusiasmado con los ordenadores. Mi vida no sería la misma sin un ordenador. Estaría totalmente aislado de mi familia. O sea, ¿con qué frecuencia suele llamarte la gente, no? Mi vida es un 100%

su familia y no quiero interferir, por lo que es más fácil comunicarme por correo electrónico» (entrevista, 9 de mayo de 2014). Para otra participante, no invasiva significaba distante y ella prefería la comunicación cara a cara. Un tercer participante decía que aunque los correos electrónicos podían percibirse como poco naturales, por lo menos eran precisos. Ya fueran vistos de manera positiva o negativa, la mitad de los participantes reconocieron que la interacción en redes sociales a través de Internet había aumentado su contacto con algunas personas.

Los mayores no dependían de las redes sociales a través de Internet hasta el punto de que las sustitúan por otras formas de comunicación humana. Los participantes hacían llamadas telefónicas a diferentes personas. Había contacto interpersonal en las zonas comunales de «The Glen»; y cuatro de los participantes se mostraron muy motivados para salir a menudo y conectar con otra gente en lugares sociales locales. Dos de los participantes todavía escribían cartas a ami-



gos que no usaban ordenadores. A pesar de que a veces era más conveniente para algunos participantes encontrar información en línea que fuera de «The Glen», su contacto con otras personas en la sociedad fuera del uso del ordenador no se vio debilitado. Solo una de las participantes evitaba la compañía de mucha gente, diciendo que ella era una persona particular y que su marido estaba perdiendo la memoria y no le gustaba el ruido a su alrededor.

Los mayores eran discretos con respecto a su uso del ordenador. El área de informática de «The Glen» la usaba por lo general solo una persona a la vez y los participantes no solían hablar con otras personas acerca de su uso de los ordenadores. Había dos excepciones. En primer lugar, había dos participantes que de vez en cuando intentaban conseguir que sus maridos se interesaran en lo que estaban haciendo en el ordenador. En segundo lugar, cinco de los seis participantes recibían de vez en cuando ayuda con el uso de los ordenadores.

En la década de 1990, las investigaciones mostraron que los mayores se sentían más familiarizados con los ordenadores después de hacer cursos de informática, y por lo tanto se sentían más seguros, tanto con respecto al uso del ordenador como en cuanto a su lugar como mayores en una sociedad tecnológica (Morgan, 1994). Una de las participantes en este estudio apoyó estos hallazgos al hablar de la ayuda que recibía, y que transmitía a otros, con el uso de los ordenadores en «The Glen»: «Estaban muy ansiosos por que la gente aprendiera. ¿Por qué no? No es difícil. Ahora llamo por Skype a mi hermano. Yo solía ponerme en contacto con él por teléfono, por carta a la antigua usanza. El Skype está bien. Es agradable poder verlos y charlar con ellos. Hay una señora aquí cuyo hijo está en una isla cerca de la costa de España, así que a veces la ayudo a conectarse a través de Skype, aunque no es que yo sea una experta» (entrevista, 9 de mayo de 2014).

Además, aunque los participantes no solían hablar con otras personas acerca de su uso de los ordenadores en concreto, había dos participantes para quienes el uso de los ordenadores reforzaba su contacto con otras personas en la sociedad, fuera del uso del ordenador. Del mismo modo, en Japón, Kanayama (2003) encontró que las personas mayores están formando parte de comunidades virtuales, aumentando así la conexión social con otros al compartir historias y recuerdos en línea. La participante que jugaba al Scrabble con una amiga a través de Facebook también escribía por correo electrónico a esta amiga y se reunían en el club de yates todos los viernes, donde algunos de sus

temas de conversación provendrían de su partida de Scrabble o de los correos electrónicos. Y un participante al que le gustaba ayudar a las personas necesitadas ofrecía asesoramiento en persona a estos individuos y después mantenía contacto con ellos por correo electrónico.

Las investigaciones realizadas en los EEUU en 2010 exploraban cuantitativamente las correlaciones entre el uso de Internet por parte de los mayores y su interacción social fuera del uso de Internet, y se añadieron «al cuerpo de investigaciones que [sugería] que el uso del Internet [podía] fortalecer las redes sociales» (Hogeboom & al., 2010: 93). Los dos ejemplos de este estudio de participantes cuyo uso de los ordenadores fortalecían su contacto con otras personas en la sociedad fuera del uso del ordenador también se suman a este grupo de investigaciones.

## 5. Conclusiones

En este estudio fueron explorados los principales usos y gratificaciones de los que se beneficiaban las personas mayores en Sudáfrica. A partir de entrevistas en profundidad con seis residentes de «The Glen Retirement Hotel» se encontró que las personas mayores utilizaban el correo electrónico y las redes sociales para mantenerse en contacto con familiares y amigos fuera de, y a veces incluso en, su vecindario. La principal gratificación era, por tanto, mejorar la interacción social, así como buscar información. Además, mantener el contacto suponía no solo la comunicación, sino también la observación de la actividad, como las noticias, fotografías y conversaciones. Fue en este uso del ordenador en donde las gratificaciones de información y la utilidad social se solapaban. Los participantes se sentían conectados con la sociedad, tanto a través de la comunicación y la observación de las personas, como a través de la información sobre noticias y temas que surgían en conversaciones. Mediante el uso de Internet se comunicaban con algunas personas más de lo que se habían comunicado antes.

Algunos de los participantes se sentían menos aislados y solos debido a su uso del ordenador. Sin embargo, el uso de los ordenadores no debilitó su contacto interpersonal fuera del uso del ordenador. La mayoría de los participantes utilizaban otras zonas comunales de «The Glen» más que el área de ordenadores. Aunque había participantes que se mantenían en contacto con personas de su mismo vecindario a través del correo electrónico, este no reemplazó la comunicación cara a cara con estas personas en espacios sociales locales. En cambio, en un caso esto proporcionaba temas de conversación (como el Scrabble), y en otro

permitía que la comunicación continuara (más allá de una sesión de asesoramiento en persona).

Los participantes utilizaban juegos y otros medios en los equipos para su entretenimiento y para aliviar el aburrimiento, pero estos no eran los principales usos y gratificaciones en los hallazgos. Investigaciones futuras podrían comparar el uso de los ordenadores por parte de diferentes grupos de edad dentro del grupo de edad de mayores, ya que en este estudio los participantes mayores obtenían más usos y gratificaciones de los ordenadores que los participantes más jóvenes.

#### Nota

<sup>1</sup> [www.southafrica.info/about/media/broadband-260913.htm#-VM8UxijEOkw](http://www.southafrica.info/about/media/broadband-260913.htm#-VM8UxijEOkw).

#### Referencias

- Ancu, M. (2012). Older Adults on Facebook: A Survey Examination of Motives and Use of Social Networking by People 50 and older. *Florida Communication Journal*, 40(2), 1-12.
- Baldi, R.A. (1997). Training Older Adults to Use the Computer: Issues related to the Workplace, Attitudes, and Training. *Educational Gerontology*, 23(5), 453-465.
- Bohman, M., & al. (2007). We Clean our Houses, Prepare for Weddings and go to Funerals: Daily Lives of Elderly Africans in Majaneng, South Africa. *Journal of Cross Cultural Gerontology*, 22, 323-337.
- Braun, V., & Clarke, V. (2006). Using Thematic Analysis in Psychology. *Qualitative Research in Psychology*, 3(2), 77-101.
- Chandler, D., & Munday, R. (2011). *Oxford Dictionary of Media and Communication*. New York: Oxford University Press.
- Denzin, N., & Lincoln, Y. (1994). *Handbook of Qualitative Research*. Thousand Oaks, CA: Sage.
- Donner, J., & Gitau, S. (2009). New Paths: Exploring Mobile-centric Internet Use in South Africa. Mobile 2.0: Beyond Voice? *Pre-conference Workshop at the International Communication (ICA) Conference 3*, Chicago, Illinois, 20-21 May.
- Gilly, M.C., & Zeithaml, V.A. (1985). The Elderly Consumer and Adoption of Technologies. *Journal of Consumer Research* 12(3), 353-357.
- Hogeboom, D.L., McDermott, R.J., Perrin, K.M., Osman, H., & Bell-Ellison, B.A. (2010). Internet Use and Social Networking among Middle Aged and Older Adults. *Educational Gerontology*, 36(2), 93-111.
- Hutchison, D., & Eastman, C. (1997). Designer User Interfaces for Older Adults. *Educational Gerontology*, 23(6), 497-513.
- Kanayama, T. (2003). Ethnographic Research on the Experience of Japanese Elderly People Online. *New Media, and Society*, 5(2), 267-288.
- Katz, E., Blumler, J., & Gurevitch, M. (1973). Uses and Gratifications Research. *The Public Opinion Quarterly*, 509-23. <http://jstor.org/stable/2747854>.
- Lawhon, T., & Ennis, D. (1996). Senior Adults and Computers in the 1990s. *Educational Gerontology*, 22(2), 193-201.
- Lelkes, O. (2013). Happier and less Isolated: Internet use in Old Age. *Journal of Poverty & Social Justice*, 21(1), 33-46.
- Melkote, S. (2002). Theories of Development Communication. In W.B. Gudykunst, & B. Mody (Eds.), *Handbook of International and Intercultural Communication*. (pp. 419-436). London: Sage.
- Mellor, D., Firth, L., & Moore, K. (2008). Can the Internet Improve the Well-being of the Elderly? *Ageing International*, 32(1), 25-42.
- Morgan, J. (1994). Computer Training Needs of Older Adults. *Educational Gerontology* 20(6), 541-555.
- Papacharissi, Z., & Rubin, A.M. (2000). Predictors of Internet Use. *Journal of Broadcasting & Electronic Media*, 44(2), 175-196.
- Ruggiero, T.E. (2000). Uses and Gratifications Theory in the 21st Century. *Mass Communication & Society*, 3(1), 3-37.
- Sherry, J., & Boyan, A. (2008). Uses and Gratifications. In W. Donsbach (Ed.), *The International Encyclopedia of Communication*. (pp. 5.239-5.244). Oxford: Blackwell.
- Statistics South Africa (2013). *General Household Survey 2013*. (<http://goo.gl/xkOHff>) (x14-11-2014).
- Sum, S., Mathews, R., Hughes, I., & Campbell, A. (2008). Internet Use and Loneliness in Older Adults. *Cyberpsychology & Behavior*, 11(2), 208-211.
- Sum, S., Mathews, R., Pourghasem, M., & Hughes, I. (2009). Internet Use as a Predictor of Sense of Community in Older People. *Cyberpsychology & Behavior*, 12(2), 235-239.
- Wimmer, R., & Dominick, J. (2006). *Mass Media Research: An Introduction*. Belmont, CA: Wadsworth.