

INFORME 2022

CÀTEDRA DE BRETXA DIGITAL GENERACIONAL

Les persones majors en l'era de la digitalització
a la Comunitat Valenciana (dades 2021)





Abstract

The Research Chair in the Generational Digital Divide undertakes activities aimed at furthering knowledge about the causes, consequences and solutions to the digital divides caused by age gaps. This report shows the research project carried out in 2021 to learn more about how the digital divide affects over 54s living in the Valencia Region, by province, with a focus on intergenerational relationships. To this end, an exploratory survey targeted at over 54s years old and over 39s years old in the Valencia Region, based on primary sources and combining quantitative and qualitative techniques, has been conducted. The data reveals that, while a large percentage of over 54s declare that they have access to and are users of new technologies, much remains to be done for access and usage to become universal, especially at older ages. The report analyses how technology is used, considering its purpose and context, according to age and other significant variables. Differences in technology usage have been found across age groups and between women and men. The report contains information on, among other relevant aspects, online services, and especially on e-banking, the healthcare system and e-administration. Differences between age groups have been found for all indicators, shedding light on intergenerational relationships within the family that are crucial for older people.

The Research Chair is an initiative by the Valencia Region Government's Directorate General for the Fight Against the Digital Divide and stems from the collaboration between the Regional Department for Innovation, Science, Universities and Digital Society and the University of Alicante.

Keywords

DIGITAL DIVIDE, OLDER PEOPLE, AGEISM, DIGITAL SKILLS, DIGITAL SOCIETY

Agraïments: A totes les persones que han participat en l'estudi.

©2021, 2022
ISBN: 978-84-09-39230-8
DOI: <https://doi.org/10.14198/bua.2022.papi.infv>

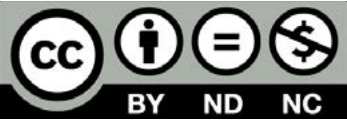
Equip Universitat d'Alacant
Direcció de la Càtedra: Natalia Papí Gálvez. Equip de la Càtedra: Natalia Papí Gálvez, Daniel La Parra Casado, Alba María Martínez Sala, Ana Isabel Ibáñez Hernández, Ariadna Cerdán Torregrosa i Jesús A. López Ramón.

Informe
Autors d'aquest informe: Natalia Papí Gálvez i Daniel La Parra Casado.
Col·laboradora: Ariadna Cerdán Torregrosa.
Disseny: Jesús A. López Ramón.

Suports: Finançat per la Direcció General per a la Lluita contra la Bretxa Digital de la Conselleria d'Innovació, Universitats, Ciència i Societat Digital.

Traducció: Servei de Llengües Universitat d'Alacant (<https://sl.ua.es/>)

Com citar?
Papí Gálvez, N., i La Parra Casado, D. (2022). *Informe 2022. Càtedra de Bretxa Digital Generacional. Les persones majors en l'era de la digitalització a la Comunitat Valenciana (Dades 2021)*. (Versió publicada). Alacant: Edita Càtedra de Bretxa Digital Generacional.



Aquesta obra està sota una Llicència Creative Commons Atribució-NoComercial-SenseDerivades 4.0 Internacional.

Altres publicacions de la Càtedra:

Papí-Gálvez, N., Martínez-Sala, A. M., i Ibáñez-Hernández, A.I. (2022). *Entitats, projectes i accions contra la bretxa digital generacional a la Comunitat Valenciana, amb una atenció especial en les iniciatives dirigides a persones majors*. (Versió publicada). Alacant: Edita Càtedra de Bretxa Digital Generacional. ISBN: 978-84-09-34389-8. DOI: <https://doi.org/10.14198/bua.2022.papi.entv>

Papí-Gálvez, N., Martínez-Sala, A.M., i Espinar-Ruiz, E. (2021). *Informe 2020. Càtedra de Bretxa Digital Generacional. Les persones majors en l'era de la digitalització*. (Versió publicada). Alacant: Càtedra de Bretxa Digital Generacional. ISBN: 978-84-09-28768-0. DOI: <https://doi.org/10.14198/bua.2021.papi.infv>

ÍNDEX DE CONTINGUTS

i. PREFACI	7
ii. RESUM EXECUTIU	11
iii. INTRODUCCIÓ	21
1. LES PERSONES DE MÉS DE 54 ANYS DE LA COMUNITAT VALENCIANA (Trets principals)	27
2. ACCÉS A INTERNET, DISPOSITIUS, ÚS I MOTIUS PER A NO USAR-LO	35
3. POBLACIÓ USUÀRIA I ELS USOS D'INTERNET	47
4. COMPETÈNCIES DIGITALS EN QUATRE ÀMBITS	65
5. SERVEIS A TRAVÉS D'INTERNET I AJUDA	79
6. INTERNET I PANDÈMIA	85
7. ENTREVISTES	93
▪ Possibilitat d'accés, ús i dispositius	93
▪ Característiques d'internet i facilitat/dificultat de l'ús	97
▪ Percepció de serveis en línia	98
▪ Habilitats informàtiques i formació	100
▪ Enfocament generacional	100
▪ Impacte de la pandèmia en l'ús d'internet	102
8. CONCLUSIONS PRINCIPALS	105
iv. APÈNDIX METODOLÒGIC	115
▪ Propòsit de la investigació	115
▪ Estudi quantitatiu. Fitxa tècnica	116
▪ Estudi quantitatiu. Mostreig i inferència	117
▪ Estudi quantitatiu. Qüestionari	120
▪ Estudi quantitatiu. Competències	126
▪ Estudi qualitatiu. Perfils	128
▪ Estudi qualitatiu. Guió entrevista	131
v. SELECCIÓ DE FONTS DOCUMENTALS	137
vi. ÍNDEX DE TAULES I IMATGES	143

RESUMEN EXECUTIU

INTRODUCCIÓ

Una gran part de la població entre 16 i 74 anys de la Comunitat Valenciana es pot considerar usuària d'internet, segons l'INE (2021). L'última dada disponible suposa un incremento del 18% des del 2015, davant del 15% del total nacional. Així mateix, més de 8 persones de cada 10 que es consideren usuàries de la Comunitat Valenciana consulta amb freqüència quasi diària internet (INE, 2021); una xifra que creix 25 punts respecte la de l'any 2015. Aquests indicadors bàsics constaten la presència d'internet en la vida de la societat de la Comunitat Valenciana, però també continuen mostrant un percentatge de població que no hi participa i que creix a mesura que avança l'edat (Papí Gálvez, Martínez Sala i Espinar Ruiz, 2021). Aquestes diferències entre grups indiquen l'existència de bretxes digitals d'acord amb l'edat.

La bretxa digital és un concepte complex, multidimensional i sistèmic, que emergeix i és especialment rellevant en el marc de la societat digital, en el qual la digitalització pren posicions alhora que s'observen altres fenòmens amb implicacions estructurals, com és l'envelliment de la població. En aquest context, els col·lectius en situació de vulnerabilitat són aquells grups poblacionals que queden al marge dels processos d'innovació i digitalització que imperen en l'actualitat, bé per falta d'accés, bé per falta de competències per a poder incorporar les tecnologies en les seues vides i fer-ne un ús eficient.

Referent a això, per a estudiar la posició dels diferents col·lectius davant de les tecnologies, se solen observar tres nivells d'anàlisi que defineixen i expliquen els diferents tipus de bretxes digitals. El primer nivell de bretxa és aquell que exclouria per complet les persones de qualsevol possibilitat de participació per falta d'accés, per exemple, per no tenir internet. El segon nivell s'endinsaria en l'ús i el tipus d'ús, una vegada garantit l'accés. El tercer nivell completaria el component competencial, en introduir en l'observació ja no sols l'ús, sinó també la seua utilitat, l'eficàcia amb què es duu a terme i el bon criteri, com també els beneficis que se n'aconsegueixen.

Les competències digitals són el resultat de l'adquisició d'un conjunt de coneixements i de diverses

habilitats encaminades a utilitzar de manera eficaç i responsable l'entorn digital. En les societats actuals, aquestes competències es comprenen bàsiques (Comissió Europea, 2018) perquè es consideren necessàries per a la participació en la societat digital i, per tant, per a lluitar contra les bretxes digitals.

El model Digcomp europeu proposa un marc conceptual que permet la construcció d'una eina sobre la qual poder treballar. De fet, aquest model està particularment present en el pla de competències digitals nacional (Mineco, 2021) i en el marc valencià de competències digitals Digcomp_CV (Generalitat Valenciana, 2021). També Eurostat (2021b) desenvolupa un indicador que, si bé es basa en Digcomp, se centra en quatre dominis amb quatre nivells d'aptitud (els dos últims serien el nivell bàsic i el nivell per damunt del bàsic). Aquest indicador assumeix, en definitiva, que les persones que fan algunes activitats tenen les habilitats corresponents.

La font internacional revela diferències en el nivell bàsic i per damunt de bàsic entre països d'acord amb l'edat, però les gràfiques d'aquests dibuixen una petjada molt semblant per grups. És a dir, en el millor dels casos, la població amb aquests nivells comença a decreixre a partir dels 54 anys, però es desploma a partir dels 65.

L'“Enquesta sobre l'equipament i ús de les tecnologies de la informació i comunicació de les llars” (INE, 2021) està harmonitzada amb l'oficina d'estadística europea. Els dominis que formen part d'aquest indicador van poder, per tant, ser observats en el primer any de la Càtedra de Bretxa Digital Generacional a través de la font nacional. Aquest estudi va produir resultats concloents orientats als tres nivells de bretxa, però es va detectar la necessitat de continuar investigant, i es va tractar de donar veu a les persones que tingueren una realitat que pretén entendre i elevar la representativitat de les províncies.

En conseqüència, aquest informe mostra les activitats d'investigació de la segona edició de la Càtedra que persegueixen “conèixer el nivell de competència digital en els majors de 54 anys a la Comunitat Valenciana per províncies, amb atenció en la relació

intergeneracional”. En concret, respon principalment als objectius següents:

- Actualitzar i ampliar l'informe diagnòstic de la bretxa digital, segons l'accés i les competències digitals sobre la població afectada per la bretxa generacional.
- Observar la relació que els majors de 54 anys estableixen amb les noves tecnologies i aprofundir en la seua utilitat i tenir en compte el context familiar i social, amb una atenció especial en els aspectes clau detectats en l'informe 2020.
- Identificar els elements principals d'aquests aspectes des d'un enfocament intergeneracional, que complementen l'estudi dels indicadors proporcionats en l'informe 2020, atesos els majors de 39 anys.

MÈTODE

Es va dissenyar un estudi exploratori amb fonts primàries dirigit a persones majors de 54 anys i de 39 anys de la Comunitat Valenciana, que combinava tècniques quantitatives i qualitatives. En concret:

1.- Enquesta telefònica dirigida a persones majors de 54 anys residents a la Comunitat Valenciana

Per a fer el mostreig es va acudir a les dades facilitades per la Conselleria d'Economia Sostenible, Sectors Productius, Comerç i Treball (GVA, 2020) procedents del Padró Municipal. Aquestes dades van proporcionar els volums de població per municipi, grups d'edat i sexe i van llançar un total d'1.653.910 persones majors de 54 anys, residents a la Comunitat Valenciana.

La grandària mostral es va fixar en 1.800 entrevistes després d'aplicar un mostreig estratificat per província amb afixació simple (600 per província), amb el propòsit de tenir prou casos per a poder inferir resultats a nivell provincial, i amb establiment de quotes per sexe, edat i grandària d'hàbitat. Per a un nivell de confiança de 95,5% (2σ) i major incertesa ($p=q=50$), l'error mostral per a anàlisis globals conculou en $\pm 2,35\%$ i per a dades provincials en $\pm 4\%$.

Es va fer un qüestionari que consistia en sis apartats i contenia un total de 26 preguntes amb una duració prevista de 10 minuts. El treball de camp es va fer durant el mes de setembre del 2021 per una empresa.

Quant a les anàlisis, per a l'observació de les competències digitals es va continuar amb el marc europeu ateses les indicacions que s'inclouen en Eurostat (2021b). Se n'extrauen dos nivells, bàsic i superior al bàsic, per a cada dimensió prevista.

Per a extraure els diferents resultats es va utilitzar el programa SPSS. Es van sol·licitar freqüències i descriptius, taules de contingència amb proves de contrast per a extraure els resultats de la Comunitat Valenciana (agregats) i per províncies.

2.- *Entrevistes telefòniques a persones majors de 39 anys de la Comunitat Valenciana*, seguint quotes de sexe, edat (40 a 54 anys, de 54 anys a 74 anys i més de 74 anys) i província. Es van ampliar les edats respecte al quantitatiu en pretendre detectar aspectes clau intergeneracionals.

Es van fer un total de 67 entrevistes telefòniques amb preguntes obertes. La selecció i la captació de la mostra va ser aleatòria. El treball de camp va ser fet per la mateixa empresa durant el mes de setembre i la primera setmana d'octubre. Les entrevistes es van transcriure íntegrament per a l'anàlisi d'aquestes.



RESULTATS

1. Les persones de més de 54 anys de la Comunitat Valenciana (principals trets)

Els majors de 54 anys de la Comunitat Valenciana tenen majoritàriament nivells mitjans d'estudis (secundària, batxillerat o equivalents) seguits de primaris o equivalents, amb una major concentració de dones en aquests dos primers nivells.

Atesa la composició de l'edat de la població seleccionada hi ha un gran nombre de jubilats o pensionistes, encara que seguits dels treballadors de manera remunerada. En tercer lloc, se situa el treball domèstic no remunerat. Les dones estan menys presents en les primeres categories mentre que ocupen completament el treball domèstic.

Una àmplia majoria, el 68% de la població, no té (o no ha tingut) una ocupació remunerada que implique l'ús d'ordinadors. El 34% que contesta positivament són més joves i tenen nivells d'estudis superiors.

Quant a la llar, una gran part de la població major de 54 anys continua convivint amb la seua parella i amb un fill o més en la seua pròpia casa. Però també es detecta un 12% de persones que viuen soles que pertanyen a grups d'edat més avançada. A més, la gran majoria de la població té fills (93%) i una gran part té nets (61%), per la qual cosa hi ha presència d'altres generacions en l'àmbit familiar.

Per províncies, les dades són pràcticament idèntiques a les dades extretes per a la Comunitat Valenciana.

2. Accés a internet, dispositius, ús i motius per a no usar-lo

El 84% de la població de 55 anys i més de la Comunitat Valenciana afirma disposar d'accés a internet en l'habitatge. El 72%, a més, respon haver usat internet els últims mesos, que es correspon amb la definició d'“usuari”.

S'observen diferències importants entre grups d'edat a mesura que s'hi avança. S'observen diferències també per sexe, i són les dones les que tenen menors nivells d'accés. Per províncies, València mostra millors dades que Alacant i Castelló, encara que les di-

ferències són d'un 4% en accés i d'un 2% en població usuària.

Quan s'analitzen els tipus de dispositius emprats, el mòbil és el més nomenat (amb un 93%), seguit de l'ordinador (52%) i les tauletes electròniques (44%). En tots aquests, es troba un gradient destacat per edat en l'ús de les tecnologies. Per sexe s'observen diferències en l'ús de l'ordinador, perquè són les dones les que menys l'utilitzen.

Les dades per província són molt semblants en el conjunt de la Comunitat, encara que es detecta un menor ús d'ordinadors a Alacant davant del de València. Per edat tornen a emergir les diferències per grups en totes les províncies.

Si s'aten els motius que expliquen la falta d'ús d'internet, destaquen els relacionats amb l'alfabetització digital (esmentat per un 70% dels qui no l'usen), acceptabilitat (32%), falta de percepció de la necessitat (22%) i inseguretat econòmica (10%); mentre que motius –com el preu– és esmentat per 1 de cada 10. Totes aquestes causes afecten especialment la població major de 74 anys. Els motius principals són els mateixos en les tres províncies, encara que amb pesos diferents.

3. Població usuària i els usos d'internet

Com hem exposat, una gran part de la població major de 54 anys ha utilitzat internet els últims tres mesos. Del 72%, el 84%, ho fa almenys cinc dies a la setmana. Aquests percentatges es redueixen a mesura que avança l'edat. Per províncies es detecten diferències lleus entre aquestes encara que totes estan molt pròximes a les dades globals. També en intensitat d'ús (almenys, cinc dies a la setmana) València proporciona les millors xifres.

Els serveis més utilitzats per les persones majors de 54 anys són els de missatgeria instantània (p. e.: WhatsApp, Telegram, Messenger, etc.), seguits de la banca en línia i premsa. En tercer lloc, se situa el correu electrònic i les videotelefonades. Aquest rànquing en la utilització de serveis té variacions importants segons el perfil per edat de la població usuària a excepció de la primera posició i de l'última. Els diferents usos d'internet poden explicar-se si se situa l'individu en el seu context perquè responen a la seua utilitat.

Quan s'observa el comportament per sexe emergeix un rànquing molt semblant d'usos per a dones i homes, si bé hi ha lleugeres variacions en els tipus d'ús, diverses d'aquestes vinculades a la distribució tradicional de rols de gènere.

En general, predomina un ús dels dispositius de caràcter principalment comunicatiu. L'excepció principal són els serveis de banca en línia, que se situen entre els llocs principals per a tots els grups d'edat, fins i tot per als majors de 75 anys. En les habilitats informàtiques més específiques (instal·lar aplicacions, transferir fitxers o canviar la configuració del programari) els nivells són més baixos. No obstant això, es tracta d'una població diversa pel que fa a les capacitats que té. Les dades per províncies són molt semblants.

4. Competències digitals en quatre àmbits

Gran part de la població se situaria en un nivell “per damunt del bàsic” tant en “Informació” com en “Comunicació”. Aquests percentatges descendeixen a un 60% quan es tracta de “Resolució de problemes” i “Informàtica”. Aquesta relació entre les dimensions roman en totes les províncies, encara que València i, sobretot, Castelló destaquen en la dimensió “Informació”. De nou, la tendència decreixent s'observa a mesura que avança l'edat, sent més freqüent trobar un major nivell de competències digitals entre la població amb menys edat.

S'observen nivells de competències digitals molt semblants entre homes i dones, encara que mentre que les dones tindrien una posició relativa una mica millor en la dimensió de comunicació, els homes la tindrien en la de resolució de problemes tècnics, la qual cosa novament es pot vincular a la divisió del treball sexual tradicional. Els estudis universitaris destaquen en tots els dominis “per damunt del bàsic”. La situació laboral també és una circumstància rellevant, perquè el grup d'edat amb majors nivells d'activitat és el que mostra estar en millor situació pel que fa a aquestes competències i, en concret, aquells que tenen o han tingut un treball en què han hagut d'usar ordinadors o dispositius semblants.

Per províncies, les mitjanes d'edat actuen de forma molt semblant, com també el nivell d'estudis. L'anàlisi per sexe mostra resultats també molt pròxims als regionals en tots els casos, amb lleus diferències en

les dimensions “Informació” i “Comunicació” entre València, d'una banda, i Alacant i Castelló, per una altra.

Finalment, el nivell de competències demostrat també estaria intervenint en el grau de satisfacció que s'observa amb els serveis en línia estudiats, tret d'algunes excepcions, com és la dimensió “Informació”. Per províncies es detecten diferències respecte de les dades globals, però també semblances entre aquestes. Sempre la satisfacció mitjana és més gran quan se situen “per damunt del bàsic”.

Altres anàlisis destaquen situacions que poden estar influïnt en les competències adquirides. Per exemple, aquelles persones que afirmen comunicar-se amb familiars per a encarregar-se de la cura i atenció d'un altre familiar, puntuen millor en “Comunicació” que aquells que no ho fan. També hi ha diferències significatives en “Informació” entre els qui tenen fills –la gran majoria– i els qui no en tenen, i entre els qui tenen nets i els qui no en tenen; en “Comunicació” i “Informàtica” entre els qui tenen nets i els qui no en tenen i en “Resolució de problemes” entre els qui tenen fills i els qui no en tenen. Per tant, sembla que hi ha una clara influència intergeneracional vinculada a relacions afectives, familiars o de la cura.

5. Serveis a través d'internet i ajuda

La satisfacció amb una sèrie de serveis clau com són “les web o APP per a l'atenció sanitària”, “les webs de les administracions públiques per a la realització de tràmits”, “la banca electrònica” i l'ús de “DNI electrònic i d'un altre tipus de certificat oficial digital” fa que aquests reben de forma quasi unànime la mateixa valoració mitjana (de 6 sobre 10). Per edat, es detecten puntuacions més elevades entre els més joves que es redueix gradualment en els altres dos grups.

Pel que fa a això, un 55% assenyala haver necessitat ajuda per a usar-los. Aquesta necessitat d'ajuda s'associa amb una major edat. Son les filles i els fills de les persones entrevistades les que han proporcionat aquest suport en el 71% dels casos.

Entre els motius pels quals es va requerir ajuda, se situa principalment el desconeixement o la falta d'habilitats per a accedir a aquests serveis, que afecta pràcticament el 90% dels casos; seguit de la dificul-

tat de la plataforma (66%). L'anàlisi per províncies dona percentatges molt semblants.

6. Internet i pandèmia

S'aprecia un increment en l'ús percebut d'internet, encara que en l'enquesta no es pot precisar si aquest increment es refereix únicament a població que ja era usuària. A més, una de cada tres persones percep que han augmentat les seues competències, per la qual cosa continuen sent majoritàries les persones que consideren que són les mateixes.

Com en la resta dels indicadors de l'informe, aquest efecte no es distribueix de manera semblant per edat, i perd en intensitat a mesura que s'incrementa l'edat. D'igual manera, s'observen lleus diferències entre homes i dones en l'ús, en favor dels primers. El nivell educatiu alt respon amb major freqüència la resposta més favorable.

Per províncies, els percentatges mostra una conducta molt semblant, especialment a Castelló i València. En el cas d'Alacant, l'ús dels dos últims grups d'edat és igual i el lleu avantatge masculí anteriorment comentat s'inverteix.

Cal recordar que durant els mesos de confinament i en les fases posteriors, serveis que prèviament es prestaven de manera presencial o en format analògic han passat a prestar-se únicament en format digital. Si es valora des del context concret que ha suposat la pandèmia i en vista de la resta d'indicadors observats al llarg d'aquest informe, a més de per les dades obtingudes per altres fonts (com en el qualitatiu), més que l'avanç en la digitalització, una de les conseqüències pràctiques de la pandèmia podria haver sigut l'aprofundiment de la bretxa digital per a una part de la població.

7. Entrevistes

Una vegada garantit l'accés, la percepció de l'adequació d'aquest depèn tant de la qualitat del servei com de la finalitat del seu ús.

Pel que fa a la primera, la qualitat, es destaquen les condicions, com són tenir cobertura o no o el servei tècnic que proporciona la companyia. La qualitat del servei també es detecta per la possibilitat d'accés a internet fora de l'habitatge, encara que moltes per-

sones entre les edats més avançades no consideren que siga útil. A més, els motius econòmics poden estar repercutint en aquest tipus d'accés.

Quant a la segona, segons la finalitat, sobreix l'ús en l'àmbit laboral entre les persones més joves. En l'altre extrem, entre el grup de més edat, i excepte alguna excepció, es posseeix internet i mòbil, però només per a fer telefonades o enviar missatges a través de les aplicacions. A més, internet en l'habitatge també pot estar pensat per als fills o, fins i tot, els nets, encara que ja no hi visquen.

En general, excepte alguna persona que afirma amb contundència no ser usuària d'internet, habitualment totes se'n consideren usuàries, encara que es detecten diferències que apuntarien tant a la intensitat com a la diversitat dels usos. Referent a això, és esclaridor conèixer el nombre i tipus de dispositius utilitzats, en quins moments i per a quin propòsit.

S'observa una posició favorable davant d'internet. Les entrevistes d'aquelles persones menys usuàries no són especialment crítiques. Internet és considerat com un canal d'informació i d'entreteniment, una eina de comunicació central en l'actualitat i, fins i tot, per a aprendre, comprar i com una eina que forma part de la vida actualment. Hi ha diferències entre aquests, perquè la por a no fer-ho correctament s'identifica en aquelles entrevistes que transmeten menys competència.

D'igual forma, també destaquen altres inconvenients com ara la pèrdua del contacte humà, l'excessiva informació o l'ús excessiu d'internet, aquest últim afecta en major mesura les generacions més joves. També les mentides i identitats falses i els comportaments violents a través de la xarxa. Entre aquests inconvenients nomenen l'engany i el robatori per internet. En aquest cas, el sentiment de desconfiança o por destaca en les entrevistes que es perceben amb major falta de competències.

Es detecten postures diferents sobre la facilitat o la dificultat de l'ús, segons l'experiència que cadascun descriu amb la tecnologia, encara que, en general, hi ha més diversitat de respostes quan es pregunta per les aplicacions mòbils. A més, entre les persones entrevistades que utilitzen internet s'observa un cert consens en la facilitat de les funcions informatives i de comunicació, i en la major dificultat d'aquelles

relacionades amb el maneig de programes o accions concretes; que pot veure's incrementada amb l'actualització dels programes o, fins i tot, amb l'idioma. Entre les persones menys familiaritzades amb les tecnologies, fer telefonades a través del mòbil, a través d'una aplicació, pot resultar també difícil. Pel que fa a això, es pot associar a la seua experiència prèvia amb internet.

En general, els serveis en línia estan ben considerats, encara que algunes persones no els utilitzen. Respecte a la banca electrònica, les entrevistes apunten que és un gran avantatge, però ha de cuidar-se la presencialitat, no substituir-la. Quant a la web/app del Servei Valencià de Salut es detecta un consens major sobre la utilitat i el funcionament. En canvi, els tràmits amb l'administració pública a través de la xarxa no estan ben considerats, atesa la complexitat que tenen.

La pregunta sobre la percepció de l'habilitat que tenen en certes accions informàtiques ajuda a comprendre com són adquirides i la diferència entre generacions. En aquest cas, l'ocupació o treball remunerat fa un paper central per a l'èxit. Referent a això, les tasques es vinculen a una aplicació real, significativa, que els proporcione un valor a les vides. L'interès per millorar les habilitats informàtiques també sembla que depèn de l'edat i la percepció de competència digital que té la persona entrevistada. Aquelles que ara són usuàries mostren una major voluntat per continuar actualitzant-se.

Quant a la seua posició respecte a d'altres generacions, en les entrevistes es detecta una distinció en les funcions, ja que afirmen que els més joves l'utilitzen més com a eina d'entreteniment i comunicació i, en canvi, les generacions entrevistades de menor edat ho farien per al treball, informació o gestions. En qualsevol cas, la relació amb les tecnologies i, en concret, amb internet, sembla radicar en major mesura en els anys d'experiència amb aquestes, siga a través del treball, siga pels estudis. Quan se'ls pregunta per l'ajuda rebuda, excepte aquelles persones que es perceben usuàries, solen ser ajudades pels fills o filles o, fins i tot, els nets i les netes. Referent a això, les estratègies formatives o l'interès per aprendre poden estar també condicionades per la posició de les generacions més joves per a acompanyar en aquest procés.

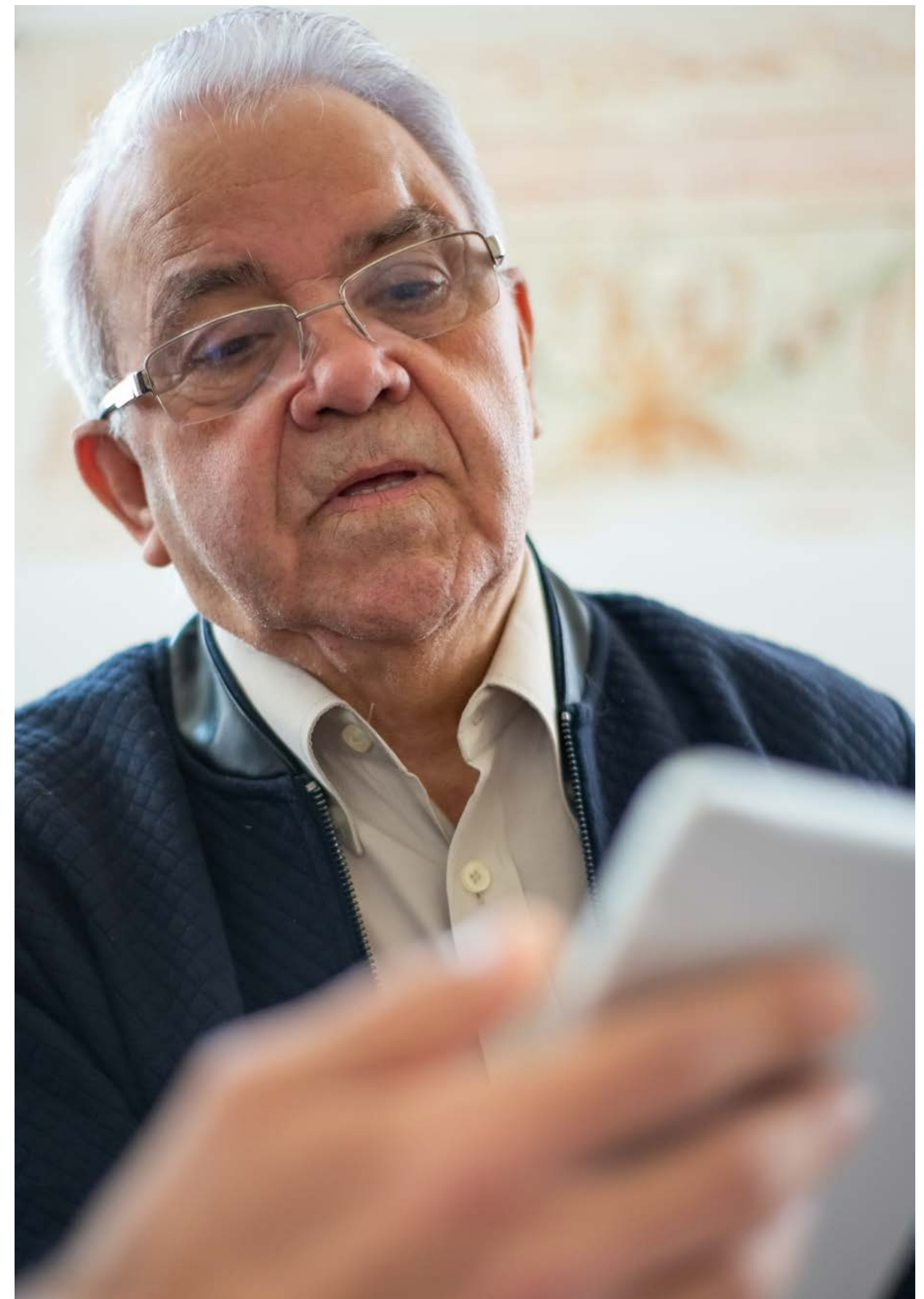
Pel que fa a la pandèmia, en general, consideren que les tecnologies han sigut positives per als grups dels més majors, sobretot a través de les videotelefonades, però l'ús sembla haver-se incrementat realment en la generació més jove consultada. A nivell personal, l'impacte també depèn de les activitats prèvies a la pandèmia. Les persones que ja les utilitzaven per a treballar i comunicar-se n'han incrementat l'ús. En canvi, aquelles altres que no utilitzaven les tecnologies amb cap finalitat no transmeten canvis realment significatius.

CONCLUSIONS

Les conclusions principals suggerien futures línies d'actuació atesos tres àmbits que es corresponen amb els actors principals, a causa de la multidimensionalitat del fenomen observat. A saber: administració, empreses i població.

Les administracions poden proposar vies per a facilitar els procediments, assegurar la protecció de les persones usuàries i incentivar programes formatius. A més, haurien d'estudiar els seus mitjans propis per a aconseguir simplificar-los sense renunciar a la seguretat, proporcionar vies per a la realització de consultes àgils telefòniques, fer accions de manera coordinada amb altres administracions, que completen i actualitzen el mapa de projectes/recursos i aposten per accions de sensibilització i comunicació. Les empreses també podrien, i ho haurien de fer, tractar d'oferir serveis presencials i simplificar els processos en línia i garantir la protecció dels usuaris i les usuàries. La població necessita vies per a la formació contínua i la comunicació. Referent a això, l'estudi de l'any 2021 ha proporcionat molta informació de la població major de 54 anys a la Comunitat Valenciana. Entre aquesta, destaquem:

1. Les dades mostren un gran percentatge de població major de 54 anys que considera tenir accés, però mostren, també, que s'està lluny d'un accés i ús universal, especialment en les edats més avançades, fins i tot entre el grup de 55 a 64 anys, perquè pràcticament una de cada deu persones no pot considerar-se usuària. A més, hi ha un 16% de persones que no han usat mai internet (14% homes i 18% dones), és a dir, aproximadament una de cada sis persones en les edats estudiades. S'observa una situació encara més



marcada en els grups de més edat, per exemple, 1 de cada 4 persones majors de 75 anys no usa el mòbil.

2. Entre les persones entrevistades de major edat l'ús del mòbil és molt limitat ja que accedir a internet seria utilitzar la missatgeria instantània (WhatsApp), amb més o menys funcionalitats, la qual cosa explicaria la major utilització del mòbil com a dispositiu amb connexió a internet al costat de l'ús de les videotelefonades en l'enquesta. Aquesta qüestió també fa plantejar-se la qualitat de l'accés. Si l'accés als recursos que ofereix internet es fa únicament mitjançant el mòbil, queda condicionat al disseny de les app que oferisquen l'administració i les empreses i la navegabilitat d'aquestes en aquest dispositiu.

3. Pel que fa a la falta d'ús d'internet en els últims 12 mesos, destaquen els motius relacionats amb l'alfabetització digital. Altres motius són l'acceptabilitat del mitjà i la falta de percepció de la seua necessitat. Encara que amb menor freqüència, també hi ha por a l'engany, especialment present en el grup de 75 anys i més, en els nivells d'estudis més baixos i, per tant, en les dones. La por a l'engany sobreix considerablement quan són valorats els serveis de banca electrònica en les entrevistes. En aquests casos prefereixen el servei presencial però, també, és una font de relacions socials.

4. La mancança d'alfabetització digital apunta al fet que, la consecució de l'accés a aquestes, requereix ambiciosos programes formatius, un treball important de millora de la usabilitat i simplicitat de les aplicacions o, vist d'una altra manera, que els processos de digitalització que impliquen la transformació de serveis presencials en serveis digitals es plantegen des de models duals o híbrids d'atenció (continuïtat de l'atenció presencial i la seua substitució progressiva a mesura que s'adquireixen les capacitats específiques).

5. Quant a les competències digitals per àmbit, s'observen diferències en aquestes per edat i nivell educatiu en tots els dominis, encara que hi ha una major concentració en aquells que requereixen menor formació o especialització. No hi ha dubte que l'edat, el nivell d'estudis i la situació laboral actuen mitjançant el posicionament dels diferents grups en els nivells bàsics o per damunt d'aquests. El sexe també emergeix com una possible variable explicativa, però en aquest cas actua mostrant l'efecte del

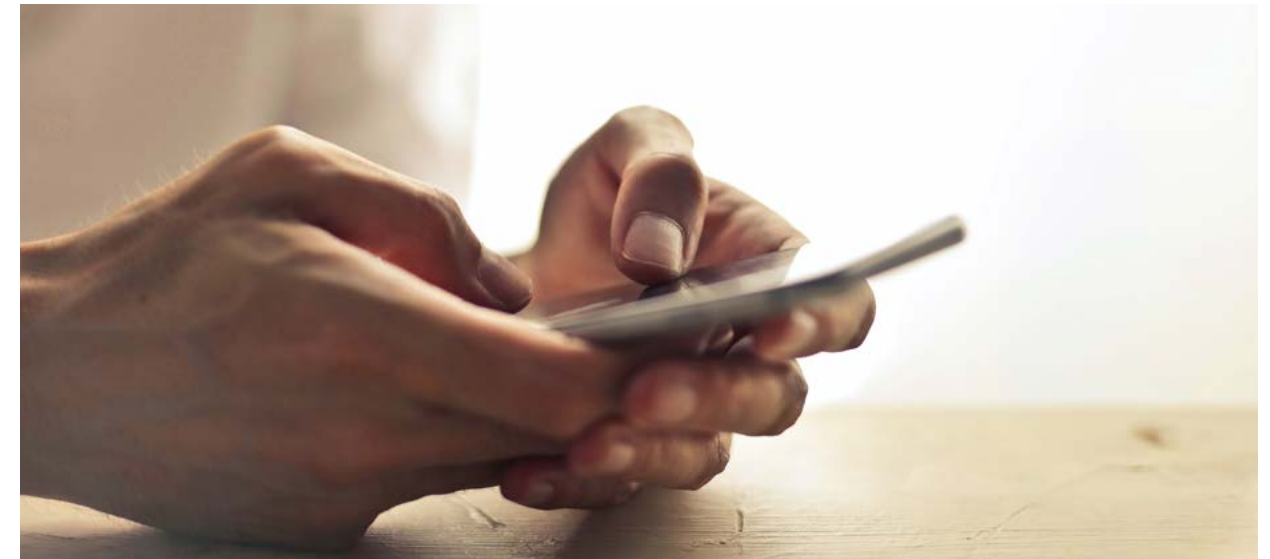
sistema de gènere en la distribució de tasques.

6. També s'observa coincidència entre les persones que afirmen haver necessitat ajuda en l'enquesta, amb el que hi ha manifestat a través de les entrevistes. La necessitat d'ajuda, de nou, s'associa principalment a l'edat i, entre els motius assenyalats, predomina el desconeixement; perquè, segons les entrevistes, el grup que afirma ser usuari i hàbil en aquests contextos, el grup més jove, sol solucionar els dubtes de manera autodidacta.

7. L'ajuda procedeix sobretot d'un familiar i s'estableix així una relació intergeneracional intrafamiliar evident en aquests contextos, que ha de considerar-se qualitativament molt significativa per a la realització d'alguns dels serveis que s'ofereixen en línia i per a l'ús de dispositius mòbils i algunes funcionalitats amb accés a internet. Referent a això, en les entrevistes també s'observa com la relació pot facilitar l'adquisició de competències digitals. D'igual forma, podria tenir un efecte inhibidor segons el tracte rebut.

8. En conseqüència, si es consideren aquests resultats en vista dels obtinguts sobre accés a mitjans digitals i l'ús d'aquests, es pot observar que, a més de la població que queda exclosa per falta de mitjans i ús d'aquests, la que finalment ho fa, en bona part depèn del suport informal de familiars. Per tant, les persones que per les seues circumstàncies personals viuen especialment aïllades quedarien excloses i desprotegides per l'assumpció que poden buscar ajuda informal.

9. Finalment, una de les lectures que s'ha fet dels efectes socials de la pandèmia ha sigut el paper que ha tingut en l'impuls de la digitalització, ja siga perquè més persones s'han incorporat al món digital o per l'impuls que ha portat a digitalitzar més serveis. L'enquesta mostra que, almenys en la primera dimensió, aquest fenomen de digitalització pot observar-se entre la població, encara que no es pot saber si era prèviament usuària. Referent a això, de les entrevistes es desprèn, en general, que les persones que eren usuàries d'internet van veure augmentada l'activitat en la fase de confinament en haver de traslladar la presencialitat al canal en línia i per estar familiaritzades amb aquest mitjà. En canvi, a poc a poc estan tornant als nivells de connexió anteriors, sempre condicionats a l'evolució de la pandèmia. En



l'altre extrem, les persones que afirmen estar desconectades del món digital no van adoptar realment les tecnologies en les seues vides i només aquelles que tenien algun maneig anterior van poder ampliar-ne els usos per a comunicar-se, sobretot, amb la família. Aquests testimonis són coherents amb la percepció majoritària extreta de l'enquesta, per la qual es considera que les habilitats digitals han canviat poc amb la pandèmia, en contrast amb l'increment de la digitalització dels processos o els tràmits.

10. En conseqüència, si les competències no s'han vist incrementades, sobretot en els grups de més edat, les distàncies avui dia podrien ser més grans; per la qual cosa és urgent iniciar el seguiment de la bretxa digital generacional a la Comunitat Valenciana amb fonts pròpies i proposar accions per a tractar aquesta realitat.

INTRODUCCIÓ

L'any 2021, el 95% de la població d'entre 16 i 74 anys de la Comunitat Valenciana va accedir a internet alguna vegada en els tres mesos anteriors al moment de recollida d'informació de l'“Enquesta sobre l'equipament i ús de les tecnologies de la informació i comunicació de les llars” (INE, Institut Nacional d'Estadística [INE], 2021) (94%, Espanya). Aquesta dada suposa un increment del 18% des de l'any 2015, davant del 15% del total nacional; tendència que fa que la Comunitat Valenciana se situe un punt per damunt de la mitjana espanyola per primera vegada, en un context en què Espanya ja presumia d'estar bé posicionada respecte a la mitjana europea (88% l'any 2020, per a EU-27) (Eurostat, 2021a). L'any 2020, tant la Comunitat Valenciana com Espanya concloïen en un 93% de població usuària, per la qual cosa a curt termini el creixement també ha sigut major.

Quan s'observa la freqüència d'ús (almenys 5 dies a la setmana) aquesta posició de la Comunitat Valenciana respecte a Espanya es manté. El 2021, el 87% de la població usuària entre 16 i 74 anys consulta internet, almenys, cinc dies a la setmana (86%, Espanya) (INE, 2021). De nou, l'evolució d'aquest indicador és positiva. La tendència a la Comunitat Valenciana és encara més destacada que l'observada per a la població usuària, perquè suposa un increment del 25% respecte al 2015 per a la Comunitat Valenciana (22%, Espanya).

Si, a més, s'observen les dades proporcionades per AIMC (Associació per a la Investigació de Mitjans de Comunicació) es torna a confirmar la tendència creixent d'usuaris del dia d'ahir (del 73% l'any 2015 al 88% Comunitat Valenciana i del 74% al 84% Espanya, a l'octubre/novembre del 2021), que és la definició d'audiència utilitzada per aquesta entitat, possiblement més ajustada als hàbits de consulta de la població que podria considerar-se realment usuària del digital (AIMC, 2021). Es confirma, d'aquesta forma, la presència d'internet en 8 persones de cada 10 (majors de 13 anys).

Aquestes dades, i la seua evolució, constaten la cada vegada major rellevància dels mitjans digitals i d'internet en la vida de les persones que formen la societat digital; considerada com una de les apostes

principals en els marcs internacionals, nacionals i regionals (Comissió Europea, 2021a; Generalitat Valenciana [GVA], 2021a). La societat digital es comprèn facilitadora de nous processos que han de contribuir, en definitiva, a la qualitat de vida de les persones. També es poden considerar un reflex de l'impuls cap a la digitalització que ha implicat, des del mes de març del 2020, la pandèmia global per COVID -19 i les mesures que s'han adoptat per a fer-hi front, tant per part de la administració pública com de les empreses privades.

No obstant això, a mesura que la població usuària creix, també es detecten situacions de desigualtat i vulnerabilitat que, si bé poden ser identificades si observem els trets demogràfics i socioeconòmics principals de la població, necessitant d'anàlisis més profundes que tracten de comprendre com es produeixen aquestes situacions. **En aquest context, l'enfocament generacional és clau i, com a aproximació a aquest, també ho és l'observació de la realitat que esdevé d'acord amb l'edat.**

Referent a això, l'envel·liment de la població, o l'augment en nombre i proporció dels adults majors, és un fenomen que, en si mateix, precipita transformacions socials importants ateses les conseqüències per al mercat laboral, financer, per al comerç, també per a l'àmbit familiar o per a relacions socials intergeneracionals. L'any 2030, Espanya haurà duplicat la població de 65 anys i més de 1990 (UN, 2019). Es tracta d'un fenomen que conviu amb la digitalització, per la qual cosa és urgent continuar estudiant la participació i la plena activitat en la societat digital dels adults majors, davant de les distàncies detectades d'acord amb l'edat en estudis anteriors (Papí-Gálvez, Martínez-Sala i Espinar-Ruiz, 2021).

Les dades actualitzades de l'enquesta nacional (INE, 2021) continuen mostrant un comportament diferent per grups d'edat. L'any 2021, el 87% de la població de la Comunitat Valenciana entre 55 i 74 anys compleix amb la definició de població usuària (84% Espanya) i, a més, el 71% es connecta a internet almenys cinc dies a la setmana (69% Espanya) (INE, 2021). Però, en aquesta forqueta (55+ anys), el grup d'edat amb millors dades és el que representa el sector més jove (55-64 anys), seguit del col·lectiu de 65

a 74 anys (95% i 75%, per a la Comunitat Valenciana, respectivament). Aquestes xifres són més grans que les previstes per al conjunt espanyol (el 2021, 91% i 73% respectivament) (INE, 2021). La població de 75 i més anys té els percentatges més baixos ¹. L'any 2021, la població usuària de la Comunitat Valenciana ascendia al 33% (32%, Espanya). **Aquestes diferències entre grups estan indicant l'existència de bretxes digitals d'acord amb l'edat.**

Las bretxes digitals van emergir amb l'adveniment de les noves tecnologies de la informació i de la comunicació, però segueixen presents davant de l'imparable curs de la digitalització i, fins i tot, davant de l'augment de l'ús d'internet. La transformació digital porta amb si oportunitats i, també, barreres que impedeixen la participació eficaç de totes les persones en l'entorn digital; una qüestió que pot afectar altres àmbits de la vida social d'aquests grups. Es podria dir que las exigències resultants de la transformació digital es manifesten a través de les bretxes digitals.

En conseqüència, la bretxa digital és un concepte complex, multidimensional i sistèmic, que emergeix i pren cada vegada més rellevància en el marc de la societat digital, en el qual la digitalització pren posicions alhora que s'observen altres fenòmens amb implicacions estructurals, com és l'envelliment de la població (Papí-Gálvez, 2021b).

La bretxa digital es va considerar una nova forma de desigualtat, circumscrita en un primer moment en la impossibilitat de l'accés a internet d'alguns grups o països (OCDE, 2001) per falta d'infraestructures o serveis. No obstant això, prompte va adquirir una major complexitat en introduir altres factors socials i individuals en la seua definició i anàlisi. Així, **l'estudi de les bretxes digitals implica l'observació de diversos nivells**, entre els quals estaria aquesta primera, considerada “bretxa d'accés”.

Per exemple, Selwyn (2004) defineix tres fases necessàries per a la integració i l'acceptació de les tecnologies per part dels individus que poden ajudar a l'estudi de les bretxes digitals: accés, ús i apropiació. Per a l'autor, hi ha dos tipus d'accés: el físic i l'efectiu. El segon respondria a la percepció de l'individu sobre la seua capacitat pròpia, i estaria estretament

relacionat amb la possibilitat d'ús de la tecnologia que, al seu torn, pot ser significatiu o no ser-ho. Tot això condueix a un últim nivell, que respon a l'ús útil, fructífer, significatiu i rellevant de la tecnologia per a l'individu. A més, Aquest autor incorpora en el seu model les conseqüències a curt termini i a mitjà/llarg termini dels usos d'internet (reals i percebuts) com a condicionants i efectes. Per part seua, Van Dijk (2013, 2014, 2015) proposa un procés d'apropiació en el qual esmenta de forma explícita les habilitats, i culmina amb una definició de “bretxa d'ús”, que podria considerar-se com el segon nivell de bretxa.

Referent a això, des dels marcs teòrics de la sociologia, el recent treball de Ragnedda (2017) i Ragnedda i Ruii (2017) tracta també d'explicar el fenomen de les bretxes digitals. Els autors mantenen un primer nivell de bretxa digital, centrat en l'accés o en la possibilitat d'accés, que podria estar associat al primer tractament rebut. Defensen un segon nivell de bretxa, justament centrada en l'ús d'internet, encara que insisteixen en la idea dels resultats d'aquest ús per als individus i grups socials. Finalment, defineixen un tercer nivell que anomenen “bretxa digital d'utilitat”, en què destaquen les desigualtats en els beneficis que s'obtenen en la vida quotidiana o social per l'ús d'internet. Els tres nivells de bretxa es relacionen² i mostren el caràcter sistèmic i, per tant, la relació entre el món digital i el món social que esdevé fora del món digital.

Les condicions socials estan també presents. És més, s'albiren els processos d'estratificació social quan s'observen les bretxes digitals, perquè es detecten diferències pels trets bàsics sobre els quals aquests processos solen operar. Ací s'han desmentat aquells lligats al sexe, com a efecte del sistema de gènere, o els que es duen a terme segons l'edat, i les diferents formes de desigualtat i discriminació en funció d'aquesta. Però també trobem de manera recurrent altres aspectes socioeconòmics, com ara l'ocupació i, sobretot, el nivell educatiu. Aquest últim tret està especialment present, fins i tot entre els majors

2. En paraules dels autors: “La nostra experiència prèvia, per tant, influeix en com accedim i usem Internet (primer i segon nivell de bretxa digital) i com reinvertim informació valuosa en l'àmbit social (tercer nivell de bretxa digital) per a millorar les nostres oportunitats de vida” (Ragnedda i Ruii, 2017: s. pàg.).

de 74 anys a Espanya i a la Comunitat Valenciana (Papí-Gálvez, Martínez-Sala i Espinar-Ruiz, 2021); una evidència que donaria suport a l'observació de les competències digitals com a instruments per a reduir les bretxes.

Les competències digitals són el resultat de l'adquisició d'un conjunt de coneixements i de diverses habilitats. Sota aquest terme, prenen forma les habilitats tècniques per a usar les tecnologies, les habilitats per a usar-les de manera significativa o aquelles que permeten avaluar-les (Ilomäki, Kantosalo i Lakkala, 2011). Per tant, la “competència” transcendeix l'“habilitat” ja que ha d'implicar, segons l'OCDE, “la capacitat de satisfer demandes complexes, aprofitar i mobilitzar recursos psicosocials (incloses habilitats i actituds) en un context particular” (OCDE, 2005:4). Quan s'aplica a l'entorn digital, la competència permetria fer un “ús segur, crític i responsable” d'aquest entorn (Comissió Europea, 2018: 9). En les societats actuals, la competència digital es comprèn bàsica i, alhora, complexa perquè requereix tenir coneixements i habilitats suficients per a fer un conjunt de tasques o activitats eficaçment i responsable. En concret, comprèn:

“(…) l'alfabetització en informació i dades, la comunicació i la col·laboració, l'alfabetització mediàtica, la creació de continguts digitals (inclosa la programació), la seguretat (inclòs el benestar digital i les competències relacionades amb la ciberseguretat), assumptes relacionats amb la propietat intel·lectual, la resolució de problemes i el pensament crític”. (Comissió Europea, 2018: 9).

Alguns dels aspectes arrelats en la cita són fàcilment identificables en els marcs desenvolupats per al mesurament de les competències digitals, com és el model Digcomp europeu, format per cinc dimensions o àrees que agrupen competències de naturalesa semblant i amb diferents nivells d'aptitud (Carretero, Vuorikari, i Punie, 2017; Centeno, 2021). Aquest marc de referència està particularment present en el pla de competències digitals nacional (Ministerio de Asuntos Económicos y Transformación Digital [Mineco], 2021) i en el marc valencià de competències digitals Digcomp_CV (GVA, 2021c).

En matèria de mesurament, Eurostat (2021b) desenvolupa un indicador que, si bé es basa en Digcomp, només observaria una part d'aquest, perquè

se centra en quatre dominis. L'indicador agrupa les activitats en: informació, comunicació, resolució de problemes i habilitats relacionades amb els programes informàtics. I defineix quatre nivells d'aptitud: sense habilitats, nivell baix, bàsic i per damunt del bàsic. Assumeix, en definitiva, que les persones que fan unes certes activitats tenen les habilitats corresponents i mostra xifres moderades en el percentatge de persones amb nivell bàsic o per damunt del bàsic a Europa (Eurostat, 2021b). La mitjana s'aproxima al 60% (EU-27). Espanya és un dels quals es troba lleument per damunt.

Si s'observen aquestes competències per alguns trets bàsics, per sexe no es detecten grans distàncies atès el percentatge de persones que estan en el nivell bàsic o per damunt del bàsic entre la població usuària de 16 anys a 74, però en general les dones estan per sota dels homes en tots els països (Eurostat, 2021). Espanya proporciona dades molt pròximes d'homes i dones i molt ajustats a la mitjana europea. Quant a l'edat, i malgrat que no hi ha dubte que hi ha diferències entre països, **tots dibuixen una petjada molt semblant per grups, amb una gràfica que decreix en el millor dels casos a partir dels 54 anys, i que es desploma a partir dels 65.** Finalment, quant als estudis també es poden identificar tres nivells al voltant dels quals es concentren els diferents països (Papí-Gálvez, 2021b).

L'“Enquesta sobre l'equipament i l'ús de les tecnologies de la informació i comunicació de les llars” (INE, 2021) està harmonitzada amb el marc europeu descrit. Els dominis que formen part d'aquest indicador, per tant, van poder ser observats en el primer any de la Càtedra a través de la font nacional. El primer informe de la Càtedra va analitzar la bretxa digital d'accés, però, sobretot, es va centrar en l'estudi dels usos i del nivell de competència per domini d'acord amb l'edat (Papí-Gálvez, Martínez-Sala i Espinar-Ruiz, 2021). L'estudi va produir resultats concloents orientats als tres nivells de bretxa. Tot això va desembocar en quatre línies d'actuació entre les quals es va incloure la necessitat de continuar investigant, per a conèixer la cobertura de tots els recursos disponibles i detectar necessitats concretes de la població.

En el segon any de la Càtedra es van fer activitats d'investigació per a continuar generant coneixement centrat en les últimes generacions. Aquest informe

1. L'INE recull des del 2019 informació per a majors de 74 anys. Eurostat no inclou aquests grups.

mostra els resultats de les activitats d'investigació que persegueixen “conèixer el nivell de competència digital a la Comunitat Valenciana per províncies, amb atenció en la relació intergeneracional”, dels majors de 54 anys.

Durant l'any 2021, la Càtedra de Bretxa Digital Generacional dona veu a les persones la realitat de les quals pretén entendre, i es dirigeix a aquestes com a fonts primàries a través d'un abordatge mixt, quantitatiu i qualitatiu, que va proporcionar més informació de la població major de 54 anys de la Comunitat Valenciana, i una primera aproximació a la generació immediatament posterior, en ampliar l'observació qualitativa al grup de 40 anys i més. Els resultats i conclusions principals d'aquest estudi queden arregats en aquest informe.

En la part central, aquest document es compon de set capítols. Els primers sis capítols arreguen els resultats de l'estudi quantitatiu aplicat, que consisteix en una enquesta telefònica dirigida als majors de 54 anys, representativa a nivell provincial. El capítol setè inclou els testimonis de les entrevistes dirigides a la població de més de 39 anys. Aquests capítols finalitzen amb l'exposició de les conclusions. A més, els detalls de la metodologia s'exposen en l'apèndix metodològic en què es pot trobar els instruments de mesurament.

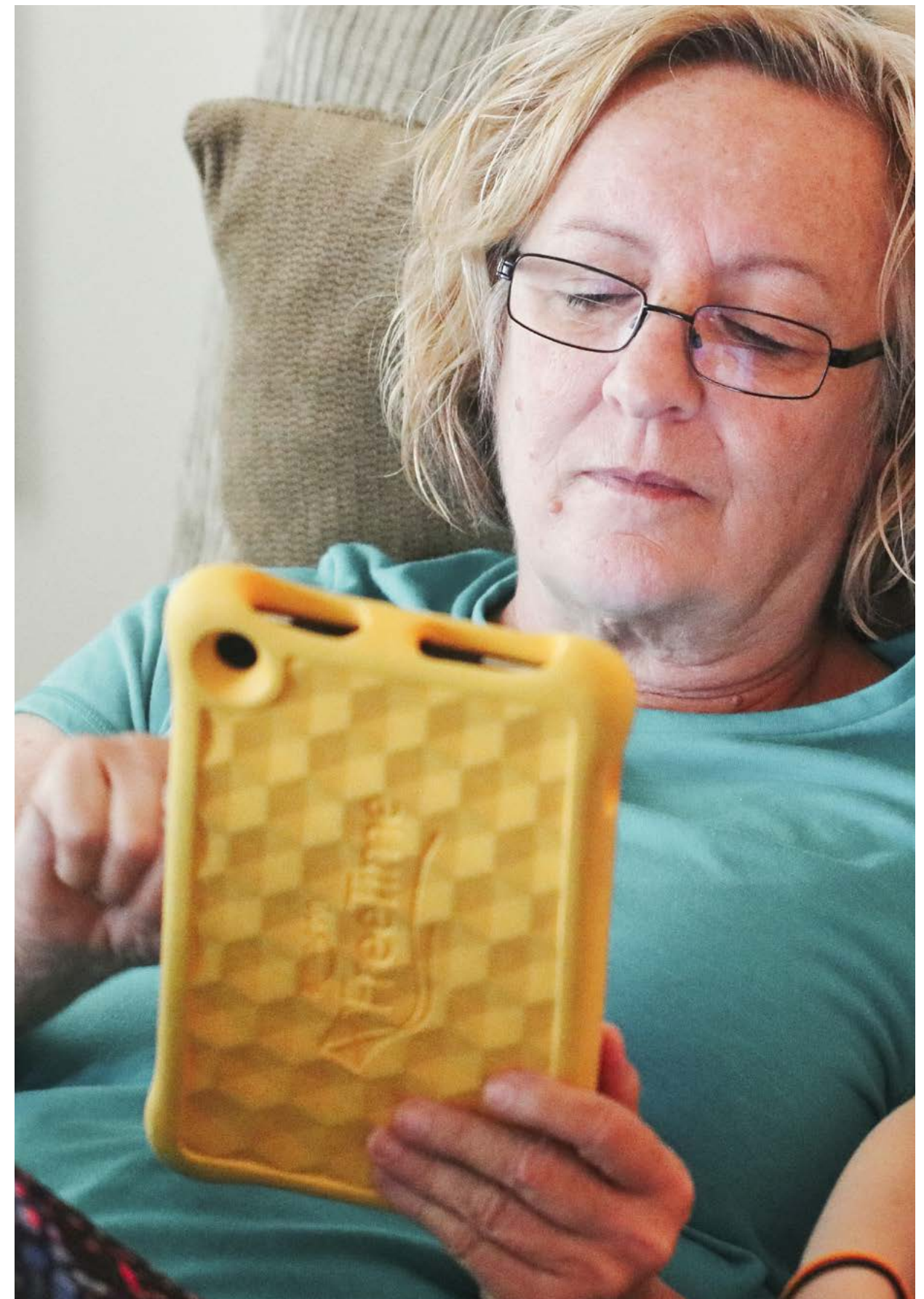
Las bretxes digitals són un fenomen complex i multifactorial que ha d'incloure en la seua exploració pròpia la diversitat. De fet, és important observar l'individu en el seu context, tenint en compte la seua experiència o trajectòria, per a comprendre la seua posició en la societat digital. Involucra, d'igual forma, aspectes polítics, socials, culturals i econòmics que van, com vam dir en un altre lloc, més enllà d'internet (Papí-Gálvez, 2021a).

L'enfocament de competències digitals, que predomina en la Càtedra, dota d'un marc d'anàlisi ajustada diverses situacions en la societat actual, que pot aplicar-se per a tractar els problemes principals detectats. Respon a una realitat que és complexa i proporciona un instrument d'observació per a conèixer la posició dels grups en la societat digital, encara que no sempre és suficient.

Amb aquest informe, la Càtedra de Bretxa Digital Generacional pretén contribuir a conèixer millor

aquesta realitat per a facilitar el disseny d'accions que permeten lluitar contra les conseqüències socials de les bretxes digitals a la Comunitat Valenciana, i amb el propòsit que la construcció de la societat digital supose un motor d'inclusió per a totes les edats.

La Càtedra és una iniciativa de la Direcció General per a la Lluita contra la Bretxa Digital i és fruit de la col·laboració entre la Conselleria d'Innovació, Ciència, Universitats i Societat Digital i de la Universitat d'Alacant.





1. Les persones de més de 54 anys de la Comunitat Valenciana.

(Principals trets)

Les persones majors de 54 anys de la Comunitat Valenciana tenen majoritàriament **nivells mitjans d'estudis** (secundària, batxillerat o equivalents) **seguits de primaris o equivalents** (Taula 1.1). La columna amb la mitjana d'edat entre aquestes dues categories mostra edats més avançades sense estudis ($\bar{x} = 79$) o amb estudis primaris ($\bar{x} = 73$) i és **més gran la concentració de dones en aquests dos primers nivells** (77% i 57% respectivament).

Atesa la composició de l'edat de la població seleccionada també s'observa un gran nombre de persones **jubilades o pensionistes** (53%), encara que les **treballadores de manera remunerada** suposen un 32%. En el tercer lloc se situa el treball domèstic no remunerat amb un 11%. **Les dones estan menys presents en les primeres categories mentre que ocupen completament el treball domèstic.**

La major part de la població no **té (o no ha tingut) una ocupació remunerada que implique l'ús d'ordinadors** o altres dispositius (68%). Així, el 34% contesta positivament (Imatge 1.1). Com era d'esperar, en aquest cas hi ha diferències estadísticament diferents per edat (Taula 1.2) de forma que la mitjana d'edat és menor entre les persones que hi responen positivament³. També s'aprecia que responen més dones que homes no tenir o haver tingut una ocupació remunerada en la qual hagen utilitzat ordinadors o altres equipaments/dispositius digitals. El nivell d'estudis és clau entre la població que respon tenir (o haver tingut) un treball remunerat amb ús d'ordinador o semblant. El perfil per aquesta variable revela (Imatge 1.2) major presència d'estudis mitjans i superiors entre els quals responen positivament.

3. Per al contrast d'igualtat de mesures s'ha aplicat la prova t d'Student per a mostres independents. En les comparacions següents, sempre que es parle de diferències en les mesures, es refereix a resultats que llancen un nivell de significació inferior a 0,05.

Per províncies, les dades **són pràcticament idèntics a les dades extretes per a la Comunitat Valenciana**. Referent a això, es detecta que las mitjanes d'edat també són estadísticament diferents. En canvi, la distribució per sexe⁴ només és diferent a Castelló, concentrant major població femenina en la resposta negativa que masculina. De nou, el perfil del nivell d'estudis en aquesta variable revela (Imatge 1.3) una major presència d'estudis mitjans i superiors entre els qui responen positivament en totes les províncies. Les diferències entre aquestes són molt subtils.

Quant a la llar (Imatge 1.4), **la majoria de la població major de 54 anys continua convivint amb la parella** (76%) **i amb un fill o més en la seua casa pròpia** (31%). Aquests grups tenen una mitjana d'edat de 67 i 63 respectivament, amb una dispersió (σ) de vuit anys (Taula 1.4). Estan estretament relacionats, perquè el 35% de les persones que afirmen viure amb la parella també viuen amb fills a la casa de l'entrevistada o de l'entrevistat i el 84% dels qui viuen amb els fills també ho fa en parella. En canvi, es detecta un 12% de persones que viuen soles que pertanyen a grups d'edat més avançats, amb una mitjana de 71 anys, i una major dispersió ($\sigma = 11$). Són dos perfils diferents per edat, perquè el 86% dels qui responen "no viure sols", ho fan en parella (Taula 1.4). De nou, es detecta una gran semblança amb les dades provincials i entre aquestes. Possiblement les lleus diferències detectades, sobretot en la situació de convivència amb la parella i amb els fills entre províncies (Imatge 1.5), no té efectes en la resta dels resultats.

Finalment, la gran majoria de la població té fills (93%) i una gran part té nets (61%), per la qual cosa hi ha presència d'altres generacions en l'àmbit familiar (Imatge 1.6 i 1.7). Castelló concentra més població amb nets, però de nou la diferència

4. S'hi ha aplicat la prova Khi-quadrat de Pearson, que assumeix la diferència estadística quan el nivell de significació és inferior a 0,05.

no sembla rellevant. Amb tot, en general, aquesta qüestió podria influir tant en l'accés com en els usos d'internet de la població d'estudi, com s'aprofundeix en el punt següent.

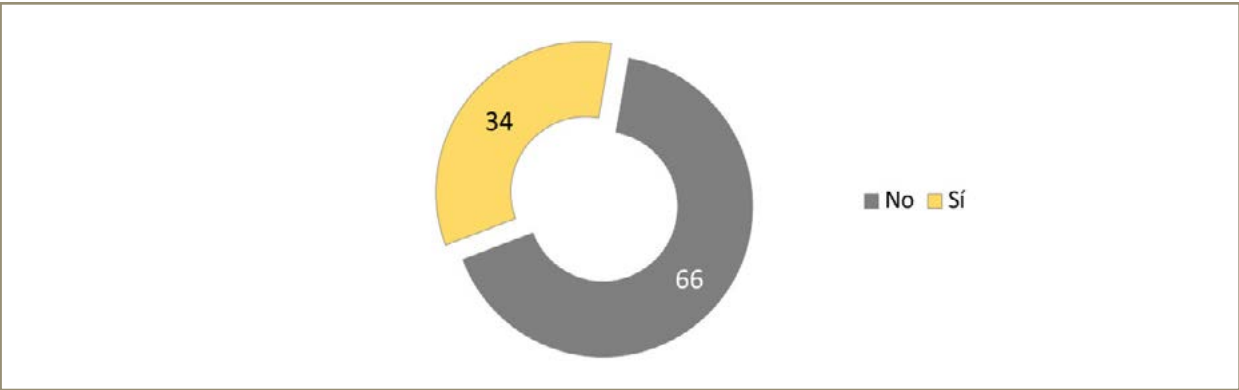
	n	%	Edat ($\bar{x}$ σ)	% fil. Dona	% col. Dona
Nivell d'estudis					
Sense estudis o estudis primaris incomplets	93	5	79 7	77	7
Estudis primaris o equivalents	499	28	73 9	57	29
Estudis de secundària, batxillerat o equivalents	730	41	66 8	53	40
Ensenyaments professionals (formació professional)	239	13	62 7	49	12
Estudis universitaris	239	13	63 7	49	12
	1800	100			
Situació laboral					
Treballant de manera remunerada (per compte propi o d'altre)	578	32	59 3	46	27
Aturat o aturada	65	4	59 3	46	3
Jubilat/prejubilat o pensionista	956	53	74 7	50	49
Treball domèstic no remunerat	190	11	68 9	100	20
Una altra situació	11	1	63 6	79	1
	1800	100			

TAULA 1.1 - Població, mitjana d'edat, perfil “dona” (% fil.) i dones (% col.) per nivell d'estudis i situació laboral. COMUNITAT VALENCIANA.

Font: Elaboració pròpia. Enquesta, n= 1800. Nota: n= població, $\bar{x}$ = mitjana, σ = desv. típica.

P7.- I parlant de nou sobre vostè, quin és el major nivell d'estudis que ha acabat?

P8.- En quina de les situacions laborals següents es troba actualment? Si es troba en diverses, indique només la que considere principal.



IMATGE 1.1 - Població que respon tenir/haver tingut o no una ocupació remunerada amb ús d'ordinador o semblant (%). COMUNITAT VALENCIANA.

Font: Elaboració pròpia. Enquesta, n= 1800.

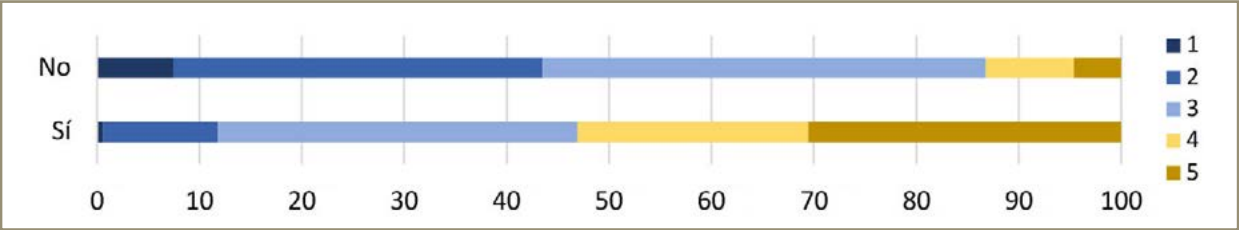
P9.- Amb independència de la seua situació actual, té o ha tingut una ocupació remunerada en la qual haja utilitzat ordinadors o altres equipaments/dispositius digitals com un mòbil o una tauleta digital?

	Edat		Sexe			
	Mitjana ($\bar{x}$)	Desv. típ. (σ)	Home		Dona	
			n	% fil. % col.	n	% fil. % col.
Sí	63	7	295	49 36	308	51 32
No	70	9	531	44 64	666	56 68

TAULA 1.2 - Mitjana d'edat, perfil per sexe (% fil.) i població per sexe (% col.) que respon tenir/haver tingut o no una ocupació remunerada amb ús d'ordinador o semblant. COMUNITAT VALENCIANA

Font: Taula basada en l'extreta del programa SPSS. Enquesta (P9).

Nota: La distribució per sexe no és concloent per al supòsit bilateral.



IMATGE 1.2 - Perfil de nivell d'estudis (% fil.) de la població que respon tenir/haver tingut o no una ocupació remunerada amb ús d'ordinador o semblant. COMUNITAT VALENCIANA

Font: Elaboració pròpia. Enquesta, n= 1800. Enquesta (P9). Nota: 1.- Sense estudis o estudis primaris incomplets, 2.- Estudis primaris o equivalents, 3.- Estudis de secundària, batxillerat o equivalents, 4.- Ensenyaments professionals (formació professional), 5.- Estudis universitaris.

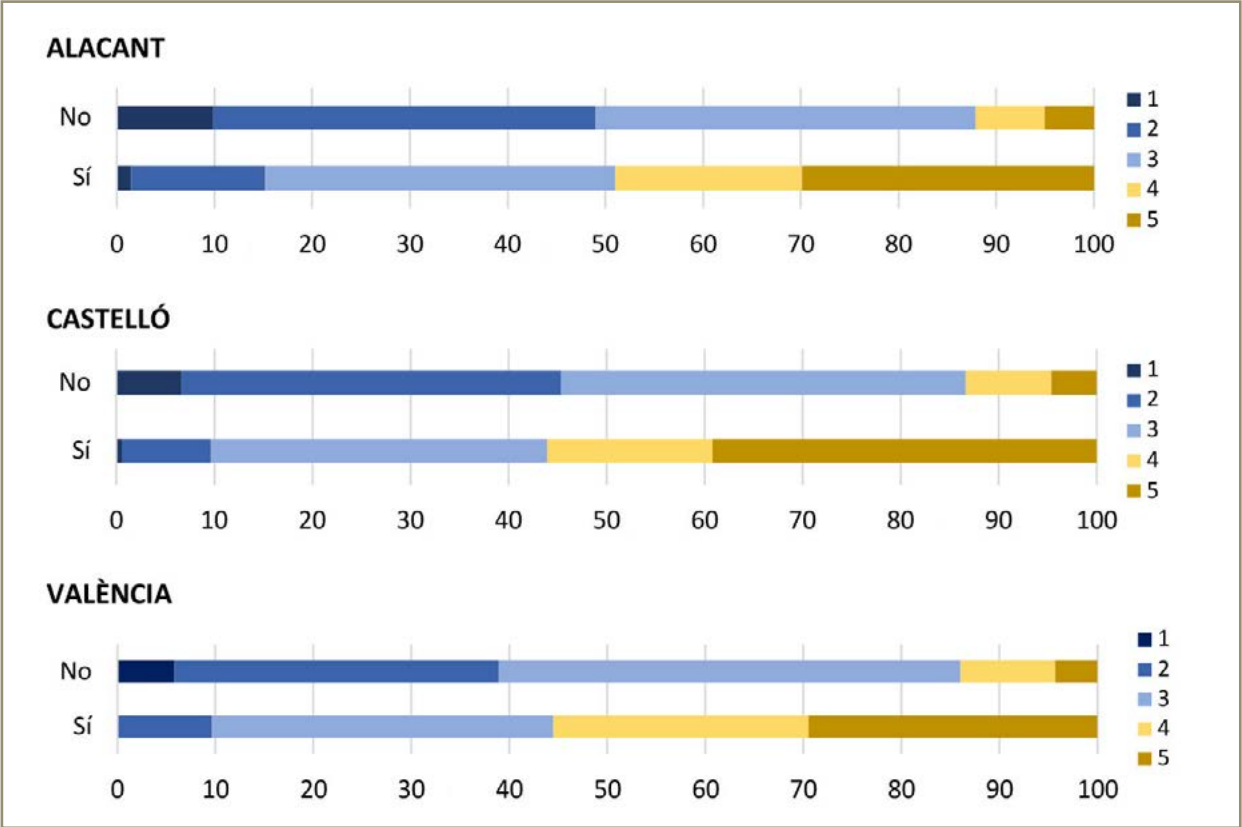
ALACANT	Edat		Sexe			
	Mitjana ($\bar{x}$)	Desv. típ. (σ)	Home		Dona	
			n	% col.	n	% col.
Sí	63	6	97	35	107	33
No	70	9	182	65	214	67

CASTELLÓ	Edat		Sexe			
	Mitjana ($\bar{x}$)	Desv. típ. (σ)	Home		Dona	
			n	% col.	n	% col.
Sí	63	6	92	33	74	23
No	71	9	187	67	247	77

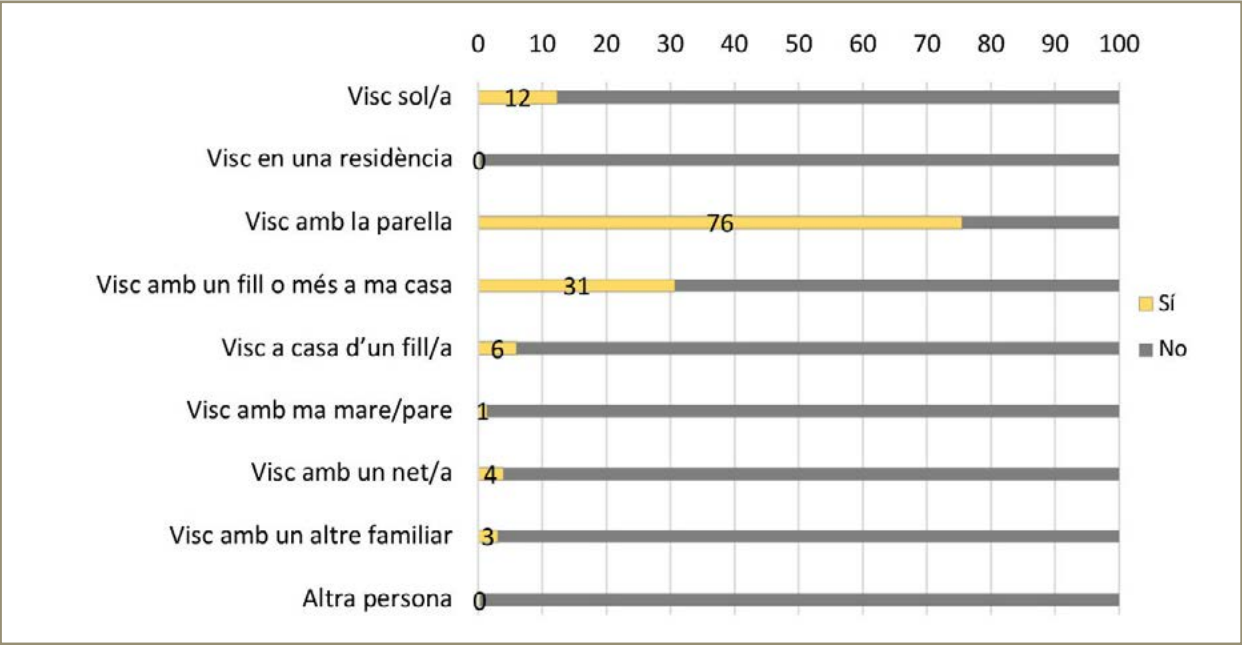
VALÈNCIA	Edat		Sexe			
	Mitjana ($\bar{x}$)	Desv. típ. (σ)	Home		Dona	
			n	% col.	n	% col.
Sí	63	7	101	37	106	32
No	70	9	171	63	222	68

TAULA 1.3 - Mitjana d'edat i població per sexe (% col.) que respon tenir/haver tingut o no una ocupació remunerada amb ús d'ordinador o semblant. PROVÍNCIES

Font: Taula basada en les extretes del programa SPSS. Enquesta (P9).



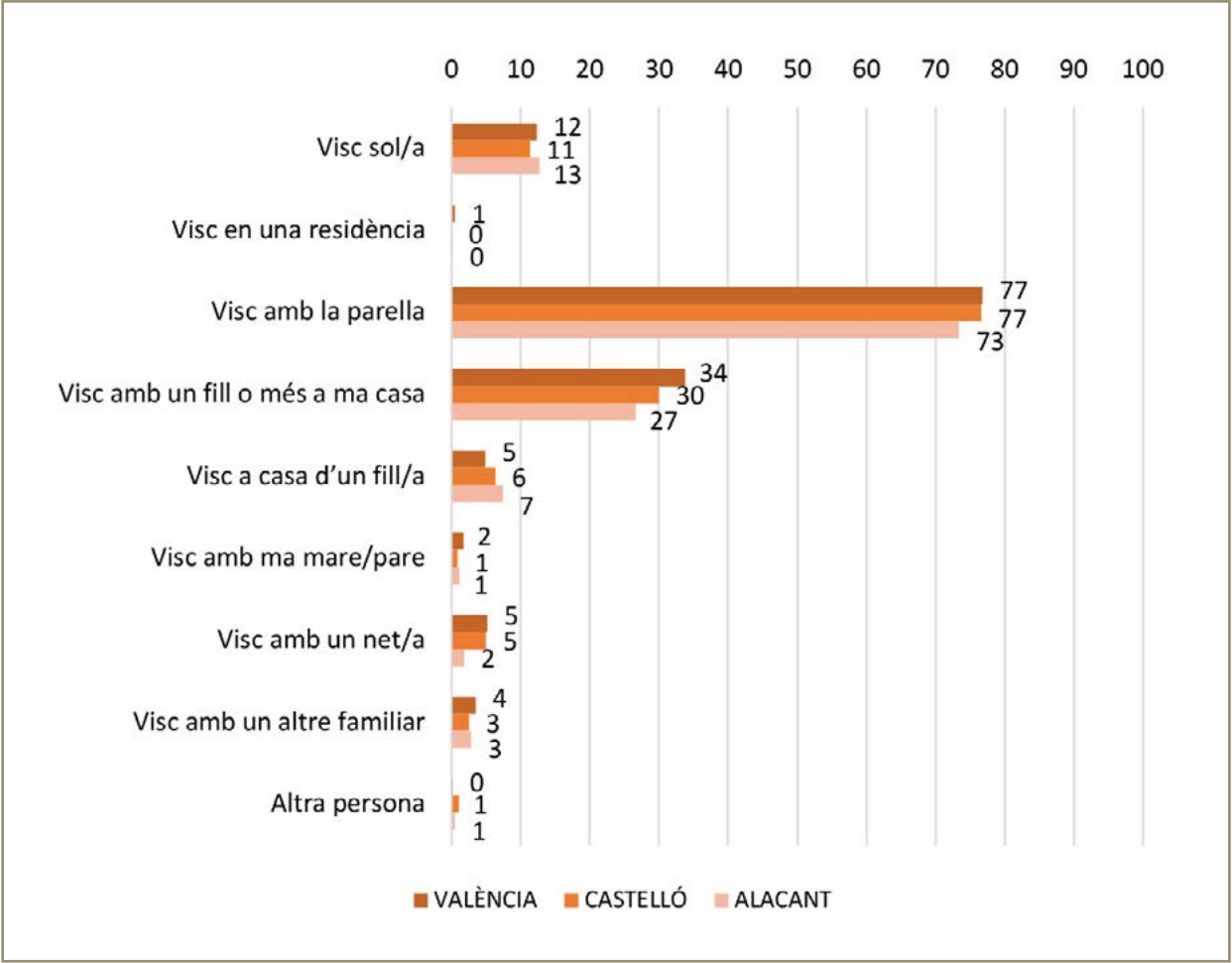
IMATGE 1.3 - Perfil d'estudis (% fil.) de la població que respon tenir/haver tingut o no una ocupació remunerada amb ús d'ordinador o semblant. PROVÍNCIES.
Fuente: Elaboració pròpia. Enquesta, n= 1800. Enquesta (P9). Nota: 1.- Sin estudios o estudios primarios incompletos, 2.- Estudios primarios o Font: Elaboració pròpia. Enquesta, n= 1800. Enquesta (P9). Nota: 1.- Sense estudis o estudis primaris incomplets, 2.- Estudis primaris o equivalents, 3.- Estudis de secundària, batxillerat o equivalents, 4.- Ensenyaments professionals (formació professional), 5.- Estudis universitaris.



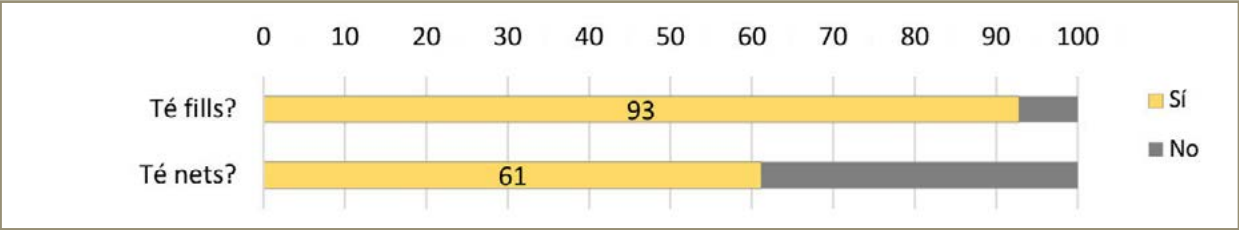
IMATGE 1.4 - Població en cada situació de convivència (%). COMUNITAT VALENCIANA
Font: Elaboració pròpia. Enquesta, n= 1739. P4.- Amb quina persona o persones viu vostè? (Multiresposta). Nota: Els valors il·lustren el percentatge de respostes positives en cada ítem.

		Edat					
		n	%	Mín.	Màx.	Mitjana ($\bar{x}$)	Desv. típ. (σ)
Visc sol/a	Sí	214	12	55	94	71	10
	No	1525	88	55	94	67	9
Visc amb la parella	Sí	1313	76	55	88	67	8
	No	426	24	55	94	71	11
Visc amb un fill o més a ma casa	Sí	535	31	55	92	63	8
	No	1205	69	55	94	70	9

TAULA 1.4 - Mitjana d'edat per situació de convivència. COMUNITAT VALENCIANA
Font: Elaboració pròpia. Enquesta, n= 1739 (P4). (Multiresposta).
Nota: Les mitjanes d'edat són estadísticament diferents segons la de T d'Student entre els qui responen afirmativament i els qui ho fan negativament en cada subtaula assumint que són mostres independents. La prova Khi-quadrat no és significativa en cap subTaula, per homes i dones.



IMATGE 1.5 - Població en cada situació de convivència (%). PROVÍNCIES.
Font: Elaboració pròpia. Enquesta (P4).

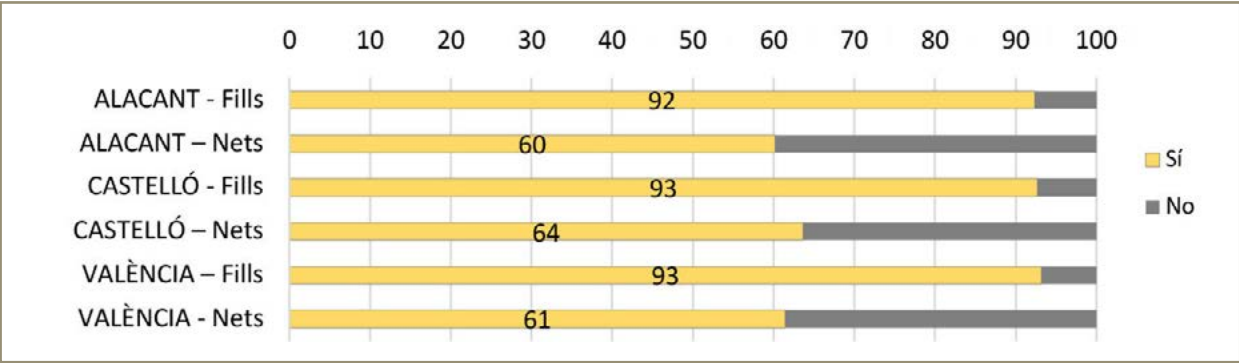


IMATGE 1.6 - Població amb presència d'altres generacions més joves (%). COMUNITAT VALENCIANA.

Font: Elaboració pròpia. Enquesta, n (fills)= 1795, n (nets)= 1788.

P5.- Ara li preguntarem per la seua família, convisquen amb vostè o no. Té fills?

P6.- Té vostè nets?



IMATGE 1.7 - Població amb presència d'altres generacions més joves (%). PROVÍNCIES.

Font: Elaboració pròpia. Enquesta (P5 i P6).



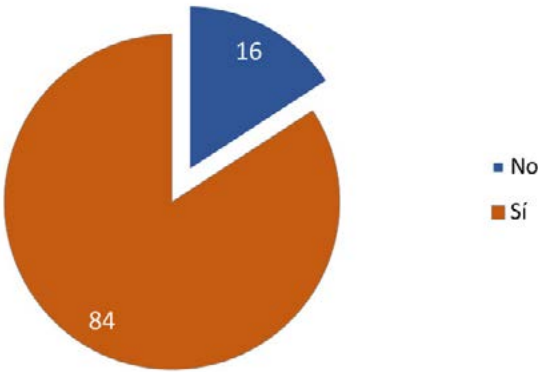


2. Accés a internet, dispositius, ús i motius per a no usar-lo

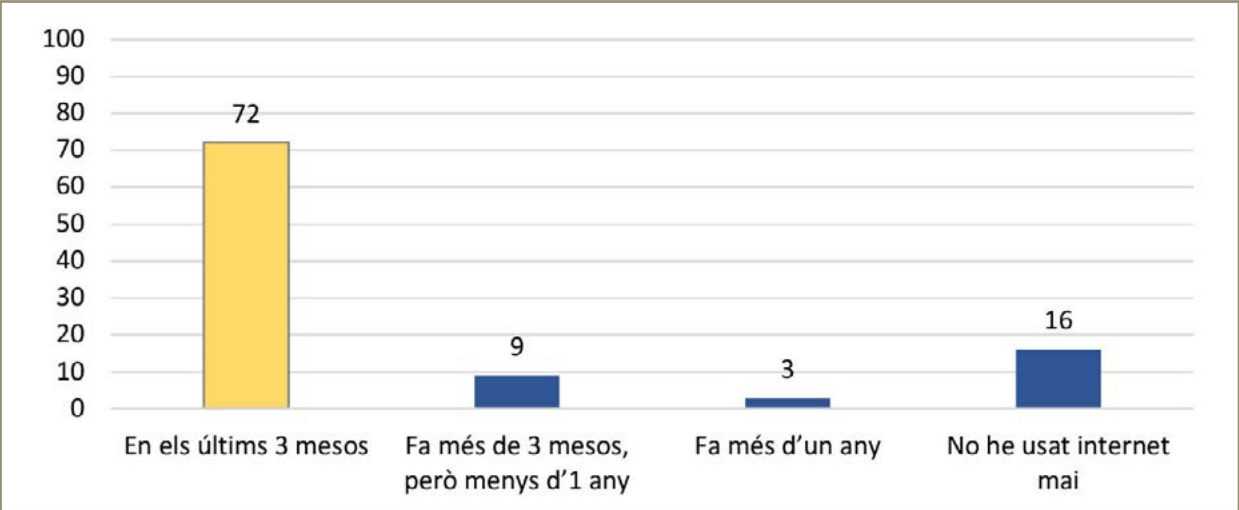
El 84% de la població de 55 anys i més de la Comunitat Valenciana afirma disposar d'accés a internet en l'habitatge (Imatge 2.1). El 72%, a més, respon haver usat internet els últims mesos, que correspon amb la definició d'“usuaris” (Imatge 2.2). Els no usuaris d'internet sumarien el 28%. Més endavant també s'aprofundeix en els motius dels casos que responen no haver usat internet fa més d'un any (16%).

Per edat, es troben diferències importants en els dos indicadors. Les persones amb accés a internet passen de ser el 98% entre les persones de 55 a 64 anys, a un 91% entre els qui es troben entre els 65 i 74 i se situa per davall del 57% en els majors de 75 anys. Les xifres d'usuaris (persones amb accés en els últims mesos) són molt més baixes: del 91%, al 78% i 40% respectivament (Imatge 2.3). La taula 2.1 mostra la mitjana d'edat que conclou en diferències significatives en accés com entre usuaris i no usuaris. **També s'observen diferències significatives per sexe,** i són les dones les que se situen en menors nivells d'accés.

Per províncies, València mostra millors dades que Alacant i Castelló, encara que les diferències són d'un 4% en accés i d'un 2% en població usuària (Imatge 2.4). Quant a l'edat, també es detecten diferències significatives per grups d'edat (Imatge 2.5) en línia amb les dades regionals en totes les províncies, tant en accés com entre població usuària i no usuària. A més, les diferències són significatives per sexe també en els dos casos a Alacant i a Castelló, però no és concloent a València.



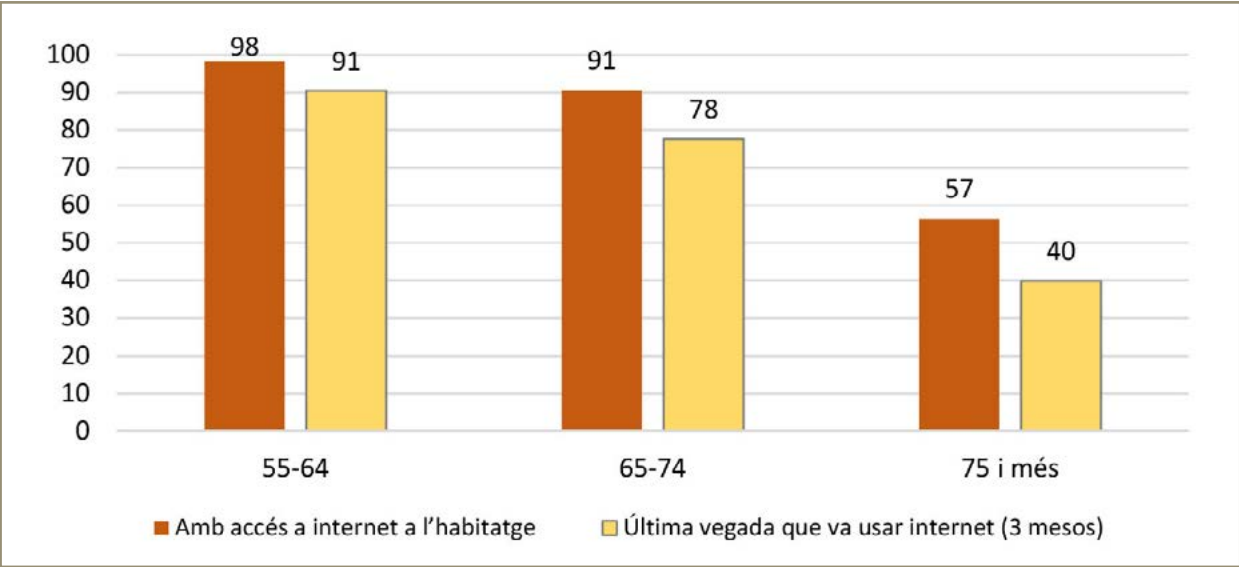
IMATGE 2.1 - Població que afirma disposar d'accés a internet en l'habitatge (%). COMUNITAT VALENCIANA.
Font: Elaboració pròpia. Enquesta, n= 1798.
P 10.- Tenen en el seu habitatge accés a Internet, a través de qualsevol dispositiu fix o mòbil que vostè puga utilitzar? (Inclou qualsevol telèfon mòbil en l'habitatge amb accés, p. ex. WhatsApp, YouTube...).



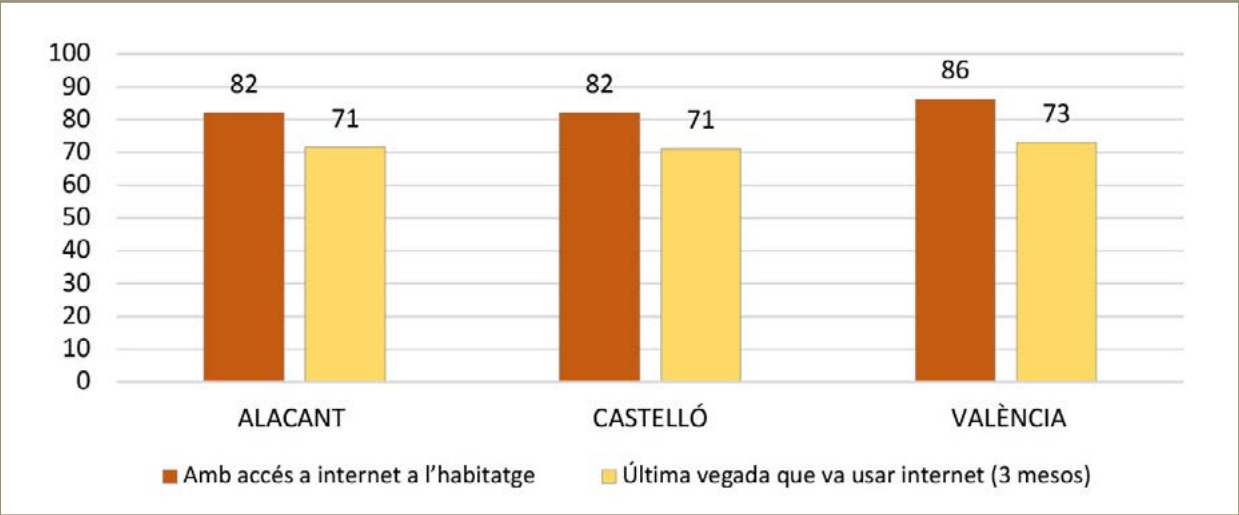
IMATGE 2.2 - Població per última vegada que va usar internet (%). COMUNITAT VALENCIANA.
Font: Elaboració pròpia. Enquesta, n= 1798.
P 12.- Quan va ser l'última vegada que va utilitzar Internet des de qualsevol lloc?

		Edat		Sexe					
		Mitjana (x̄)	Desv. típ. (σ)	Home			Dona		
				n	% fil. col.	% col.	n	% fil. col.	% col.
Accés	Sí	66	8	711	47	86	803	53	83
	No	78	7	115	41	14	170	59	17
Últim accés	Població usuària: En els últims 3 mesos.	65	8	632	49	76	666	51	68
	No usuaris: Més de 3 mesos. ↓	75	9	194	39	24	306	61	32
	Més de 3 mesos - menys d'1 any.	68	8	60	37	7	102	63	11
	Més d'un any.	72	8	20	41	3	29	59	3
	No he usat internet mai.	79	6	114	39	14	175	61	18

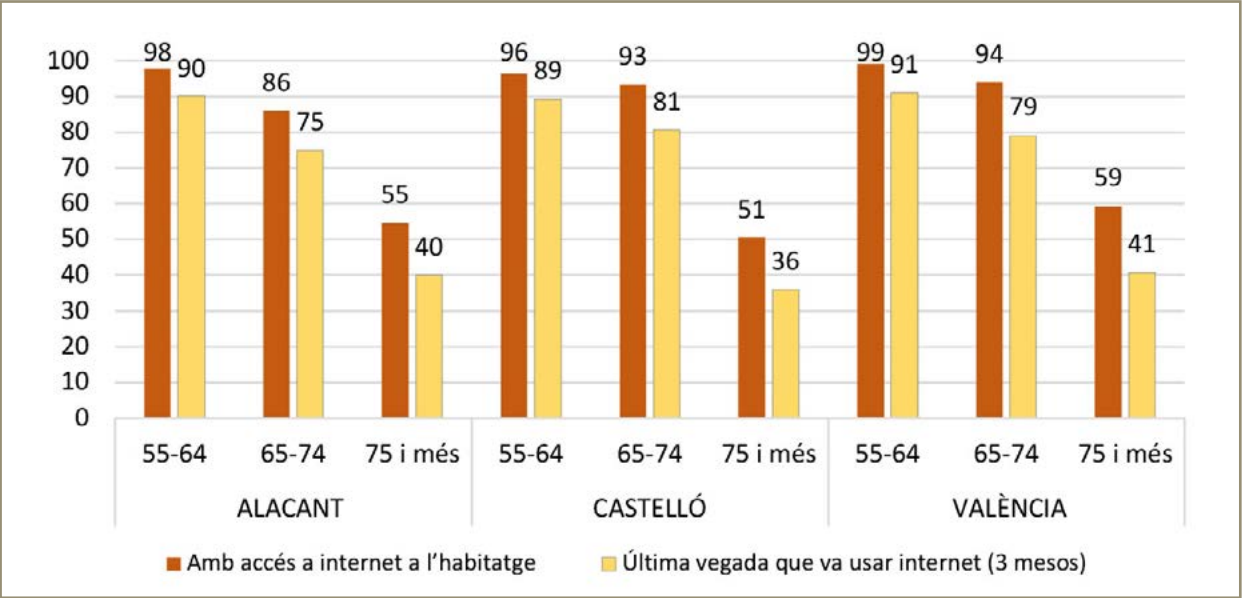
TAULA 2.1 - Mitjana d'edat i distribució per sexe segons l'existència d'accés a internet a l'habitatge i últim accés. COMUNITAT VALENCIANA.
Font: Taula basada en l'extreta del programa SPSS.



IMATGE 2.3 - Població de l'habitatge amb accés a internet i població usuària, per grups d'edat (%). COMUNITAT VALENCIANA.
Font: Elaboració pròpia. Enquesta, n (accés)= 1798. (P 10 i P 12).



IMATGE 2.4 - Població de l'habitatge amb accés a internet i població usuària (%). PROVÍNCIES.
Font: Elaboració pròpia. Enquesta, n (província) = 600.
P 10.- Tenen accés a Internet en el seu habitatge, a través de qualsevol dispositiu fix o mòbil que vostè puga utilitzar? (Inclou qualsevol telèfon mòbil en l'habitatge amb accés, p. ex. WhatsApp, YouTube...). P 12.- Quan va ser l'última vegada que va utilitzar Internet des de qualsevol lloc? ☐ En els últims tres mesos.



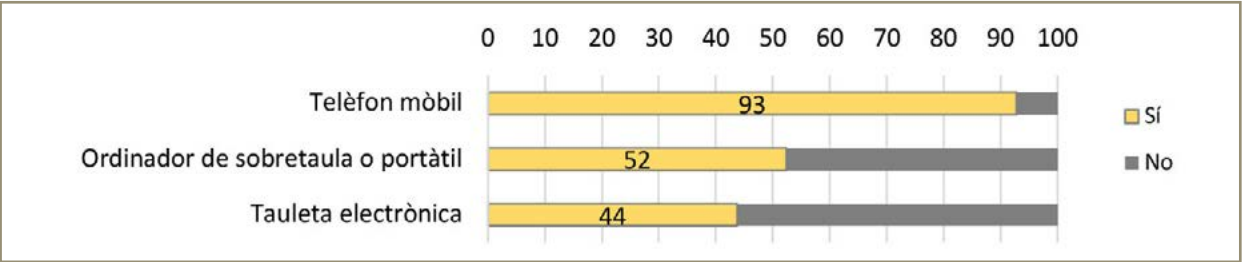
IMATGE 2.5 - Població amb accés a internet de l'habitatge i població usuària, per grups d'edat (%). PROVÍNCIES.
Font: Elaboració pròpia. Enquesta, n (província) = 600. (P 10 i P 12).

ALACANT		Edat		Sexe			
		Mitjana (x̄)	Desv. típ. (σ)	Home		Dona	
				n	% col.	n	% col.
Accés	Sí	65	8	240	86	252	79
	No	77	7	39	14	68	21
Últim accés	Població usuària: En els últims 3 mesos.	65	8	214	77	214	67
	No usuaris: Més de 3 mesos. ↓	75	8	65	23	106	33
	Més de 3 mesos - menys d'1 any.	68	8	17	6	27	8
	Més d'un any.	70	9	7	3	6	2
	No he usat internet mai.	78	7	41	15	73	23
CASTELLÓ		Edat		Sexe			
		Mitjana (x̄)	Desv. típ. (σ)	Home		Dona	
				n	% col.	n	% col.
Accés	Sí	66	8	245	88	247	77
	No	79	7	34	12	74	23
Últim accés	Població usuària: En els últims 3 mesos.	65	7	217	78	209	65
	No usuaris: Més de 3 mesos. ↓	76	9	62	22	111	35
	Més de 3 mesos - menys d'1 any.	68	8	22	8	23	7
	Més d'un any.	72	8	5	2	8	3
	No he usat internet mai.	80	7	35	13	80	25
VALÈNCIA		Edat		Sexe			
		Mitjana (x̄)	Desv. típ. (σ)	Home		Dona	
				n	% col.	n	% col.
Accés	Sí	66	8	233	86	284	87
	No	79	6	39	14	44	13
Últim accés	Població usuària: En els últims 3 mesos	65	7	207	76	231	70
	No usuaris: Més de 3 mesos ↓	75	9	65	24	97	30
	Més de 3 mesos - menys d'1 any	69	8	22	8	42	13
	Més d'un any	73	6	7	3	13	4
	No he usat internet mai	81	6	36	13	42	13

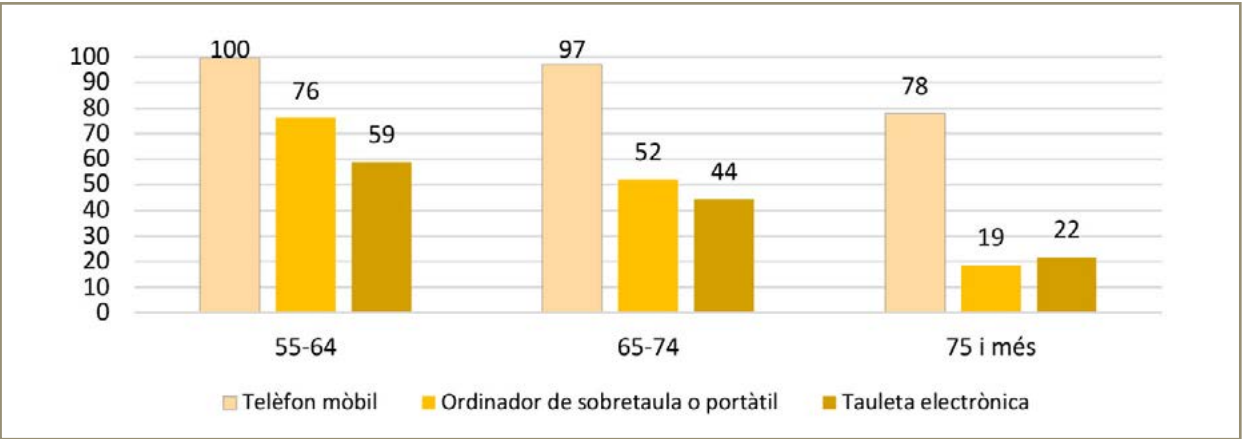
TAULA 2.2 - Mitjana d'edat i distribució per sexe segons existència d'accés a internet de l'habitatge i últim accés. PROVÍNCIES.
Font: Taula basada en les extretes del programa SPSS.

Quan s’analitzen els tipus de dispositius emprats, **el mòbil** és el que s’utilitza amb més freqüència (amb un 93%), seguit de l’ordinador (52%) i les tauletes electròniques (44%) (Imatge 2.6). En tots aquests es troba un **gradient destacat per edat** en l’ús de les tecnologies, i cauen els usos en el grup de més de 75 anys al 76% en el cas del mòbil, i al voltant del 20% per als altres dos dispositius (Imatge 2.7). Per sexe s’observen diferències en l’ús de l’ordinador, perquè **són les dones les que menys l’utilitzen** (Imatge 2.8). Darrere d’aquests usos pot haver-hi finalitats diferents i ocupacions també diferents, com es desprèn de les entrevistes, que indiquen, al seu torn, la relació amb les tecnologies dels diferents grups d’edat.

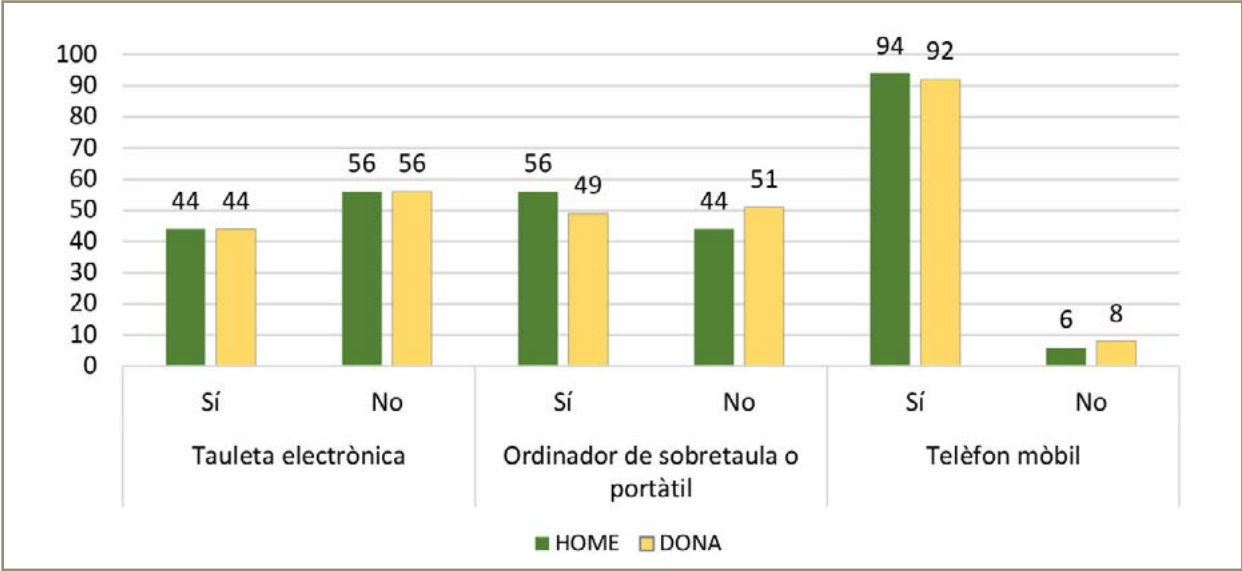
Les dades per província són molt semblants en el conjunt de la Comunitat, encara que es detecta un menor ús d’ordinadors a Alacant davant del major que s’observa per a València (Imatge 2.9). Per edat tornen a emergir les diferències per grups en totes les províncies (Imatge 2.10). Referent a això, el menor ús del mòbil s’observa en el grup de 75+ a Alacant (76%). Aquest mateix grup també mostra la menor freqüència en tauleta electrònica (17%) i en ordinador (13%) de les tres províncies. En contrast, el grup de 55 a 64 anys d’Alacant és el que més utilitza la tauleta electrònica (62%) també de les tres províncies. En canvi, no s’observen per a Alacant diferències per sexe rellevants. La prova conclou en diferències significatives per sexe a Castelló per a mòbil i a València per a ordinador (Imatge 2.11).



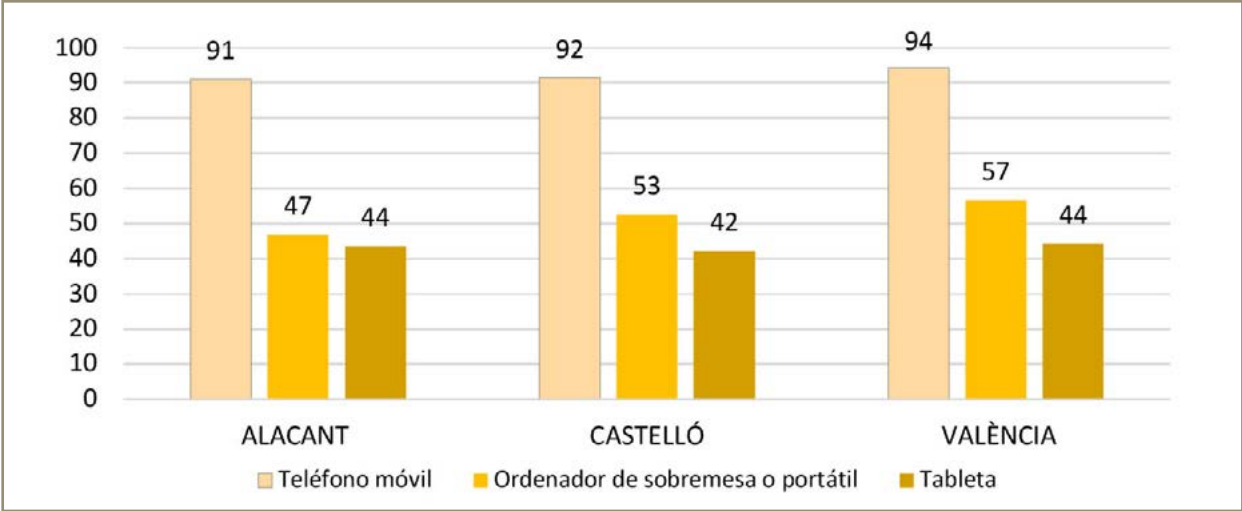
IMATGE 2.6 - Població que afirma utilitzar dispositius per motius particulars (%). COMUNITAT VALENCIANA.
Font: Elaboració pròpia. Enquesta, n= 1800.
P 11.- Utilitza vostè algun d'aquests dispositius per motius particulars? (Multiresposta).



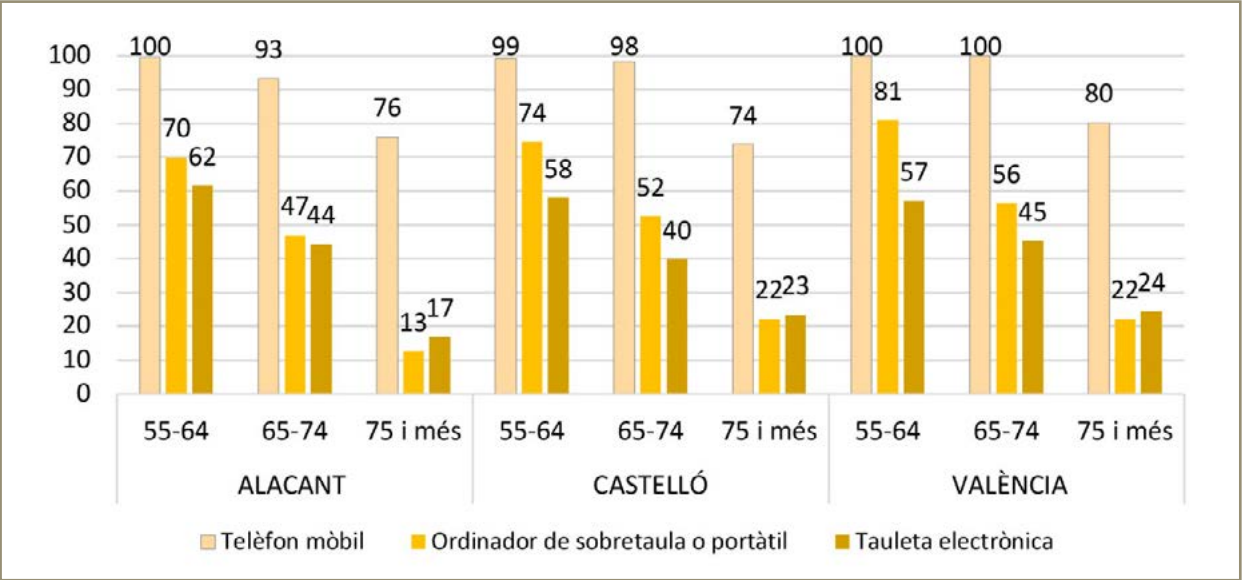
IMATGE 2.7 - Població que afirma utilitzar dispositius per motius particulars per grups d’edat (%). COMUNITAT VALENCIANA.
Font: Elaboració pròpia. Enquesta, n= 1800, n (55-64) = 734, n (65-74) = 555, n (75+) = 511. (P 11).



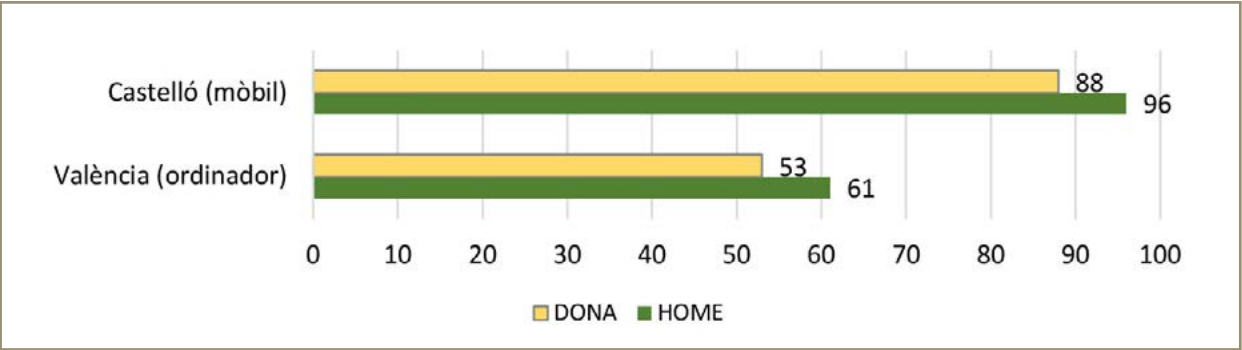
IMATGE 2.8 - Població que respon utilitzar o no dispositius per motius particulars per sexe (%). COMUNITAT VALENCIANA.
Font: Elaboració pròpia. Enquesta, n= 1800, n (tableta-dona) = 974, n (ordenador-dona) = 973, n (mòbil-dona) = 974. (P 11).



IMATGE 2.9 - Població que afirma utilitzar dispositius per motius particulars (%). PROVÍNCIES.
Font: Elaboració pròpia. Enquesta, n (província)=600. (P 11. → Sí)



IMATGE 2.10 - Població que afirma utilitzar dispositius per motius particulars per grups d'edat (%). PROVÍNCIES.
Font: Elaboració pròpia. Enquesta, n (província)=600. (P 11. → Sí).



IMATGE 2.11 - Població que mostra diferències per sexe i per dispositiu (%). PROVÍNCIES.
Font: Elaboració pròpia. Enquesta, (P 11).

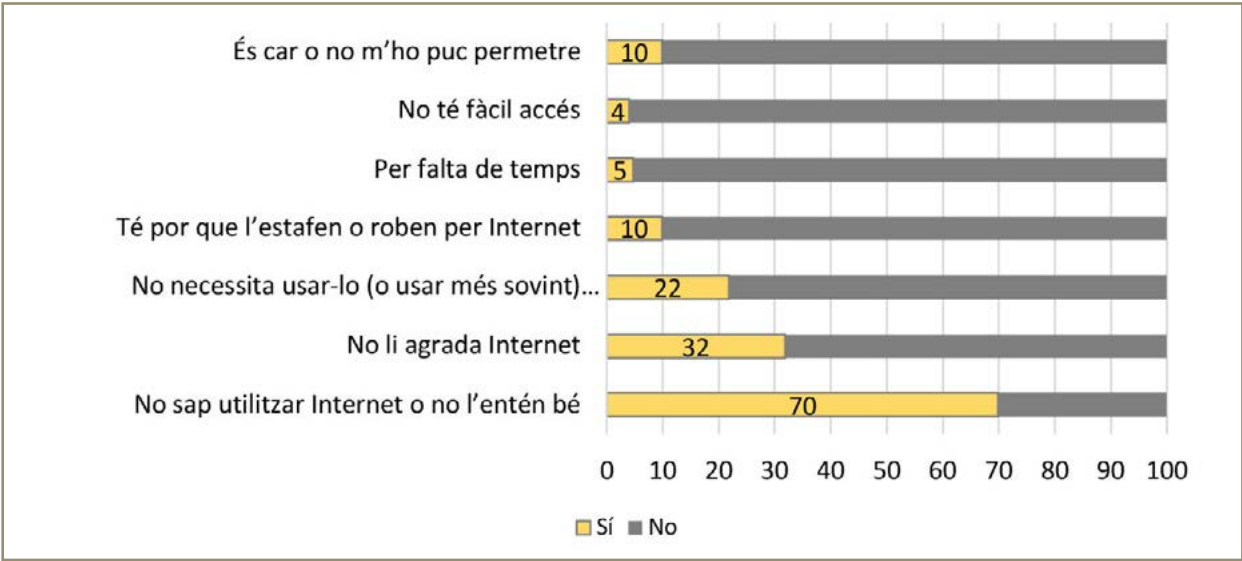
Si s'atén els motius que expliquen la falta d'ús d'internet (Imatge 2.12), es pot observar que destaquen els relacionats amb l'alfabetització digital (esmentat per un 70% dels qui no l'usen), d'acceptabilitat (32%), falta de percepció de la necessitat (22%) i inseguretat econòmica (10%); mentre que motius – com el preu – són esmentats per 1 de cada 10.

Totes aquestes causes afecten especialment la població major de 74 anys (malgrat el seu menor pes demogràfic). Si s'observa la composició per edat de cada motiu (Imatge 2.13), aquest grup està present en una alta proporció en tots aquests. En canvi, no s'observen elements diferenciats que destaquen per sexe en les raons per a no emprar internet (Imatge 2.14). Quant al nivell d'estudis, es detecta una ma-

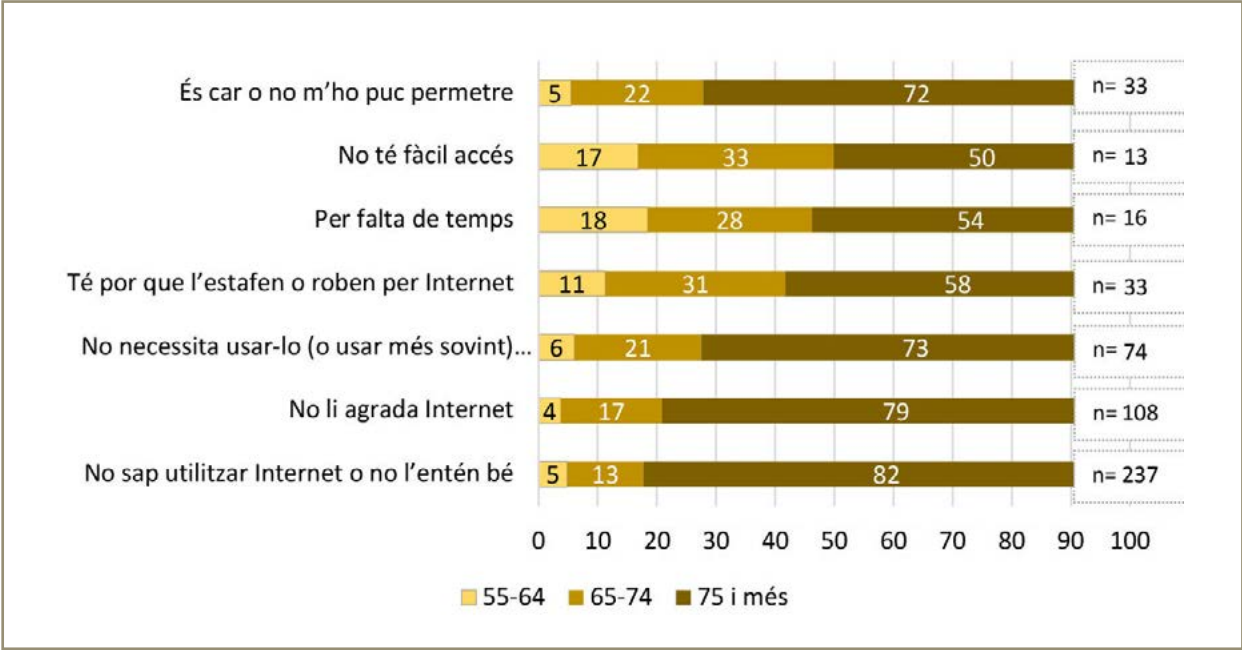
jor freqüència en nivells baixos (Taula 2.3). De fet, la població pràcticament desapareix quan el nivell és universitari.

Els motius principals són els mateixos en les tres províncies, encara que es detecten diferències entre aquestes. La falta d'alfabetització digital és esmentada per la major part de la població, però aquesta especialment present a València (84%), seguida de Castelló (68%) i d'Alacant (56%). Després d'aquest motiu, responen, de forma diferenciada per províncies, no agradar-los internet (València, 41% i Alacant, 26% i Castelló, 22%). De fet, aquesta raó no difereix de manera substancial de la percepció de no necessitar internet, ni a Alacant (23%), ni a Castelló (20%). Molt prop, hi segueix la por a

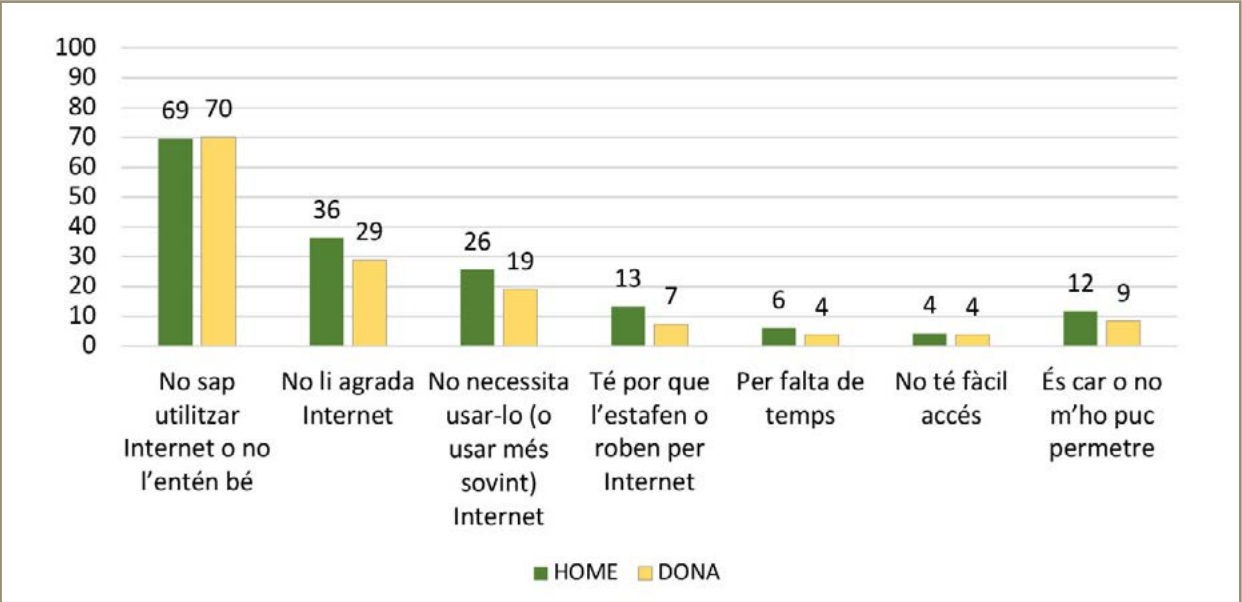
l'estafa o robatori en el cas d'Alacant (18%). Finalment, a Alacant assenyalen els motius econòmics un 13%, seguida de Castelló (10%) i de València (7%).



IMATGE 2.12 - Població que no utilitza internet fa més d'un any per motius principals (%). COMUNITAT VALENCIANA.
Font: Elaboració pròpia. Enquesta, n= 338. Nota: No usa internet o fa més d'un any que no l'usa. P 12a.- En aquest cas, per quines raons no usa Internet o no l'usa més sovint? (Multiresposta).



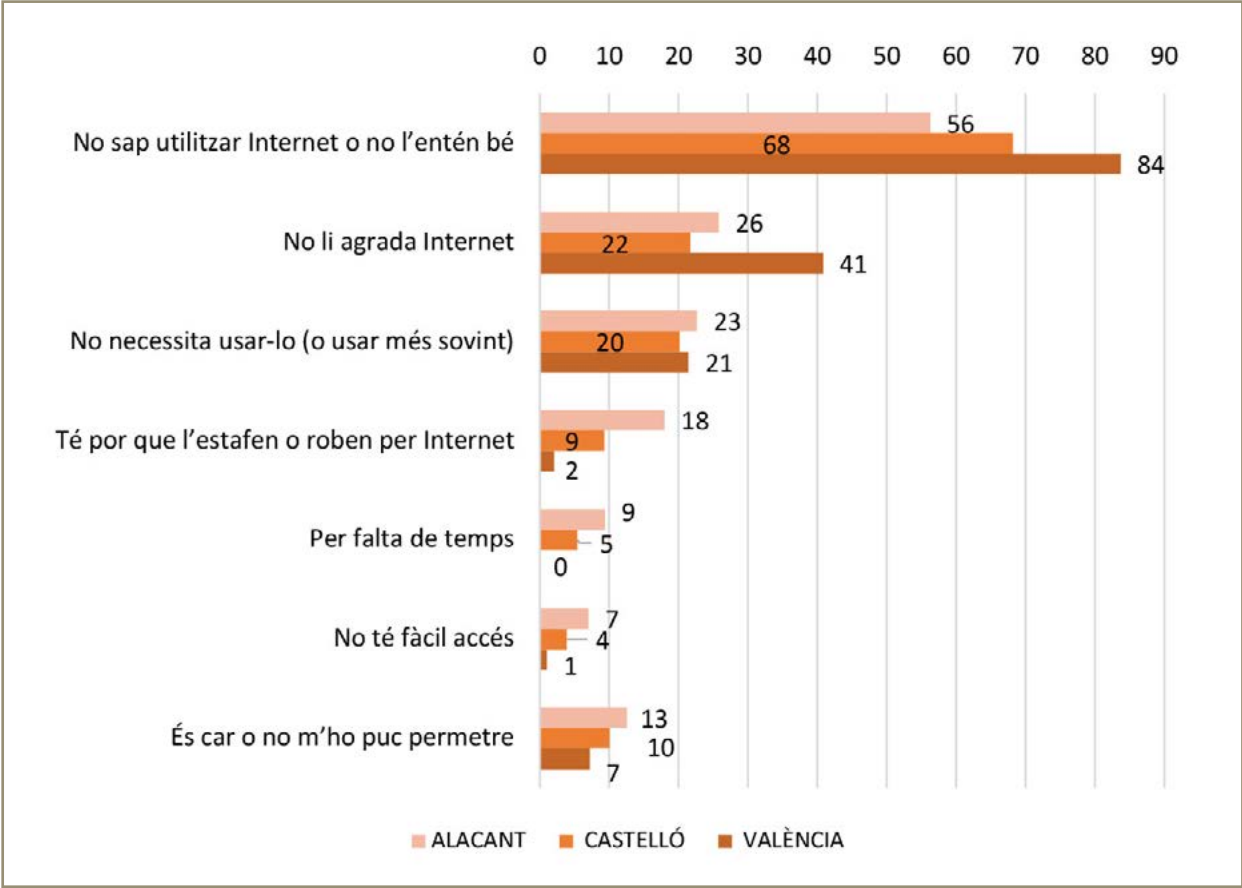
IMATGE 2.13 - Perfil d'edat (% fil.) de la població que respon cada motiu. COMUNITAT VALENCIANA.
Font: Elaboració pròpia. Enquesta, (P 12a → Sí). (Mutirresposta). Nota: No usa internet o fa més d'un any que no l'usa.



IMATGE 2.14 - Població que no utilitza internet fa més d'un any per motius principals i sexe (%). COMUNITAT VALENCIANA.
Font: Elaboració pròpia. Enquesta, n (dona)= 338, n (home)= 338. (P 12a → SI). (% col.). Nota: No usa internet o fa més d'un any que no l'usa.

	Sense estudis o amb estudis primaris		Secundaris equivalents		Estudis universitaris	
	n	%	n	%	n	%
No sap utilitzar Internet o no l'entén bé	193	70	42	69	2	62
No li agrada Internet	90	33	18	29	0	0
No necessita usar-lo	62	23	10	17	1	38
	345		70		3	

TAULA 2.3 - Població de cada nivell d'estudis que respon als tres primers motius per a no usar internet (col.%). COMUNITAT VALENCIANA.
Font: Elaboració pròpia. Enquesta. (P 12a). (Multiresposta). Nota: No usa internet o fa més d'un any que no l'usa.



IMATGE 2.15 - Població que no utilitza internet fa més d'un any per motius principals (%). PROVÍNCIES.
Font: Elaboració pròpia. Enquesta, n (Alacant)= 128, n= 129 (Castelló), n (València)= 98. (P 12a).

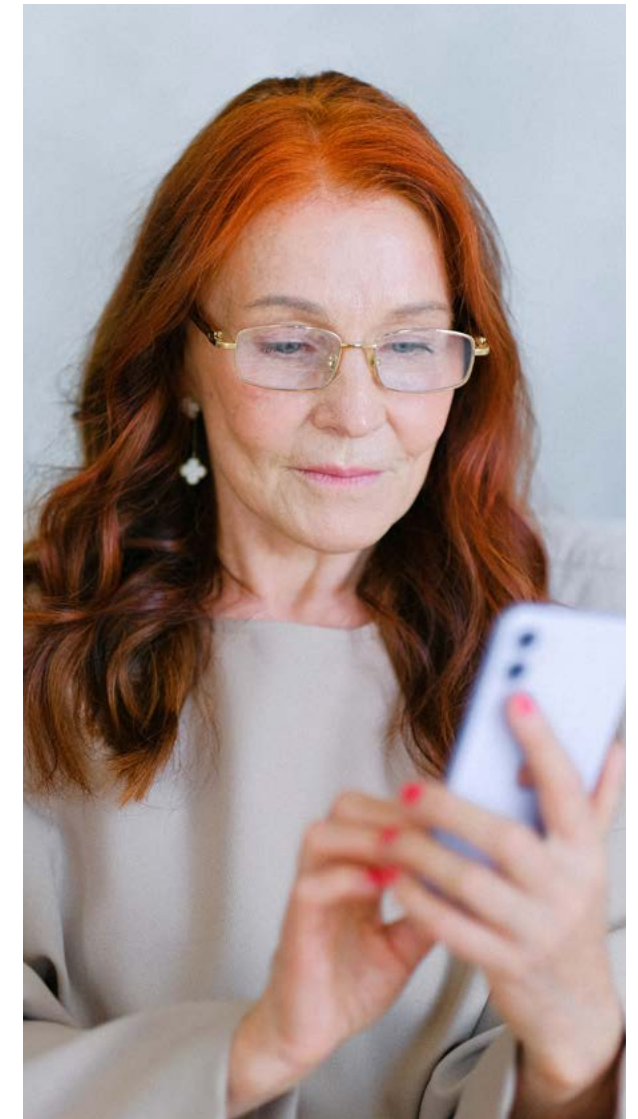
3. Població usuària i els usos d'internet

En aquest apartat es concentra l'atenció en **el tipus d'ús que es dona a internet**. Com a punt de partida, i d'acord amb la dada exposada en l'apartat anterior, una gran part de la població major de 54 anys (un 72%) ha utilitzat internet en els últims tres mesos (imatge 3.1). Aquest percentatge suposa **nivells d'ús nuls per al 28% de la població** (pràcticament 3 de cada 10 persones no l'ha usat en els últims 3 mesos).

A més, del 72% de població usuària, un 84% ho fa almenys 5 dies a la setmana; fet que significa que un 16% no l'utilitza diàriament, per la qual cosa la definició de població usuària no sempre és equiparable entre els diferents grups poblacionals.

L'ús freqüent, és a dir, "almenys 5 dies per setmana", mostra un gradient marcat per edat: del 92% en el grup més jove al 63% en els més grans (Imatge 3.2). Si s'observa el perfil per edat d'aquesta variable, **el grup més jove suposa més de la meitat de la població (56%) que contesta afirmativament en la variable de freqüència d'ús** tant per a la Comunitat Valenciana (Imatge 3.3) com per a cadascuna de les províncies d'aquesta (Imatge 3.6).

Per províncies, s'hi detecten lleus diferències, encara que totes estan molt pròximes a les dades mostrades. El 88% de la població usuària de València fa un ús freqüent d'internet, mentre que aquest percentatge és del 82% i 81% a Castelló i Alacant, respectivament (Imatge 3.4). També s'adverteixen diferències per grups d'edat en totes les províncies en observar la freqüència d'ús. Destaca, amb tot, el grup de 65-74 anys a València, en aconseguir nivells del 90%, molt semblants al grup més jove. D'igual forma, la dada més alta del grup de 75+, se situa a València amb un 66% davant del 61% i 59% d'Alacant i Castelló (Imatge 3.5).



Els serveis més utilitzats pels majors de 54 anys són els de missatgeria instantània (p. e. WhatsApp, Telegram, Messenger, etc.), pràcticament universal entre els qui han usat internet, seguits de la **banca en línia i la premsa**. En tercer lloc, se situa **el correu electrònic i les videotelefonades**, tots aquests per damunt del 73% de respostes (Imatge 3.7). La cerca d'informació sobre béns i serveis (68%), l'ús de xarxes socials (63%) i les cerques sobre salut (57%) es troben situades en el nivell d'ús següent. Quant a les xarxes socials, aquestes no són utilitzades per a penjar continguts propis, perquè es tracta d'una acció que la fa el 39%. Els serveis menys utilitzats entre els considerats són els cursos de formació en línia, seguits dels relacionats amb emmagatzematge en el núvol i la venda de productes.

No obstant això, **aquest rànquing en la utilització de serveis té variacions importants segons el perfil de la població usuària** (Taula 3.1), ja que si bé l'ús de missatgeria instantània i la realització de cursos en línia mantenen respectivament la primera i l'última posició (en termes d'ús dels serveis) en tots els grups d'edat, hi ha altres serveis que canvien notablement de posició. Així, per exemple, els correus electrònics són el segon ús més important entre els de 55 a 64 anys, però estan en el vuitè lloc del rànquing per als majors de 75 anys; i quasi s'observa un fenomen invers amb les videotelefonades. Els diferents usos d'internet apunten tendències sobre les quals cal aprofundir, encara que poden explicar-se si se situa l'individu en el seu context a través de la utilitat de cada activitat en aquest (tercer nivell de bretxa).

Quan s'observa el comportament per sexe (Imatge 3.8) emergeix un rànquing molt semblant d'usos per a dones i homes, si bé hi ha lleugeres variacions en els tipus d'ús, diverses d'aquestes **vinculades a la distribució tradicional de rols de gènere**: per exemple, major ús d'internet per a buscar informació de salut per part de les dones o amb finalitats comunicatives. Mentre que en els homes hi ha més usos que en les dones de serveis de banca en línia i de venda de serveis. La prova Khi-quadrat és significativa per a: videotelefonades, xarxes socials, cerca d'informació de salut, banca en línia i pujada de continguts propis. No és conclouent en el test bilateral, però s'aprecia significació unilateral a "rebre o enviar correus electrònics", i són les dones les que ocupen en major mesura la categoria del "no".

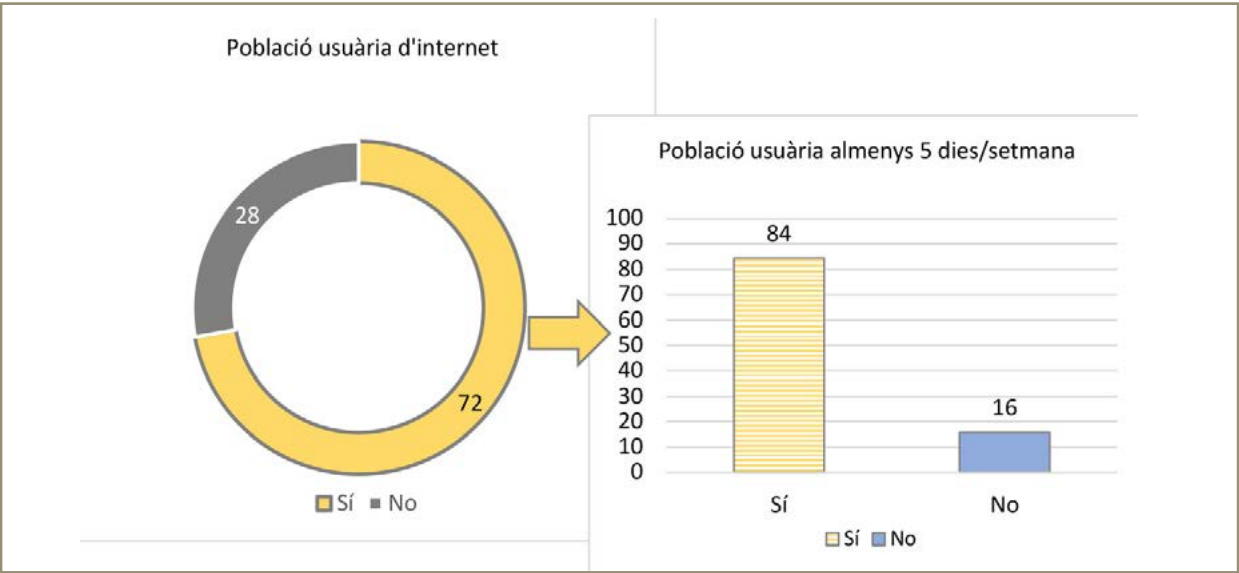
En general, **predomina un ús dels dispositius de caràcter principalment comunicatiu**, d'acord amb el discurs que emergeix en les entrevistes, exposat més endavant. A més, en quasi tots els grups d'edat, la venda de productes ocupa els penúltims llocs en termes d'ús, però tampoc tenen molta cabuda els nous usos que ha habilitat el desenvolupament del programari, com els serveis en el núvol. L'excepció principal són els serveis de banca en línia, que se situen entre els llocs principals per a tots els grups d'edat, fins i tot, per als majors de 75 anys.

Com a mostra la Imatge 3.9, els usos per províncies mostren freqüències molt semblants. A manera de resum, València sol situar-se lleument per damunt d'Alacant o Castelló, excepte en l'enviament dels cor-

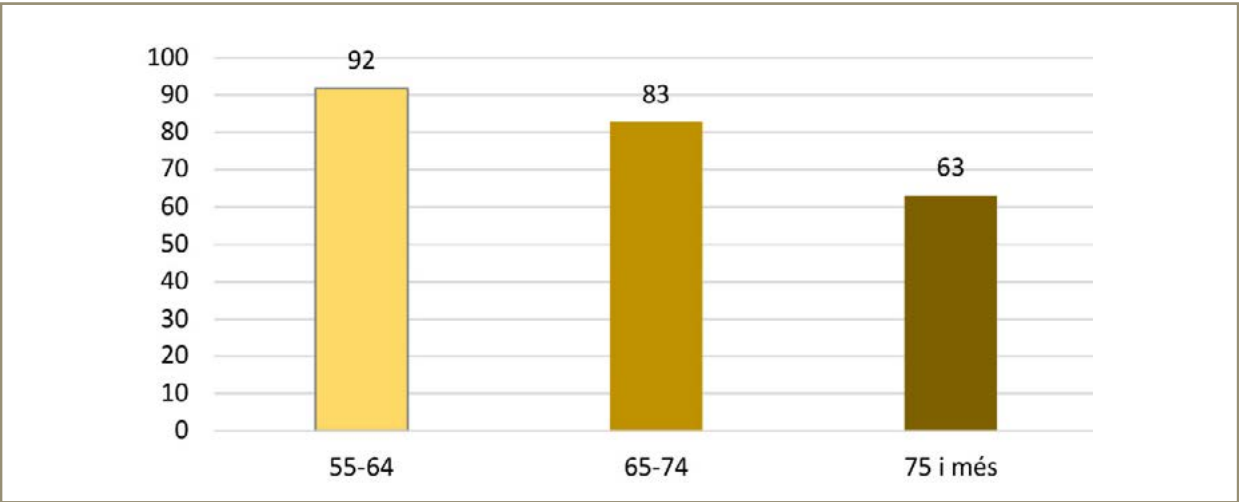
reus electrònics i la cerca sobre temes de salut, amb diferències que no s'aprecien rellevants.

En les **habilitats informàtiques més específiques** (instal·lar aplicacions, transferir fitxers o canviar la configuració del programari) **els nivells són més baixos**. En la Imatge 3.10 la capacitat d'instal·lar programari i de transferir arxius es troba en aproximadament 1 de cada 2 usuaris; però la de canviar la configuració només es detecta en 1 de cada 5 usuaris. A més, com en els altres indicadors que s'analitzen en aquest informe, els usos digitals mostren igualment una caiguda rellevant a mesura que augmenta l'edat de la població usuària i (molt petites) variacions d'acord amb el sexe de la persona (Taula 3.2).

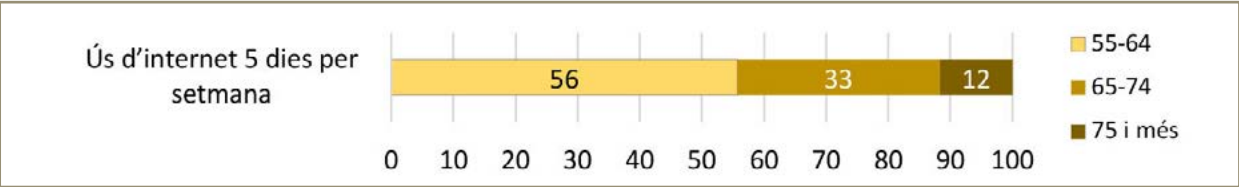
Quan es descendeix als usos més específics relacionats amb la informàtica, les capacitats descendeixen de nivells mitjans –per exemple, quan es refereix a usos d'ofimàtica bàsica com el maneig del procesador de text, amb un 44% d'usuaris– fins a nivells residuals o molt baixos –com és el cas del 7% que afirma saber programar en un llenguatge concret– (Imatge 3.11). Com es pot observar, **es tracta d'una població diversa pel que fa a les capacitats**: amb un petit grup que reuneix capacitats de programació, un grup que no arriba a ser majoritari –amb capacitats nivell usuari d'aplicacions ofimàtiques– i una majoria que no fa aquest tipus d'usos. Amb tot, el rànquing mostra un ordre molt semblant en els grups d'edat (Taula 3.3), amb percentatges més pròxims en els dos primers i, encara que en l'ordre de les tasques no hi ha diferències, sí que se'n detecten quan es desagreguen per sexe. Les dones queden per sota en totes aquestes amb diferències de fins a un 8% (Imatge 3.12). No s'observen diferències per províncies (Imatge 3.13).



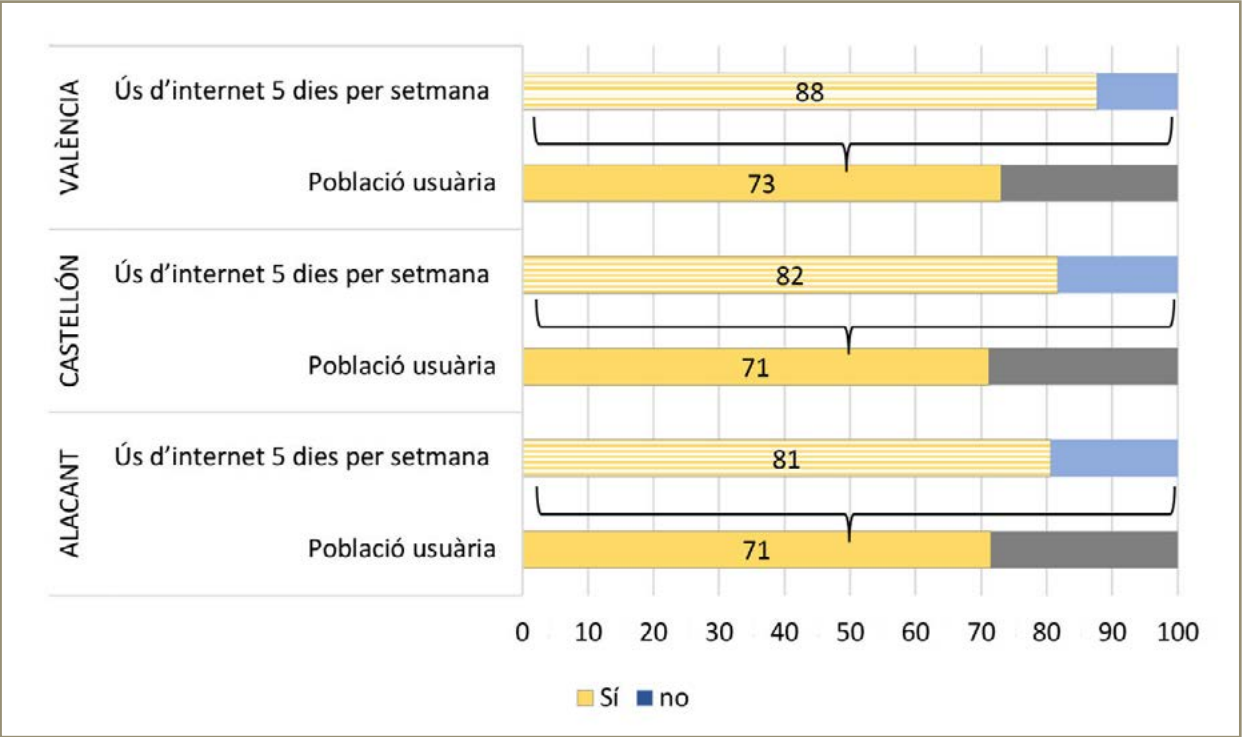
IMATGE 3.1 - Població usuària i intensitat d'ús d'internet (%). COMUNITAT VALENCIANA.
Font: Elaboració pròpia. Enquesta, n (P 12) = 1799, n (P 13) = 1299.
P 12.- Quan va ser l'última vegada que va utilitzar Internet des de qualsevol lloc? → En els últims tres mesos. P 13.- Utilitza internet almenys 5 dies per setmana? → Sí.



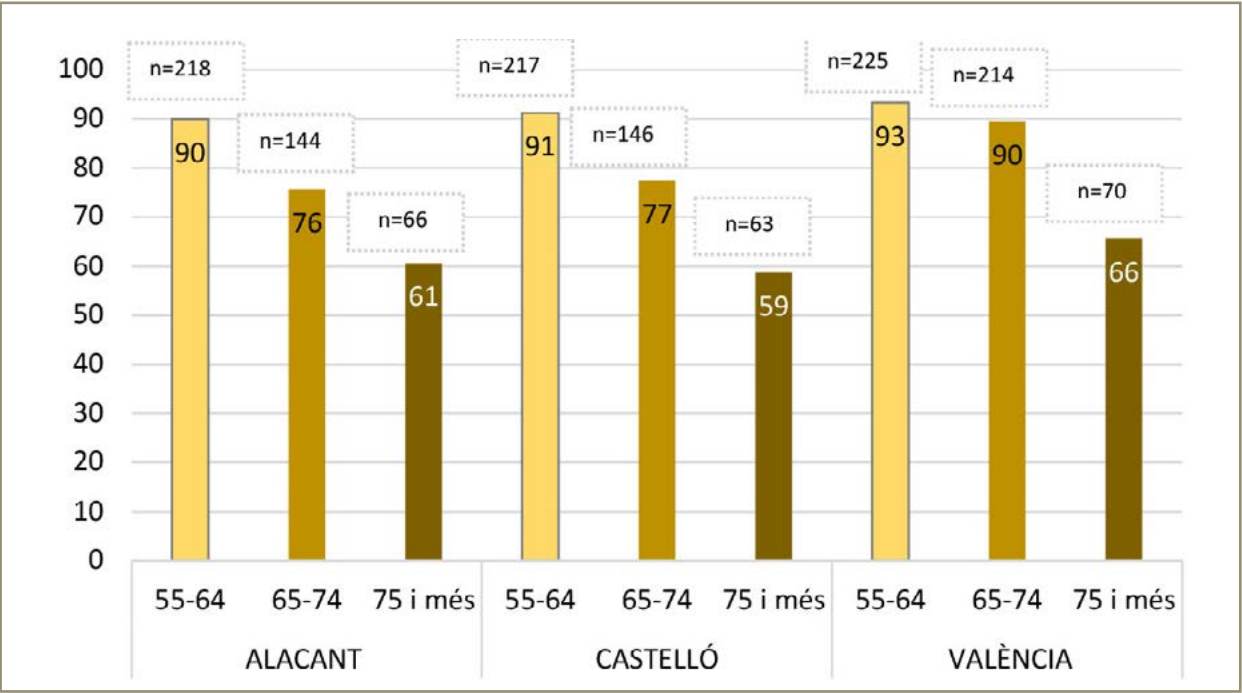
IMATGE 3.2 - Població que afirma usar internet, almenys, 5 dies a la setmana en cada grup d'edat (%). COMUNITAT VALENCIANA.
Font: Elaboració pròpia. Enquesta, n (55-64) = 664, n (65-74) = 431, n (75+)= 203. (P 13). Nota: Les freqüències de "Ús d'Internet 5 dies per setmana" estan extretes sobre la població usuària. El Khi-quadrat no és significatiu per a sexe.



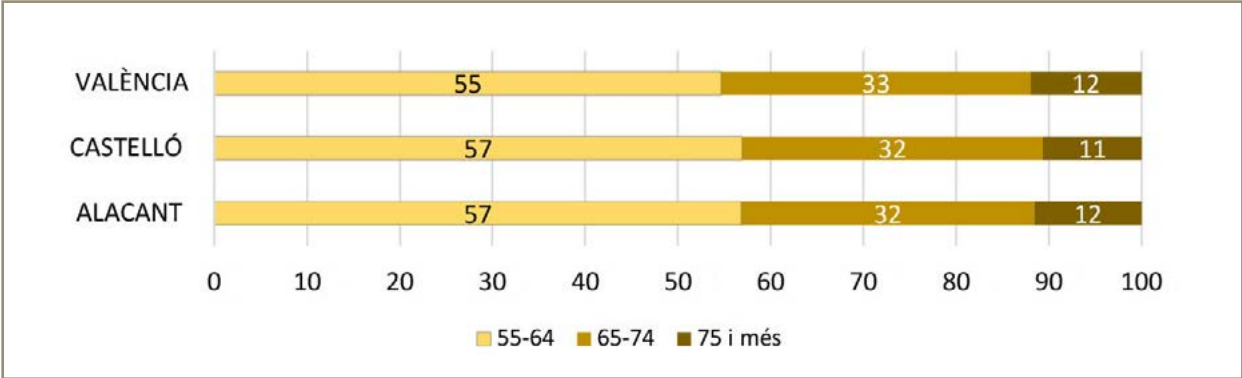
IMATGE 3.3 - Perfil d'edat (% fil.) entre les persones que afirmen usar internet, almenys, 5 dies a la setmana (%). COMUNITAT VALENCIANA.
Font: Elaboració pròpia. Enquesta, n= 1095. (P 13).



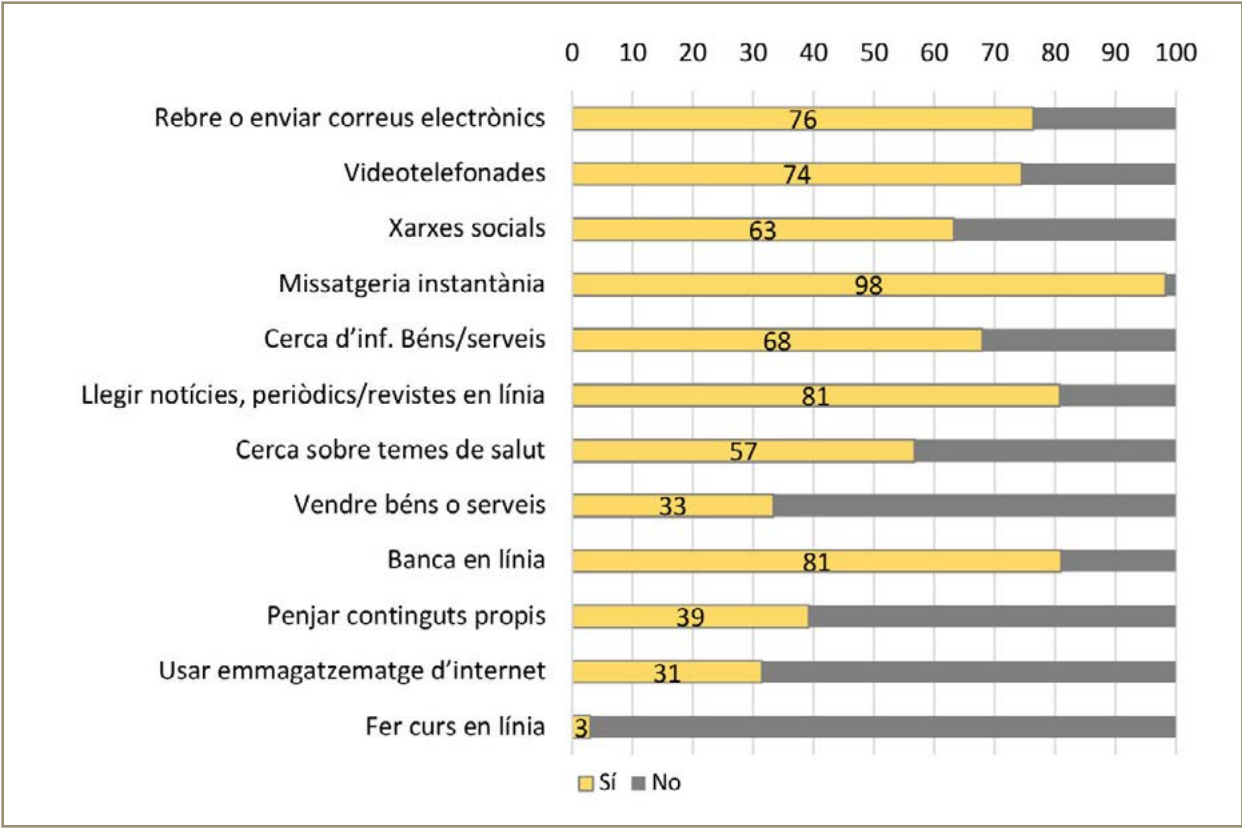
IMATGE 3.4 - Població usuària i intensitat d'ús d'Internet (%). PROVÍNCIA.
Font: Elaboració pròpia. Enquesta, n (província) = 600, n (província – P 13) = Alacant 428, Castelló 426, València 438. Nota: Les freqüències de "Ús d'Internet 5 dies per setmana" estan extretes sobre la població usuària.



IMATGE 3.5 - Població en cada grup d'edat que afirma utilitzar internet, almenys, 5 dies a la setmana (%). PROVÍNCIES.
Font: Elaboració pròpia. Enquesta. (P 13).



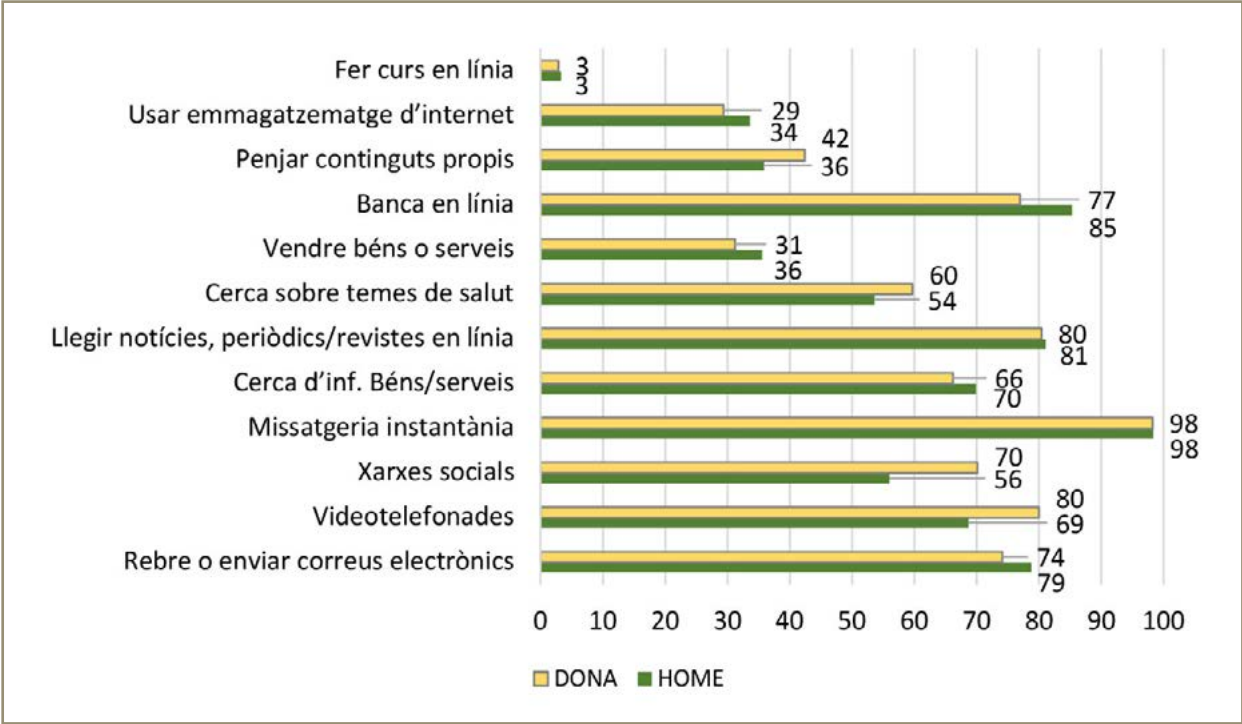
IMATGE 3.6 - Perfil d'edat (% fil.) de la població que afirma utilitzar internet, almenys, 5 dies a la setmana (%). PROVÍNCIES.
Font: Elaboració pròpia. Enquesta, n (Alacant) = 345, n (Castelló) = 348, n (València) = 384. (P 13.).



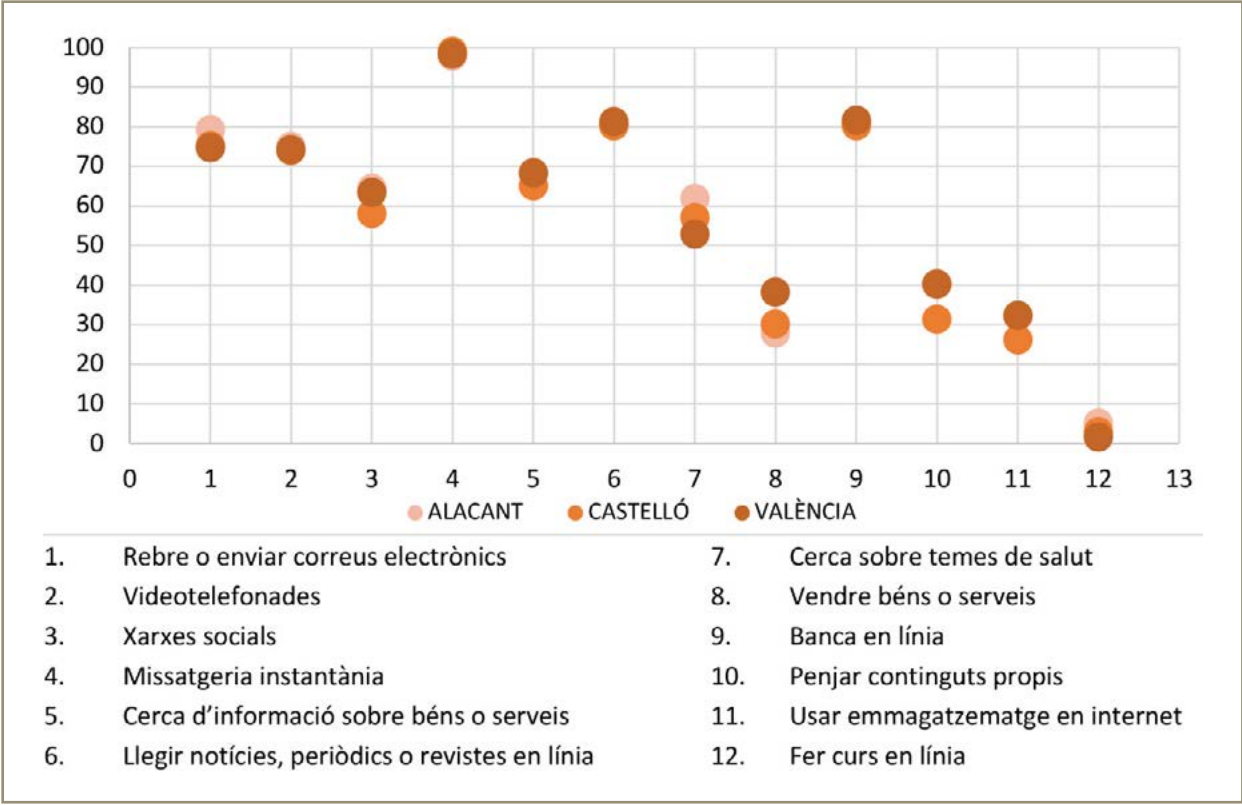
IMATGE 3.7 - Població que assenyala diferents usos d'Internet en els últims 3 mesos (%). COMUNITAT VALENCIANA.
Font: Elaboració pròpia. Enquesta, "Usar emmagatzematge internet" n= 1293 i "Cerca sobre temes de salut" n= 1297, tots els altres n=1299.
P 14.- Per favor, diga'm si els últims 3 mesos ha usat Internet per motius particulars per a fer alguna de les activitats següents relacionades amb la informació o comunicació. (Multiresposta).

55-64	%	65-74	%	75+	%
Missatgeria instantània	98	Missatgeria instantània	99	Missatgeria instantània	98
Rebre o enviar correus electrònics	92	Banca en línia	79	Videotelefonades	68
Banca en línia	91	Llegir notícies, periòdics o revistes en línia	75	Llegir notícies, periòdics o revistes en línia	63
Llegir notícies, periòdics o revistes en línia	90	Videotelefonades	75	Banca en línia	51
Cerca informació béns/serveis	79	Rebre o enviar correus electrònics	71	Cerca informació béns/serveis	43
Xarxes socials	77	Cerca informació béns/serveis	63	Cerca sobre temes de salut	41
Videotelefonades	76	Cerca sobre temes de salut	58	Xarxes socials	40
Cerca sobre temes de salut	61	Xarxes socials	53	Rebre o enviar correus electrònics	38
Penjar continguts propis	48	Penjar continguts propis	31	Penjar continguts propis	28
Usar emmagatzematge d'internet	43	Vendre béns o serveis	30	Vendre béns o serveis	14
Vendre béns o serveis	42	Usar emmagatzematge d'internet	23	Usar emmagatzematge d'internet	12
Fer curs en línia	4	Fer curs en línia	2	Fer curs en línia	2

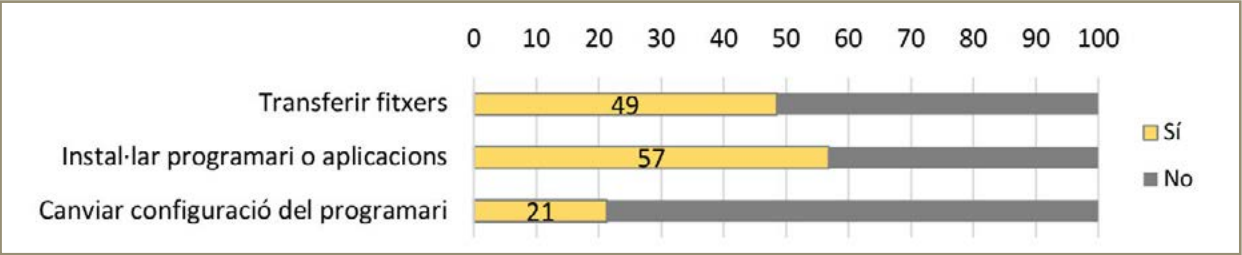
TAULA 3.1 - Rànquing dels diferents usos d'internet, els últims tres mesés, per grups d'edat (%). COMUNITAT VALENCIANA.
Font: Elaboració pròpia. Enquesta, n (55-64) = 664, n (55-64, 10è) = 660, n (65-74) = 431, n (65-74, 11è) = 429, n (75+) = 203. (P 14). (Multiresposta).
Nota: Població que respon fer la tasca de cada grup d'edat. Les zones ombrejades són els usos la posició dels quals en cada grup d'edat coincideix amb un altre grup.



IMATGE 3.8 - Població que assenyala diferents usos en internet, en els últims 3 mesos, per sexe (%). COMUNITAT VALENCIANA.
Font: Elaboració pròpia. Enquesta, n (dones)= 666, n (homes)= 632. (P 14). (Multiresposta).



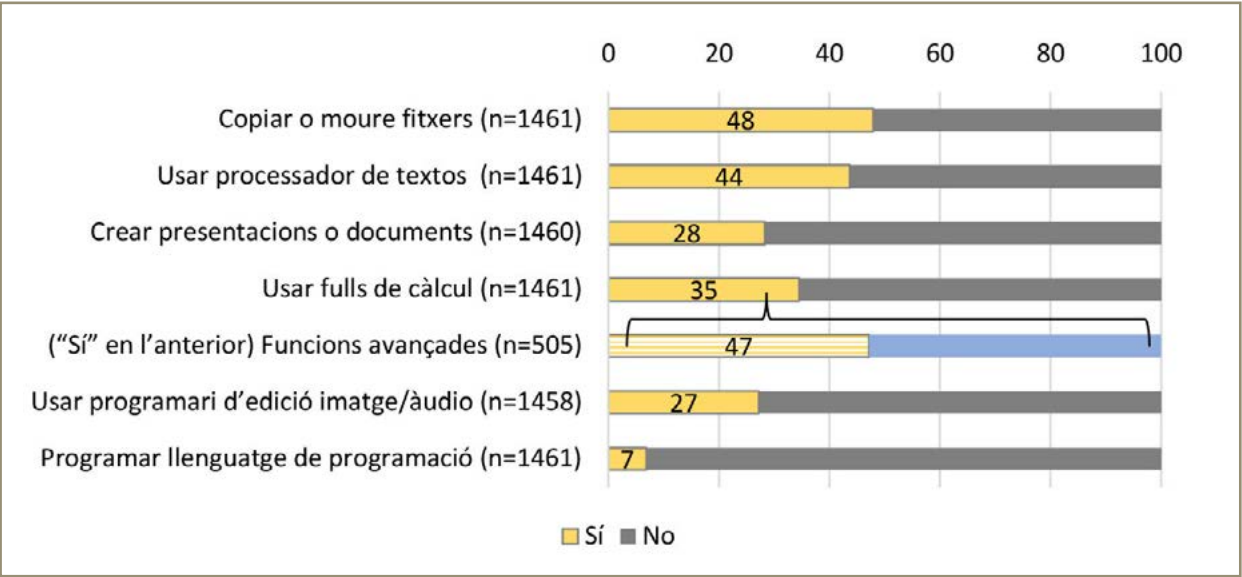
IMATGE 3.9 - Població que assenyala diferents usos en internet en els últims 3 mesos (%). PROVÍNCIES.
Font: Elaboració pròpia. Enquesta, n (Alacant)= 428, n (Castelló)= 426, n (València) = 438. (P 14. → Sí).



IMATGE 3.10 - Població que assenyalava diferents usos relacionats amb ordinadors/mòbils (%). COMUNITAT VALENCIANA.
Font: Elaboració pròpia. Enquesta, "Canviar configuració de programari" n= 1455, tots els altres n=1461.
P 15.- Quina de les tasques següents relacionades amb els mòbils i els ordinadors ha fet? (Multiresposta).

	n	55-64	n	65-74	n	75+	% fil. Dona	% col. Dona
Transferir fitxers	384	54	232	47	93	37	50	46
Instal·lar programari o aplicacions	435	61	277	56	119	48	49	53
Canviar configuració de programari	179	25	96	20	34	14	44	18

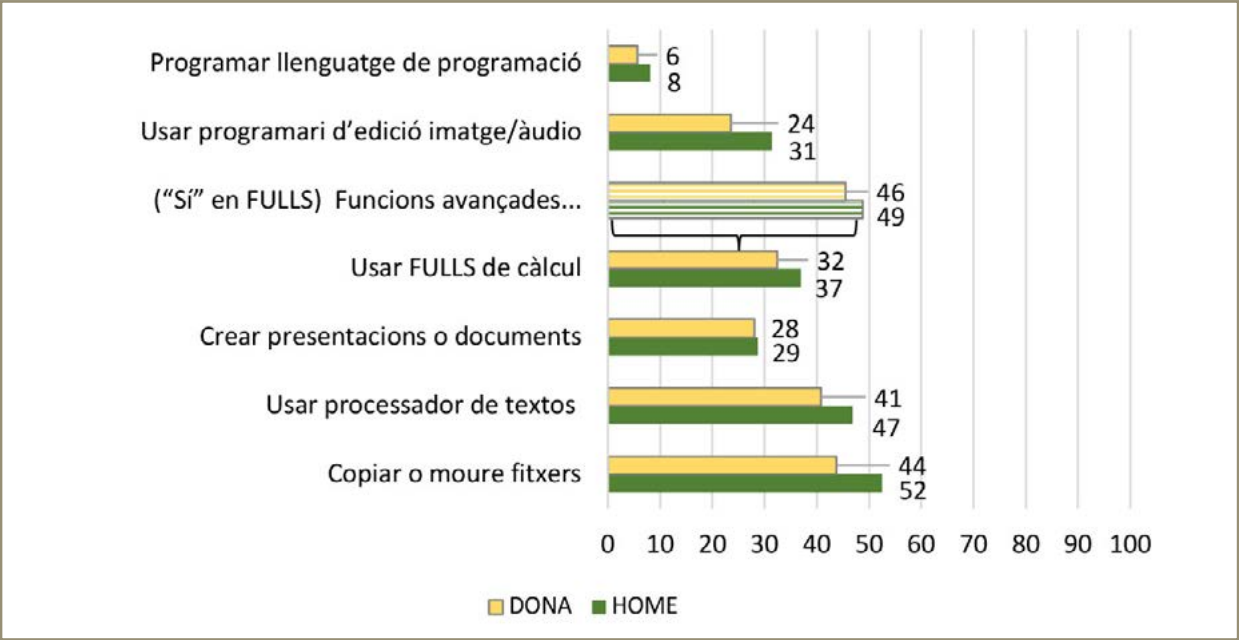
TAULA 3.2 - Població que assenyalava diferents usos relacionats amb ordinadors/mòbils per grups d'edat, perfil "dona" (% fil.) i dones (% col.) que responen fer la tasca (%). COMUNITAT VALENCIANA.
Font: Elaboració pròpia. Enquesta. (P 15). (Multiresposta). Nota:% Grups d'edat es refereix a la població que respon fer la tasca de cada grup d'edat.



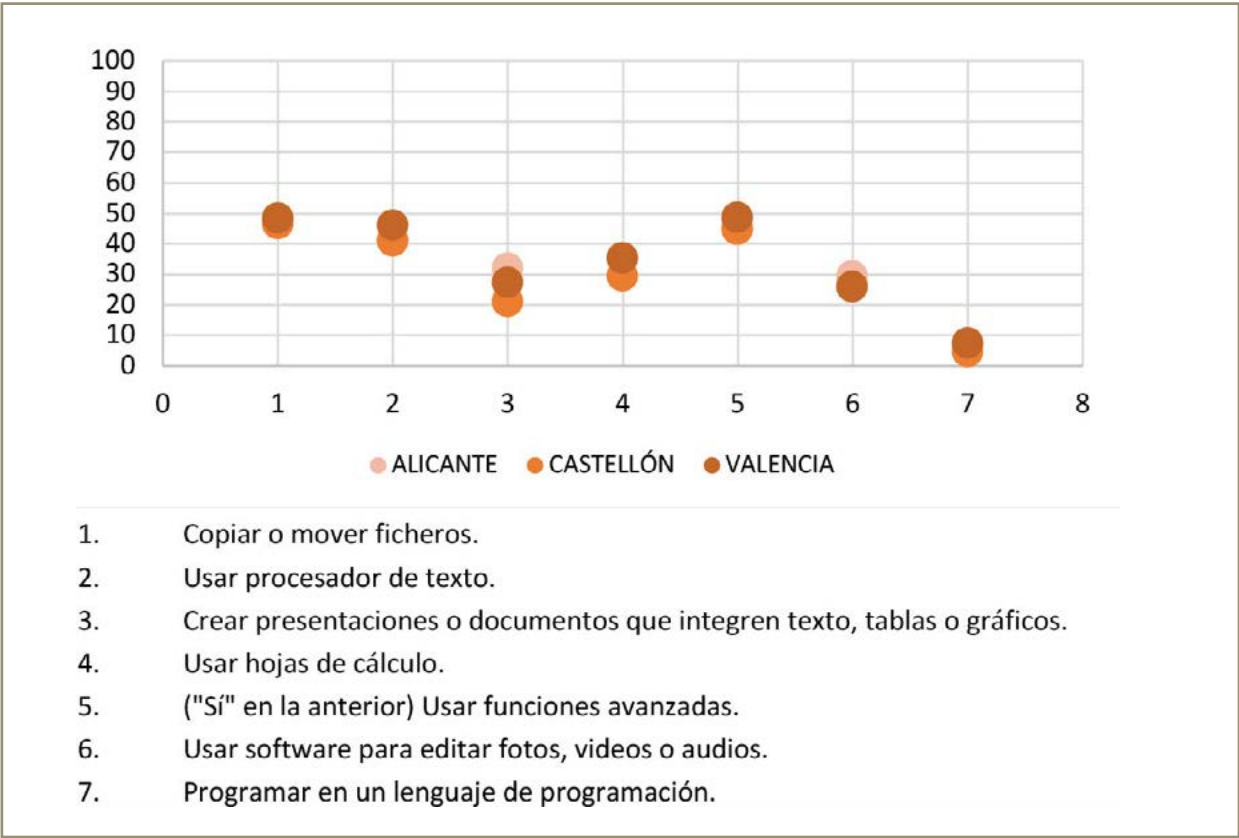
IMATGE 3.11 - Població que assenyalava diferents usos relacionats amb la informàtica els últims 12 mesos (%). COMUNITAT VALENCIANA.
Font: Elaboració pròpia. Enquesta.
P 16.- De les tasques següents relacionades amb la informàtica, quines ha fet els últims 12 mesos? (Multiresposta).

55-64	%	65-74	%	75+	%
Copiar o moure fitxers	53	Copiar o moure fitxers	46	Copiar o moure fitxers	37
Usar processador de text	50	Usar processador de text	38	Usar processador de text	37
Usar fulls de càlcul	40	Usar fulls de càlcul	31	Usar fulls de càlcul	27
Crear presentacions o documents que integren text, taules o gràfics	33	Crear presentacions o documents que integren text, taules o gràfics	26	Usar programari per a editar fotos, vídeos o àudios	19
Usar programari per a editar fotos, vídeos o àudios	33	Usar programari per a editar fotos, vídeos o àudios	24	Crear presentacions o documents que integren text, taules o gràfics	19
Programar en un llenguatge de programació	11	Programar en un llenguatge de programació	5	Programar en un llenguatge de programació	0
Usar funcions avançades fulls de càlcul (n= 282)	47	Usar funcions avançades fulls de càlcul (n= 155)	50	Usar funcions avançades fulls de càlcul (n= 68)	44

TAULA 3.3 - Rànquing dels diferents usos relacionats amb la informàtica, els últims 12 mesos, per grups d'edat (%). COMUNITAT VALENCIANA.
Font: Elaboració pròpia. Enquesta, n (55-64) = 714, n (65-74) = 497, n (75+) = 249. (P 16). (Multiresposta). Nota: Població que respon fer la tasca de cada grup d'edat. L'ús de les funcions avançades està condicionat a l'ús dels fulls de càlcul. Les zones ombrejades indiquen les coincidències entre grups d'edat.



IMATGE 3.12 - Població que assenyalava diferents usos relacionats amb la informàtica els últims 12 mesos, per sexe (%). COMUNITAT VALENCIANA.
Font: Elaboració pròpia. Enquesta, n (dona)= 769, n (home)= 693, excepte. "Usar funcions avançades", n (dona)= 2489, n (home)= 256. (P 16). (Multiresposta).



IMATGE 3.13 - Població que assenyalava usos relacionats amb la informàtica en els últims 12 mesos. (%). PROVÍNCIES.
Font: Elaboració pròpia. Enquesta, n (Alacant)= 472, n (Castelló)= 471, n (València) = 502 excep. ("Sí" en l'anterior) Usar funcions avançades": n (Alacant)= 166, n (Castelló)= 139, n (València) = 177. (P 16). (Multiresposta).

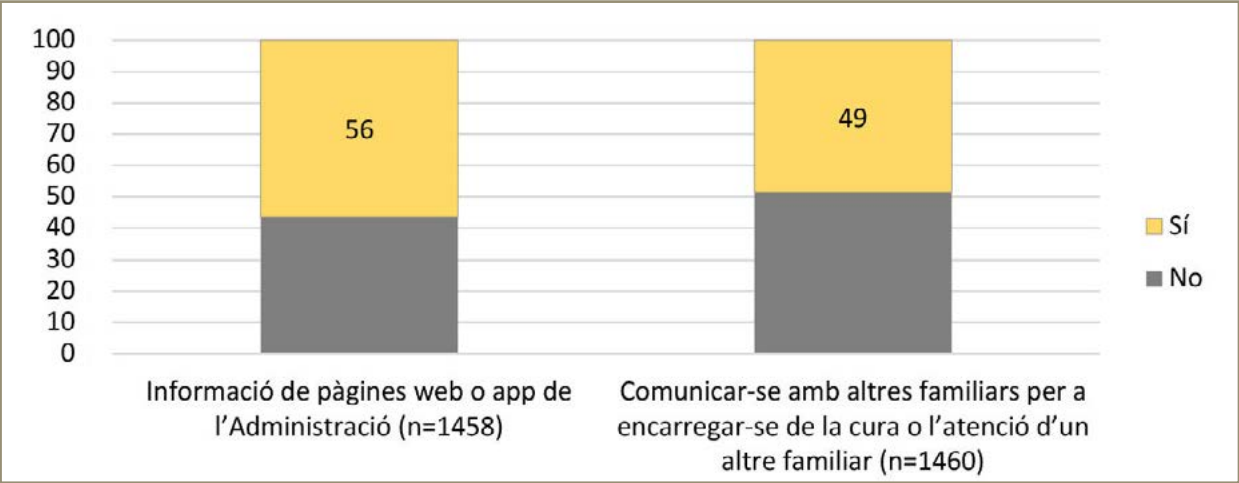
Altres usos estudiants s'han centrat en "l'obtenció d'informació de pàgines web o app de l'Administració", feta per un 56%, i l'ús d'algun dispositiu connectat a internet per a "comunicar-se amb familiars amb la intenció d'encarregar-se de la cura o atenció d'un altre familiar" (49%) (Imatge 3.14). Per grups d'edat, **s'observa una relació del primer ús**, en línia amb altres indicadors. En canvi, **no ocorre el mateix en el cas de la comunicació amb una finalitat de cura**, més present en el grup intermedi (Imatge 3.15). De fet, la prova T d'Student només mostra mitjanes d'edat diferents en "Informació pàgines web o app de l'administració" ($p < 0,001$). La resposta podria radicar en el vincle de la segona tasca amb els rols de cura, habitualment atribuïts a les dones, i d'acord amb la Imatge 3.16, però també a la relació intergeneracional que s'estableix tant per a cuidar els més menuts com els més majors, atès que la diferència per sexe no és significativa.

Per províncies, les dades són semblants, encara que Castelló mostra el major percentatge de població de 55 anys i més que ha obtingut informació de les webs/app de l'Administració (59%). València té el major percentatge en l'altre ítem, relatiu a la comunicació amb els familiars (51%) (Imatge 3.17). Referent a això, també s'ha preguntat pel "teletreball", encara que aquest queda condicionat per les característiques del lloc, la situació laboral o la possibilitat de tenir un lloc remunerat. Sobre la totalitat de la mostra que respon aquesta pregunta ($n = 1458$), el "teletreball" suposa un 20%, està present només en els dos primers grups d'edat (55-64, 32% i 65-74, 14%) i més en homes que en dones (22% i 19% respectivament). No obstant això, per a donar-li més sentit, s'ha extret aquest percentatge sobre la població que està treballant de manera remunerada. Es mostra en la Imatge 3.18. i en la 3.19.

S'aprecia que la major part de la població amb treball remunerat no ha teletreballat en els 12 mesos anteriors a la recollida d'aquesta informació. Només ho ha fet el 36% (Imatge 3.18). La prova Khi-quadrat no és conclouent per sexe. En canvi, les mitjanes d'edat sí que són diferents. La població que diu teletreballar mostra una mitjana d'edat lleument menor (58 davant de 59) que és significativa. És molt possible que el contacte amb l'ofimàtica i algunes capacitats més especialitzades, particularment presents en els dos grups de menor edat, també es corresponguen amb els grups que afirmen haver-hi teletreballat. Finalment, per províncies, es poden observar gràfics molt semblants. Sense diferències destacades, València concentra més població en teletreball que Alacant i Castelló (Imatge 3.19) i presenta una distribució per sexe molt semblant a la d'Alacant. En qualsevol dels casos, la població que teletreballa té, en major mesura, estudis superiors (Imatge 3.18a. i Taula 3.4).

Pel que fa a la realització de compres mitjançant internet (Imatge 3.20 i Taula 3.5), s'observa de nou **una gran diversitat de situacions**. D'una banda, més d'1 de cada 4 persones no fan compres per internet, davant d'un terç que afirma haver-ho fet els últims 3 mesos. No obstant això, mentre que entre els 55 i 64 aquest seria el cas de gairebé el 48%, entre la població de 75 i més anys no arribaria al 22%. Les dones estan menys presents entre els compradors, encara que les diferències són lleus. **En canvi, el nivell d'estudis, de nou, es mostra com una variable rellevant per a l'adquisició de béns o serveis**. Possiblement implica una major confiança amb el mitjà. Per províncies, tampoc s'hi troben grans diferències. Alacant concentra un major nombre de compradors que Castelló i València.

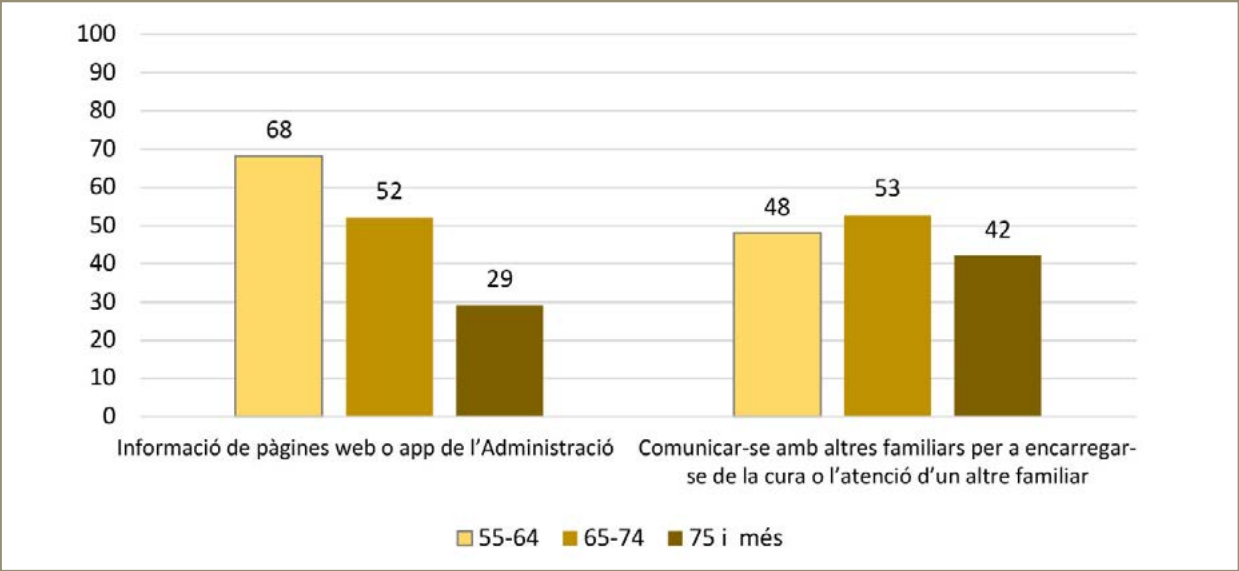




IMATGE 3.14 - Altres usos d'internet en els últims 3 mesos (%). COMUNITAT VALENCIANA.

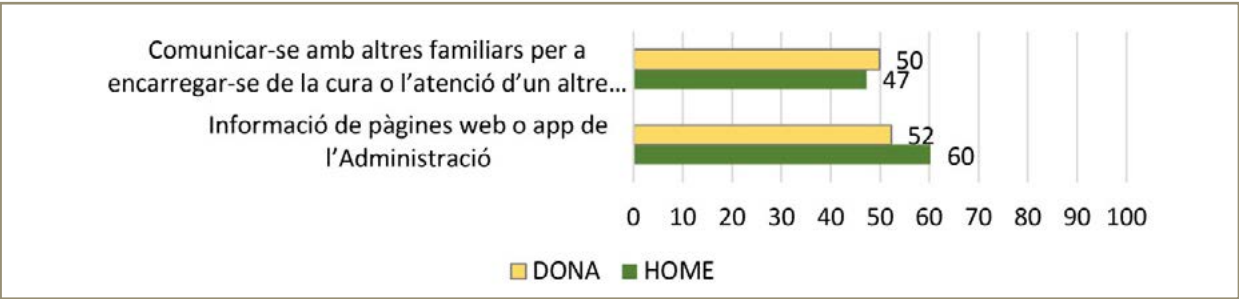
Font: Elaboració pròpia.

P 17.- Ha utilitzat vostè Internet per a fer alguna de les accions següents els últims 12 mesos? (Multiresposta).



IMATGE 3.15 - Altres usos d'internet en els últims 12 mesos per grups d'edat (%). COMUNITAT VALENCIANA.

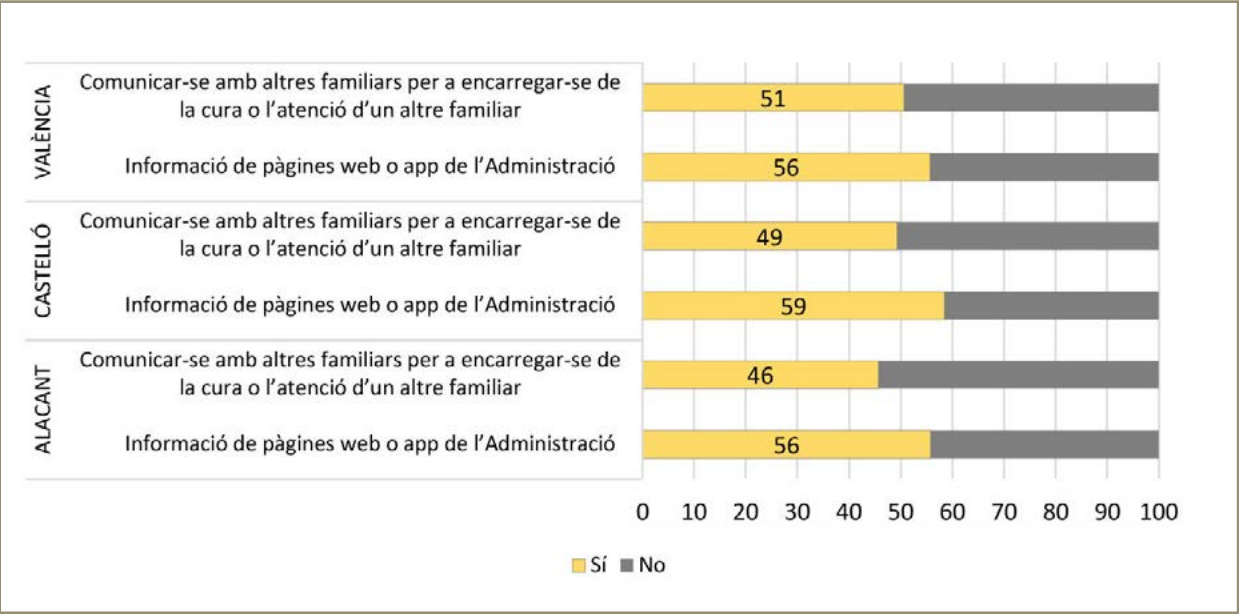
Font: Elaboració pròpia. Enquesta, n (55-64)= 714, n (65-74)= 496, n (75+)= 249. (P 17). (Multiresposta).



IMATGE 3.16 - Altres usos d'internet últims 12 mesos per sexe (%). COMUNITAT VALENCIANA.

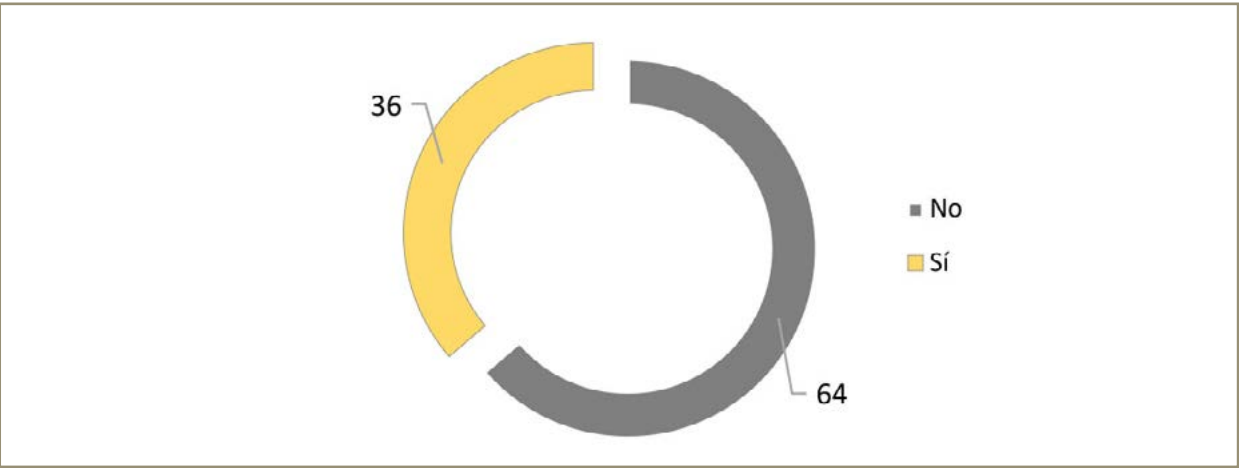
Font: Elaboració pròpia. Enquesta, n (dona)= 769, n (home)= 692. (P 17). (Multiresposta).

Nota: La prova Khi-quadrat és concloent per a "Informació pàgines web o app de l'Administració" (p<0,05).



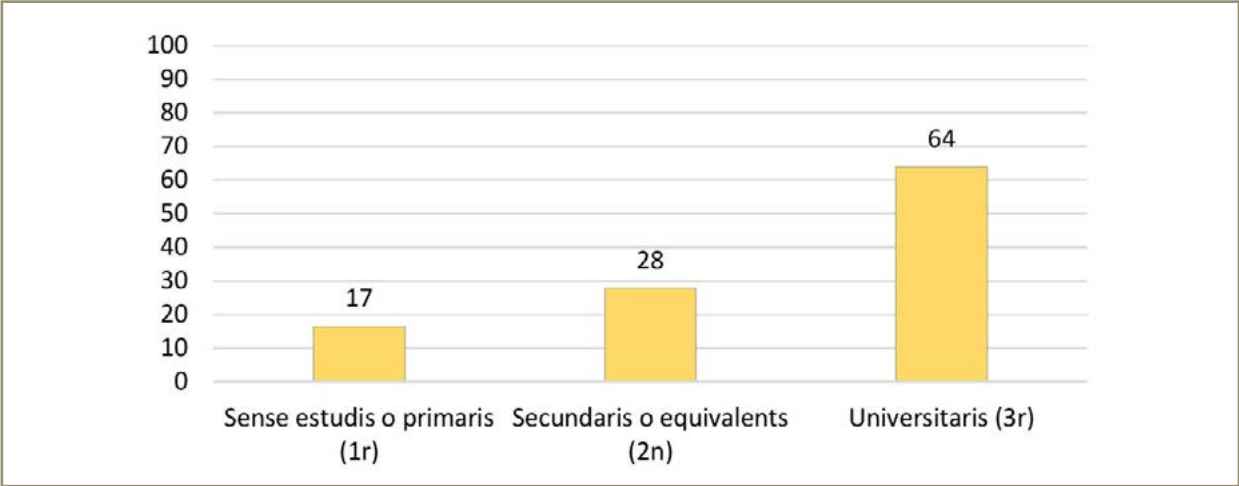
IMATGE 3.17 - Altres usos d'internet, últims 12 mesos (%). PROVÍNCIES.

Font: Elaboració pròpia. Enquesta, (P 17). (Multiresposta).

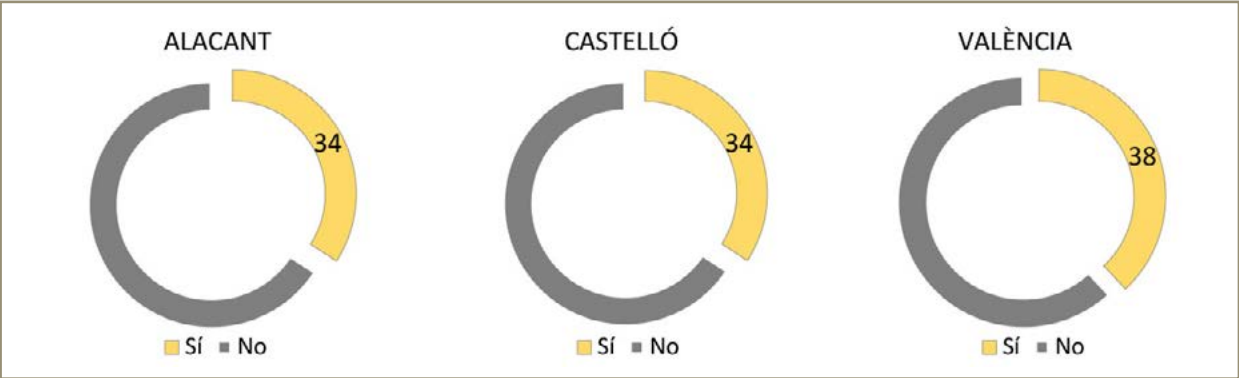


IMATGE 3.18 - Població amb treball remunerat que respon "teletreballar" (%). COMUNITAT VALENCIANA.

Font: Elaboració pròpia. Enquesta n= 570.



IMATGE 3.18a. Població amb treball remunerat que respon “teletreballar” per nivell d’estudis (%). COMUNITAT VALENCIANA.
Font: Elaboració pròpia. Enquesta n= 570, n (1r)= 7, n (2n)=106, n (3r)=93



IMATGE 3.19 - Població amb treball remunerat que respon “teletreballar” (%). PROVÍNCIES.
Font: Elaboració pròpia. Enquesta, n (Alacant)= 173, n (Castelló)= 181, n (València)= 205.

	Estudis			Sexe (%)			
	Nivell	Recompte	% fil. % col.	Home		Dona	
				n	% fil. % col.	n	% fil. % col.
ALACANT	Univ.	28	48 57	32	54 35	27	46 33
CASTELLÓ	Univ.	33	53 61	31	50 30	31	50 39
VALÈNCIA	Univ.	33	42 70	41	53 37	37	47 39

TAULA 3.4 - Població amb treball remunerat que respon “teletreballar” per sexe i nivell d’estudis (%). PROVÍNCIES.
Font: Elaboració pròpia. Enquesta, n (Alacant)= 173, n (Castelló)= 181, n (València)= 205.



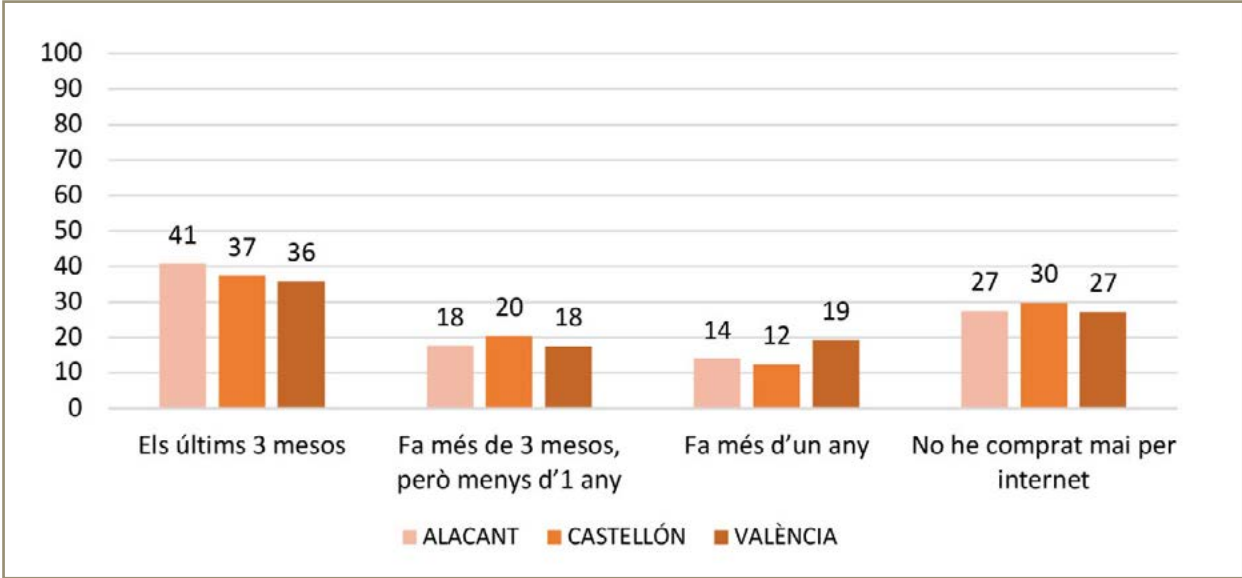
IMATGE 3.20 - Última compra feta (%). COMUNITAT VALENCIANA.
Font: Elaboració pròpia. Enquesta n= 1459.
P 18.- Quan va ser l’última vegada que va comprar algun producte o servei a través d’Internet?

	n	55-64	n	65-74	n	75+	% fil. Dona	% col. Dona
Els últims 3 mesos	339	48	162	33	51	20	47	34
Fa més de 3 mesos, però menys d’1 any	161	22	77	15	23	9	57	19
Fa més d’un any	114	16	87	18	41	17	55	17
No he comprat mai per Internet	98	14	171	34	134	54	56	30
	712	100%	497	100%	249	100%	-	100%

TAULA 3.5 - Última compra feta per grup d’edat, perfil “dona” (% fil.) i dones (% col.) que responen fer la tasca (%). COMUNITAT VALENCIANA.
Font: Elaboració pròpia. Enquesta n= 1459. (P 18).

	Sin Estudios o Primarios		Secundarios Equivalentes		Universitarios	
	n	% col.	n	% col.	n	% col.
Compra últimos 3 meses.	65	21	332	37	155	66
Compra hace más de 3 meses pero menos de 1 año.	34	11	182	20	45	19
Compra hace más de un año.	46	15	171	19	25	10
No he comprado nunca por Internet.	169	53	223	24	11	5
	314	100%	908	100%	236	100%

TAULA 3.6. Nivell d’estudis de la població per última compra feta en l’últim any (%). COMUNITAT VALENCIANA.
Font: Elaboració pròpia. Enquesta. (P 17 i P 18.).



IMATGE 3.21 - Última compra feta (%). PROVÍNCIES.
Font: Elaboració pròpia. Enquesta, n (Alacant)= 470, n (Castelló)= 470, n (València)= 502. (P 18).





4. Competències digitals en quatre àmbits

A continuació, es calcula la població que se situa en el nivell “bàsic” i per “ damunt del bàsic” en quatre àmbits o dimensions: informació, comunicació, resolució de problemes i habilitats relacionades amb el maneig de programes (informàtics). La construcció d’aquest indicador es basa en Eurostat (2021c), arrel·legat també en INE (2019a), i explicat en l’apèndix metodològic com a aproximació a l’observació de les competències digitals.

En tractar les competències digitals s’ha de tenir en compte com es construeix aquest indicador, perquè el nivell “per damunt del bàsic” no ha d’assimilar-se a un nivell avançat o professional. Referent a això, també és fonamental tenir en consideració els usos o les activitats concretes en els quals es recolza que haurien d’estar en contínua revisió.

En el capítol sobre l’ús d’internet, s’han indicat que hi ha un ús major d’aquelles activitats que impliquen comunicació amb altres persones (com els serveis de missatgeria o videotelefonades, mentre que l’ús descendeix quan es refereix al potencial de les eines informàtiques relacionades amb el comerç electrònic, relació amb l’administració o l’ús d’utilsitats ofimàtiques.

Aquests resultats es confirmen quan s’estudien les competències digitals en cadascuna d’aquestes dimensions. **El 80% de la població se situaria en un nivell “per damunt del bàsic” tant en “Informació” com en “Comunicació”.** Aquests percentatges descendeixen a un 60% quan es tracta de “Resolució de problemes” i “Informàtica” (Imatge 4.1). Aquesta relació entre les dimensions roman en totes les províncies, encara que també es detecten diferències

(Imatge 4.2). València i, sobretot, Castelló destaquen en la dimensió “Informació”. No obstant això, Castelló ofereix puntuacions per sota del 80% en “Comunicació” i és la província amb menys població “per damunt del bàsic” en “Informàtica” davant de València, que arriba a un 67%.

De nou, la tendència decreixent s’observa a mesura que augmenta l’edat, i és **més freqüent trobar un major nivell de competències digitals entre la població amb menys edat** que entre la que té una edat més avançada. De fet, les proves aplicades mostren diferències estadístiques en la mitjana d’edat entre els dos nivells en tots els dominis, excepte en “Informàtica”. En aquest cas, es tracta d’un àmbit en què es necessiten més nivells d’especialització, per la qual cosa tots s’igualen i es concentren en nivells bàsics (Imatge 4.3 i Taula 4.1).

S’observen nivells de competències digitals molt semblants entre homes i dones, encara que hi ha dues dimensions amb lleus diferències que són estadísticament significatives. **Mentre que les dones tindrien una posició relativa una mica millor en la dimensió de comunicació, els homes la tindrien en la de resolució de problemes tècnics**, la qual cosa de nou es pot vincular a la divisió del treball sexual tradicional: comunicació vinculada a les cures en dones i resolució de problemes tècnics vinculat al rol laboral tècnic i de proveïdor en homes. En qualsevol cas, el més rellevant és més aviat la pauta semblant en termes de competències digitals per a homes i dones, sobretot si considerem que es tracta de generacions on les trajectòries educatives i laborals han sigut més marcades pel gènere que en les nascudes en dècades posteriors, a més d’haver partit

d'esquemes de socialització primària i secundària altament marcats per aquest sistema (Imatge 4.4).

Per províncies, les mitjanes d'edat també s'observen més grans en els nivells bàsics i en les dimensions "Informació" i "Comunicació"; i menors en el nivell "Per damunt del bàsic" i, particularment, en la dimensió "Informàtica" fins i tot en nivells bàsics (taula 4.2). Per grups d'edat, **s'observa de nou una relació entre les dimensions analitzades i les edats més avançades** en els nivells "per damunt del bàsic" mostrats en la taula 4.3 excepte a Castelló, en "Comunicació" i "Informàtica". **L'anàlisi per sexe també mostra resultats semblants als regionals en tots els casos.** Amb tot, es detecten diferències significatives per sexe entre el nivell "bàsic" i "per damunt del bàsic" en "Comunicació" a Alacant i a Castelló, on les dones tenen una major presència, i en el domini "Informació" a València, amb menor presència.

Com a elements que faciliten tenir majors competències digitals destaca el nivell educatiu, ja que els estudis universitaris destaquen en tots els dominis "per damunt del bàsic" (Imatge 4.5 i 4.6). Es detecta una tendència marcada a millorar en aquests indicadors en nivells educatius en totes les dimensions també per províncies (Imatge 4.7).

Així mateix, la situació laboral també és una circumstància rellevant, perquè el grup d'edat amb més nivells d'activitat és el que mostra estar en millor situació pel que fa a aquestes competències i, en concret, aquells que tenen o han tingut un treball en què han hagut d'usar ordinadors o dispositius semblants (Imatge 4.8 i 4.9). En termes agregats i de composició de la població s'ha de recordar que la majoria de la població considerada en l'informe està ja fora de l'edat activa i va tenir trajectòries educatives curtes (d'estudis primaris o, en tot cas, secundaris). Amb tot, s'albira, a través de la resta de situacions laborals, la situació respecte d'aquestes trajectòries, vinculades possiblement a l'edat. Atesa l'anàlisi provincial anterior, per la qual la distribució de la població amb ús d'ordinador en el treball era molt semblant en les tres províncies, i atesa l'associació del nivell d'estudis amb les competències també en tots els casos, s'assumeixen els resultats regionals de la situació laboral vàlids per a l'anàlisi provincial.

Finalment, **el nivell de competències demostrat també estaria intervenint en el grau de satisfac-**

ció que s'observa amb els serveis en línia estudiats, excepte algunes excepcions, com és la dimensió possiblement menys exigent ("Informació") en la qual es concentra un major nombre de població en les "pàgines web relatives al sistema de salut"; i en "Resolució de problemes". Aquesta última dimensió tampoc mostra diferències significatives entre els nivells quan es tracta de la banca electrònica. **La falta de significació podria estar deguda a la qualitat del servei en les webs/aplicacions del sistema de salut i de la banca.** És a dir, encara que el grau de satisfacció de la població situada en els dos nivells s'iguali, podria fer-ho en qualsevol de les dues direccions. D'acord amb els resultats de les entrevistes (i d'altres esdeveniments recents) s'ha de considerar que possiblement siga degut al fet que la similitud s'aconsegueix "per sota" (taula 4.4).

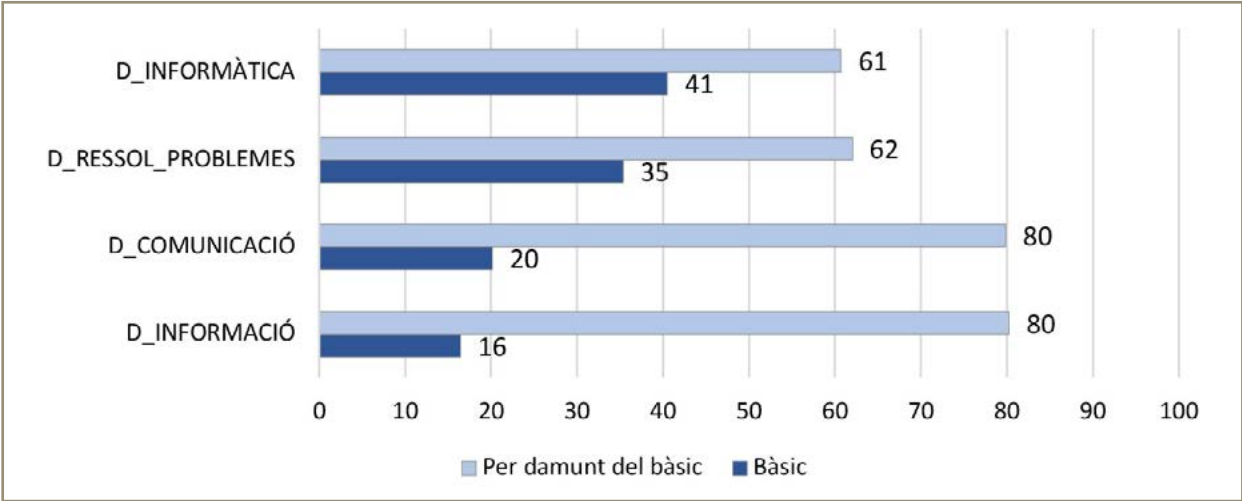
Per províncies es detecten diferències respecte de les



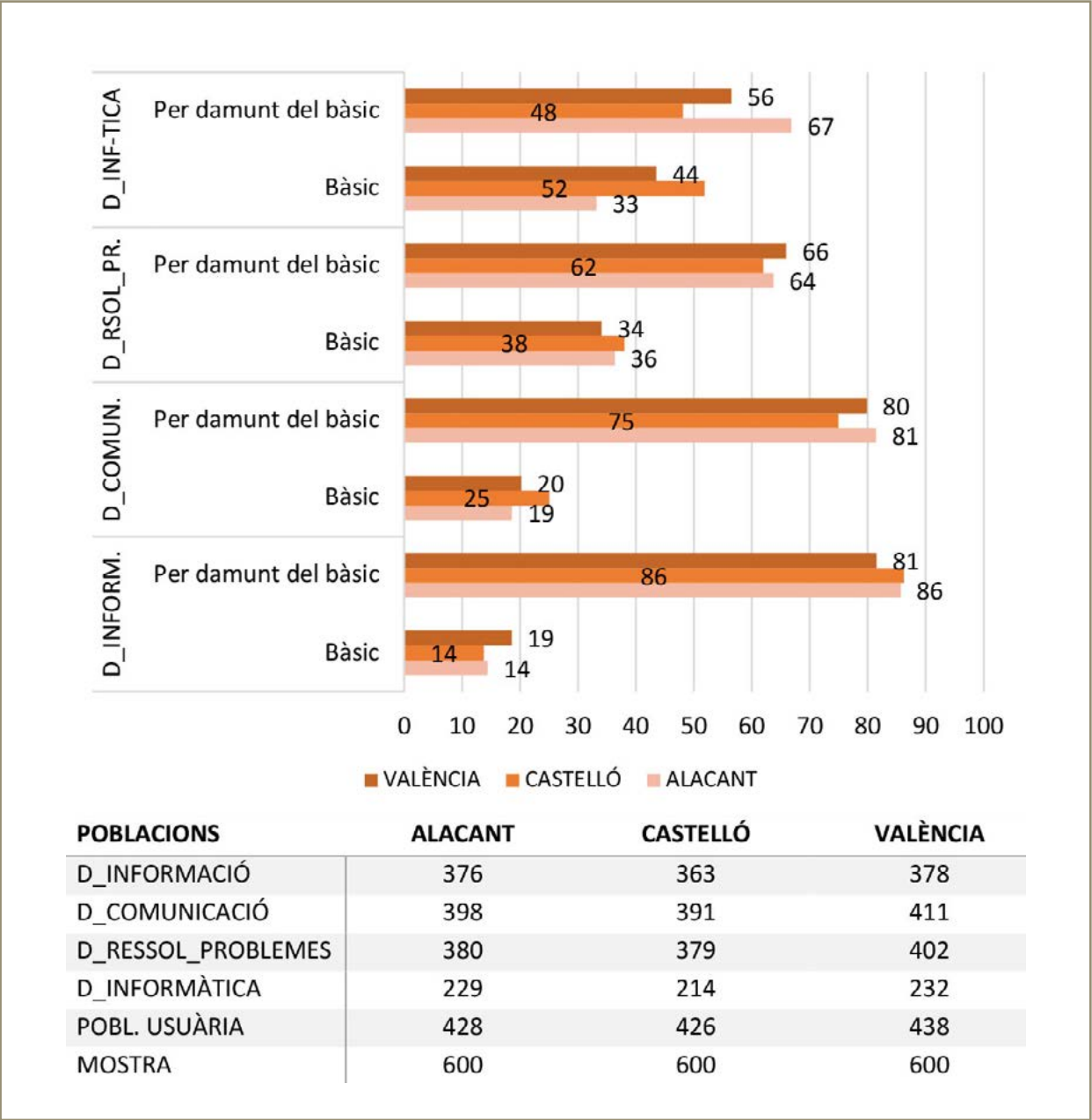
dades globals, però també semblances entre aquestes. **El grau de satisfacció és diferent entre els dos nivells de la dimensió "Comunicació", en les tres províncies.** Per a les pàgines web de les administracions públiques també són diferents les mitjanes en "Informació", a Alacant i València, en "Resolució de Problemes", a Alacant, i en "Informàtica", a València. La banca electrònica mostra diferències en "Informàtica" a València. Finalment, **per al DNI electrònic les mitjanes són diferents en "Informació" en totes les províncies,** en "Informàtica" a Castelló i en tots els seus ítems a València. Sempre **la satisfacció mitjana és més gran quan se situen "per damunt del bàsic"** (taula 4.4).

Altres anàlisis destaquen situacions que poden estar influïnt en les competències adquirides. Per exemple, **aquells que afirmen comunicar-se amb familiars per a encarregar-se de la cura i l'atenció d'un altre**

familiar, puntuen millor en "Comunicació" que aquells que no ho fan. De fet, la prova Khi quadrat no troba diferències en un altre domini per a aquestes poblacions. No obstant això, aquesta prova també conclou en diferències significatives en "Informació" entre els qui tenen fills –la gran majoria– i els qui no en tenen, i entre els qui tenen nets i els qui no en tenen; en "Comunicació" i "Informàtica" entre els qui tenen nets i els qui no en tenen i en "Resolució de problemes" entre els qui tenen fills i els qui no en tenen. Per tant, sembla que hi ha una clara influència intergeneracional vinculada a relacions afectives, familiars o de la cura.



IMATGE 4.1 - Població per nivell d'habilitats en cada dimensió (%). COMUNITAT VALENCIANA.
Font: Elaboració pròpia. Enquesta, n (informació)=1127, n (comunicació)=1211, n (resolució problemes)=1173, n (informàtica)=686.
Nota: Les competències s'extrauen sobre la població que ja és usuària =1299.

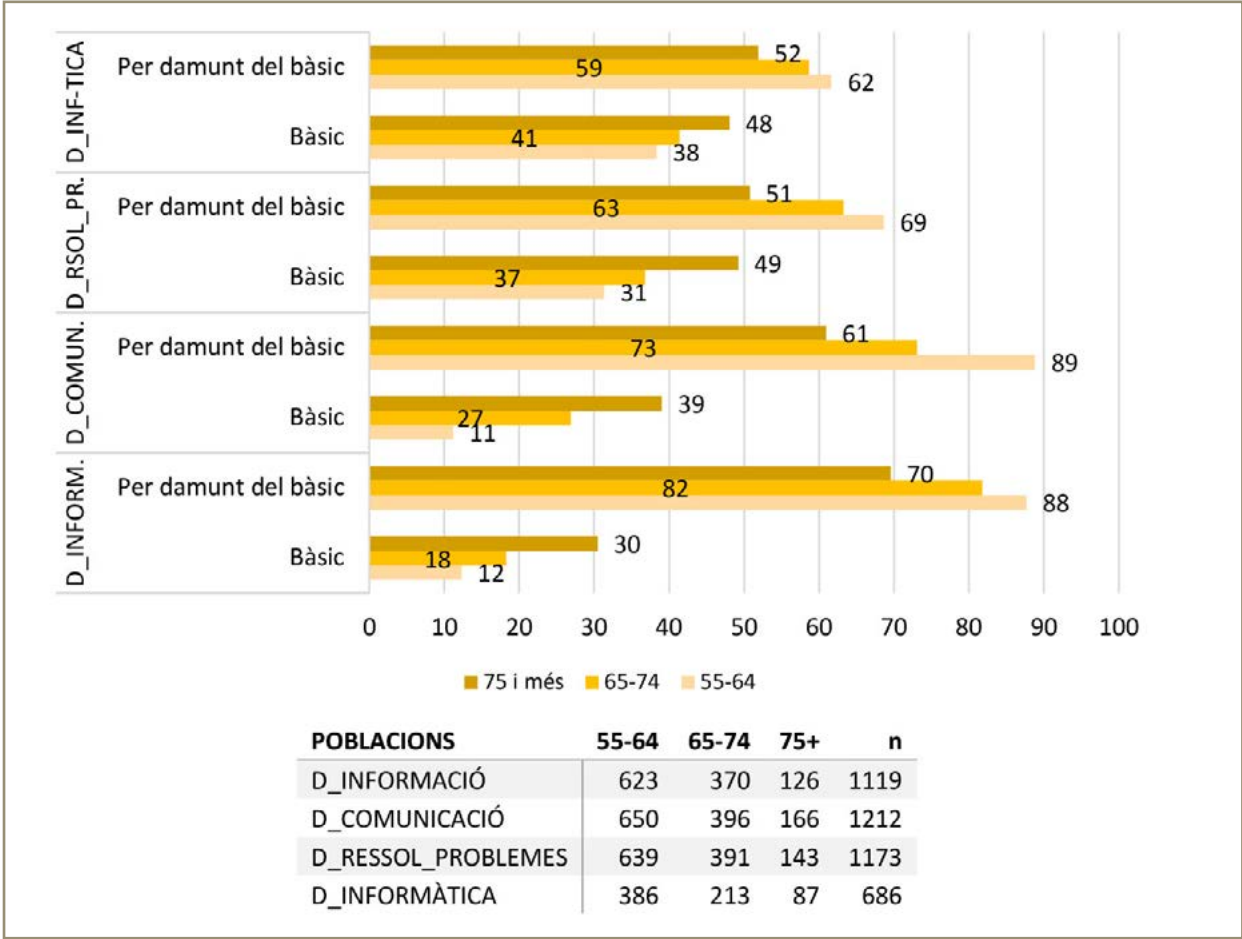


IMATGE 4.2 - Població per nivell d'habilitats en cada dimensió (%). PROVÍNCIES.
Font: Elaboració pròpia. Nota: Percentatges extrets sobre la població usuària.

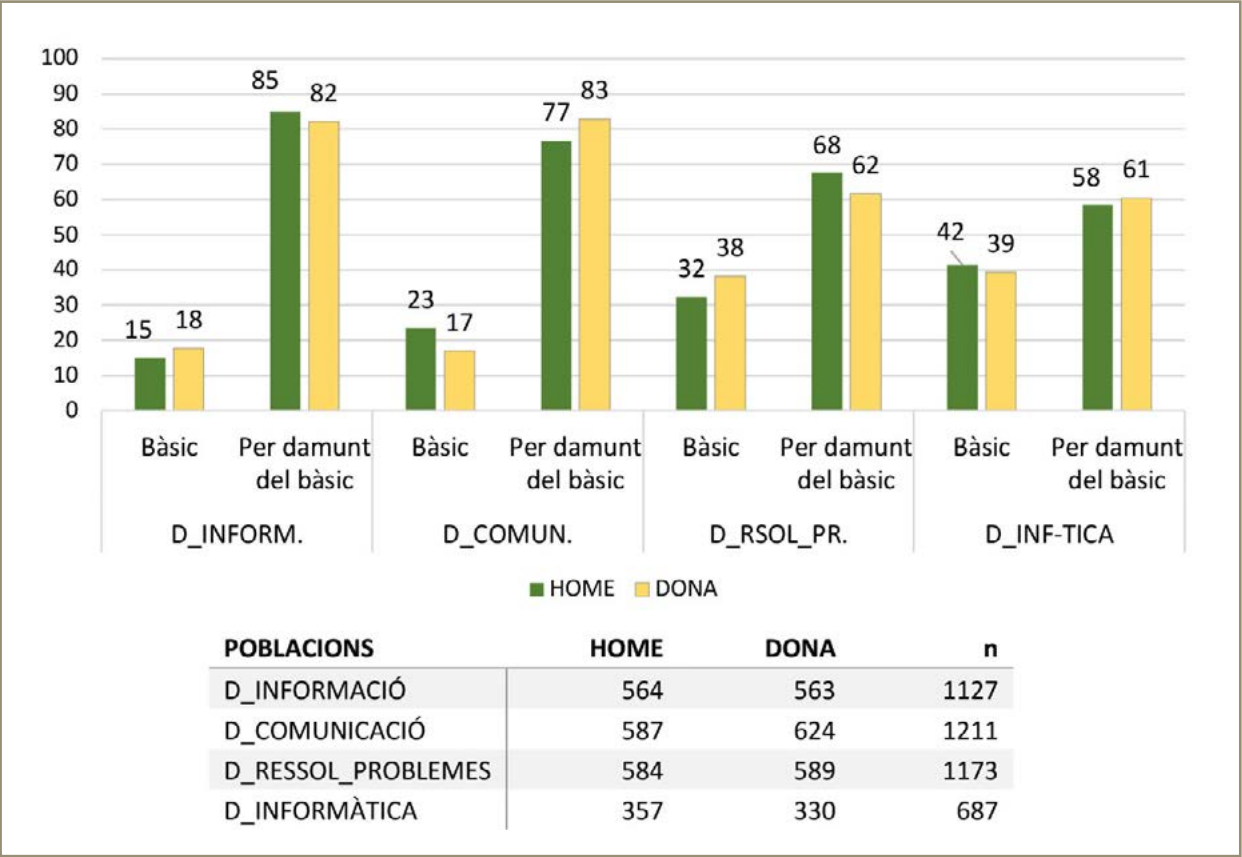
	n (sí)	% col. (sí)	Mínim	Màxim	Edat ($\bar{x}$)	Desv. típ. (σ)
BÀSIC						
D_INFORMACIÓ	185	16	55	90	67	8
D_COMUNICACIÓ	942	84	55	84	63	7
D_RESSOL_PROBLEMES	244	20	55	94	69	8
D_INFORMÀTICA	967	80	55	84	63	7

	n (sí)	% col. (sí)	Mínim	Màxim	Edat ($\bar{x}$)	Desv. típ. (σ)
PER DAMUNT BÀSIC						
D_INFORMACIÓ	942	84	55	84	63	7
D_COMUNICACIÓ	244	20	55	94	69	8
D_RESSOL_PROBLEMES	967	80	55	84	63	7
D_INFORMÀTICA	415	35	55	90	66	7

TAULA 4.1 - Mitjana d'edat del nivell "bàsic" i "per damunt del bàsic" en cada dimensió (%). COMUNITAT VALENCIANA.
Font: Elaboració pròpia. Enquesta, sobre la població usuària=1299.
Nota: La prova T d'Student, per a mostres independents, conclou en mitjanes d'edat diferents (p<0,001) entre el nivell bàsic i el nivell "per damunt del bàsic", excepte en "Informàtica".



IMATGE 4.3 - Població per nivell d'habilitats en cada dimensió per grups d'edat (%). COMUNITAT VALENCIANA.
Font: Elaboració pròpia. Enquesta, sobre la població usuària=1299.
Nota: Les competències s'extrauen sobre la població que n'és usuària.



IMATGE 4.4 - Població per nivell d'habilitats en cada dimensió per sexe (%). COMUNITAT VALENCIANA.
Font: Elaboració pròpia. Enquesta, sobre la població usuària=1299.
Nota: La prova Khi-quadrat de Pearson conclou en diferències significatives ($p<0,05$) en "Comunicació" i "Resolució de Problemes".

ALACANT	n (sí)	% col. (sí)	Mínim	Màxim	Edat ($\bar{x}$)	Desv. típ. (σ)
BÀSIC						
D_INFORMACIÓ	54	14	55	90	67	9
D_COMUNICACIÓ	74	19	55	94	71	7
D_RESSOL_PROBLEMES	138	36	55	90	66	8
D_INFORMÀTICA	76	33	55	80	63	8

ALACANT	n (sí)	% col. (sí)	Mínim	Màxim	Edat ($\bar{x}$)	Desv. típ. (σ)
PER DAMUNT BÀSIC						
D_INFORMACIÓ	322	86	55	82	63	7
D_COMUNICACIÓ	324	81	55	82	63	7
D_RESSOL_PROBLEMES	242	64	55	80	63	7
D_INFORMÀTICA	153	67	55	84	63	7

CASTELLÓ	n (sí)	% col. (sí)	Mínim	Màxim	Edat ($\bar{x}$)	Desv. típ. (σ)
BÀSIC						
D_INFORMACIÓ	50	14	55	81	67	7
D_COMUNICACIÓ	98	25	55	94	67	7
D_RESSOL_PROBLEMES	144	38	55	81	67	7
D_INFORMÀTICA	111	52	55	81	64	7

CASTELLÓ	n (sí)	% col. (sí)	Mínim	Màxim	Edat ($\bar{x}$)	Desv. típ. (σ)
PER DAMUNT BÀSIC						
D_INFORMACIÓ	313	86	55	81	64	7
D_COMUNICACIÓ	293	75	55	83	64	7
D_RESSOL_PROBLEMES	235	62	55	80	63	6
D_INFORMÀTICA	103	48	55	80	63	7

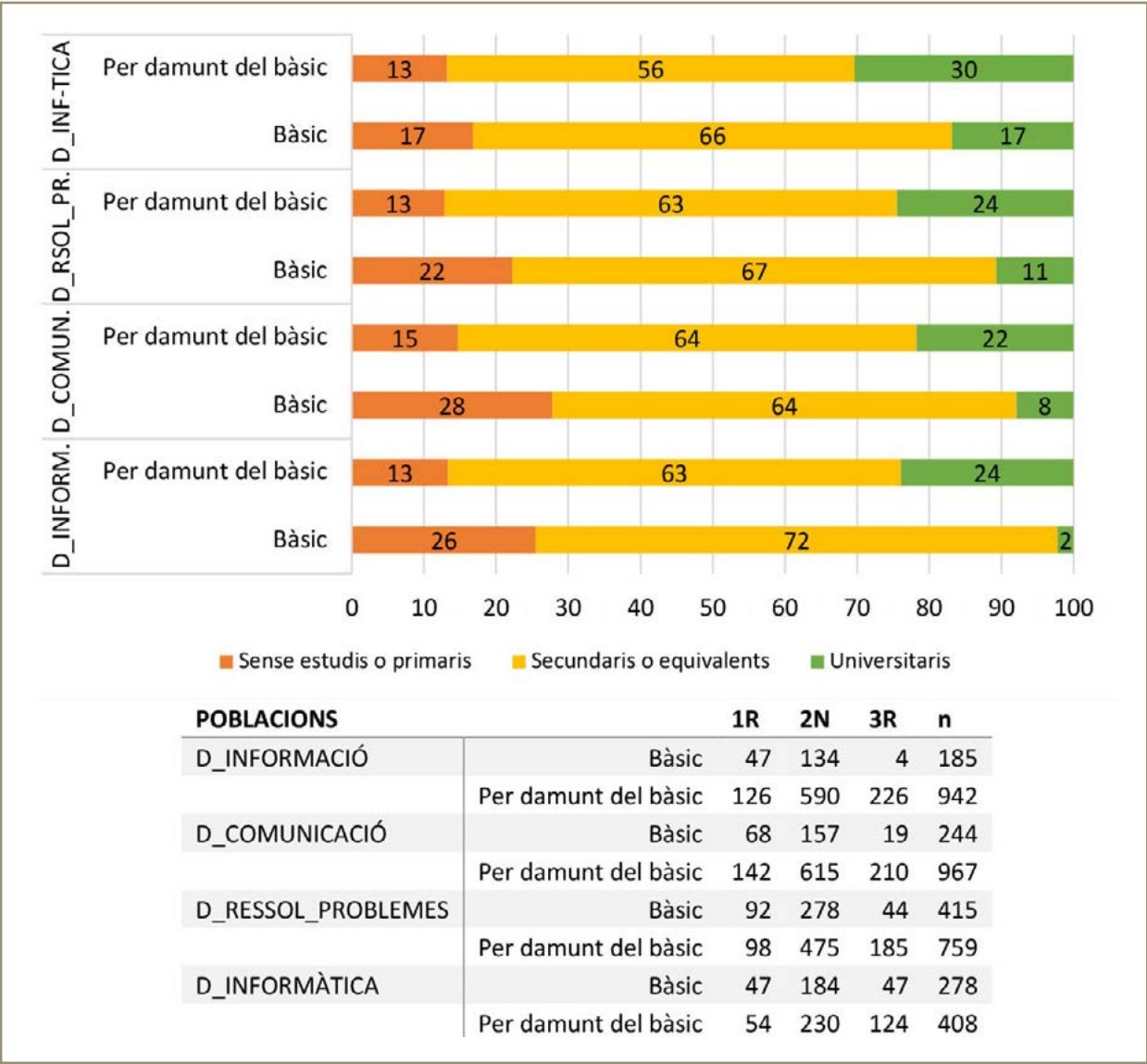
VALÈNCIA	n (sí)	% col. (sí)	Mínim	Màxim	Edat ($\bar{x}$)	Desv. típ. (σ)
BÀSIC						
D_INFORMACIÓ	70	19	55	86	67	8
D_COMUNICACIÓ	83	20	55	87	68	8
D_RESSOL_PROBLEMES	137	34	55	86	65	7
D_INFORMÀTICA	101	44	55	81	65	7

VALÈNCIA	n (sí)	% col. (sí)	Mínim	Màxim	Edat ($\bar{x}$)	Desv. típ. (σ)
PER DAMUNT BÀSIC						
D_INFORMACIÓ	308	82	55	84	63	7
D_COMUNICACIÓ	328	80	55	84	64	7
D_RESSOL_PROBLEMES	265	66	55	84	64	7
D_INFORMÀTICA	131	57	55	86	64	7

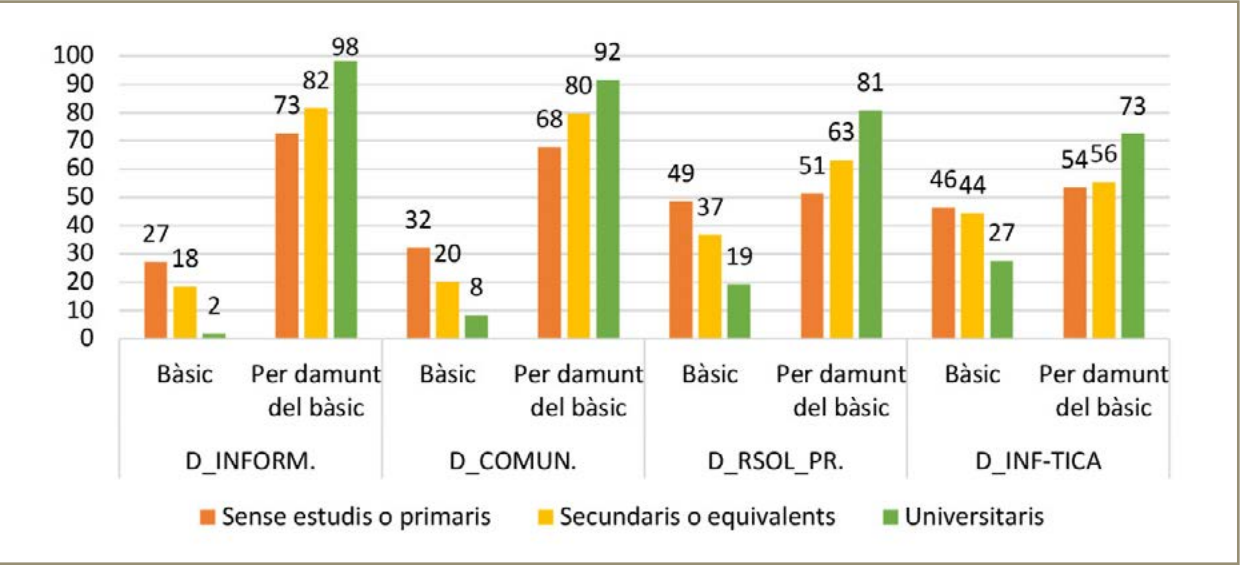
TAULA 4.2 - Mitjana d'edat del nivell "bàsic" i "per damunt del bàsic" en cada dimensió. (%). PROVÍNCIES.
Nota: Sobre la població usuària. La prova T d'Student conclou en diferències significatives en la mitjana d'edat entre el nivell "bàsic" i "per damunt del bàsic" en tots els dominis a Alacant ($p\leq 0,001$), Castelló ($p< 0,001$) i València ($p< 0,05$), excepte "Informàtica", que assumeix mostres independents en totes les províncies.

ALACANT		n	55- 64%	n	65- 74%	n	75+ %	% fil. Dona	% col. Dona
D_INFORMACIÓ (PER DAMUNT)		184	89	107	86	31	71	51	87
D_COMUNICACIÓ (PER DAMUNT)		197	93	101	75	26	50	53	87
D_RESSOL_PROBLEMES (PER DAMUNT)		150	70	73	59	19	45	47	60
D_INFORMÀTICA (PER DAMUNT)		95	67	43	69	15	58	51	72
CASTELLÓ		n	55- 64%	n	65- 74%	n	75+ %	% fil. Dona	% col. Dona
D_INFORMACIÓ (PER DAMUNT)		181	91	97	82	35	80	50	88
D_COMUNICACIÓ (PER DAMUNT)		169	82	84	65	40	74	53	80
D_RESSOL_PROBLEMES (PER DAMUNT)		145	71	70	54	20	43	51	66
D_INFORMÀTICA (PER DAMUNT)		69	51	23	40	11	52	48	46
VALÈNCIA		n	55- 64%	n	65- 74%	n	75+ %	% fil. Dona	% col. Dona
D_INFORMACIÓ (PER DAMUNT)		181	86	97	79	30	67	48	77
D_COMUNICACIÓ (PER DAMUNT)		194	87	96	73	38	66	54	81
D_RESSOL_PROBLEMES (PER DAMUNT)		144	67	92	68	29	56	48	63
D_INFORMÀTICA (PER DAMUNT)		70	59	45	56	16	49	47	55

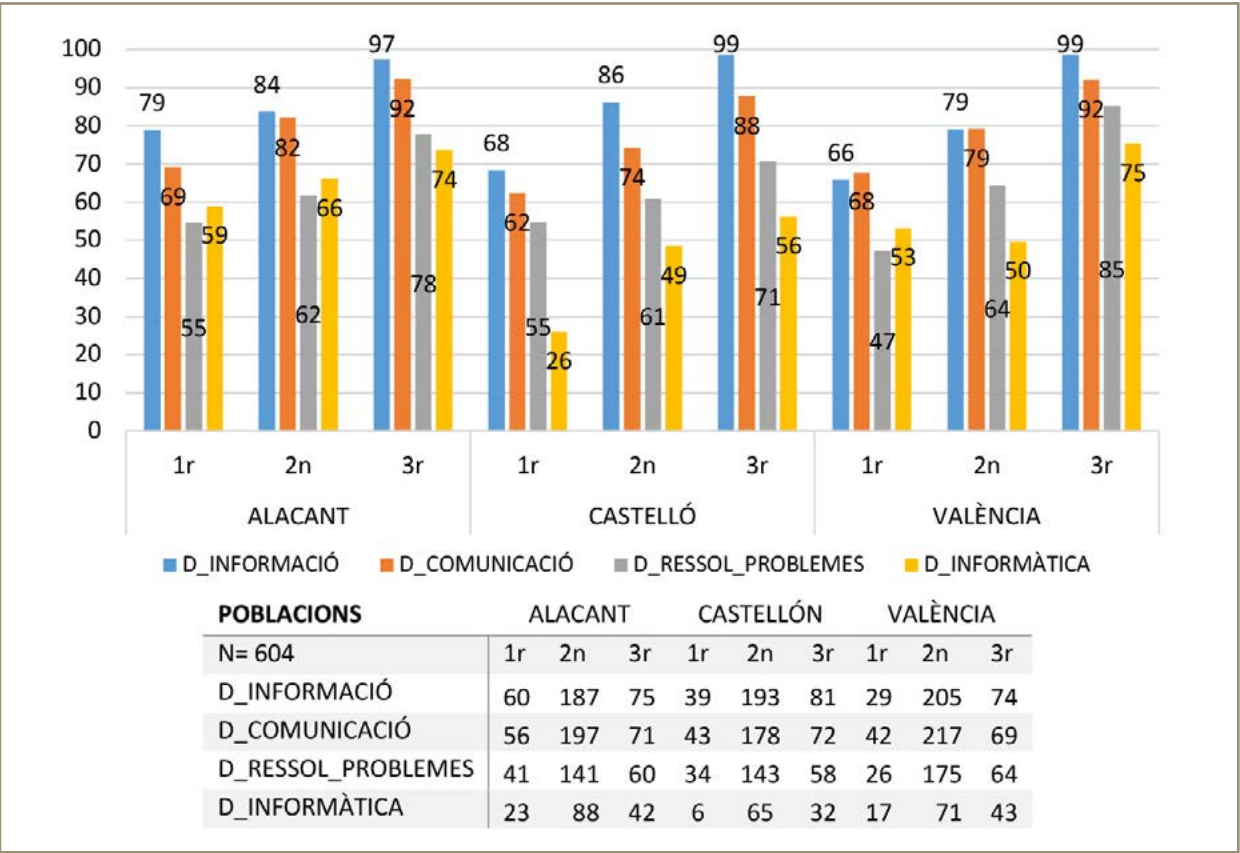
TAULA 4.3 - Població “per damunt del bàsic” en cada dimensió per grups d’edat (% col.), perfil “dona” (% fil.) i dones (% col.). **PROVÍNCIES.**
Font: Elaboració pròpia. Nota: Sobre la població usuària.



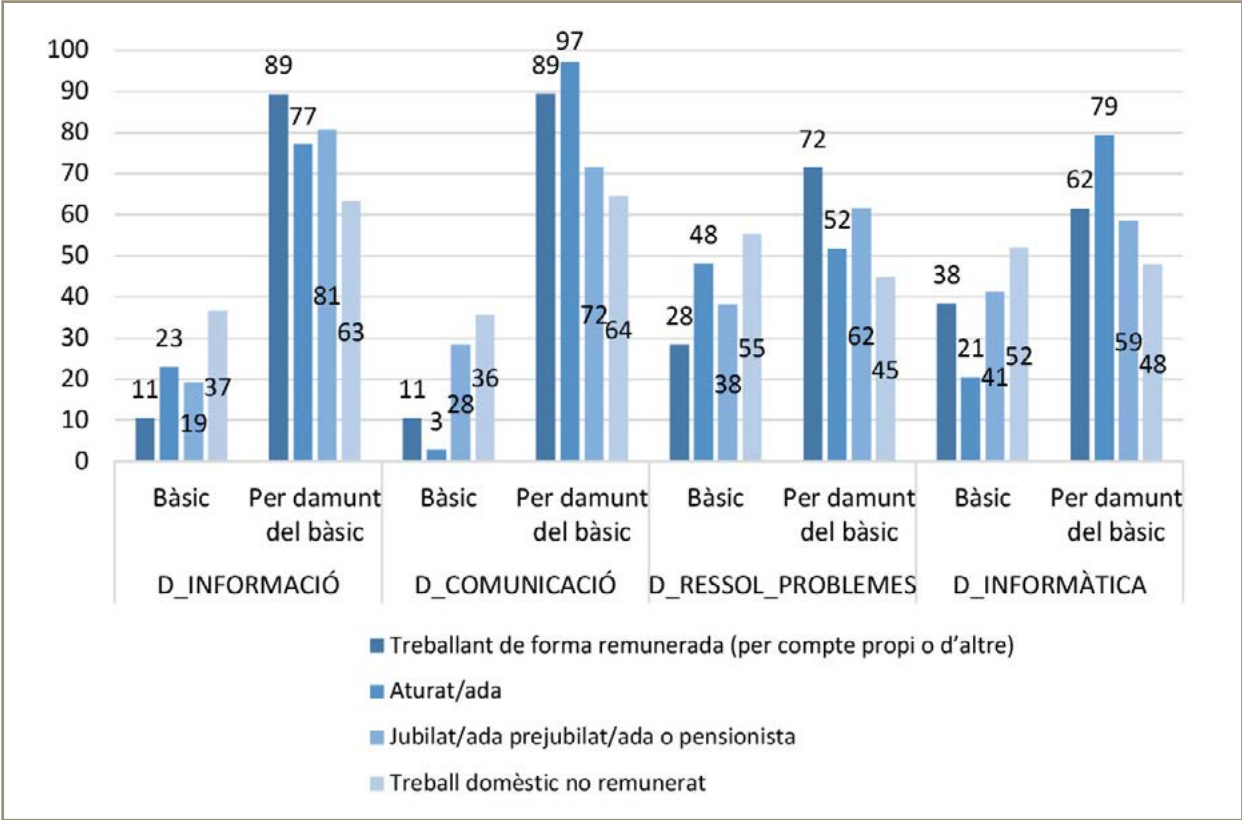
IMATGE 4.5 - Perfil d’estudis (% fil.) en el nivell “bàsic” i “per damunt del bàsic” en cada dimensió (%). **COMUNITAT VALENCIANA.**
Font: Elaboració pròpia. Enquesta, sobre la població usuària=1299, 1r=sense estudis o primaris, 2n= secundaris, 3r=universitaris.



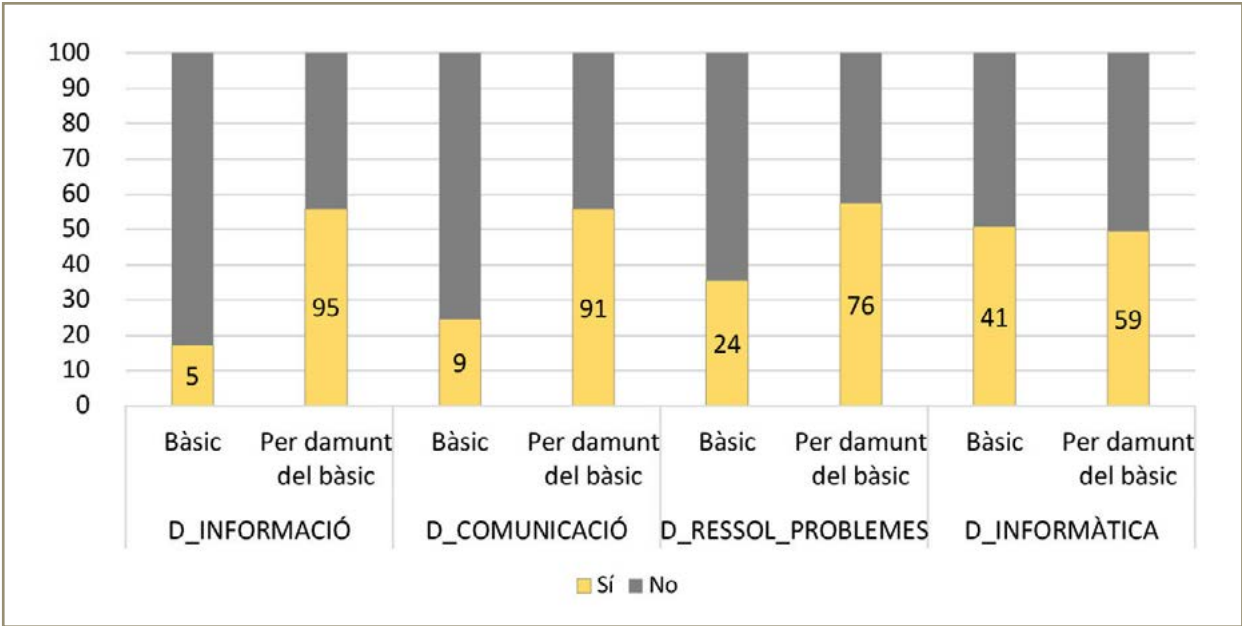
IMATGE 4.6 - Població en cada nivell i dimensió per nivell d'estudis (%). COMUNITAT VALENCIANA.
Font: Elaboració pròpia. Enquesta, sobre la població usuària=1299,% col. del nivell educatiu.



IMATGE 4.7 - Població “per damunt del bàsic” de cada dimensió en cada nivell d'estudis (%). PROVÍNCIES.
Font: Elaboració pròpia. Nota: 1r-Sense estudis o primaris, 2n-Secundaris o equivalents, 3r-Universitaris. Sobre la població usuària.



IMATGE 4.8 - Població en cada nivell i dimensió per situació laboral (%). COMUNITAT VALENCIANA.
Font: Elaboració pròpia. Enquesta, sobre la població usuària=1299.



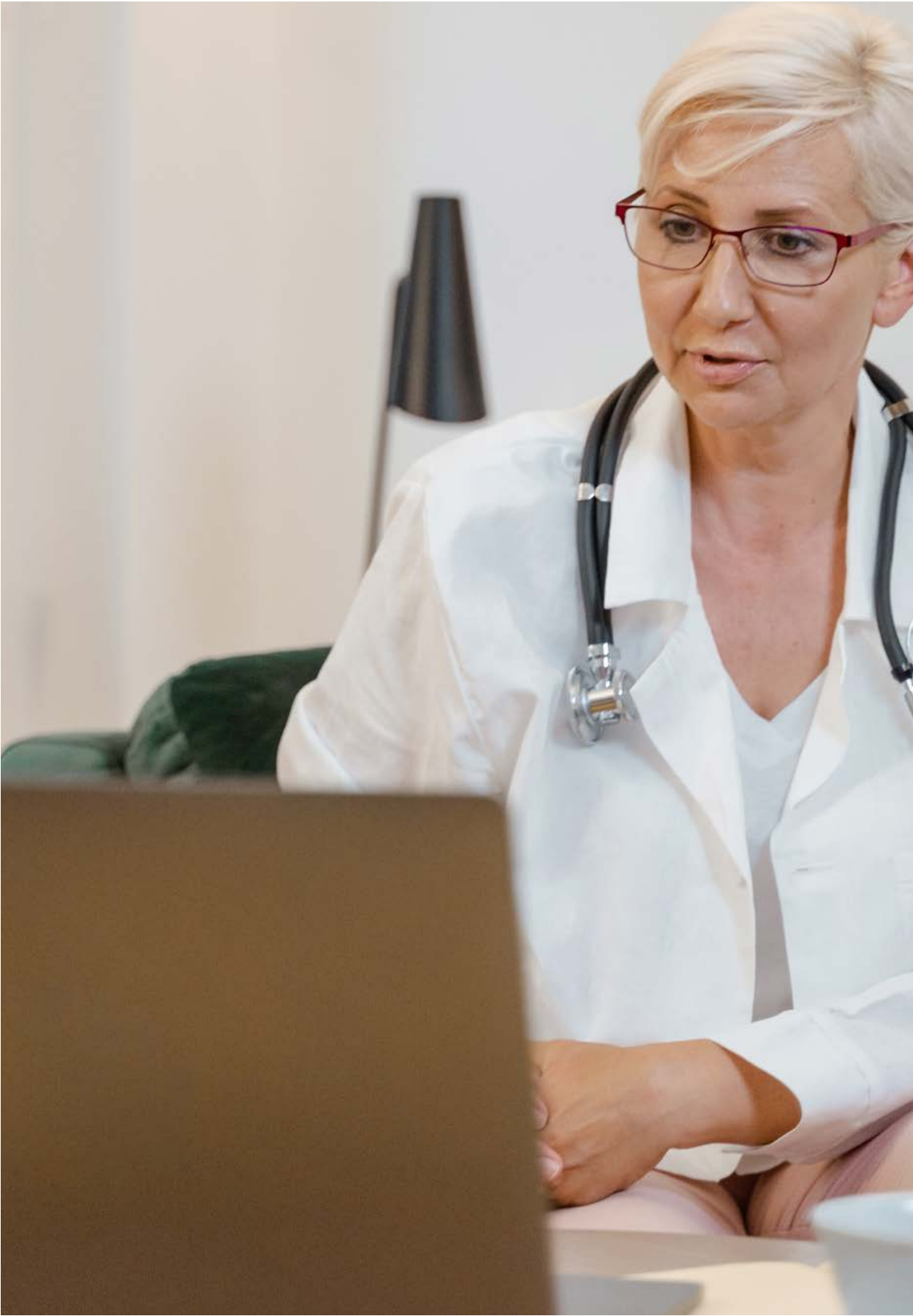
IMATGE 4.9 - Població que té o ha tingut treball amb ordinadors/dispositius per nivell de competència en cada dimensió (%). COMUNITAT VALENCIANA.
Font: Elaboració pròpia. Enquesta, sobre la població usuària=1299.
Nota: Khi-quadrat de Pearson mostra diferències significatives ($p < 0,001$) excepte en “Informàtica”.

	Comunitat Valenciana				Alacant	Castelló	València	
	Pàgines webs sanitat pública							
		n	$\bar{x}$	σ	Dif. mitjanes (T)	$\bar{x}1$	$\bar{x}2$	$\bar{x}3$
D_INFORMACIÓ	1	185	5,9	2,1	-	6,0	5,9	5,9
	2	942	6,3	1,3		6,4	6,3	6,2
D_COMUNICACIÓ	1	244	5,3	2,4	p<0,001	5,4	5,6	5,1
	2	967	6,3	1,4		6,3	6,3	6,3
D_RSOL_PR.	1	415	6,2	1,7	-	6,3	6,3	6,0
	2	759	6,3	1,3		6,4	6,3	6,2
D_INFORMÀTICA	1	278	6,1	1,5	p<0,001	6,3	6,1	5,9
	2	408	6,4	1,4		6,5	6,4	6,3
	Pàgines webs administració pública per a tràmits							
		n	$\bar{x}$	σ	Dif. mitjanes (T)	$\bar{x}1$	$\bar{x}2$	$\bar{x}3$
D_INFORMACIÓ	1	185	4,9	1,8	p<0,001	5,0	5,2	4,8
	2	942	5,9	1,3		6,0	5,9	5,9
D_COMUNICACIÓ	1	244	4,5	2,3	p<0,001	4,8	4,8	4,3
	2	967	5,9	1,4		5,9	5,9	5,9
D_RSOL_PR.	1	415	5,5	1,7	p<0,001	5,5	5,7	5,5
	2	759	6,0	1,4		6,1	5,9	5,9
D_INFORMÀTICA	1	278	5,5	1,5	p<0,001	5,8	5,7	5,4
	2	408	6,2	1,4		6,2	6,0	6,1
	Banca electrònica							
		n	$\bar{x}$	σ	Dif. mitjanes (T)	$\bar{x}1$	$\bar{x}2$	$\bar{x}3$
D_INFORMACIÓ	1	185	6,7	2,4	p<0,001	6,8	6,5	6,7
	2	942	6,6	1,5		6,8	6,7	6,5
D_COMUNICACIÓ	1	244	5,6	2,8	p<0,001	5,5	6,0	5,6
	2	967	6,7	1,6		6,8	6,7	6,6
D_RSOL_PR.	1	415	6,6	2,0	-	6,7	6,9	6,4
	2	759	6,7	1,5		7,0	6,6	6,6
D_INFORMÀTICA	1	278	6,3	1,9	p<0,001	6,8	6,3	6,0
	2	408	6,7	1,6		6,8	6,6	6,7
	DNI electrònic o un altre tipus de certificats oficials digitals							
		n	$\bar{x}$	σ	Dif. mitjanes (T)	$\bar{x}1$	$\bar{x}2$	$\bar{x}3$
D_INFORMACIÓ	1	185	4,6	2,6	p<0,001	5,3	4,7	3,9
	2	942	6,0	1,7		6,0	5,9	5,9
D_COMUNICACIÓ	1	244	3,8	2,7	p<0,001	4,2	4,2	3,3
	2	967	5,9	1,9		5,9	5,8	5,9
D_RSOL_PR.	1	415	5,4	2,2	p<0,001	5,7	5,6	5,1
	2	759	6,0	1,8		6,1	5,8	5,9
D_INFORMÀTICA	1	278	5,3	2,1	p<0,001	5,6	5,5	5,1
	2	408	6,2	1,7		6,2	6,2	6,2

TAULA 4.4 - Grau de satisfacció amb els serveis digitals segons nivell i dimensió. COMUNITAT VALENCIANA i PROVÍNCIES.

Font: Elaboració pròpia. Enquesta, sobre la població usuària Comunitat Valenciana=1299. Alacant= 428, Castelló= 426 i València= 438. Descriptius en l'epígraf següent.

Nota1: $\bar{x}$, Mitjana; σ , Desviació típica. 1 = Bàsic; 2 = Per damunt del bàsic. Nota2: En negreta, les diferències de mitjanes significatives per a províncies en els dos supòsits (variàncies iguals o no).



5. Serveis a través d'internet i ajuda

La satisfacció amb una sèrie de serveis clau com són “les web o app per a l'atenció sanitària”, “les webs de les administracions públiques per a la realització de tràmits”, “la banca electrònica” i l'ús del “DNI electrònic i d'altre tipus de certificat oficial digital” reben de forma quasi unànime la mateixa valoració mitjana (de 6 sobre 10) amb nivells de dispersió molt semblants (desviació típica al voltant dels 2 punts per a una escala de 10 punts) (Taula 5.1). Per grups d'edat es detecten **puntuacions més elevades entre els més joves que es redueixen gradualment en els altres dos grups**. Per tipus de servei, encara que no s'observen grans distàncies, el DNI electrònic i equivalents rebria la valoració més baixa i la banca electrònica la més alta. En canvi, s'ha d'aprofundir en la necessitat d'ajuda en l'ús de serveis de la població major de 54 anys.

Referent a això, aquests serveis s'usen de manera autònoma, sense l'ajuda de cap persona, en menys de la meitat dels casos. **Un 55% assenyala haver necessitat ajuda per a usar-los** (Imatge 5.1). **Aquesta necessitat d'ajuda s'associa amb una major edat**, ja que l'edat mitjana dels qui han necessitat aquest suport és 3 anys més elevada que entre els qui no l'han necessitat, però no s'observen diferències entre homes i dones (Taula 5.2). Referent a això, no s'observen diferències en la proporció de persones que afirmen necessitar ajuda per a l'ús d'aquests serveis per províncies (Imatge 5.2). Les mitjanes d'edat també són estadísticament diferents (Taula 5.3). La població que afirma necessitar ajuda té una edat mitjana de 67 anys davant dels 64 de la població que no la necessita.

La font principal d'aquesta ajuda és de tipus familiar intergeneracional; és a dir, són les filles i els fills de les persones entrevistades les que han pro-

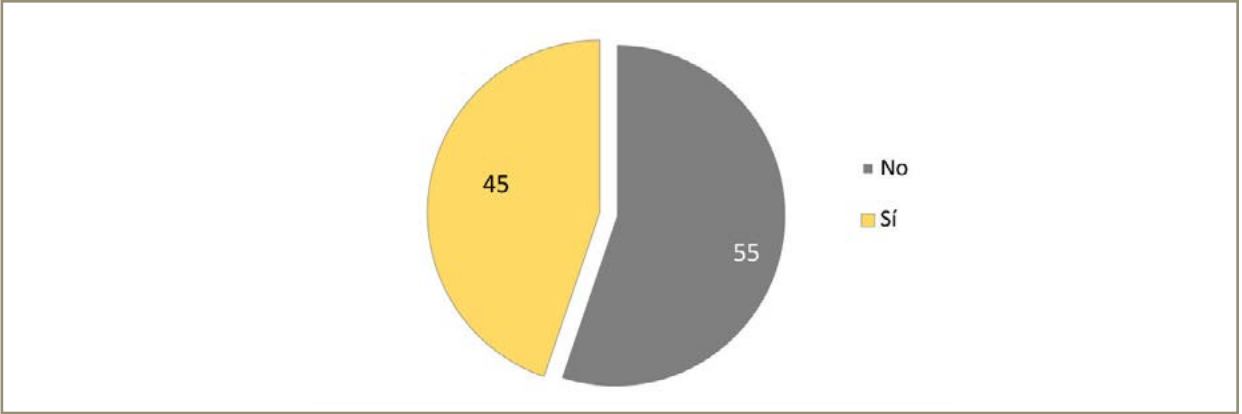
porcionat aquest suport en el 71% dels casos i, fins i tot, netes i nets, 21% (Imatge 5.3). En tot cas, s'observa un autèntic domini del suport familiar, ja que a aquests perfils segueixen en ordre d'importància la parella (20%), i nores/gendres o altres familiars (16%). Les xarxes d'amistat, encara que comparativament amb menys pes, també són una font destacable de suport (13% dels casos). Per províncies també destaca l'ajuda de les filles i els fills per a la realització d'aquestes consultes o gestions. La xarxa d'amistats adquireix més protagonisme a València (Imatge 5.4).

Entre els motius pels quals es va requerir ajuda, **se situa principalment el desconeixement o la falta d'habilitats per a accedir a aquests serveis**, que arriba pràcticament al 90% dels casos; seguit de la dificultat de la plataforma (66%). Altres raons assenyalades apunten a la falta de servei o de certificat o signatura digital (Imatge 5.5). L'anàlisi per províncies mostra percentatges molt semblants (Imatge 5.6).

	55+ x̄ σ	55-64 x̄ σ	65-74 x̄ σ	75+ x̄ σ
1. Pàgines web o app d’atenció sanitària pública	6,2 1,6	6,4 1,3	6,1 1,5	5,3 2,4
2. Pàgines web administracions públiques per a fer tràmits	5,7 1,6	6,0 1,4	5,7 1,5	4,8 2,3
3. Banca electrònica.	6,5 1,9	6,8 1,5	6,5 1,9	5,4 2,8
4. DNI electrònic o un altre tipus de certificats oficials digitals.	5,6 2,0	6,1 1,7	5,4 2,1	4,4 2,7

TAULA 5.1 - Grau de satisfacció de serveis en línia dels majors de 54 anys i per grups d’edat. COMUNITAT VALENCIANA.

Font: Elaboració pròpia. Enquesta, n (1)=1158, n (2)=1010, n (3)=1256, n (4)=932. Responen tots, població usuària o no.
P 19.- En termes generals, en una escala del 0 al 10 puntue el seu grau de satisfacció amb les pàgines web o aplicacions dels serveis següents, en la qual 0 significa “gens satisfet/a” i 10 “molt satisfet/a”. Tancaments: Puntuació____, - No s’escau per no haver fet mai l’acció (NP), - No contesta (No llegir) (NC).
Nota1: x̄ = mitjana; σ =desviació típica. Nota2: No hi ha diferències significatives entre les mitjanes de cada província segons la prova T d’Student. Els resultats globals per a la Comunitat Valenciana poden assumir-se a nivell provincial.



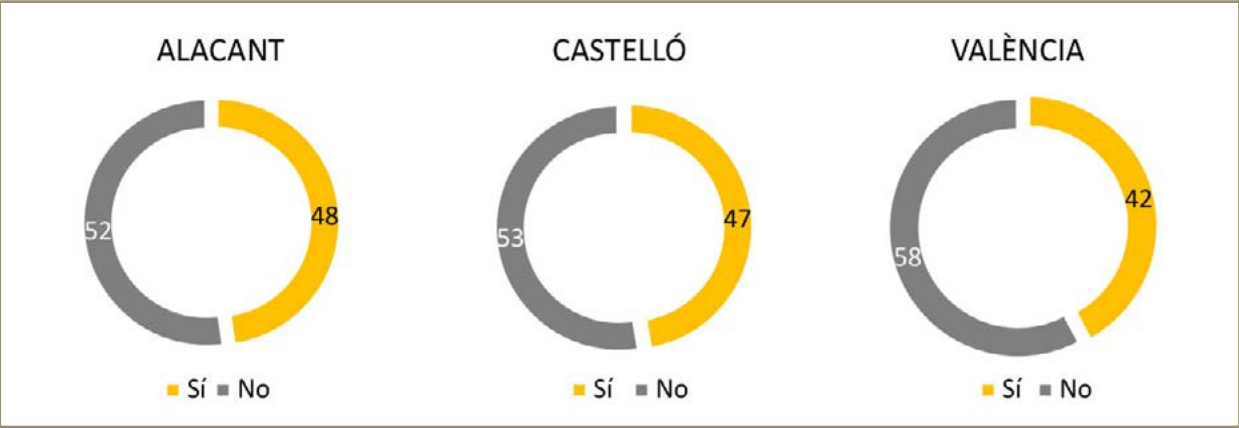
IMATGE 5.1 - Població que respon necessitar ajuda o no per a la utilització del servei (%). COMUNITAT VALENCIANA.

Font: Elaboració pròpia. Enquesta, n= 1458.
P20.- Ha necessitat ajuda d’alguna persona per a fer alguna gestió en línia amb el banc, administració pública o d’atenció sanitària a través d’Internet o de les seues aplicacions mòbils en els últims 12 mesos?

		Edat			Sexe (%)			
		Recompte (n)	Mitjana (x̄)	Desv. típ. (σ)	Home		Dona	
					n	% fil. % col.	n	% fil. % col.
AJUDA	Sí	653	67	8	299	46 43	353	54 46
	No	805	64	7	392	49 57	413	51 54

TAULA 5.2 - Mitjana d’edat de la població que respon necessitar ajuda o no per a la utilització del servei i la distribució per sexe. COMUNITAT VALENCIANA.

Font: Taula basada en l’extreta del programa SPSS. Enquesta, n= 1458. (P20).
Nota: Les mitjanes d’edat són estadísticament diferents segons la de T Student (p < 0,001). Segons la prova Khi-quadrat de Pearson, la distribució per sexe no proporciona dades concloents.



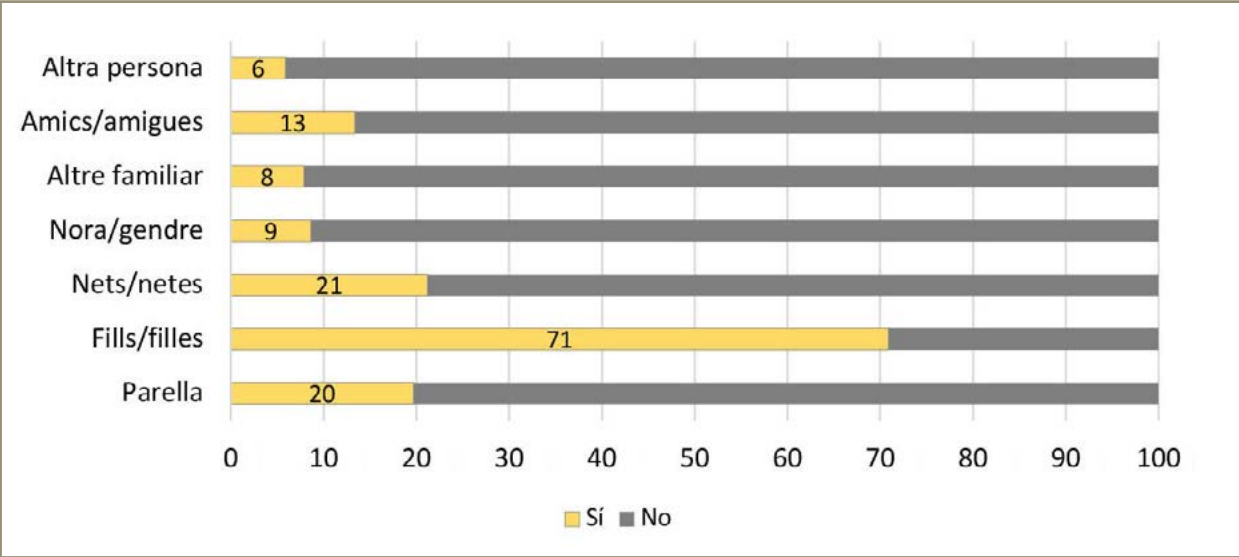
IMATGE 5.2 - Població que respon necessitar ajuda o no per a la utilització del servei (%). PROVÍNCIES.

Font: Elaboració pròpia. Enquesta, n (Alacant)= 471, n (Castelló)= 469, n (València)= 501. (P20).

		Edat			Sexe (%)			
		Recompte (n)	Mitjana (x̄)	Desv. típ. (σ)	Home		Dona	
					n	% fil. % col.	n	% fil. % col.
ALACANT	Sí	225	67	8	110	49 48	115	51 48
	No	246	63	7	121	49 52	125	51 52
CASTELLÓ	Sí	222	67	7	105	47 44	117	53 51
	No	247	64	7	134	54 56	113	46 49
VALÈNCIA	Sí	211	67	8	91	43 40	120	57 44
	No	290	64	7	137	47 60	153	53 56

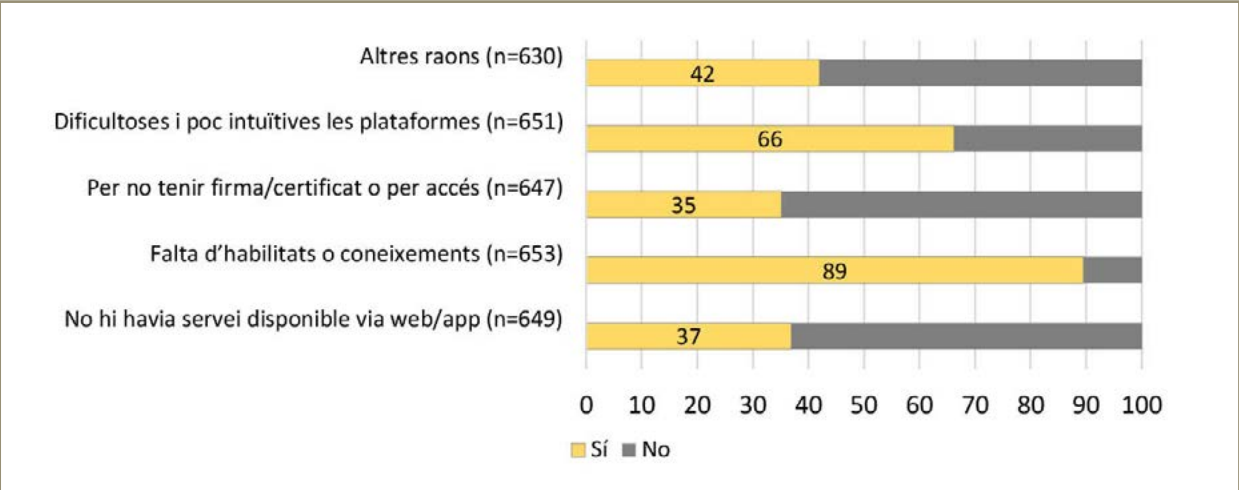
TAULA 5.3 - Mitjana d’edat de la població que respon necessitar ajuda o no per a la utilització del servei i distribució per sexe. PROVÍNCIES.

Font: Taula basada en l’extreta del programa SPSS. Enquesta. (P20).
Nota: Les mitjanes d’edat són estadísticament diferents segons la de T Student (p < 0,001). Segons la prova Khi-quadrat de Pearson, la distribució per sexe no proporciona dades concloents.



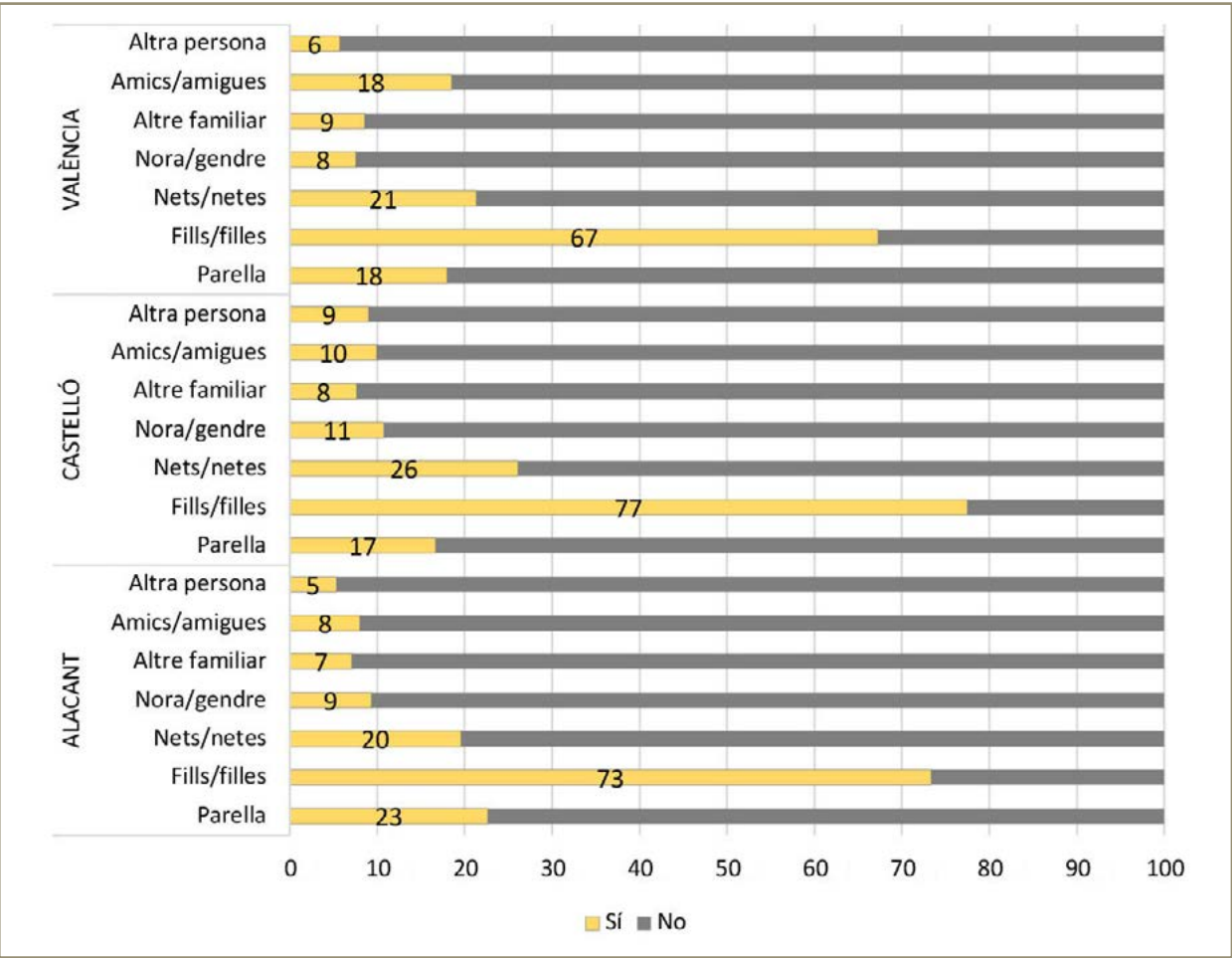
IMATGE 5.3 - Població que va requerir ajuda i persones que la van ajudar (%). COMUNITAT VALENCIANA.

Font: Elaboració pròpia. Enquesta, (P20→Sí), n= 653.
P20a.- Qui li sol ajudar a fer aquests tràmits? (Multiresposta)



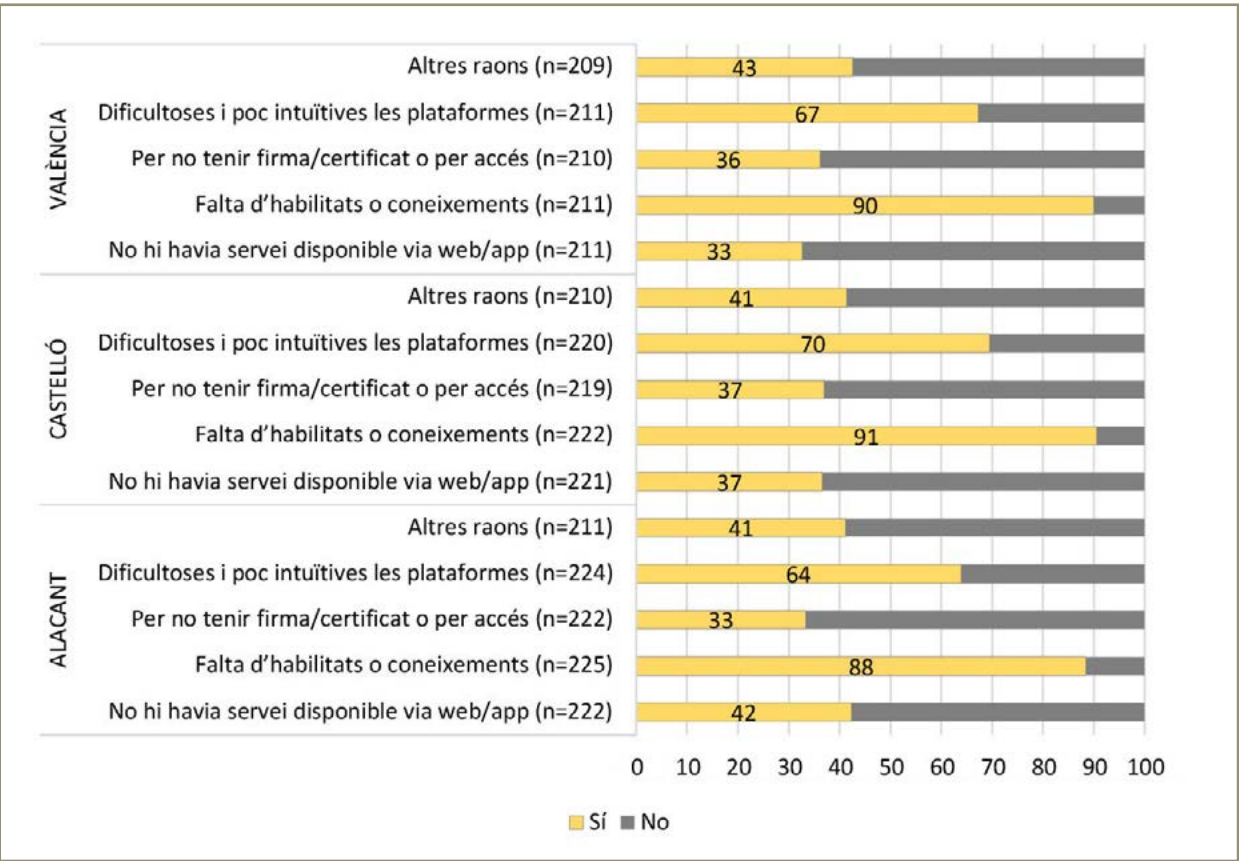
IMATGE 5.5 - Població que va requerir ajuda per motius de l'ajuda (%). COMUNITAT VALENCIANA.

Font: Elaboració pròpia. Enquesta, (P20→Sí), n= 653.
P20b.- Per què creu que va requerir ajuda? (Multiresposta)



IMATGE 5.4 - Població que va requerir ajuda i persones que la van ajudar (%). PROVÍNCIES.

Font: Elaboració pròpia. Enquesta, (P20→Sí), n (Alacant, sí)= 225, n (Castelló, sí)= 222, n (València, sí)= 211. (P20a). (Multiresposta).



IMATGE 5.6 - Població que va requerir ajuda per motius de l'ajuda (%). PROVÍNCIES.

Font: Elaboració pròpia. Enquesta, (P20→Sí), n (Alacant, sí)= 225, n (Castelló, sí)= 222, n (València, sí)= 211. (P20b). (Multiresposta).

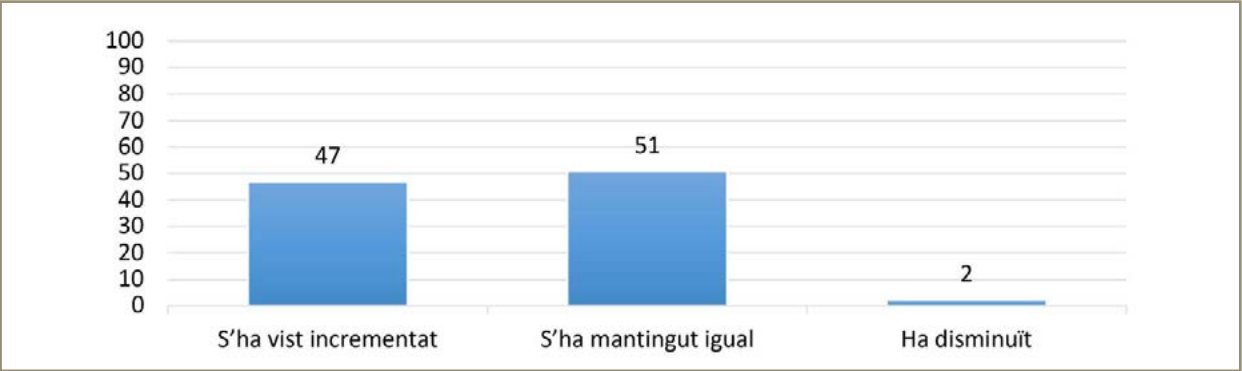
6. Internet i pandèmia

D'acord amb les dades representades en la Imatge 6.1 s'aprecia **un increment en l'ús d'internet** (47%). No es pot precisar si aquest increment es refereix únicament a població que ja era usuària, que hauria augmentat l'ús d'internet, o a noves persones usuàries, perquè entre la població usuària de l'enquesta, aquest ítem és contestat per un 3% més. Les dades per províncies són molt semblants (Imatge 6.2).

En qualsevol cas, aquesta transformació en les pautes d'ús d'internet sembla haver impulsat un creixement de les competències digitals per a una de cada tres persones entrevistades (Imatge 6.3 i Imatge 6.4), encara que **segueixen sent majoritàries les persones que perceben que les seues competències són les mateixes** (64% Comunitat Valenciana, 67% Alacant i 63% Castelló i València).

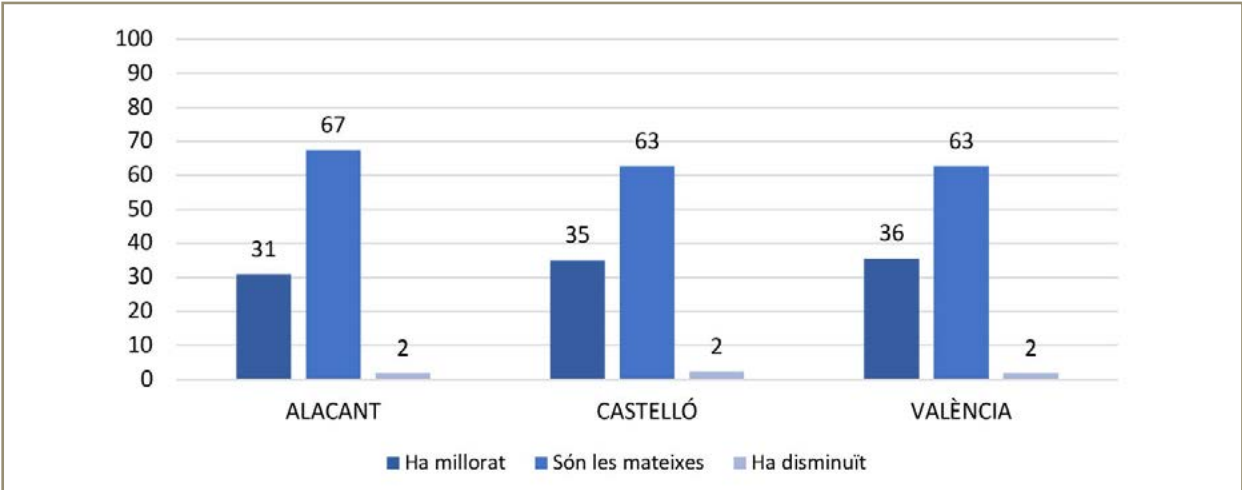
Com en la resta dels indicadors de l'informe, **aquest efecte no es distribueix de manera semblant per edat**, i perd en intensitat a mesura que s'incrementa l'edat. D'igual forma, s'observen **lleus diferències entre homes i dones en l'ús, en favor dels primers** (Imatge 6.5 i 6.6). El **nivell educatiu alt respon amb major freqüència la resposta més favorable** que els mitjans o baixos, fet que indica un increment o millora en l'ús i competències (Taula 6.1). Aquesta dada faria considerar que eren usuaris amb anterioritat a la pandèmia, observació que també és comentada per les persones entrevistades. Per províncies, els percentatges mostren una conducta molt semblant, especialment a Castelló i València. En el cas d'Alacant, el lleu avantatge masculí anteriorment comentat, s'inverteix (Imatge 6.7 i 6.8). Quant al nivell d'estudis, actua d'igual forma (Taula 6.2).

Cal recordar que durant els mesos de confinament i en les fases posteriors, serveis que prèviament es prestaven de manera presencial o en format analògic han passat a prestar-se únicament en format digital, això inclou des dels certificats digitals de vacunació, a sistemes de cites mitjançant App i SMS, des d'ajudes essencials com l'Ingrés Mínim Vital a serveis d'oci com el menú dels restaurants. Molts d'aquests serveis requeririen d'habilitats que no sempre s'havien fet prèviament pel conjunt de la població: des de com escanejar un codi QR fins a com emprar certificats digitals com els del sistema de cl@ve. En aquest context, un increment de les capacitats d'ús d'internet del 47% de la població podria donar lloc tant a una lectura positiva com una negativa. Si es valora des del context concret que ha suposat la pandèmia i en vista de la resta d'indicadors observats al llarg d'aquest informe, a més de per les dades obtingudes per altres fonts (com en l'informe qualitatiu), més que l'avanç en la digitalització, **una de les conseqüències pràctiques de la pandèmia podria haver sigut l'aprofundiment de la bretxa digital per a una part de la població**, perquè sense millora de les capacitats d'ús d'internet (que són en termes globals molt baixes per a un percentatge rellevant de la població estudiada) han aparegut més barreres per a fer tasques que, a més, han deixat de poder fer-se presencialment en diferents moments de la pandèmia. Per exemple, en el cas de la banca durant el confinament es van arribar a tancar les oficines, per a obrir-les posteriorment durant un llarg període de temps mitjançant sistema de cites i, durant el procés, una part dels serveis han passat a prestar-se de forma únicament telemàtica.



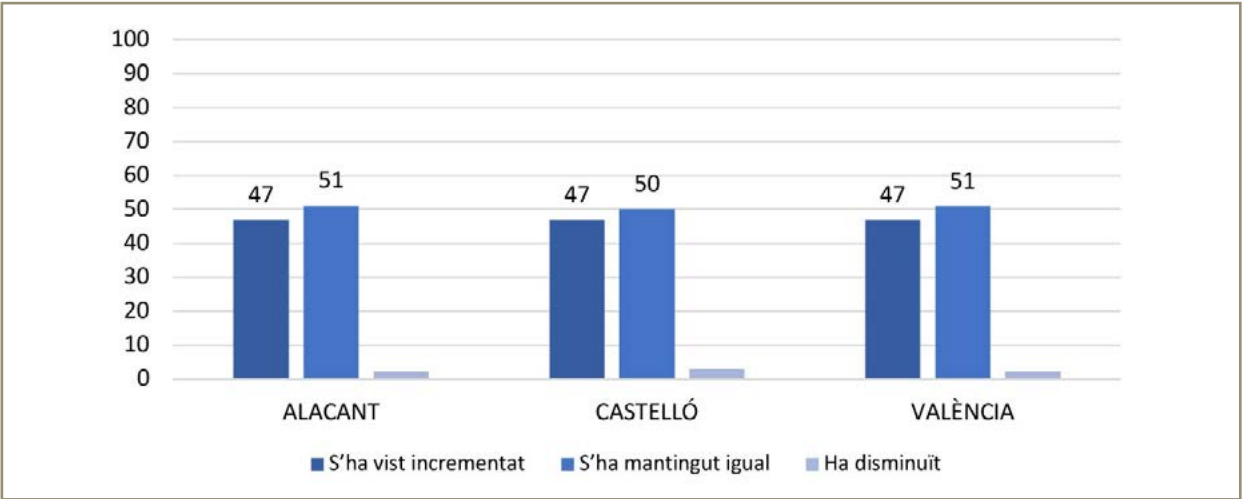
IMATGE 6.1 - Percepció de l'efecte de la pandèmia en l'ús d'internet (%). COMUNITAT VALENCIANA.

Font: Elaboració pròpia. Enquesta n= 1456.
P22.- Parlant de la pandèmia, diria que el seu ús d'internet...



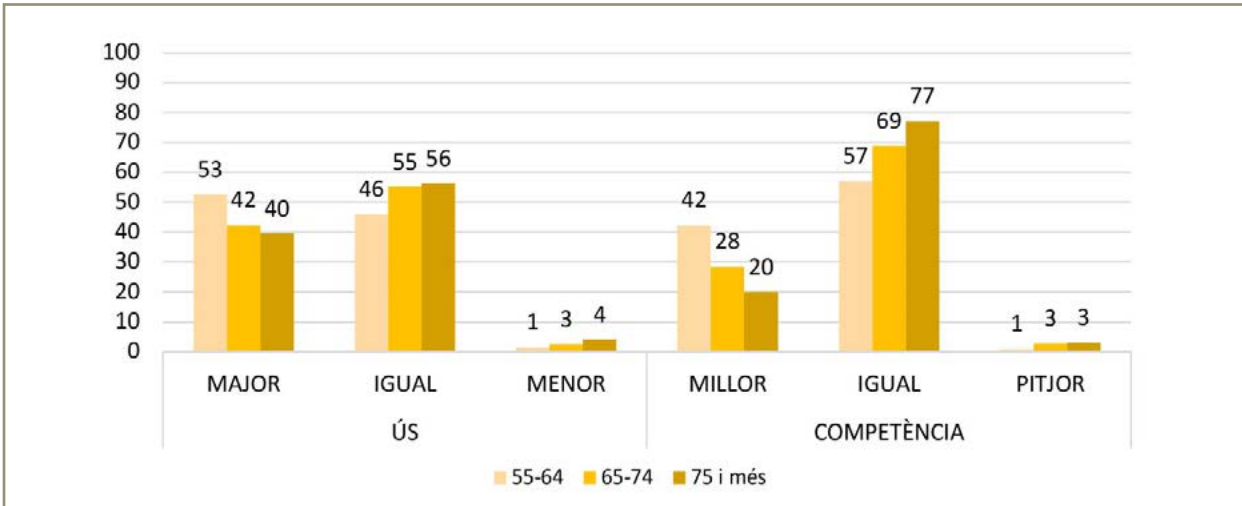
IMATGE 6.4 - Percepció de l'efecte de la pandèmia en les competències digitals (%). PROVÍNCIES.

Font: Elaboració pròpia. Enquesta, n (Alacant)= 469, n (Castelló)= 468, n (València)= 501.
(P23).



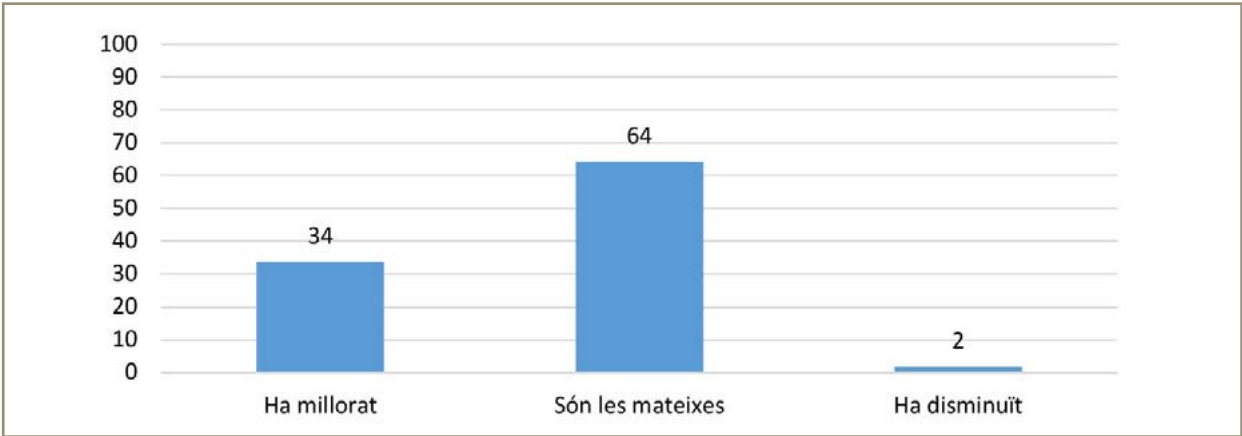
IMATGE 6.2 - Percepció de l'efecte de la pandèmia en l'ús d'internet (%). PROVÍNCIES.

Font: Elaboració pròpia. Enquesta, n (Alacant)= 469, n (Castelló)= 469, n (València)= 501.
(P22).



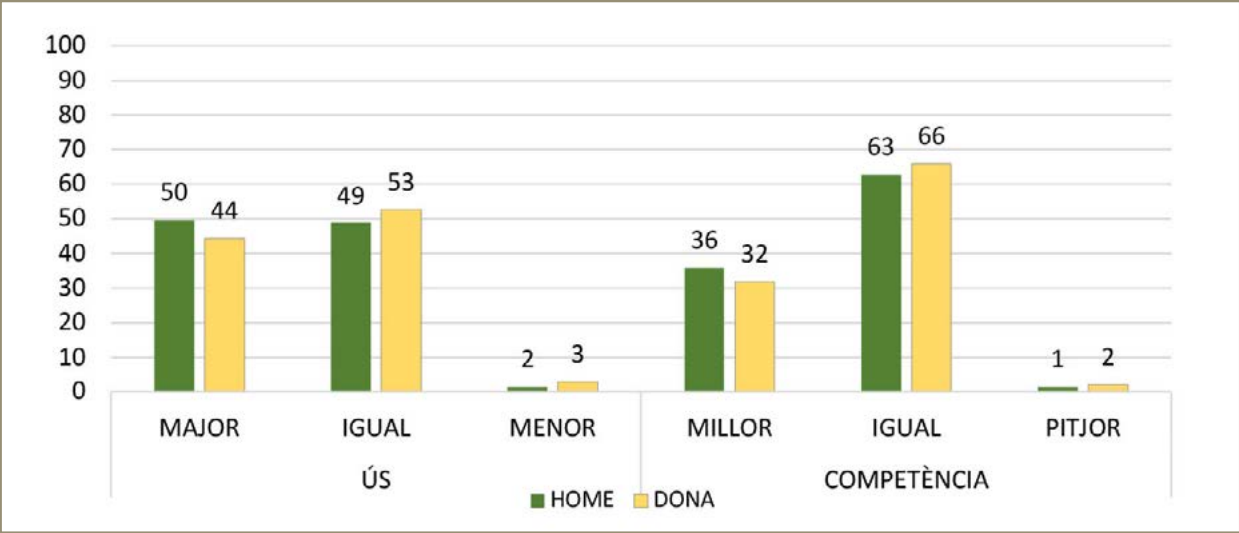
IMATGE 6.5 - Percepció de l'efecte de la pandèmia per grups d'edat (%). COMUNITAT VALENCIANA.

Font: Elaboració pròpia. Enquesta, n = 1456, n (55-64)= 715, n (65-74)= 496, n (75+) = 245, (P22 i P23). (% col.). Nota: Els tancaments són els que apareixen en la taula 6.1.



IMATGE 6.3 - Percepció de l'efecte de la pandèmia en les competències digitals (%). COMUNITAT VALENCIANA.

Font: Elaboració pròpia. Enquesta n= 1456.
P23.- I, en general, creu que les seues habilitats i coneixements en el maneig d'Internet i les noves tecnologies en comparació amb la situació abans de la pandèmia...



IMATGE 6.6 - Percepció de l'efecte de la pandèmia per sexe (%). COMUNITAT VALENCIANA.
Font: Elaboració pròpia. Enquesta, n = 1456, n (home)= 692, n (dona)= 76, (P22 i P23). (% col.). Nota: Els tancaments són els que apareixen en la taula 6.1.

	n	1r %	n	2n %	n	3r %	% fil. Dona	% col. Dona
Ús d'internet durant la pandèmia								
S'ha vist incrementat	113	36	421	47	148	63	50	44
S'ha mantingut igual	189	60	467	52	84	36	54	53
Ha disminuït	12	4	18	2	3	1	69	3
Comparació habilitats i coneixement respecte a abans de la pandèmia								
Ha millorat	57	18	317	35	117	50	50	32
Són les mateixes	248	79	574	63	115	49	54	66
Ha disminuït	9	3	14	2	3	1	64	2

TAULA 6.1 - Percepció de l'efecte de la pandèmia per nivell d'estudis (% col.), perfil "dona" (% fil.) i dones (% col.). COMUNITAT VALENCIANA.
Font: Elaboració pròpia. Enquesta, n = 1456. (P22 i P23). Nota: 1r-Sense estudis o primaris, 2n-Secundaris o equivalents, 3r-Universitaris



IMATGE 6.7 - Percepció de l'efecte de la pandèmia per grups d'edat (%). PROVÍNCIES.
Font: Elaboració pròpia. Enquesta, n (Alicant)= 469, n (Castelló)= 469, n (València)= 501, (P20 i P21). Nota: Percentatges horitzontals. Els tancaments són els que apareixen en la taula 6.1.



IMATGE 6.8 - Percepció de l'efecte de la pandèmia per sexe (%). PROVÍNCIES
Font: Elaboració pròpia. Enquesta, n (Alacant, h i m)= 469, 230 i 239; n (Castelló, h i m)= 469, 239 i 230; n (València, h i m)= 501, 229 i 272, (P22 i P23).
Nota: Els tancaments són els que apareixen en la taula 6.1.

ALACANT	n	1r %	n	2n %	n	3r %	% fil. Dona	% col. Dona
Ús d'internet durant la pandèmia								
S'ha vist incrementat	51	45	122	44	47	59	53	49
S'ha mantingut igual	58	51	149	54	32	41	49	49
Ha disminuït	4	4	6	2	0	0	70	3
Comparació habilitats i coneixement respecte a abans de la pandèmia								
Ha millorat	27	24	82	30	36	46	54	33
Són les mateixes	84	74	189	68	43	54	49	65
Ha disminuït	2	2	6	2	0	0	63	2

CASTELLÓ	n	1r %	n	2n %	n	3r %	% fil. Dona	% col. Dona
Ús d'internet durant la pandèmia								
S'ha vist incrementat	33	31	132	47	55	66	47	45
S'ha mantingut igual	67	62	140	50	28	34	51	52
Ha disminuït	8	7	6	2	0	0	50	3
Comparació habilitats i coneixement respecte a abans de la pandèmia								
Ha millorat	16	15	103	37	45	55	48	34
Són les mateixes	85	79	171	62	37	45	50	63
Ha disminuït	7	6	4	1	0	0	55	3

VALÈNCIA	n	1r %	n	2n %	n	3r %	% fil. Dona	% col. Dona
Ús d'internet durant la pandèmia								
S'ha vist incrementat	29	30	156	48	50	65	48	42
S'ha mantingut igual	66	67	164	50	25	32	59	56
Ha disminuït	3	3	6	2	2	3	73	3
Comparació habilitats i coneixement respecte a abans de la pandèmia								
Ha millorat	14	14	124	38	40	52	47	31
Són les mateixes	81	83	198	61	35	45	58	67
Ha disminuït	3	3	4	1	2	3	67	2

TAULA 6.2 - Percepció de l'efecte de la pandèmia per nivell d'estudis (% col.), perfil "dona" (% fil.) i dones (% col.). PROVÍNCIES.
Font: Elaboració pròpia. Enquesta, n (Alacant)= 469, n (Castelló)= 469, n (València)= 501, (P22 i P23).



7. Entrevistes

A continuació, s'exposen els resultats principals de las entrevistes realitzades ordenades d'acord amb els epígrafs següents:

- Possibilitat d'accés, ús i dispositius.
- Característiques d'internet i facilitat/dificultat del seu ús.
- Percepció de serveis en línia.
- Habilitats informàtiques i formació.
- Enfocament generacional.
- Impacte de la pandèmia en l'ús d'internet.

Possibilitats d'accés, ús i dispositius

Una vegada el servei d'internet està garantit, la percepció de l'adequació de l'accés depèn tant de la qualitat del servei com de la finalitat de l'ús.

Respecte a la primera, la qualitat, es destaquen les condicions observades en altres ocasions, com són tenir cobertura o no –alguna cosa que no sempre ocorre si es viu fora de la ciutat–, o el servei tècnic que proporciona la companyia. Aquest segon aspecte pot ser clau per a comprendre les activitats fetes.

“Bé, a vegades falla una mica. Visc en el camp i no tinc bona cobertura”. (Alacant, 55-64 anys)
“Perquè no hi ha prou cobertura o potència, és molt dolenta. A vegades no podem accedir a internet”. (València, 40-54 anys)
“Doncs, podria millorar en algunes ocasions, sobretot en algunes zones. Perquè la nostra és zona rústica, és a dir, fins i tot, en zona rústica, com ja hi ha habitatges, perquè haurien de millorar una mica més...”. (València, 40-54 anys)
“Ah, bo, sempre, sempre podria anar més ràpid, ser més estable, però està bastant bona des que hem tirat

cable a la casa, perquè els meus fills protesten menys, així que estem bé”. (València, 40-54 anys)
“Sí, però moltes avaries continuades, per desgràcia tinc problemes amb aquesta companyia”. (Castelló, 55-64 anys)

Les raons de la qualitat del servei sobreïxen quan es pregunta per la possibilitat d'accés a internet fora de l'habitatge. També ací s'albira l'efecte dels costums i la finalitat del seu ús al no considerar que siga útil una connexió fora de la llar. **Els motius econòmics poden estar repercutint en aquest tipus d'accés.** En alguns casos, els familiars, sobretot fills, podrien estar fent-se càrrec d'aquesta despesa, per la qual cosa el pagament pel servei de dades mòbils no sempre emergeix en aquestes entrevistes. Altres entrevistats, en canvi, atesa la cobertura i nivell de coneixements aconseguix utilitzar diversos dispositius a través del mòbil i no dependre del lloc de connexió.

(*fora de casa*) “La connexió d'internet és horrible via telefònica per la qual cosa quasi no em connecte quan estic fora de casa”. (Castelló, 75+ anys)
“Amb ordinador, amb tauleta electrònica o per mòbil, depèn per a què i on estiga. Però el que més use fora de casa sol ser el mòbil”. (Castelló, 55-64 anys)
“Sí, sí, sí. Bé, sí. No tinc línia fixa perquè ja no s'usen, per això no tinc internet normal, use la mòbil amb el meu portàtil, amb el meu telèfon mòbil em connecte a l'ordinador i d'aquesta manera done internet al portàtil. Tant quan estic a casa o en el cafè de baix, en fi, més igual”. (València, 65-74 anys)

Quant a la segona, segons la finalitat, s'observen afirmacions contundents entre les persones entrevistes que admeten utilitzar-lo en l'àmbit laboral. Un conjunt d'entrevistes també nomena diversos dispositius digitals d'accés (mòbil, tauleta electrò-

nica i ordinador) i, fins i tot, a la televisió; encara que destaquen els usos proporcionats als mòbils i els ordinadors. s.

(en l’habitatge) “Tinc Internet i el puc utilitzar des de l’ordinador, el telèfon o la tele (...)” (fora de l’habitatge) “També, a través del mòbil”. (Castelló, 75+ anys) “(...) les smart tv com la que tinc en el saló i a l’habitatge. Doncs bé, em connecte també a internet, lògicament per a veure les plataformes més a gust”. (València, 40-54 anys)

En l’altre extrem, entre el grup de més edat, i tret d’alguna excepció, es té internet i mòbil però només per a fer telefonades o enviar missatges a través de les aplicacions. **Internet en l’habitatge està pensat per als fills o, fins i tot, els nets, encara que ja no visquen amb ells;** la percepció d’idoneïtat de la qual dependrà de si és apropiat per a allò que els fills o els nets fan amb aquest servei. En algun cas es destaca no usar internet per la dificultat que hi afegia la grandària de la pantalla.

“Sí, més aviat pels fills”. (València, 75+ anys)
(si té accés a internet en l’habitatge) “Doncs sí, però això ja és cosa dels meus fills, tinc coses que ells van posant, algunes que ni conec (...)”. (Alacant, 75+ anys)
“Sí, tinc un mòbil, tauleta electrònica i ordinador, però realment no l’use, el tinc per a quan venen els nets, ells són els que l’usen. (...) quan venen els nets sí que l’usen i no es queixen, així que supose que sí” (que és adequada). (Alacant, 75+ anys)
“No tinc ordinador. Bo si que puc veure internet des del telèfon mòbil, el que passa és que quasi no l’use per a internet perquè la meua vista no m’ho permet. Em costa molt llegir en una cosa tan xicoteta”. (Castelló, 75+ anys)

No obstant això, alguna persona entrevistada afirma no estar connectada per voluntat pròpia, i aquest discurs proporciona un altre punt de vista que enriqueix l’estudi, ja que tenir un dispositiu amb connexió a internet podria repercutir en els costums i en la relació amb els altres. De fet, anar presencialment al centre de salut o al banc és una oportunitat per a relacionar-se. Altres perceben els serveis en línia com una imposició.

(opinió sobre la web o aplicació dels serveis d’atenció i consultes d’atenció del servei valencià de salut pública)
“Cap inconvenient, són tot avantatges... que et pugues comunicar i traure data per a assistència des de

ta casa, sense haver d’anar a un centre de salut i tot això... Però jo vaig al centre de salut que és una altra cosa. I li ho dic a vostè amb sinceritat i amb franquesa, perquè mentre vaig i vinc, m’entretinc, i parle amb els uns i amb els altres”. (Alacant, 75+ anys)
“Si no tens Internet no pots operar ja... i no pots tramitar res. Les persones majors no poden tramitar res si no tenen internet, perquè vas a la Seguretat Social i et diuen que no et poden atendre perquè ho faes per internet. Si eres una persona major és horrible, han de buscar a algú que els ho faça”. (Castelló, 65-74 anys)
“Doncs no, no en tinc, ni en vull. (...) mai he cregut massa en tots aquests avanços tecnològics i no ho considere necessari...”. (Castelló, 40-54 anys)
“La banca electrònica és un desastre... És un desastre, perquè jo tinc banca electrònica en contra de la meua voluntat (...)”. (València, 40-54 anys)

En general, excepte alguna persona que afirma amb contundència no ser usuari d’internet, habitualment tots se’n consideren, encara que es detecten diferències que apuntarien tant a la intensitat com a la diversitat dels usos. Referent a això, pot ser esclaridor conèixer el número i el tipus de dispositius utilitzats, en quins moments i per a quin propòsit. Entre les persones entrevistades es detecta un grup que utilitza més d’un dispositiu d’accés a internet, segons la mena de tasca, enfront dels **qui utilitzen únicament un dispositiu, habitualment el mòbil, la intensitat i la diversitat d’ús del qual és menor.** Entre aquests, hi ha un altre grup intermedi que sol combinar mòbil i ordinador; el primer per a dins i fora de l’habitatge i, el segon, per a l’habitatge. La tauleta electrònica s’esmenta menys, però també hi ha qui la considera una bona alternativa al mòbil, fins a convertir-la en l’única eina, o es destina a alguns membres de la família, com són els xiquets.

“Perquè depèn, si és per motius de treball solc usar l’ordinador portàtil, la tauleta electrònica la utilitze per a llegir notícies, llibres, etc. Però el mòbil és el que més solc usar per a consultar els correus, per a veure les xarxes socials i, fins i tot, per a escoltar música i sentir audiollibres”. (Alacant, 55-64 anys)
“Ordinador, per a indagar, buscar i escriure... i la tauleta electrònica, per a comprovar dispositius que tinc en (...) un segon habitatge, i el mòbil per als accessos, vídeos, WhatsApp i aquestes coses”. (Castelló, 75+ anys)
“Per a treballar a casa seria l’ordinador, però per a ús no laboral és la tauleta electrònica per comoditat i la facilitat de portar-la d’un costat a un altre (...) El PC per la grandària de pantalla i la tauleta electrònica

perquè és pràctica. És menuda, d’una grandària xicoteta però es veu bé, més gran que el mòbil”. (València, 55-64 anys)
“Doncs perquè el més còmode que tinc, si he de posar-m’hi, és que m’hi he de posar per alguna cosa d’estudiar o una cosa així que em pose amb l’ordinador, però si és per a llegir o qualsevol cosa perquè és més fàcil amb el mòbil”. (Alacant, 55-64 anys)
“Depèn si és per a contingut multimèdia seria la televisió i per a consultes seria el mòbil i per a treballar amb l’ordinador”. (València, 40-54 anys)
“Sempre l’iPad (...) Perquè és més fàcil de transportar d’una habitació a una altra, a més ho tens tot més a mà i la pantalla és prou àmplia com per a llegir amb comoditat”. (Castelló, 65-74 anys)
“Amb la tauleta, em resulta el més còmode i mínimament gran la pantalla, a més també és movable d’un lloc a un altre”. (València, 40-54 anys)
“Sí... tenim ordinador de taula... portàtil i després els mòbils... les tauletes electròniques per als xiquets...”. (València, 40-54 anys)

Els motius són evidents, es tracta de la possibilitat de ser transportat i de les funcions que es fan en cada cas que necessiten una grandària de pantalla major:

(ús de mòbil i ordinador) “Doncs perquè m’agrada, un pel maneig de portar-lo a tots els costats i, el segon, perquè és més còmode perquè la pantalla és bastant gran”. (Castelló, +75 anys)
“Perquè el mòbil perquè està més a mà... que estàs parlant d’una cosa o estàs llegint una cosa i pots mirar en pantalla... i l’ordinador, perquè bo, perquè té la pantalla més gran”. (València, 75+ anys)
“El portàtil. La pantalla és més gran i es pot escriure més còmodament amb el teclat gran, veig millor les lletres, en el mòbil em costa més.” (València, 65-74 anys)

Entre els qui fan menys funcions, prefereixen el **mòbil també a casa** per a portar-lo amb si o, entre aquells que diuen tenir un bon maneig d’internet, el prefereixen per a combinar-lo amb altres dispositius:

“Normalment el mòbil, perquè és el que tinc més a prop, amb l’ordinador menys (...) Perquè normalment és el que sempre tinc a mà i jo crec que és el que tothom normalment té a mà, l’ordinador mobilita a estar en un lloc fix”. (València, +75+ anys).
“Per a mi és més còmode el mòbil (...) Perquè per a mi, amb l’edat que tinc, és molt més fàcil el mòbil, el porte a qualsevol part, saló, dormitori, cuina”. (Alacant, 75+ anys).
“Perquè és molt més manejable... el puc portar a to-



tes parts i el puc ficar en la butxaca”. (Alacant, 40-54 anys)

“El mòbil, però pot ser que tinga la tele posada per internet i estic veient el mòbil o estic no sé... com que el tens a la mà i pots fer altres coses. És com molt còmode”. (València, 40-54 anys).

Quant a la diversitat d'usos en internet, es poden dividir entre aquells dirigits a obtenir **informació, els d'oci, aquells que responen al treball fet i els usos limitats a un tipus de comunicació molt concreta, com parlar amb la família** o buscar també informació per a algun familiar o fill:

“Jo la utilitze bastant, diàriament... més bé de vesprada i de nit (...) L'utilitze per a tot, per a buscar informació, per a comunicar-me amb gent, visite pàgines de moda de decoració, veig Facebook, Instagram i alguns serveis més. A mi m'agrada Internet, si no doncs no l'utilitzaria. També faig alguna compra per Amazon”. (Castelló, 75+ anys)

“Per a veure la tele, pots fer diverses coses ahora, veure la tele, pots comprar, fer compres en línia, escriure o llegir correu electrònic, WhatsApp, llegir notícies, usar les app del banc, per a tot això”. (València, 40-54 anys)

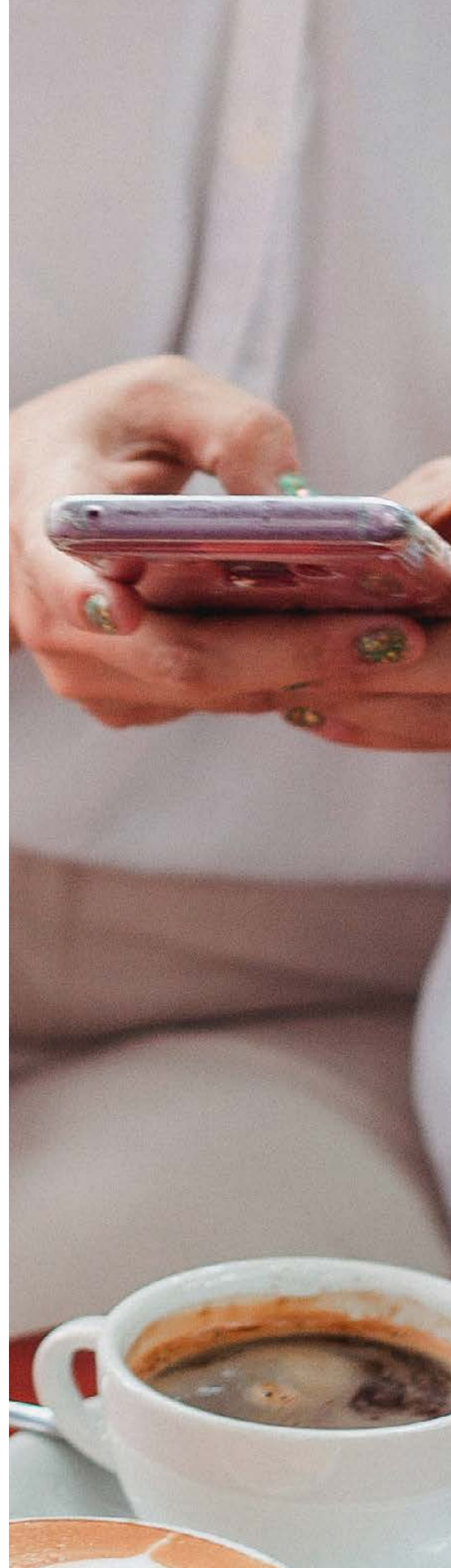
“Per a enviar correus electrònics per qüestions de treball, informar-me fonamentalment periòdics, notícies rebudes. Per a augmentar els meus coneixements sobre alguna cosa i de tant en tant jugue... sobretot, busque coses interessants per al meu fill”. (Alacant, 40-54 anys).

(ús d'internet) “Doncs realment quan em diuen els nets o els fills, potser una vegada a la setmana (...) Quan vull comunicar-me amb ells, sobretot els caps de setmana (...) Per a fer videotelefonades i poder-nos veure les cares, use molt WhatsApp”. (Alacant, 75+ anys)

“(...) perquè és el que sé usar. La principal raó és que l'utilitze per a parlar amb els fills, amb els nets... per a parlar amb altres persones de manera afectuosa”. (València, 65-74 anys)

Característiques d'internet i facilitat/dificultat de l'ús

En general, s'observa una posició favorable davant d'internet. Les entrevistes d'aquelles persones menys usuàries no són especialment crítiques. Es limiten a prendre distància i a transmetre, en alguns casos, no comprendre tot el que implica. De fet, **els trets negatius d'internet són destacats tant**



pels grups que es perceben com usuaris en un alt grau, com per aquells que no tenen la mateixa concepció de sí mateix. Hi ha diferències entre aquests, perquè la por a no fer-ho correctament s'identifica en aquelles entrevistes que transmeten menys competència.

Quant a les característiques d'internet, destaquen la immediatesa i la possibilitat de guanyar temps, també la comoditat, la comunicació i, fins i tot, que cada vegada siga un servei més econòmic.

“La meua opinió és totalment favorable... perquè és el futur, encara que jo no l'utilitze, però és el futur... Tampoc tinc res en contra dels avions, però no m'hi puge. És el futur i jo estic amb tot el que tinga a veure amb el futur”. (Alacant, 75+ anys)

“Facilita les connexions i les comunicacions i les fa immediates i et dona molts mitjans per a cobrir les necessitats que pugues tenir”. (Castelló, 55-64 anys)

“Bé, l'avantatge de la immediatesa i que és cada vegada més econòmic. Pots parlar amb moltes persones ahora i tot això”. (València, 40-54 anys)

A través dels testimonis de les persones entrevistades es confirma que internet és considerat com un canal d'informació i d'entreteniment, una eina de comunicació central en l'actualitat i, fins i tot, per a aprendre, comprar i com una eina que forma part de la vida actualment, i segueix una lògica acumulativa sobre els usos possibles:

(com a canal d'informació/entreteniment) “Sobretot, l'accés a la informació, tens tota la informació que vulgues a colp de clic”. (València, 55-64 anys)

(com a eina de comunicació) “És molt útil... la comunicació és un altre dels elements que diferencien internet de la resta de formes de comunicació... ja no sols és una forma de comunicació instantània i gratuïta... sinó que també inclou la imatge... veritablement un dels millors avanços de les últimes dècades”. (Castelló, 65-74 anys)

(com a eina de comunicació) “Perquè jo ho veig molt útil perquè com li dic, jo visc sola i quan parle amb els nets que viuen fora, perquè per a mi és una alegria poder veure'ls a través del telèfon, encara que no puga tocar-los almenys els veig, això abans era impensable, és com un miracle”. (Alacant, 75+ anys)

(canal d'aprenentatge) “Bo, jo crec que sí, perquè els xiquets s'entretenen molt i es pot aprendre molt a través d'aquesta. També si saps utilitzar-lo et soluciona moltes coses, la gent aprèn a cuinar i a altres coses amb Internet”. (Castelló, 75+ anys)

(eina de transaccions) “Home, en algunes coses sí perquè si consultes tema de viatges o de trens o qualsevol altra cosa, perquè t'ho ofereix de seguida...és una eina molt eficaç i molt ràpida”. (València, 75+ anys)

D'igual forma, també destaquen altres inconvenients com ara la pèrdua del contacte humà, la informació excessiva o l'ús excessiu d'internet, aquest últim afecta en major mesura les generacions més joves. També les mentides i identitats falses i els comportaments violents a través de la xarxa. Entre aquests inconvenients trobem l'engany i el robatori per internet. En aquest cas, el sentiment de desconfiança o por destaca en les entrevistes que es perceben amb major falta de competències. En un altre ordre de coses, també apunten al cost, al mateix servei tècnic i a l'experiència de navegació. Alguns testimonis:

“(...) una mica de seguretat, robatoris i que et sotrauen les dades personals... Bé, sí, sí, desavantatges tècnics, has de pagar, has de tenir... per la línia per a pagar. Clar, si no pagues, no tens internet”. (Castelló, 75+ anys)

“Té les dues cares. D'una banda, fa que tot siga més fàcil, per un altre... que es perd el contacte humà (...) els problemes de seguretat de la xarxa o els enganxaments a videojocs en línia i altres”. (València, 55-64 anys)

“Vivim moments de l'obligació d'estar connectats sense cap motiu aparent”. (València, 40-54 anys)

Es detecten **postures diferents sobre la facilitat o la dificultat de l'ús, segons l'experiència que cadascú descriu amb la tecnologia**, encara que, en general, hi ha més diversitat de respostes quan es pregunta per les aplicacions mòbils.

Entre les persones entrevistades que utilitzen internet s'observa un cert consens en la facilitat de les funcions informatives i de comunicació, i en la major dificultat d'aquelles relacionades amb el maneig de programes o accions concretes; que es pot veure incrementada amb l'actualització dels programes o, fins i tot, amb l'idioma.

Entre les persones menys familiaritzades amb les tecnologies, fer telefonades a través del mòbil, a través d'una aplicació, pot resultar també difícil. Referent a això, es pot associar a l'experiència prèvia amb internet i, en qualsevol cas, algun entrevistat proposa que se simplifiquen. A més, es destaca també el procés d'innovació i actualització constant,

que obliga la formació contínua i, per tant, pot suposar una barrera per a alguns d'ells.

(Creus que és fàcil usar internet?) “Sí, jo crec que sí. És a dir, per a buscar informació, sí (...) però per a utilitzar eines informàtiques i altres... perquè a vegades tinc problemes”. (València, 75+ anys)

“Doncs que hi haja molts termes i paraules en anglès... això em dificulta molt perquè he d'estar trauint i em desespero”. (Alacant, 40-54 anys)

(aplicacions) “Doncs no, perquè no tinc dificultats perquè ja és una cosa que faig tots els dies i llavors és una cosa que em resulta fàcil. Potser quan he de fer altres gestions de moure carpetes, de ficar coses en cartera em costa una mica més, perquè ja li dic, no he tingut classes d'informàtica ni res. Doncs em pot costar una mica més (...) i per això, solc acudir a la meua filla quan no sé alguna cosa”. (València, 75+ anys)

Percepció de serveis en línia

En aquesta part, s'ha volgut posar el focus en tres serveis: banca electrònica, salut i administració pública. En general, els serveis en línia estan ben considerats, encara que les persones que no són usuàries, o utilitzen internet puntualment, no els utilitzen. **No s'han detectat inconvenients amb el servei de salut. Hi ha una certa polaritat amb la banca electrònica, segons el tipus d'usuari, i hi ha major consens sobre la dificultat de les pàgines de l'administració pública**

Respecte a la banca electrònica, les entrevistes apunten que és un gran avantatge, però cal cuidar la presencialitat, no substituir-la. A més, també necessitaria una millor atenció al client, directament amb una persona (i no preguntant a una màquina). Les persones que no la utilitzen transmeten desconfiança, bé amb l'aplicació, bé amb si mateixes.

(Banca electrònica) “Jo la utilitze molt i em sembla molt útil i còmoda, jo faig les meues transferències, els meus pagaments i quasi tot ja en línia, no obstant això, em molesta molt que els bancs ja no t'atenen personalment, és difícilíssim, abans anaves al banc a l'hora que volies i t'atenien, ara és amb cita, perquè et remetent a la banca en línia i jo em pregunte què passa amb la gent gran que no sap usar-la? Això crea molta desigualtat entre els connectats i els desconnectats. Jo diria que banca en línia sí, però banca presencial, també”. (Alacant, 55-64 anys)

(Banca electrònica) “(...) es perd el tracte humà, que et crea molta frustració quan el problema realment no el pots resoldre ni ahir ni avui i no hi ha una persona que puga respondre... despersonalitzem totes les tasques del banc”. (Alacant, 55-64 anys)

(Banca electrònica) “No n'utilitze, perquè com et diuen que et poden hackear doncs a mi em fa por posar el pin de la banca en el mòbil”. (València, 75+ anys)

(Banca electrònica) “Bo, a mi no m'han cridat l'atenció mai aquests nous serveis... Els bancs sempre en físic. Jo vaig al banc a fer les coses, que després hi ha moltes estafes i no m'agrada gens això. D'avantatges, jo crec que en tindran, però personalment no en veig cap”. (Castellón, 75+ anys)

(Banca electrònica) “Uf!, la banca electrònica jo no n'utilitze d'això, em fa molta por, pense que em llevaran diners o alguna cosa... Jo vaig al banc una vegada al mes, m'agrada anar personalment, és com ho he fet sempre”. (Alacant, 75+ anys)

(Banca electrònica) “No, jo vaig al banc o parle per te-

lèfon amb l'empleat que sempre m'atén i ja em coneix, però res per internet, encara que m'ensenyaren, no ho faria. Em fa molt respecte, diria que pànic equivocar-me i que s'esfume el poquet que tinc en el compte”. (Castelló, 75+ anys)

(Banca electrònica) “Aquest és un tema molt delicat. Home, el desavantatge principal que hi veig és la possibilitat de ser piratejat”. (València, 40-54 anys)

Quant a la web/app del Servei Valencià de Salut, es detecta major consens sobre la seua utilitat. Hi ha casos que no l'han utilitzat pel que prenen distància o consideren que es pot millorar, però, en general, és un servei ben valorat per la comoditat i immediatesa sense la por que pot despertar la banca electrònica. No obstant això, algunes persones entrevistades destaquen les dificultats de l'aplicació perquè tenen problemes amb les cites.

En general, aquestes aplicacions et permeten compaginar altres tasques (ex. treball). D'igual forma, cal parar l'atenció a la divisió sexual del treball i adscripció de rols en aquells casos en què es conviu en parella.

“(...) ens han facilitat la vida, abans havies d'estar demanant permís per a anar al banc, a la seguretat

social...” (Alacant, 55-64 anys)

“Bé, avantatges? Que un pot demanar consulta mèdica a través de la pàgina web, per exemple, o descarregar-se el certificat de vacunació, jo ho he fet; però l'inconvenient és que no és tan intuïtiu com sembla o, que a vegades, no sé, em dona a mi la sensació ací, potser... També és veritat que he entrat un parell de vegades, ací no... La que es maneja més en això és la meua dona”. (Alacant, 40-54 anys)

En canvi, **els tràmits amb l'administració pública a través de la xarxa no estan ben considerats.** Si bé es detecta alguna opinió positiva de persones que hi estan molt acostumades, en general, a nivell informatiu destaquen la complexitat d'aquestes pàgines. Aquesta dificultat s'incrementa quan es vol fer una gestió a causa dels inconvenients derivats de la sol·licitud d'una signatura electrònica. Fins i tot aquells que es consideren usuaris d'internet admeten que aquest servei hauria de ser millorat. Els que no estan tan familiaritzats solen sol·licitar ajuda als familiars, sobretot, als fills/es o, senzillament, és una tasca que no assumeixen. Un dels inconvenients és no tenir un bon servei d'atenció i consultes per a resoldre dubtes.



Habilitats informàtiques i formació

La pregunta sobre la percepció de l’habilitat que tenen en certes accions informàtiques ajuda a comprendre com són adquirides i la diferència entre generacions. En aquest cas, l’ocupació o el treball remunerat fa un paper central per a l’assoliment. A un nivell bàsic, s’aconsegueixen de manera autodidacta o a través de consultes fetes a alguna persona pròxima, habitualment un familiar, encara que també apunten a la realització de cursets. Referent a això, **les tasques es vinculen a una aplicació real, significativa, que els proporcione un valor a les seues vides.**

L’interès per millorar les habilitats informàtiques també sembla que depèn de l’edat i la percepció de competència digital que té la persona entrevistada. Aquells que ara són usuaris mostren una major voluntat per a continuar actualitzant-se. **Les persones entrevistades que admeten no utilitzar internet amb freqüència, en canvi, transmeten un interès menor.** Els motius que exposen són, sobretot, l’edat; encara que prenen distància del món digital en situar-se fora d’aquest. No nomenen aplicacions que l’ús d’aquestes tecnologies poguera tenir per a la seua vida quotidiana i, en canvi, esmenten barreres per a poder aprendre-hi.

“No tinc ni la formació ni el temps per a utilitzar-lo de manera hàbil. S’han oblidat de la gent gran perquè entenguen aquest món d’internet”. (Castelló, 65-74 anys)

(Els seus familiars creuen que hauria d’usar més les tecnologies?) “Sí, el fill i els nets, però a la meua edat no. No és que jo no vulga, que ells no estan ací sempre. Llavors, a veure, si ells estigueren ací sempre, doncs aleshores potser jo m’atreiria una mica amb internet. Però se senten tantes coses dolentes d’internet”. (Castelló, 55-64 anys)

Enfocament generacional

Les persones entrevistades han sigut testimonis del gran canvi tecnològic. En comparació, perceben **diferències relacionades amb l’adopció i l’ús de les tecnologies en les generacions més joves**, encara que també depèn de l’edat de la persona entrevistada. Aquelles que pertanyen a les edats més joves no destaquen aquestes diferències en competència, encara que sí en el tipus d’ús.

En les entrevistes es detecta una distinció en les funcions, ja que afirmen que els més **joves l’utilitzen més com una eina d’entreteniment i comunicació** i, en canvi, les **generacions entrevistades de menor edat ho farien per a treballar, informar-se o fer gestions.** Aquesta observació enllaça amb algun judici de valor sobre la idoneïtat i el bon ús de les tecnologies per part de les generacions consultades.

“Ja tothom les usa, encara que varia la quantitat i els continguts. Els joves depenen més de les noves tecnologies. Estan més enganxats, per dir-ho d’alguna forma. Nosaltres les usem més per a treball i menys en xarxes socials”. (València, 55-64 anys)
 “Jo crec més aviat que hi ha diferències de tipus d’usos en el sentit que els joves se centren en xarxes socials mentre que les generacions majors l’usen per a altres coses”. (Alacant, 40-54 anys)

En qualsevol cas, la relació amb les tecnologies i, en concret, amb internet, sembla radicar en major mesura en els anys **d’experiència amb aquestes, siga a través del treball, siga pels estudis;** encara que els més majors, en esmentar l’edat, també tracten de transmetre l’esforç que els suposaria aprendre per a l’aplicació o impacte real que creuen que poden tenir en les seues vides. Tot i això, hi ha excepcions.

Las diferències intragrup sembla que depenen dels factors esmentats amb anterioritat (edat, finalitat, experiència prèvia) i de l’estat de salut. En termes generals, el grup d’amics/gues es percep bastant homogeni.

“Sens dubte als joves els costa molt menys, encara que també depèn de la salut de cadascun i del nivell cultural perquè jo conec un senyor que és mestre, de la meua edat, i sembla un jovenet manejant aquestes coses d’Internet i altres coses”. (Castelló, 75+ anys)
 “Els meus amics usen el telèfon per al mateix que l’use jo”. (Alacant, 65-74 anys)

“Jo no tinc problema, perquè jo sé una mica d’informàtica, però jo veig que hi ha persones en el meu entorn, de la meua edat, que no s’aclareixen (...)”. (València, 40-54 anys)

Quan se’ls pregunta per l’ajuda rebuda, excepte aquelles persones que es perceben usuàries, i ho podrien ser en un grau alt, **solen ser ajudats pels fills o filles o, fins i tot, els nets i les netes.** Entre els autopercebuts com a **usuaris prou competents, acudeixen a internet.** En alguna entrevista també s’esmenta la **consulta als amics amb experiència o coneixements** o, fins i tot, al servei d’atenció al client o al telèfon d’ajuda si és de caràcter tècnic.

“Normalment alguna de les meues filles que controlen molt o un amic informàtic a qui moleste bastant, ha, ha, ha!”. (Alacant, 55- 64 anys)
 “(...) el maneig del mòbil, que no conec. Sí, alguna vegada un net meu”. (València, 75+ anys)
 “(...) tinc el meu fill que si tinc algun dubte li’l pregunte (...)”. (Alacant, 75+ anys)
 “Perquè a vegades he hagut de recórrer a un funcionari del servei al qual m’estava dirigint, que a vegades m’han atès i altres vegades no... sobretot de l’administració pública, són les pàgines web el que més em costen”. (Alacant, 55-64 anys)
 “Poques vegades. Si tinc alguna dificultat me’n vaig a la competència o busque per internet la solució”. (València, 40-54 anys)

Les persones entrevistades que han ajudat ho fan als seus semblants o a algun familiar major de manera puntual:

“Ara no, però fa uns anys, quan m’hi veia bé, sí, vaig ensenyar a dues amigues a buscar coses de cuina en el mòbil, però eren molt maldestres i els costava més que a mi (riu)” (Castelló, 75+ anys)
 “Al meu sogre, als meus pares... gent que tenen més de 70 anys, lògicament manejaran l’aplicació de la Conselleria de Sanitat o qualsevol altra aplicació, i els resulta molt complicat i recorren a mi”. (Alacant, 40-54 anys)
 “Sí, sí... jo em considere bastant hàbil... és més ensenye a bastants amigues i familiars a usar internet”. (València, 40-54 anys)
 “Sí a vegades ix. Sobretot, gent gran...familiars o amics...”. (Alacant, 55-64 anys)

Referent a això, **les estratègies formatives o l’interès per a aprendre poden estar també condicionats per la posició de les generacions més joves**

per a acompanyar en aquest procés. L’opinió dels fills sobre la capacitat dels pares per a manejar-se amb les noves tecnologies és un tema per a explorar, perquè aquesta influència sembla ser clau entre els grups poblacionals d’edats més avançades.

“Clar que sí, que té dificultats i després ho veu complicat i després els fills li diuen que tu ja per a la teua edat... que per a què et compraràs un ordinador i la pobra gent gran no se’l compra”. (València, 75+ anys)
 “És a dir que més igual, és a dir, més igual tenir-ne com no tenir-ne. Ells el que em diuen és... perquè el WhatsApp et costa menys per la raó que siga... bo, doncs el que ells diguen...”. (Castelló, 55-64 anys)
 “Ara depenc d’ells perquè jo no sé resoldre quan tinc dubtes. Si sabera manejar millor això podria fer cursos com la meua amiga, buscar concerts i pel·lícules”. (Alacant, 75+ anys)
 “Soc prou autosuficient, però quan és una mica més complicat consulte amb els fills, però només si és necessari, ells tenen poca paciència a l’hora d’ensenyar-me coses, preferisc fer-ho jo amb prova/error”. (València, 55-64 anys)
 “(...) ho veig com molt llunyà a mi... a més els fills m’han dit que de cap de les maneres he d’estar ficant-me ací...”. (Alacant, 75+ anys)
 “Bé, perquè amb la paciència dels meus, ensenyant-me”. (València, 65-74 anys)

Algunes de les entrevistes trauen a col·lació el **trac-te cap a les persones més majors** i, en unes altres, transmeten a través del seu propi discurs els estereotips:

(generacions més joves usen més la tecnologia) “Sí... Perquè la gent de la meua edat no hem anat al col·legi a penes, tenim fills majors i ens tracten a alguns com si fórem idiotes perquè som ignorants (...)”. (València, 75+ anys)
 “El que passa és que els bancs no han tingut en compte les persones majors... per exemple... o la sanitat tampoc les ha tingudes en compte... i moltes més aplicacions... i clar... els resulta complicadíssim ara ficar-se en internet... no han tingut en compte les persones majors”. (Castelló, 75+ anys)
 “Però clar, nosaltres som ja majors i no estem per a aprendre. Ja hem après suficient. Hi haurà uns altres que sí, però a vegades hi ha més dificultats. Clar, els que naixen amb això ho aprenen des de xicotets”. (Castelló, 75+ anys)

Impacte de la pandèmia en l'ús d'in-
ternet

Se formularon dos preguntas sobre la pandemia. La Es van formular dues preguntes sobre la pandèmia. La primera tractava d'esbrinar l'impacte de la pandèmia en l'ús d'aquestes tecnologies, de caràcter general, i la segona se centrava en la mateixa quotidianitat de la persona entrevistada. Respecte a la primera, s'aprecien respostes molt semblants, encara que també hi ha postures que enriqueixen el debat. En general, **consideren que les tecnologies han sigut positives per als grups dels més majors, sobretot a través de les videotelefonades, però l'ús sembla haver-se incrementat realment en la generació més jove consultada.**

“Crec que l'ús s'ha incrementat de manera exponencial. Era l'únic recurs que podíem tenir estant confinats. Jo tinc amigues que van col·locar tecnologia als seus pares majors perquè no se sentiren tan sols (...)”. (Alacant, 55-64 anys)

“Home, doncs millor, la veritat, perquè és això, això de la videotelefonada, perquè ja fèiem telefonades amb els nets i tot això, però jo en el meu cas només per això”. (Castelló, 75+ anys)

“Jo crec que ho ha potenciat el fet que estiguérem tant de temps tancats a casa; perquè jo crec que el que ens va fer va ser que nosaltres estiguérem més temps connectats i que ens preocupàrem potser d'entendre més sobre alguns temes”. (València, 75+ anys)

“Doncs per a la gent jove els ha ajudat molt, però jo crec que la gent gran no tant. Únicament el que tenia de bo era poder veure la teua família que, d'una altra manera, hauria sigut impossible perquè no ens deixaven moure'ns”. (Alacant, 75+ anys)

“Molt important. Nosaltres si no haguérem tingut Internet o no haguérem sabut manejar internet, no hauríem pogut treballar. I hem fet moltes compres que es poden fer per Amazon i altres... perquè no podíem eixir de casa per a comprar coses que no foren aliments. I per als xiquets ha sigut vital, cursos en línia, oci, etc.”. (Alacant, 40-54 anys)

Una altra postura ofereix una aproximació amable de les noves tecnologies, en destacar el seu paper com a facilitadores per a lluitar contra la pandèmia.

“Doncs d'una forma positiva, perquè ha permès agilitar la lluita contra la pandèmia”. (Alacant, 75+ anys)

“Fonamental. Ens han obligat a aprendre moltes coses per internet, i hem arribat a acceptar el que abans no acceptàvem... però la veritat és que no hauríem

pogut seguir amb el dia a dia durant aquests mesos arrere”. (Alacant, 40-54 anys)

“Doncs crec que molta gent ha après a usar-lo, sobretot gent gran per a poder estar en contacte amb els familiars, amb amics i amb persones. En aquest aspecte les tecnologies de la comunicació han sigut molt positives”. (València, 55-64 anys)

A nivell personal, l'impacte també depèn de les activitats prèvies a la pandèmia. Les persones que ja l'utilitzaven per a treballar i comunicar-se n'han incrementat l'ús. En canvi, aquelles altres que no utilitzaven les tecnologies amb cap finalitat no transmeten canvis realment significatius. En tot cas, és interessant preguntar-se per si l'ús de les tecnologies durant els mesos de confinament s'ha mantingut realment després d'aquest.

“Doncs d'una banda és útil quan no pots tenir contacte amb la gent, però, d'altra banda, com que ja atabala, perquè és en tot moment amb la tecnologia...”. (València, 75+ anys)

“La tecnologia en la meua vida. Gens... amb els familiars ha sigut alta perquè no s'han separat de l'ordinador ni del mòbil”. (Castelló, 75+ anys)

“Per a mi igual no. No he tingut cap canvi ni tampoc molta variació en general (...)”. (Alacant, 75+ anys)

“Sí, sí, és interessant, ha sigut positiu, però no en l'últim any, jo diria que des de la pandèmia hem utilitzat, tots en general, més internet, jo almenys segur”. (València, 75+ anys)

“Molt bo: saber que la família estava bé, que els amics estaven bé, poder passar temps entretingut i no pensar tampoc tant en el que se'ns estava venint damunt. Estar informat també del que passava en altres costats, no solament al país i veure com evolucionava tant la pandèmia com altres coses”. (València, 40-54 anys)

QUADRE. Anotació: Informants clau.

(per Papí-Gálvez, Natalia; Martínez-Sala, Alba María i Ibáñez-Hernández, Ana)

Les diferents respostes de la població major de 39 anys es complementen amb l'opinió de les persones que van actuar com a informants en l'exploració dels projectes i les accions de les diferents entitats que formen el document *Entidades, proyectos y acciones contra la brecha digital generacional en la Comunidad Valenciana, con especial atención en las iniciativas dirigidas a personas mayores* (Papí-Gálvez, Martínez-Sala, i Ibáñez-Hernández, 2022). Com arreplega el document esmentat, un dels propòsits de la Càtedra de Bretxa Digital Generacional de la Universitat d'Alacant era recopilar els projectes i activitats fets per a ajudar a eliminar la bretxa digital generacional. Per a això es va dissenyar un instrument de recollida d'informació en línia, amb tres parts. La tercera es dirigia a les persones que emplenaven l'enquesta.

Als diferents informants clau se'ls va convidar a respondre sobre tres aspectes: barreres, condicions facilitadores i propostes d'accions.

Les barreres esmentades pels informants clau giraven al voltant de dos aspectes:

- 1.- *Economia i accés*: Falta de recursos, capacitat econòmica limitada i falta d'accés.
- 2.- *Falta de confiança i utilitat*: Falta de confiança, o por, tant en la tecnologia com en si mateix a l'hora d'utilitzar-la. Al no tenir una aplicació en els seus contextos immediats tampoc coneixen la seua utilitat i manquen d'interès. La falta d'experiència i de pràctica retroalimenta el desconeixement de la utilitat de les tecnologies per a la seua vida i, al seu torn, això també genera falta de confiança. Així doncs, les consideren alienes a la seua edat o pròpies d'algunes generacions o experts.
- Les principals condicions destacades per les persones informants relacionades amb les condicions queden associades a les propostes. Aquestes responen a quatre punts: accés, informació, formació i sensibilització.
- 1.- *Accés*: Garantir l'accés gratuït d'internet en tots els municipis.
- 2.- *Informació*: Fer “punts d'atenció personalitzada” o tenir telèfons per a ajudar les persones grans a fer els tràmits administratius en línia o qualsevol problema que pogueren tenir sobre aquestes qüestions.
- 3.- *Formació*: Continuar amb l'oferta formativa gratuïta del maneig dels dispositius digitals i d'internet per a evitar les bretxes digitals; segons diferents nivells de competència, i garantir la informació sobre els tallers o cursos. Referent a això, es podrien introduir els mitjans digitals de manera transversal en altres activitats dirigides a aquests col·lectius perquè es familiaritzen amb les tecnologies i precipitar contextos rellevants. Tenir en compte tant l'acompanyament en la formació i actualització de persones de la mateixa edat, com les ajudes o suports intergeneracionals de les edats dels fills i dels nets.
- 4.- *Sensibilització*: Campanyes informatives i persuasives que mostren els avantatges de les tecnologies i tracten de guanyar confiança.



8. Conclusions principals

Aquest informe pretenia contribuir a la necessitat de generació de coneixement per a l'àmbit concret de la Comunitat Valenciana, amb l'objectiu d'aprofundir en l'anàlisi de les generacions més madures tant a nivell regional com provincial. Per a això, es va proposar orientar el treball d'aquest segon any de la Càtedra de Bretxa Digital Generacional a proporcionar evidències i acudir a les fonts primàries, per a ajudar a la presa de decisions. Com a conseqüència, es van dissenyar tres estudis, dos dels quals queden arreplegats en aquest informe i un tercer que es va lliurar en un altre document.

El disseny metodològic ha permès aprofundir en els aspectes clau de la bretxa digital dels majors de 54 anys i extraure'n, així, resultats representatius a nivell provincial. D'aquesta forma, es pot concloure que no hi ha grans diferències que calga destacar entre les províncies en els indicadors més rellevants observats, a excepció d'algunes consideracions que s'exposen també a continuació.

Una gran majoria de la població major de 54 anys de la Comunitat Valenciana afirma disposar d'**accés a internet** en l'habitatge (84%); i encara que la dada de **població usuària** que ofereix aquest estudi és inferior al de l'INE, per grups d'edat també es troben diferències importants, en línia amb l'àmbit nacional i provincial. Com s'ha arreplegat amb anterioritat, la població usuària queda composta pel 90%, el 78% i el 40% respectivament (55-64, 65-74 i 75+) amb una distribució de la variable que observa la **intensitat d'ús** (o freqüència d'ús, almenys, de 5 vegades a la setmana) també desigual que acreix en les dones (referent a això, València mostraria una mica més de població usuària en els

últims grups d'edat i major població usuària amb intensitat d'ús en tots els grups). En conseqüència, s'està lluny d'un accés i ús universal, especialment en les edats més avançades, però fins i tot entre el grup de 55 a 64 anys una de cada deu persones no pot considerar-se usuària.

El **mòbil** és el dispositiu emprat més sovint (93%). Després d'aquest es prefereix utilitzar l'ordinador i les tauletes electròniques. Les dades per província són molt semblants al conjunt de la Comunitat, encara que es detecten algunes diferències en l'ús d'ordinador. Per edat tornen a emergir les distàncies per grups en totes les províncies. Referent a això, les entrevistes proporcionen més informació per a comprendre les preferències dels diferents dispositius, i és el mòbil el més esmentat per tots aquests, atesa la possibilitat de ser transportat i la versatilitat que té; però l'ordinador s'utilitza en major mesura en la llar i, sobretot, com una eina de treball. Així, entre les persones entrevistades de major edat s'observa un ús del mòbil molt limitat perquè per a ells accedir a internet és utilitzar la missatgeria instantània (WhatsApp), amb més o menys funcionalitats, fet que explicaria la major utilització del mòbil com a dispositiu amb connexió a internet al costat de l'ús de les videotelefonades.

Quant a la **falta d'ús d'internet** els últims 12 mesos, destaquen els motius relacionats amb l'alfabetització digital. Altres motius són l'acceptabilitat del mitjà i la falta de percepció de la necessitat d'aquest. Encara que amb menor freqüència, també hi ha por a l'engany, especialment presents en el grup de 75 i més anys, en els nivells d'estudis més baixos i, per tant, en les dones. Els motius principals són els mateixos

en les tres províncies, encara que amb pesos diferents. Les persones entrevistades també esmenten principalment aquests motius, i queda el motiu econòmic en un segon pla, la qual cosa confirma que la major bretxa digital radicaria en la falta de competències. La por a l'engany sobreix considerablement quan són valorats els serveis de banca electrònica. En aquest aspecte, es detecta una dicotomia entre aquelles persones entrevistades que consideren que serveix per a facilitar-los i simplificar-los l'organització diària, habitualment són els més joves que es perceben amb habilitats en l'entorn digital, d'aquelles persones que fan por i, en definitiva, no voler

edats estudiades. I una situació encara més marcada en els grups de més edat, per exemple, 1 de cada 4 persones majors de 75 anys no usa el mòbil.

En termes de qualitat, es pot comentar que aquestes pautes impliquen que, per a una bona part de la població considerada en aquest estudi, l'accés als recursos que ofereix internet es pot fer únicament mitjançant el dispositiu mòbil, és a dir, condicionat al disseny de les app que ofereixen l'administració i les empreses i la navegabilitat d'aquestes en mòbil, i assumir que es tracta de mòbils amb característiques adequades per a aquest ús (accés a dades,

o híbrids d'atenció (continuïtat de l'atenció presencial o telefònica de qualitat, i la substitució progressiva d'aquesta a mesura que s'adquireixen les capacitats específiques). Aquestes consideracions també estan presents en les entrevistes realitzades.

Els **diferents usos d'internet** estan estretament relacionats amb les activitats associades a cada grup d'edat: per exemple, l'alt ús relatiu del correu electrònic en les persones de 55 i 64 anys i el seu baix ús relatiu per persones de més de 75 anys, mentre que ocorre a l'inrevés amb les videotelefonades. Això apunta a la preferència de formats comunica-

edat. La població de més edat accedeix a internet principalment a través d'un dispositiu únic (el mòbil). Així mateix, també s'albira un repartiment de tasques per sexe, d'acord amb les adscripcions tradicionals en el món analògic.

En tot cas, com ja es va apuntar línies més amunt, en tots els grups d'edat predomina un ús dels dispositius de caràcter principalment comunicatiu, probablement referit en la major part a contactes informals, és a dir, amb familiars i amics; mentre que els usos més instrumentals respecte a les empreses o l'administració són menys freqüents. Igualment, altres usos, com ara la compra de béns i serveis o aquells relacionats amb el desenvolupament del programari tenen una presència menor. Com a excepció, els serveis de banca en línia se situen entre els llocs principals per a tots els grups d'edat, la qual cosa probablement s'explica més per la iniciativa de digitalització dels serveis presa per les mateixes empreses que per les preferències dels usuaris, en vista de comentaris i impressions arreglades a través de les entrevistes.

Aquesta impressió es confirma quan es fa referència a habilitats informàtiques més específiques com: instal·lar aplicacions, transferir fitxers o canviar la configuració del programari, on els nivells globals són molt baixos. D'acord amb aquest resultat, el consum que es fa d'internet està principalment sotmès a l'estructura d'usos que ofereix l'aplicació en el moment de la instal·lació, la qual cosa faria destacar, d'una banda, la importància de pensar en configuracions inicials adaptades a les necessitats del grup i, d'altra banda, a oferir possibilitats de configuració de les aplicacions intuïtives i accessibles fàcilment. Referent a això, en les entrevistes s'observa una dualitat entre aquells grups més joves que perceben ser hàbils no sols en comunicació sinó també en aquest tipus de tasques, relacionades amb accions informàtiques bàsiques, i aquells grups que adverteixen que en aquests temes o bé no els fan o, en cas necessari, consulten generacions més joves de la seua família, sobretot els fills/es.

Des d'un altre punt de vista, atesa la percepció de falta d'habilitat, cal tenir en compte que si una empresa configurara una aplicació amb característiques abusives (per exemple, serveis d'ubicació innecessaris o accés a funcionalitats específiques –directori de contactes, imatges, etc.)– hi hauria un nivell alt



utilitzar aquests canals per desconfiança. Referent a això, prefereixen el servei presencial.

No obstant això, i malgrat que la percepció de la falta de competències digitals està present, la conclusió en termes de disponibilitat i accessibilitat és que s'està lluny de l'objectiu d'universalitat en la cobertura, fins i tot en la tecnologia més expandida, com és el telèfon mòbil, especialment, en les edats més avançades.

Si a més d'analitzar la disponibilitat, es descendeix a l'ús de les tecnologies de la informació, els nivells cauen d'una manera rellevant per al conjunt de la població, perquè hi ha entre un 14% en homes i un 18% en dones que mai han usat internet, és a dir, aproximadament una de cada sis persones en les

pantalla de grandària suficient, sistema operatiu actualitzat i funcional, etc.). A mesura que a la proposta de les entrevistes, les aplicacions, en general, haurien de ser més senzilles. A aquesta consideració cal afegir-hi amb urgència la percepció necessària de seguretat.

En tot cas, i com s'ha esmentat, els elements que expliquen la falta d'ús d'internet es relacionen principalment amb l'alfabetització digital, la qual cosa apunta que la consecució de l'accés a aquestes requeriria programes formatius ambiciosos, un treball important de millora de la usabilitat i simplicitat de les aplicacions o, vist d'una altra manera, que els processos de digitalització que impliquen la transformació de serveis presencials en serveis digitals pot necessitar plantejar la necessitat de models duals

tius diferents en cada grup d'edat, i són els canals de tipus escrit els més freqüents en la població de menys edat i els de comunicació oral més comunes en les persones més majors; confirmat a través de les entrevistes, raó per la qual també utilitzen en major mesura el mòbil.

Això suggereix, d'una banda, que l'accés als serveis d'internet en la cohort de més edat pot entendre's com una prolongació dels serveis de telefonia clàssica (comunicació per veu), mentre que en els més joves s'ha integrat les formes de comunicació en internet que originalment es trobaven amb major freqüència en equips de sobretaula (com l'escriptura de correus electrònics). Tot això concorda amb l'accés dual observat, on la combinació de telèfons mòbils i ordinadors és més freqüent en població de menys

d'exposició a aquestes pràctiques per part dels grups d'edats més avançades. Les entrevistes transmeten que són conscients de la possibilitat d'engany per la qual cosa el desconeixement els persuadeix per a no fer cap acció a aquest efecte, fet que crea una relació de dependència tecnològica amb els familiars i amb la societat. Això apunta al fet que són necessàries estratègies de regulació d'aquestes funcionalitats i/o acords amb desenvolupadors i plataformes de difusió de les aplicacions per a establir estàndards de configuració inicial que les eviten, però també que, una vegada garantides, cal apostar de manera conjunta per la formació i la comunicació. És a dir, tan important és facilitar el desenvolupament de competències digitals, per al que cal ajustar el nivell oferint seguretat (a través de la simplificació dels processos i l'establiment de garanties) com la comunicació de la senzillesa i fiabilitat.

No obstant això, com es va assenyalar línies més amunt, es tracta d'una població molt diversa pel que fa a les capacitats, amb un petit grup que reuneix capacitats de programació, un grup que no arriba a ser majoritari amb capacitats nivell usuari d'aplicacions ofimàtiques i una majoria que no fa aquest tipus d'usos. En tot cas, les accions que impliquen una major confiança amb l'entorn digital, com ara comprar en línia, s'associen als nivells d'estudis superiors.

A més, les capacitats més especialitzades s'atribueixen als grups de menor edat amb una presència relativament important del teletreball que, per descomptat, s'ha de posar en relació amb el context pandèmic en el qual s'ha aplicat aquest qüestionari. Si bé el treball de camp no es correspon amb la fase de confinament del segon trimestre del 2020, des d'aleshores són múltiples els treballs que s'han mantingut en línia o combinant presencialitat i teletreball amb esquemes diferents. Aquesta vinculació del desenvolupament de les competències amb el treball també emergeix en les entrevistes.

La població estudiada es concentra en situacions laborals diferents, principalment en "treballant de manera remunerada" i "jubilats/pensionistes", perquè la relació amb l'edat d'aquestes situacions és estructural. No obstant això, també destaca el treball domèstic ocupat completament per dones, com a efecte del sistema de gènere. D'igual forma mostra, en gene-

ral, una major concentració en estudis secundaris. Aquesta major freqüència dels estudis mitjans fa que adquirisquen més rellevància aquells resultats dels nivells universitaris, perquè estan estretament relacionats amb les competències digitals. En aquest cas, de nou, també s'observa una distribució diferent per sexe, ja que les dones se situen en els nivells més baixos. Com a conseqüència, el nivell d'estudis pot estar actuant en aquelles distribucions en les quals s'aprecien lleus diferències per sexe. Finalment, i pel que fa a la situació de convivència, encara que en general hi ha presència de diverses generacions en el context de les persones enquestades, s'observa un grup més jove que viu en parella i amb els fills, i un altre grup més major que viu sol. En definitiva, totes aquestes característiques són rellevants per a comprendre els contextos, les barreres o les situacions que faciliten l'adquisició i el desenvolupament de les competències digitals; com ho confirmen les entrevistes fetes.

Quant a les **competències digitals** observades en l'estudi, es detecten diferències en les aquestes per edat i nivell educatiu en tots els dominis, encara que hi ha una major concentració en aquells que requereixen menor formació o especialització. Els dominis "Informació" i "Comunicació" contenen no sols més població, sinó també població de més edat i amb menys nivell d'estudis en el nivell "per damunt del bàsic". Així mateix, es detecten diferències significatives per sexe entre el nivell "bàsic" i "per damunt del bàsic" en "Comunicació" a Alacant i a Castelló, i en el domini "Informació" a València. També emergeixen diferències significatives en la mitjana d'edat entre el nivell "bàsic" i "per damunt del bàsic" en tots els àmbits a Alacant, Castelló i València, excepte en "Informàtica", i s'assumeixen mostres independents en totes les províncies. Les proves se centren a detectar lleus distàncies però, en aquesta obstinació, realment mostren més semblances entre províncies.

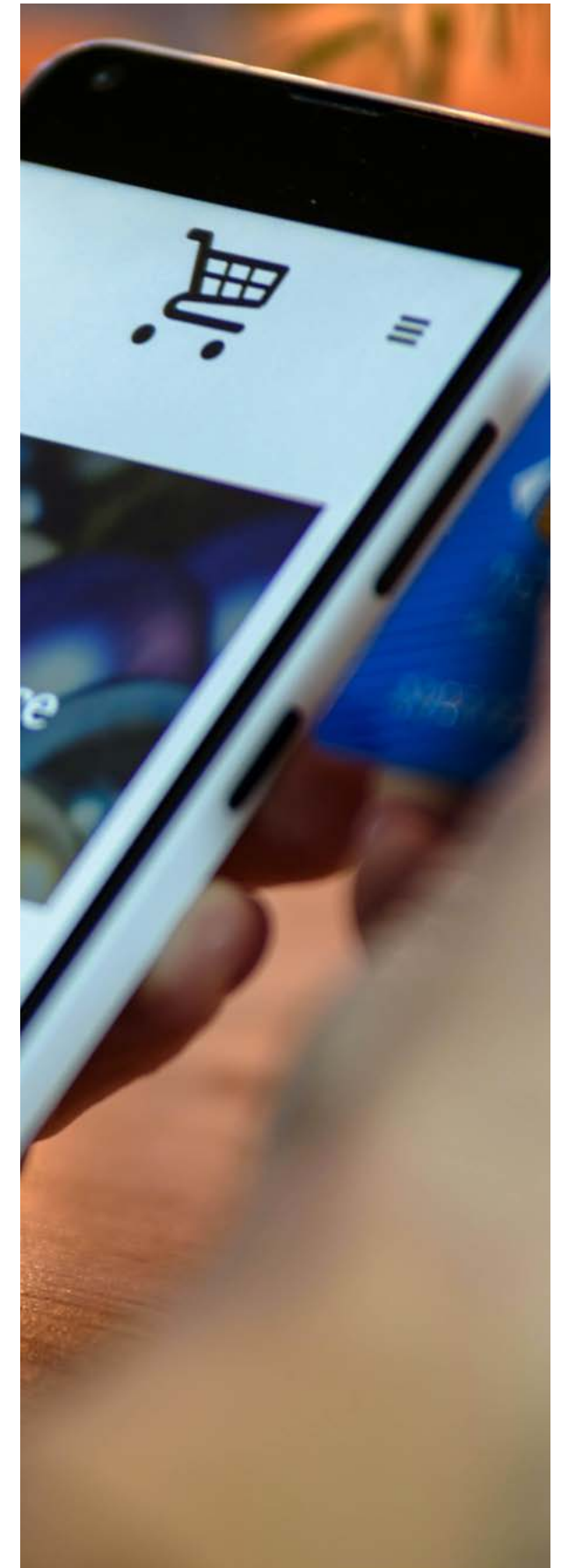
A través de l'estudi de les competències digitals emergeix la diversitat de la població estudiada. No hi ha dubte que l'edat, el nivell d'estudis i la situació laboral actuen posicionant els diferents grups en els nivells bàsics de cada domini o per damunt d'aquests. El sexe també emergeix com una possible variable explicativa, però en aquest cas actua mostrant l'efecte del sistema de gènere en la distribució de tasques.

En conseqüència, cal considerar l'heterogeneïtat del grup; perquè, si no s'integra per complet aquesta idea de diversitat, es poden arribar a generar visions distorsionades sobre les necessitats pel que fa a elements per a resoldre la barrera d'accés a l'esfera digital. El motiu d'aquests biaixos de percepció seria prendre com a referència a una part de la població pel tot i així, generar: bé la visió optimista integrada de què es tracta d'un grup actiu ben format i amb capacitat per a desenvolupar-se en la societat de la informació (que seria correcta i descriptiva per a una part de la població, però que deixaria sense cobrir les necessitats dels grups que no compten amb aquestes característiques), bé la visió pessimista excloent que es tracta d'un grup sense capacitats per al món digital (que si bé pot descriure la realitat d'una part de la població, seria igualment esbiaixada per a parlar-ne de la resta).

En aquest sentit, cal recordar que algunes de les tecnologies en què se centra aquest informe es troben altament disponibles (com el telèfon mòbil), si bé el rang d'opcions d'ús a partir d'aquest pot ser molt variat. Referent a això, les entrevistes confirmen la rellevància de tractar tant la intensitat com la diversitat dels usos.

De fet, en observar el grau de satisfacció amb els **serveis en línia** recollits, no emergeixen grans diferències entre aquests. En canvi, quan s'observa per nivell de competència en cada domini estudiat, es detecten distàncies significatives en tots, amb algunes excepcions. Les diferències no són significatives en l'àmbit de la "informació" en les webs de salut i en banca electrònica i en l'àmbit de la "resolució de problemes" en aquesta última. Si s'ha de jutjar per les entrevistes, això pot ser degut al disseny de les mateixes webs i app, ja que són les que menys crítiques reben, a excepció de la impossibilitat de comunicar-se amb una persona directament. S'observa, per tant, coherència entre les dades quantitatives i qualitatives i, en definitiva, un exemple d'ajustament en la dificultat de l'ús a diversos nivells competencials; encara que es requereixen fer millores, les crítiques queden lluny de les provocades quan es pregunten per l'e-administració.

També s'observa coincidència entre les persones que afirmen **haver necessitat ajuda** en l'enquesta, amb el que s'ha manifestat a través de les entrevistes. La necessitat d'ajuda, de nou, s'associa principalment a



l'edat. Entre els motius assenyalats predomina el desconeixement. L'ajuda procedeix sobretot d'un familiar i s'estableix, així, una relació intergeneracional intrafamiliar evident en aquests contextos, que ha de considerar-se qualitativament molt significativa per a la realització d'alguns dels serveis que s'ofereixen en línia i per a l'ús de dispositius mòbils i algunes funcionalitats amb accés a internet. No obstant això, referent a això, en les entrevistes s'observa com la relació pot facilitar l'adquisició de competències digitals, però també podria tenir un efecte inhibidor segons el tracte rebut. Segons les persones entrevistades, el grup que afirma ser usuari i hàbil en aquests contextos, el grup més jove, sol solucionar els dubtes d'una manera autodidacta, cercant fins i tot en pàgines web o, si escau, preguntant al servei tècnic o a un amic. També s'estableix una relació de suport amb les parelles.

En conseqüència, si es consideren aquests resultats en vista dels obtinguts sobre accés a mitjans digitals i el seu ús, es pot observar que, a més de la població que queda exclosa per falta de mitjans i ús d'aquests, la que finalment ho fa, en bona part depèn de suport informal de familiars. Això té diverses lectures pràctiques que cal considerar. Si bé poguera entendre's que el suport familiar és eficaç per a la reducció de la bretxa digital, també pot produir l'efecte contrari, és a dir, la confiança que finalment algú en la xarxa familiar o l'entorn de la persona, pot ajudar a fer les tasques previstes, pot portar a excloure dels serveis a aquells que no compten amb aquesta xarxa de suport i, per tant, queden sense l'ajuda que necessiten o, que tenint xarxa familiar o d'amistat, no puga recolzar-s'hi perquè tampoc compta amb les capacitats requerides. És a dir, les persones que per les seues circumstàncies personals viuen especialment aïllades quedarien excloses i desprotegides per l'assumpció que poden buscar ajuda informal. El mateix podria ocórrer amb aquelles que viuen aïllades geogràficament (àmbit rural) o culturalment (per exemple, població major estrangera provinent del Regne Unit, per assenyalat un dels principals grups nacionals en aquests grups d'edat, arrel·legat en el document de projectes/accions per l'Ajuntament de Torrevella). De fet, el que aquesta enquesta s'haja aplicat en castellà, en la pràctica, pot haver deixat de l'àmbit d'estudi aquest tipus de poblacions culturalment aïllades.

Finalment, una de les lectures que s'ha fet dels efec-



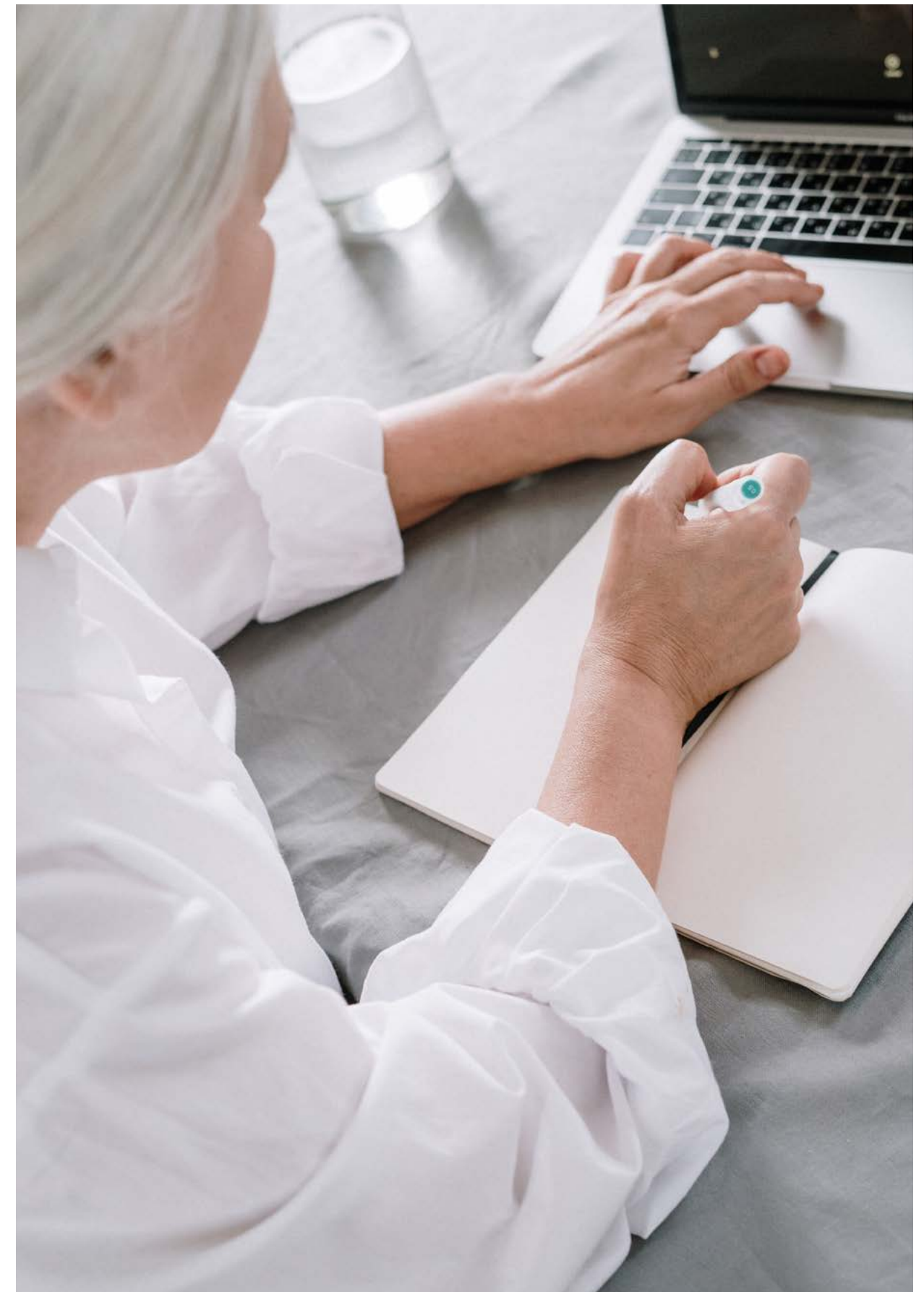
tes socials de **la pandèmia** ha sigut el paper que ha tingut en l'impuls de la digitalització, ja siga perquè més persones s'han incorporat al món digital o per l'impuls que ha fet digitalitzar més serveis. L'enquesta mostra que almenys en la primera dimensió aquest fenomen de digitalització pot observar-se entre la població enquestada, encara que no es pot saber si era prèviament usuària. Referent a això, de les entrevistes, se'n desprèn que, en general, les persones que eren usuàries d'internet van veure augmentada l'activitat en la fase de confinament en haver de traslladar la presencialitat al canal en línia i per estar molt familiaritzades amb aquest mitjà. En canvi, a poc a poc estan tornant als nivells de connexió anteriors, sempre condicionat a l'evolució de la pandèmia. En l'altre extrem, les persones que afirmen estar desconnectades del món digital no van adoptar realment les tecnologies en les seues vides i només aquelles que tenien algun maneig anterior van poder ampliar els usos per a comunicar-se, sobretot, amb la família. Aquests testimonis són coherents amb la percepció majoritària extreta de l'enquesta, per la qual es pot considerar que les habilitats digitals han canviat poc amb la pandèmia respecte als usos. En contrast, la realitat ha fet un gir cap a una major digitalització dels processos o els tràmits. Aquesta qüestió es pot veure acrescudada per la innovació tècnica o el desenvolupament de les aplicacions que exigeix estar actualitzant els programes i els dispositius d'una forma gairebé constant. En les entrevistes es destaca la necessitat que la formació i que l'actualització siga contínua, per l'evolució de la mateixa tecnologia. En conseqüència, si les competències no s'han vist realment incrementades, sobretot entre els grups de més edat, les distàncies, avui dia, podrien ser més grans; per la qual cosa és urgent proposar accions per a t aquesta realitat.

Referent a això, es considera que el fenomen és multidimensional raó per la qual l'anàlisi i la proposta d'accions han d'estar centrats, almenys, en tres tipus d'actors: administració, empreses i població.

Les entitats poden proposar vies per a facilitar els procediments, assegurar la protecció dels usuaris i incentivar programes formatius. Segons les persones, informants clau, que responen les fitxes de projectes en l'altra activitat feta per la Càtedra (Papí-Gálvez, Martínez-Sala, e Ibáñez-Hernández, 2022), la formació segueix sent clau. Proposen que

sigui gratuïta i ajustada als diferents nivells de competència. La informació dels tallers o cursos ha d'arribar de forma efectiva. Els mitjans digitals també poden ser introduïts de forma transversal en altres activitats. L'administració pot tractar de garantir l'accés gratuït d'internet en tots els municipis per als adults majors. A més, també d'acord amb aquest estudi l'administració hauria d'estudiar els seus mateixos mitjans per aconseguir simplificar-los sense renunciar a la seguretat, proporcionar vies per a la realització de consultes telefòniques àgils, fer accions de manera coordinada amb altres administracions, que completen i actualitzen el mapa de projectes i accions, i apostar per accions de sensibilització i comunicació, sense oblidar la informació sobre els recursos disponibles. Les empreses també podrien tractar d'oferir serveis presencials o d'atenció telefònica i simplificar els processos en línia i així garantir la protecció dels usuaris. Finalment, la població necessita vies per a la formació contínua i comunicació. La visibilització i sensibilització és clau, tant dirigida als adults majors com a altres generacions. D'acord amb les observacions exposades en la taula redona de la II Trobada de la Càtedra per Figueres (2021), el "adultocentrisme" podria definir la visió dominant de les nostres societats que explicaria la relació de l'ús principal o necessari (fins i tot, considerat com el correcte) de la tecnologia i dels mitjans digitals amb algunes generacionals associades a l'etapa adulta. Aquest pensament dominant vinculat a l'edat, unit als estereotips creats al voltant de les persones majors, pot derivar en l'exclusió d'aquests grups de la societat digital. Per això, a més de les accions ajustades a les necessitats i les demandes orientades a les persones grans, també s'han de dissenyar accions dirigides a la població per a visibilitzar els biaixos i tractar d'eliminar-los amb l'objectiu de construir una societat digital des de la inclusió.

A manera de tancament, es podria valorar la idoneïtat de fer un *Pla per a la lluita contra la bretxa digital* a la Comunitat Valenciana específic, basat en l'evidència, que integre totes les perspectives transversals possibles i que marque les línies estratègiques prioritàries a aplicar a curt, mitjà i llarg termini.



Apèndix metodològic

Propòsit de la investigació

En el marc de la Càtedra de Bretxa Digital Generacional, es proposen diverses accions que cal fer durant l'edició de 2021, totes aquestes finalitzades abans del 30 de novembre. Aquest informe mostra les activitats d'investigació que persegueixen “conèixer el nivell de competència digital a la Comunitat Valenciana per províncies, amb atenció en la relació intergeneracional”. En concret, respon principalment els objectius següents:

- Actualitzar i ampliar l'informe diagnòstic de la bretxa digital, segons l'accés i les competències digitals sobre la població més afectada per la bretxa generacional.
- Observar la relació que les persones majors de 54 anys estableixen amb les noves tecnologies i aprofundir en la seua utilitat i tenint en compte el context familiar i social, amb una atenció especial en els aspectes clau detectats en l'informe 2020.
- Identificar els elements principals d'aquests aspectes des d'un enfocament intergeneracional, que complementen l'estudi dels indicadors proporcionats en l'informe 2020, atesos els majors de 39 anys.

Per a això es va dissenyar un estudi exploratori amb fonts primàries dirigit a persones majors de 54 anys i majors de 39 anys de la Comunitat Valenciana, que combinava tècniques quantitatives i qualitatives. En concret:

- 1.- Enquesta telefònica dirigida a majors de 54 anys residents a la Comunitat Valenciana, estratificada per província, seguint quotes de sexe, edat (55-64, 65-75 i més de 75 anys) i grandària d'hàbitat.
- 2.- Entrevistes obertes o semiestructurades telefòniques, a persones majors de 39 anys de la Comunitat Valenciana, seguint quotes de sexe, edat (40 a 54 anys, de 54 anys a 74 anys i més de 74 anys) i província.

Estudi quantitatiu. Fitxa tècnica

Les característiques principals de l'estudi quantitatiu s'arreglen en la fitxa tècnica.

Univers: població major de 54 anys resident a la Comunitat Valenciana
Grandària de la població: 1.653.910 persones
Grandària mostral: 1.800 entrevistes
Nivell de confiança: 95,5% (2σ) per a major incertesa (p=q=50)
Error mostral per a dades globals: ± 2,35%
Error mostral per a dades provincials: ± 4%
Modalitat d'enquesta: telefònica
Tipus de mostreig: aleatori estratificat per província amb afixació simple (600 entrevistes per província), quotes per sexe, edat i grandària d'hàbitat.
Treball de camp: setembre 2021 per CIDES, a qui s'envia els instruments i el mostreig.

TAULA Ap.1 - Fitxa tècnica de l'enquesta

Font: Elaboració pròpia.

Es va dissenyar una enquesta telefònica dirigida a persones majors de 54 anys residents a la Comunitat Valenciana. Per a fer el mostreig es va acudir a les dades facilitades per la Conselleria d'Economia Sostenible, Sectors Productius, Comerç i Treball (2020) procedents del Padró Municipal. Aquestes dades van proporcionar les grandàries de població per municipi, grups d'edat i sexe i van llançar una grandària d'Univers d'1.653.910 persones majors de 54 anys, residents a la Comunitat Valenciana, distribuïts segons la taula resum següent (Taula Ap.2).

Estudi quantitatiu. Mostreig i inferència

A continuació, es mostren les dades principals i s'exposen les decisions principals que es van utilitzar i es van aplicar en el mostreig. També s'explica el càlcul del factor de correcció que es va utilitzar per a ponderar els càlculs globals i la comprovació d'aquests.

Província	N	%
Alacant	625.210	37,8
Castelló	190.201	11,5
València	838.499	50,6
TOTAL	1.653.910	100
Grandària d'hàbitat.	N	%
Província Alacant <10.000	93.562	5,7
Província Castelló < 10.000	53.440	3,2
Província València <10.000	158.349	9,6
10.000-20.000	160.449	9,7
20.000-50.000	435.853	26,4
50.000-100.000	242.605	14,7
Alacant	108.679	6,6
Elx	70.431	4,3
Castelló	55.010	3,3
València	275.532	16,7
TOTAL	1.653.910	100
Sexe	N	%
Home	757.483	46,1
Dona	896.427	53,9
TOTAL	1.653.910	100
Edat intervals	N	%
55-64	672.158	40,7
65-74	510.999	30,8
75+	470.753	28,6
TOTAL	1.653.910	100

TAULA Ap.2 - Agregat de la grandària població per cada criteri (55+ anys)

Font de les dades: Elaboració pròpia a partir de les dades disponibles en GVA (2021b) i Conselleria d'Economia Sostenible, Sectors Productius, Comerç i Treball (2020).

Nota: Padró Municipal d'Habitants. Explotació extensa. Any 2020.

La grandària mostral es va fixar en 1.800 entrevistes després d'aplicar un mostreig estratificat per província amb afixació simple (600 entrevistes per província), amb el propòsit de tenir prou casos per a poder inferir resultats a nivell provincial, i amb establiment de quotes per sexe, edat i grandària d'hàbitat (Taula Ap.2. i Taula Ap.3).

Es va construir el factor de correcció per a poder fer estimacions amb les dades globals (Taula Ap. 4).

Després de la seua aplicació, es va comprovar que la distribució de la mostra en aquests casos era fidel a la distribució de la població (Taula Ap. 5).

Finalment, la variable central de l'estudi oscil·lava entre 55 i 94 anys, amb una mitjana de 68 i 9 de desviació típica (Taula Ap. 6).

		ALACANT			CASTELLÓ			VALÈNCIA			SUBTOTALS	TOTALS
		55-64	65-74	75+	55-64	65-74	75+	55-64	65-74	75+		
HOME	Prov. Alacant <10000	18	15	11	0	0	0	0	0	0	44	830
	Prov. Castelló < 10000	0	0	0	32	27	24	0	0	0	83	
	Prov. València <10000	0	0	0	0	0	0	25	16	14	55	
	10000-20000	10	8	7	9	6	5	14	10	7	76	
	20000-50000	31	23	18	35	24	19	33	22	17	222	
	50000-100000	25	21	16	10	6	5	13	9	7	112	
	Alacant	20	14	11	0	0	0	0	0	0	45	
	Elx	14	10	7	0	0	0	0	0	0	31	
	Castelló	0	0	0	34	24	19	0	0	0	77	
	València	0	0	0	0	0	0	36	27	22	85	
DONA	Prov. Alacant <10000	17	15	14	0	0	0	0	0	0	46	970
	Prov. Castelló < 10000	0	0	0	30	25	31	0	0	0	86	
	Prov. València <10000	0	0	0	0	0	0	22	17	20	59	
	10000-20000	10	9	8	9	6	7	14	10	11	84	
	20000-50000	32	25	24	35	27	28	35	26	27	259	
	50000-100000	27	23	22	10	7	8	14	10	10	131	
	Alacant	23	18	18	0	0	0	0	0	0	59	
	Elx	15	11	10	0	0	0	0	0	0	36	
	Castelló	0	0	0	39	29	30	0	0	0	98	
	València	0	0	0	0	0	0	41	34	37	112	
SUBTOTALS		242	192	166	243	181	176	247	181	172		1800
TOTALS				600			600			600		

TAULA Ap.3 - Distribució de la mostra

Font: Elaboració pròpia, Enquesta.

Província	N	A %	B n1	C n2	C/B FACTOR DE CORRECCIÓ
Alacant	625.210	37,8	600	680	1,134058
Castelló	190.201	11,5	600	207	0,345002
València	838.499	50,6	600	913	1,520939
TOTAL	1.653.910	1	1.800	1.800	

TAULA Ap. 4 - Càlcul factor de correcció per a anàlisis globals

Font: Elaboració pròpia. n1= fixació simple aplicada, n2= fixació proporcional hipotètica

Província	N	%
Alacant	680	37,8
Castelló	207	11,5
València	913	50,7
TOTAL	1800	100
Grandària d'hàbitat		
	N	%
Província Alacant <10.000	102	5,7
Província Castelló < 10.000	58	3,2
Província València <10.000	173	9,6
10.000-20.000	174	9,7
20.000-50.000	475	26,4
50.000-100.000	264	14,7
Alacant	118	6,6
Elx	76	4,2
Castelló	60	3,3
València	300	16,7
TOTAL	1800	100
Sexe		
	N	%
Home	826	45,9
Dona	974	54,1
TOTAL	1800	100
Edat intervals		
	N	%
55-64	734	40,8
65-74	555	30,8
75+	511	28,4
TOTAL	1800	100

TAULA Ap. 5 - Perfil de la mostra ponderada per a anàlisis globals

Font: Elaboració pròpia.

	N	Mínim	Màxim	Mitjana	Desv. típ.
Edat	1800	55	94	68	9

TAULA Ap. 6 - Edat (Descriptius)

Font: Elaboració pròpia, Enquesta.

Estudi quantitatiu. Qüestionari

Es va fer un qüestionari que consistia en sis apartats (Taula Ap. 7) i contenia un total de 26 preguntes. La duració prevista va ser de 10 minuts. El qüestionari s'inclou a continuació (Taula Ap. 8).

Variables demogràfiques y socio-económicas			Fuentes:
Edad	Abierta		
Sexo	2 cierres		
Provincia	3 cierres		
Municipio	(codificada)		
Nivel de estudios terminado	7 cierres	INE/CIS/Elaboración propia	
Especialidad de estudios con enseñanzas profesionales o universitarias	2 cierres/abierta	Elaboración propia	
Situación laboral	6 cierres	INE/CIS/Elaboración propia	
Ocupación remunerada con ordenadores	3 cierres	Elaboración propia	
Ámbito familiar			
Persona con la que convive	9 cierres	Elaboración propia	
Tener hijos	3 cierres	Elaboración propia	
Tener nietos	3 cierres	Elaboración propia	
Acceso internet y pantallas			
Acceso de internet en el hogar	3 cierres	INE	
Uso de dispositivos por motivos particulares	3 ítems con 3 cierres	INE/Elaboración propia	
Última vez que se accede a Internet	cierres	INE/Elaboración propia	
Razones por de no usar Internet	7 ítems con 3 cierres	Elaboración propia	
Frecuencia de uso de Internet	3 cierres	INE/Elaboración propia	
Usos de internet			
Información	5 ítems con 3 cierres	INE/Elaboración propia	
Comunicación	4 ítems con 3 cierres	INE	
Resolución de problemas	7 ítems con 3 cierres	INE/Elaboración propia	
Habilidades relacionadas con el manejo de programas	6 ítems con 3 cierres	INE	
Valoración y facilidad de uso			
Grado de satisfacción con servicios	4 ítems con 3 cierres/abierta	Elaboración propia	
Necesidad de ayuda	3 cierres	Elaboración propia	
Relación con la persona que ayuda	7 cierres	Elaboración propia	
Motivo de la ayuda	5 cierres	Elaboración propia	
COVID			
Percepción de cambio en frecuencia de uso de internet por la pandemia	4 cierres	Elaboración propia	
Percepción de cambio de las habilidades y conocimientos de internet por la pandemia	4 cierres	Elaboración propia	

TAULA Ap. 7 - Dimensions, variables i fonts de l'enquesta de l'accés i ús d'internet dels adults majors de 54 anys de la Comunitat Valenciana
Font: Elaboració pròpia.

ENQUESTA DE L'ACCÉS I ÚS D'INTERNET DE LES PERSONES ADULTES MAJORS DE 54 ANYS DE LA COMUNITAT VALENCIANA

La Universitat d'Alacant està duent a terme un estudi juntament amb l'Observatori de la Bretxa Digital de la Generalitat Valenciana, per a esbrinar l'ús i l'opinió d'internet de la població major de 54 anys que resideix a la Comunitat Valenciana.

Per a això s'està fent aquesta enquesta amb una duració aproximada de 10 minuts, la recollida d'informació dels quals està sent realitzada per l'empresa CIDES.

La vostra participació és voluntària. La informació que faciliteu serà totalment anònima i confidencial i, per tant, la vostra privacitat serà respectada. Les dades arreplegades són emmagatzemades sota la confidencialitat i les mesures de seguretat legalment establides i no seran cedides ni compartides per a ús diferent a aquest estudi. A més, en l'informe final no seran identificades les respostes de cap persona de manera individualitzada.

Per a qualsevol informació addicional podeu telefonar al telèfon XXX o enviar un correu a xxx i consultar la web: brechadigitalgeneracional.com.

Us agraïm per endavant els minuts que ens dedicareu. Esteu d'acord?

(Variables incluíó: Residents a la Comunitat Valenciana MAJORS DE 54 ANYS – veure mostreig)

P1.- Sexe:
- Home.....1
- Dona.....2
NC (NO LLEGIR).....9

P2. – Quina edat té?
- Edat:
NC (NO LLEGIR).....99

P3.- En quin municipi resideix?
Municipi (codis- veure mostreig)
NC (NO LLEGIR).....99

P3a.- Província?
Província (codis: 1 Alacant, 2 Castelló i 3 València)
NC (NO LLEGIR).....99

P4.- Amb quina persona/es viu vostè? (MULTIRESPOSTA)

	SÍ	No	NC
- Visc sol/a	1	2	9
- Visc en una residència.....	1	2	9
- Viu amb la meua parella/cònjuge.....	1	2	9
- Visc amb un o més fills/es a ma casa...	1	2	9
- Visc a casa d'un fill/a	1	2	9
- Visc amb ma mare/mon pare.....	1	2	9
- Visc amb net/s o neta/es.....	1	2	9
- Visc amb un altre/s familiar/s.....	1	2	9
- Una altra persona	1	2	9

P5.- Ara us preguntarem per la vostra família, convisqueu o no. Teniu fills?
Sí.....1
No.....2
NC (NO LLEGIR).....9

P6.- Teniu nets?
Sí.....1
No.....2
NC (NO LLEGIR).....9

ENQUESTA DE L'ACCÉS I ÚS D'INTERNET DE LES PERSONES ADULTES MAJORS DE 54 ANYS DE LA COMUNITAT VALENCIANA

P7.- I parlant de nou sobre vostè, quin és el major nivell d'estudis que heu acabat?

- Sense estudis o estudis primaris incomplets.1 (passeu a P8)

- Estudis primaris o equivalents.....2 (passeu a P8)

- Estudis de secundària, batxillerat o equivalents.3 (passeu a P8)

- Ensenyaments professionals (formació professional)4 (passeu a P7a)

- Estudis universitaris5 (passeu a P7a)

- Altre.....6 (passeu a P8)

NC (NO LLEGIR).....9 (passeu a P8)

P7a.- Si teniu ensenyaments professionals o estudis universitaris podrieu dir-nos què heu estudiat exactament?

Especificar l'especialitat (OBERTA).....

NC (NO LLEGIR).....99

P8.- En quina de les situacions laborals següents us trobeu actualment? Si us trobeu en diverses, indiqueu només la que considereu principal.

- Treballant de manera remunerada (per compte propi o aliè)1

- Aturat o aturada.....2

- Jubilat/prejubilat o pensionista.....3

- Treball domèstic no remunerat.....4

- Una altra situació.....5

NC (NO LLEGIR).....9

P9.- Amb independència de la vostra situació actual, teniu o heu tingut una ocupació remunerada en la qual hàgeu utilitzat ordinadors o altres equipaments/dispositius digitals com a mòbil o tauleta electrònica?

- Sí.....1

- No.....2

NC (NO LLEGIR).....9

Bloc I: Accés a internet

(“Si la persona entrevistada us planteja dubtes sobre què es considera ‘usar o accedir a Internet’ llegiu-li el següent: ‘és l’ús d'aparells amb accés a la xarxa de comunicació Internet per a cercar, consultar, enviar o rebre informació i comprar o encarregar productes, i desplaçar-se per les pàgines web” - text INE).

P10.- Teniu en el vostre habitatge accés a Internet, a través de qualsevol dispositiu fix o mòbil que pugueu utilitzar? (Inclou qualsevol telèfon mòbil en l'habitatge amb accés, p. ex. WhatsApp, YouTube...)

- Sí.....1

- No.....2

NC (NO LLEGIR).....9

P11.- Utilitzeu algun d'aquests dispositius per motius particulars? (MULTIRESPOSTA)

	Sí	No	NC
- Telèfon mòbil.....	1	2	9
- Ordinador de sobretaula o portàtil.....	1	2	9
- Tauleta electrònica.....	1	2	9

P12.- Quan va ser l'última vegada que va utilitzar Internet des de qualsevol lloc?

En els últims 3 mesos1 (passeu a la P13)

Fa més de 3 mesos, però menys d'1 any.....2 (passeu a la P15)

Fa més d'un any.....3 (passeu a la P12a)

No he usat internet mai.....4 (passeu a la P12a)

NC (NO LLEGIR).....9 (passeu a la P12a)

ENQUESTA DE L'ACCÉS I ÚS D'INTERNET DE LES PERSONES ADULTES MAJORS DE 54 ANYS DE LA COMUNITAT VALENCIANA

P12a.- En aquest cas, per quines raons no useu Internet o no l'useu més sovint? (MULTIRESPOSTA)
(Resposta NO espontània)

	Sí	No	NC
- No sabeu utilitzar Internet o no l'entén bé.....	1	2	9
- No us agrada Internet.....	1	2	9
- No necessiteu usar (o usar més sovint) Internet.....	1	2	9
- Us fa por que us estafen o roben en Internet.....	1	2	9
- Per falta de temps.....	1	2	9
- No teniu fàcil accés.....	1	2	9
- És car o no m'ho puc permetre.....	1	2	9

**** Gràcies per la col·laboració ****

P13.- Utilitzeu internet almenys 5 dies per setmana?

Sí.....1

No.....2

NC (NO LLEGIR).....9

Bloc II: Usos d'Internet

P14.- Per favor, digueu-me si en els últims 3 mesos heu usat Internet per motius particulars per a fer alguna de les activitats següents relacionades amb la informació o comunicació: (MULTIRESPOSTA)

	Sí	No	NC
- Rebre o enviar correus electrònics.....	1	2	9
- Telefonar o fer videotelefonades a través d'Internet (usant app com WhatsApp, Skype, Messenger.....)	1	2	9
- Participar en xarxes socials (amb un perfil d'usuari, ex. Facebook, Twitter, Instagram.....)	1	2	9
- Usar missatgeria instantània (ex. via WhatsApp, Skype, Messenger, Viber).....	1	2	9
- Buscar informació sobre béns o serveis.....	1	2	9
- Llegir notícies, periòdics o revistes d'actualitat en línia.....	1	2	9
- Cercar informació sobre temes de salut (p ex. lesions, malalties, nutrició, etc.).....	1	2	9

	Sí	No	NC
- Vendre béns o serveis (transacció o tracte realitzat en línia. p. ex. a través d'Amazon, Vinted, FNAC, de subhastes eBay.....)	1	2	9
- Utilitzar Banca electrònica.....	1	2	9
- Penjar continguts propis (text, fotos, música, vídeos, programari, etc.) a través d'una pàgina web o app, per a ser compartits.....	1	2	9
- Usar un espai d'emmagatzematge en Internet (p. ex. Google Drive, Dropbox, Microsoft OneDrive, iCloud o Amazon Drive).....	1	2	9
- Fer algun curs en línia (o parcialment en línia) amb finalitats educatius, professionals o privats.	1	2	9

Bloc III: Competències informàtiques i utilització de serveis

A continuació us farà unes preguntes relatives a les vostres habilitats i coneixements informàtics. Les preguntes es refereixen a activitats fetes per qualsevol propòsit, ja siga professional, d'aprenentatge o privat - text INE:

ENQUESTA DE L'ACCÉS I ÚS D'INTERNET DE LES PERSONES ADULTES MAJORS DE 54 ANYS DE LA COMUNITAT VALENCIANA

P15.- Quines de les següents tasques relacionades amb els mòbils i els ordinadors heu fet? (MULTIRESPOSTA)

	<u>S</u> <u>Í</u>	<u>N</u> <u>O</u>	<u>N</u> <u>C</u>
- Transferir fitxers entre l'ordinador i altres dispositius (ex. càmeres digitals, telèfons mòbils, mp3 o mp4)	1	2	9
- Instal·lar programari o aplicacions (App)	1	2	9
- Canviar la configuració de qualsevol programari, inclosos el sistema operatiu i els programes de seguretat.....			
...	1	2	9

P16.- De les següents tasques relacionades amb la informàtica, quines heu fet els últims 12 mesos? (MULTIRESPOSTA)

	<u>Sí</u>	<u>No</u>	<u>NC</u>
-Copiar o moure fitxers o carpetes.....	1	2	9
-Usar un processador de text.	1	2	9
-Crear presentacions o documents que integren text, imatges, taules o gràfics.....	1	2	9
-Usar fulls de càlcul. (En cas de marcar Sí en aquesta opció es fa la pregunta següent)	1	2	9
- Usar les funcions avançades per a organitzar i analitzar dades, com ordenar, filtrar, usar fórmules, construir gràfiques.....	1	2	9
-Usar programari per a editar fotos, vídeo o arxius d'àudio.....	1	2	9
-Programar en un llenguatge de programació.....	1	2	9

Continuant amb el tema d'Internet...

P17.- Heu utilitzat Internet per a fer alguna de les accions següents en els últims 12 mesos? (MULTIRESPOSTA)

	<u>Sí</u>	<u>No</u>	<u>NC</u>
- Obtenir informació de pàgines web o app de l'Administració	1	2	9
- Teletreballar.	1	2	9
- Comunicar-se amb altres familiars per a encarregar-se de la cura o atenció d'un altre familiar (ex. parlar amb els fills per a arregar als nets, o a l'inrevés.....)	1	2	9

P18.- Quan va ser l'última vegada que va comprar algun producte o servei a través d'Internet?

Els últims 3 mesos	1
Fa més de 3 mesos però menys d'1 any.....	2
Fa més d'un any.....	3
No he comprat mai per Internet	4
NC (NO LLEGIR).....	9

ENQUESTA DE L'ACCÉS I ÚS D'INTERNET DE LES PERSONES ADULTES MAJORS DE 54 ANYS DE LA COMUNITAT VALENCIANA

Bloc IV: Valoració i facilitat d'ús

P19.- En termes generals, puntuu en una escala del 0 al 10 el vostre grau de satisfacció amb les pàgines web o aplicacions dels serveis següents, en la qual 0 significa "gens satisfet/a" i 10 "molt satisfet/a":

	<u>Puntuació</u>	<u>NP</u>	<u>NC</u>
- Puntuació.....			
- No escau per no haver fet mai l'acció (NP)			
- No contesta (No llegir) (NC)			
- Pàgines web o aplicacions d'atenció sanitària pública (concertar cites en el centre de salut, accedir a arxius personals de salut...).	88		99
- Les pàgines web de les administracions públiques per a fer tràmits (presentar algun formulari oficial, consultes de la Seguretat Social...).	88		99
- Banca electrònica (revisar moviments, ordenar transferències, pagaments...).	88		99
- DNI electrònic o un altre tipus de certificats oficials digitals per a la signatura de documents.	88		99

P20.- Heu necessitat ajuda d'alguna persona per a fer alguna gestió en línia amb el banc, administració pública o d'atenció sanitària a través d'Internet o de les seues aplicacions mòbils en els últims 12 mesos?

- Sí.....	1 (passeu a la P20a)
- No.....	2 (passeu al a P21)
NC (NO LLEGIR).....	9 (passeu a la P21)

P20a .- Qui us sol ajudar a fer aquest tràmits? (MULTIRESPOSTA) (Resposta espontània)

	<u>Sí</u>	<u>No</u>	<u>NC</u>
- Parella.....	1	2	9
- Fills/es.....	1	2	9
- Nets/es.....	1	2	9
- Nora/Gendre.....	1	2	9
- Un altre familiar.....	1	2	9
- Amics/amigues.....	1	2	9
- Una altra persona (gestor, assessor fiscal, veí o conegut).....	1	2	9

P20b.- Per què creieu que va requerir ajuda? (MULTIRESPOSTA) (Resposta NO espontània)

	<u>Sí</u>	<u>No</u>	<u>NC</u>
- Perquè no hi havia servei disponible via pàgina web o aplicació (app).....	1	2	9
- Per manca d'habilitats o coneixements.....	1	2	9
- Per no tenir signatura o certificat electrònic o per tenir problemes en l'accés....	1	2	9
- Perquè trobeu dificultoses i poc intuïtives les plataformes sobre aquest tema.....	1	2	9
- Per altres raons.....	1	2	9

Per a acabar, us faré dues preguntes relacionades amb la COVID-19

P21.- Parlant de la pandèmia, diríeu que el vostre ús d'Internet:

- S'ha vist incrementat.....	1
- S'ha mantingut igual.....	2
- Ha disminuït.....	3
NC (NO LLEGIR).....	9

P22.- I, en general, creieu que les vostres habilitats i coneixements en el maneig d'Internet i les noves tecnologies en comparació amb la situació abans de la pandèmia:

- Han millorat.....	1
- Són les mateixes.....	2
- Han empitjorat.....	3
NC (NO LLEGIR).....	9

**** Gràcies per la col·laboració ****

Estudi quantitatiu. Competències

Per a l'observació de les competències digitals es va continuar amb el marc europeu ateses les indicacions que s'inclouen en Eurostat (2019) per les quals s'extrauen, inicialment, dos nivells: el bàsic i el superior al bàsic, per a cada dimensió prevista (Taula Ap.9). Respecte a la metodologia utilitzada per l'INE (2020), es van fer lleus canvis en la variable “Realitzar curs en línia”.

Els dos nivells observats responen a les consideracions següents:

Nivells d'habilitats d'informació

- Bàsic: una activitat;
- Superior al bàsic: més d'una activitat.

Nivells d'habilitats comunicatives

- Bàsic: una activitat;
- Superior al bàsic: més d'una activitat.

Nivells d'habilitats per a resoldre problemes

- Bàsic: una activitat o més només de A només de B;
- Superior al bàsic: almenys una activitat de B..

Nivells d'habilitats de programari (relacionats amb la informàtica)

- Bàsic: una o més activitats de la llista A i cap de la llista B;
- Superior al bàsic: almenys una activitat de la llista B.

INFORMACIÓ
• Copiar o moure fitxers.
• Usar emmagatzematge en internet.
• Informació pàgines web o app Administració.
• Cerca d'informació sobre béns o serveis.
• Cerca sobre temes de salut.
COMUNICACIÓ
• Rebre o enviar correus electrònics
• Videotelefonades.
• Xarxes socials.
• Penjar contingut propi.
RESOLUCIÓ DE PROBLEMES
Llista A.
• Transferir fitxers.
• Instal·lar softwares o aplicacions.
• Canviar configuració de programari.
Llista B.
• Comprar en línia.
• Vendre béns o serveis.
• Banca en línia.
• Realitzar curs en línia.
HABILITATS RELACIONADES AMB EL MANEIG DE PROGRAMES (INFORMÀTICS)
Llista A.
• Usar processador de text.
• Usar fulls de càlcul.
• Usar programari per a editar fotos, vídeos o àudios.
Llista B.
• Crear presentacions o documents que integren text, taules o gràfics.
• Usar funcions avançades de fulls de càlcul.
• Programar en un llenguatge de programació.

TAULA Ap. 9. Competències. Agrupació de variables analitzades

Font: Elaboració pròpia. Basat en Eurostat (2021c) i INE (2019a). Nota metodològica: si es compleix la condició de població usuària s'assumeix la "no resposta" com a 0.

Per a extraure les diferents anàlisis es va utilitzar el programa SPSS. Es van sol·licitar freqüències i descriptius, taules de contingència amb proves de contrast per a extraure els resultats de la Comunitat Valenciana (agregats) i per províncies.

Estudi qualitatiu. Perfils

Es van fer un total de 67 entrevistes telefòniques amb preguntes obertes a persones majors de 39 anys de la Comunitat Valenciana seguint quotes de sexe, edat (40 a 54 anys, de 54 anys a 74 anys i més de 74 anys) i província (Taula Ap.10). Es van ampliar les edats respecte al quantitatiu en pretendre detectar aspectes clau intergeneracionals.

La selecció i captació de la mostra va ser aleatòria atesa la distribució de la taula Ap.10. El treball de camp va ser fet per la mateixa empresa durant el mes de setembre i primera setmana d'octubre. La duració de l'entrevista realitzada va ser d'una mitjana de 17 minuts.

	ALICANTE				CASTELLÓN				VALENCIA			
	40-54		55-74		40-54		55-74		40-54		55-74	
		55-64	65-74	75+		55-64	65-74	75+		55-64	65-74	75+
HOMBRE	4	4	1	5	2	1	1	2	5	4	2	3
MUJER	3	3	1	2	3	2	1	3	7	5	1	2
TOTALES	7	7	2	7	5	3	2	5	12	9	3	5

TAULA Ap. 10 - Distribució final de la mostra qualitativa
Font: Elaboració pròpia. n= 67

Els perfils de les entrevistes inclouen persones d'edats diferents. Estan presents, així, tres grans grups que podrien dividir-se en quatre: de 40 a 54 anys, de 55 a 74 anys (55 a 64 i de 65 a 74 anys) i majors de 75 anys (Taula Ap.11). En la taula següent s'incorporen trets que són bàsics per a l'estudi, però de manera que continuen garantint l'anonimat, atesa la impossibilitat de reconstrucció de les identitats. Tampoc l'identificador es correspon amb l'ordre original de recollida d'informació, per la qual cosa la relació entre les respostes individualitzades i aquest queda eliminada excepte per als autors d'aquest informe.

Identificador transcripció	Província	Sexe	Edat (*)	Nivell (**)	Hi ha generacions + joves família	Sit. laboral (Treballant)
E1	Alacant	Dona	2a	Alt	Sí	Sí
E2	Castelló	Dona	2b	Alt	No	No
E3	València	Dona	3	Mitjà	Sí	No
E4	Castelló	Home	3	Baixa	Sí	No
E5	València	Dona	3	Mitjà	Sí	No
E6	Castelló	Home	3	Alt	Sí	No
E7	Castelló	Dona	2a	Cap	Sí	No
E8	València	Dona	2a	Alt	Sí	No
E9	Castelló	Dona	3	Cap	Sí	No
E10	Castelló	Dona	3	Alt	Sí	Sí
E11	Alacant	Home	3	Cap	Sí	No
E12	València	Dona	3	Alt	Sí	No
E13	Alacant	Dona	3	Mitjà	Sí	No
E14	Castelló	Dona	3	Baix	Sí	No
E15	Alacant	Dona	2a	Alt	Sí	Sí
E16	València	Dona	2a	Mitjà	Sí	Sí
E17	Alacant	Dona	3	Baix	Sí	No
E18	Castelló	Dona	3	Cap	Sí	No
E19	Castelló	Dona	2a	Mitjà	Sí	No
E20	València	Home	3	Mitjà	Sí	No
E21	Alacant	Home	1	Alt	Sí	Sí
E22	València	Dona	2a	Baix	No	-
E23	València	Dona	1	Baix	No	Sí
E24	València	Dona	1	Baix	Sí	Sí
E25	Alacant	Home	1	Alt	Sí	Sí
E26	Castelló	Home	2a	Mitjà	Sí	-
E27	Castelló	Home	2b	Alt	Sí	No
E28	Alacant	Home	1	Alt	No	Sí
E29	València	Home	1	Alt	Sí	Sí
E30	Alacant	Home	2a	Alt	No	Sí
E31	València	Dona	1	Alt	Sí	Sí
E32	Castelló	Home	1	Alt	Sí	Sí
E33	Alacant	Dona	1	Mitjà	Sí	Sí
E34	València	Dona	2b	Mitjà	Sí	Sí
E35	Alacant	Home	2a	Mitjà	Sí	Sí
E36	Alacant	Dona	1	Alt	Sí	Sí
E37	Alacant	Dona	2a	Baix	Sí	No
E38	Alacant	Home	2a	Alt	Sí	Sí
E39	Alacant	Home	3	Baix	Sí	No
E40	Alacant	Home	3	Baix	Sí	No
E41	Alacant	Home	2b	Baix	Sí	No
E42	València	Dona	2a	Alt	No	Sí
E43	València	Home	3	Alt	Sí	No
E44	Castelló	Home	1	Baix	No	No

E45	Castelló	Dona	1	Mitjà	No	No
E46	València	Home	2a	Mitjà	No	Sí
E47	Alacant	Home	2b	Baix	Sí	No
E48	València	Home	2a	Mitjà	Sí	Sí
E49	Alacant	Home	1	Mitjà	No	Sí
E50	València	Home	2a	Mitjà	No	Sí
E51	València	Home	2a	Mitjà	Sí	No
E52	València	Dona	1	Alt	-	-
E53	València	Dona	2a	Alt	Sí	No
E54	València	Home	1	Alt	No	Sí
E55	Alacant	Home	2a	Alt	No	No
E56	Alacant	Dona	2a	Baix	Sí	Sí
E57	València	Dona	1	Alt	No	Sí
E58	València	Home	1	Alt	No	Sí
E59	València	Dona	1	Alt	Sí	Sí
E60	València	Home	2b	Alt	Sí	No
E61	València	Home	1	Alt	Sí	Sí
E62	València	Home	1	Alt	Sí	Sí
E63	Alacant	Home	3	Alt	Sí	No
E64	València	Home	1	Alt	No	Sí
E65	València	Home	2b	Baix	Sí	No
E66	Alacant	Dona	1	Mitjà	Sí	No
E67	Alacant	Home	1	Mitjà	Sí	Sí

TAULA Ap. 11 - Perfils de les persones entrevistades

Font: Elaboració pròpia. Entrevistes.

(*) Grups d'edat: 1. de 40 a 54 anys, 2a. 55 a 64, 2b. 65 a 74 anys i, 3. majors de 75 anys.

(**) Nivell de competència. Es dedueix de la resposta de diverses preguntes, entre les quals destaca la proporcionada a "Es considera usuari/ària d'Internet?" Es contrasta amb altres preguntes fetes sobre activitats concretes (ús d'internet fora de la llar, ús com a canal informatiu/entreteniment/ comunicació, habilitat en informàtica bàsica...). Si no es considera usuari/ària seria "cap". Si es considera, però només en tasques concretes, "baix". Si assumeix tasques d'ofimàtica o informàtica bàsica, "alt". En la situació intermèdia estarien tots els que transmeten ser usuaris freqüents, però no fan tasques específiques d'ofimàtica o informàtica bàsica.

Estudi qualitatiu. Guió entrevista

El guió de l'entrevista consisteix en set grans parts que reflecteixen el propòsit de l'aplicació d'aquest instru- ment i orienten l'entrevista (Taula Ap. 12). L'instru- ment complet s'inclou a continuació.

PART 0. VARIABLES DE QUOTES
PART I. ACCÉS A INTERNET
1.- PER A TOTS → ACCÉS A INTERNET
2.- SI DISPOSA D'ACCÉS EN L'HABITATGE → POSSIBILITAT D'ACCÉS INDIVIDUAL, PER PART DE L'ENTREVISTAT/ADA
3.- PER A TOTS → ÚS I FREQÜÈNCIA D'ÚS
PART II. CONCEPCIÓ D'INTERNET
4.- PER A TOTS → CONCEPCIÓ I UTILITAT D'INTERNET PER A LA SEUA VIDA
5.- PER A TOTS → FACILITAT D'ÚS
PART III. PERCEPCIÓ DE LES COMPETÈNCIES INFORMÀTIQUES I UTILITZACIÓ DE SERVEIS
6.- PER A TOTS → HABILITATS
7.- PER A TOTS → OPINIÓ SOBRE ELS SERVEIS DIGITALITZATS
PART IV. PERCEPCIÓ DE LA BRETXA DIGITAL D'ACORD AMB L'EDAT. (Selecció clau)
PART V. COVID-19
PART VI. ENQUADRAMENT BIOGRÀFIC

TAULA Ap. 12 - Principals temes del guió de l'entrevista

Font: Elaboració pròpia.

GUIÓ ENTREVISTA SEMIESTRUCTURADA (>39 anys, Comunitat Valenciana)

X

La Universitat d'Alacant està duent a terme aquest estudi juntament amb l'Observatori de la Bretxa Digital de la Generalitat Valenciana, sobre l'ús de les tecnologies i d'Internet entre la població major de 39 anys de la Comunitat Valenciana.

Per a això s'estan fent entrevistes telefòniques amb una duració aproximada de 20 minuts, la recollida d'informació de la qual està sent realitzada per l'empresa CIDES.

La vostra participació és completament voluntària. La informació que faciliteu serà totalment anònima i confidencial. Les dades arreglades són emmagatzemades sota la confidencialitat i les mesures de seguretat legalment establides i no seran cedides ni compartides per a ús diferent d'aquest estudi. Per tant, en l'informe final, que serà escrit, no seran relacionades les respostes amb cap persona de manera individualitzada.

Les respostes seran gravades amb l'únic propòsit de facilitar la transcripció i posterior anàlisi.

Per a qualsevol informació addicional podeu telefonar al xxx o enviar un correu electrònic a xxx i consultar la web: brechadigitalgeneracional.com.

Us agraïm per endavant els minuts que ens dedicareu. Hi esteu d'acord?

PART 0. VARIABLES DE QUOTES

Sexe:

Home

Dona

Quina edat té?

Edat: _____

En quina província resideix?

Alacant

Castelló

València

PART I. ACCÉS A INTERNET

1.- PER A TOTS → ACCÉS A INTERNET

L'habitatge te accés a Internet a través de qualsevol dispositiu (ordinador, mòbil, tauleta electrònica, televisió)?

→ SI NO EN TÉ: Per què?

→ SI DISPOSA D'ACCÉS: Considereu adequada la connexió d'Internet en el vostre habitatge per a les vostres necessitats? *(entrevistador/a: intenteu esbrinar si pot tenir un bon servei o la connexió no li permet fer algunes activitats).*

2.- SI TENIU ACCÉS EN L'HABITATGE → POSSIBILITAT D'ACCÉS INDIVIDUAL, PER PART DE L'ENTREVISTAT/ADA

Podeu o podríeu accedir a Internet des d'algun dispositiu (ordinador, mòbil, tauleta electrònica...) quan vulgueu en el vostre habitatge?

→ SI NO POT: Per què?

I quan esteu fora de l'habitatge?

Quin dispositiu o dispositius (ordinador, mòbil, tauleta electrònica...) preferiu (o preferiríeu) per a accedir a Internet des del vostre habitatge? Amb quin dispositiu (ordinador, mòbil, tauleta electrònica...) soleu accedir? Per què?

3.- PER A TOTS → ÚS I FREQUÈNCIA D'ÚS

Us considereu usuari o usuària d'Internet?

→ SI NO US CONSIDEREU USUARI O LA VOSTRA FREQUÈNCIA NO ÉS ELEVADA SEGONS LA VOSTRA PERCEPCIÓ PRÒPIA: creieu que la vostra família pensa que hauríeu d'usar més la tecnologia? *(entrevistadora: ens interessa especialment ací si es tracta de nets o fills per a conèixer la funció que fa la relació intergeneracional).*

I els vostres amics/gues?

GUIÓ ENTREVISTA SEMIESTRUCTURADA (>39 anys, Comunitat Valenciana)

Pregunta clau: Amb quina freqüència, en quines ocasions i per a què utilitzeu Internet? *(entrevistadora: aquesta pregunta és especialment important, volem veure el propòsit o situació)*

PART II. CONCEPCIÓ D'INTERNET

4.- PER A TOTS → CONCEPCIÓ I UTILITAT D'INTERNET PER A LA VOSTRA VIDA

Algunes preguntes: Què opineu d'Internet? Creieu que és útil? Us ajuda (o creieu que us ajudaria) a fer les activitats diàries d'una forma més ràpida o eficaç? Us fa (o creieu que podria fer-vos) la vida més còmoda? *(entrevistadora: si creu que és útil, seria molt aclaridor que poguera proporcionar algun exemple de com podria ajudar-lo). Aclariment per a l'entrevistadora : La primera pregunta és la de llançament i utilitzem les preguntes següents únicament si de forma no espontània no tracta qüestions com la utilitat, rapidesa, comoditat, etc. per a relançar .*

Pregunta clau: Què opineu sobre l'ús d'Internet com a eina de comunicació (rebre o enviar correus electrònics, fer videotelefonades, xarxes socials digitals...)? Quins avantatges creieu que té? i quins desavantatges?

5.- PER A TOTS → FACILITAT D'ÚS

Creieu que utilitzar Internet és fàcil? Amb quines dificultats o problemes us trobeu en el maneig d'Internet i de les aplicacions mòbils?

→SI TÉ BASTANTS DIFICULTATS: què sol fer quan es troba amb aquestes dificultats o problemes? *(entrevistadora: ens interessa especialment saber si té ajuda sovint per part d'alguna persona i qui és aquesta persona, sobretot, si es tracta d'un familiar i com l'ajuda)*

→SI TÉ POQUES DIFICULTATS: hi ha alguna cosa o algú que us haja ajudat per a solucionar aquestes dificultats? Heu ajudat o soleu haver d'ajudar algú a solucionar les dificultats per motius particulars? *(entrevistadora: volem conèixer si la persona que estem entrevistant és la que dona suport, bé als fills, bé als pares).*

PART III. PERCEPCIÓ DE LES COMPETÈNCIES INFORMÀTIQUES I UTILITZACIÓ DE SERVEIS

6.- PER A TOTS → HABILITATS

Creieu que és (o podria ser) hàbil utilitzant Internet?

Com valoraríeu LES VOSTRES habilitats informàtiques (copiar o moure fitxers o carpetes, crear i editar documents...)?

→SI LA VALORACIÓ ÉS POSITIVA: com heu adquirit aquestes habilitats?

→SI LA VALORACIÓ ÉS NEGATIVA: esteu interessat/ada a millorar les habilitats? Per què? (SI RESPON QUE SÍ)

Com creieu que podríeu millorar-les? què creieu que us ajudaria?

7.- PER A TOTS → OPINIÓ SOBRE ELS SERVEIS DIGITALITZATS

Ens agradaria conèixer la vostra opinió sobre les pàgines web o aplicacions dels serveis següents:

1.- Banca electrònica.

2.- Serveis d'atenció i consultes d'atenció del servei valencià de salut (p.ex.: el sistema públic de salut).

3.- Administració pública en línia (ex. presentar algun formulari en línia, consultes a la seguretat social, trànsit...).

Avantatges i inconvenients d'aquestes d'acord amb la vostra experiència.

Heu requerit ajuda per a utilitzar aquests serveis? En el vostre cas, per a quin servei i de qui l'heu rebuda?

132

133

GUIÓ ENTREVISTA SEMIESTRUCTURADA (>39 anys, Comunitat Valenciana) <u>PART IV. PERCEPCIÓ DE LA BRETXA DIGITAL EN FUNCÍO DE L'EDAT (Selecció clau)</u> En la vostra opinió, creieu que la gent de la vostra edat utilitza menys Internet i altres tecnologies que les generacions més joves? Per què? Creieu que la gent de la vostra edat tenen més dificultats a l'hora d'utilitzar Internet i aplicacions mòbils relacionades en comparació amb les generacions més joves? Per què? <u>PART V. COVID-19</u> Com creieu que ha afectat la situació de pandèmia viscuda en l'ús de les tecnologies i Internet? Quin paper creieu que han jugat les tecnologies en la vostra vida durant l'últim any? <u>PART VI. ENQUADRAMENT BIOGRÀFIC</u> Fills i edats aproximades Nets i edats aproximades Persones a càrrec del entrevistat/ada Situació de convivència <i>(Aclariment per a l'entrevistadora : Es tracta d'interessar-se més per amb qui es viu que per la definició oficial de l'"estat civil". És a dir , si es viu en parella, és irrellevant per als objectius de l'estudi si està casat o no ho està).</i> Situació laboral Nivell d'estudis
--

TAULA Ap. 13 - GUIÓ DE L'ENTREVISTA

SELECCIÓ DE FONTS DOCUMENTALS

Adiyarta, K., Napitupulu, D., Nurdianto, H., Rahim, R., & Ahmar, A. (2018). User acceptance of E-Government Services Based on TRAM model, *En The 7th AIC-ICMR on Sciences and Engineering*, 352(1):012057. <https://doi.org/10.1088/1757-899X/352/1/012057>

Asociación para la Investigación de Medios de Comunicación (AIMC) (2021). *Evolución de los usuarios de internet*. <https://internet.aimc.es/index.html#/main/evousers>

Ayala Cañón, L., Laparra Navarro, M., & Rodríguez Cabrero, G. (coords.) (2022). *Evolución de la cohesión social y consecuencias de la Covid-19 en España. Colección de estudios 50*. Madrid: Foessa y Cáritas. <https://acortar.link/U5EPOB>

Azorín-Albiñana López, J.M. (2021). Intervención en la mesa “Propuestas para la lucha contra la brecha digital en el Día Internacional de las personas de edad”. En *II Encuentro Cátedra Brecha Digital Generacional*. 1 de octubre 2021. Alicante. <https://brechadigitalgeneracional.com/actividades/>

Bachiller Cacho, A., Martín Vallespín, E., & Bachiller Baroja, P. (2021). La otra cara de la Banca 2.0.: el fenómeno de la exclusión financiera en España (Capítulo 27). En J. M. Delgado Gómez, E. Huerta Arribas, & C. Ocaña Pérez de Tudela. *Empresa, economía y sociedad. Homenaje a Vicente Salas Fumás, vol. II*. (pp. 567-592), Madrid: Funcas. <https://acortar.link/N2aOLg>

Calderón Gómez, D. (2018). The Three Levels of the Digital Divide: Barriers in Access, Use and Utility of Internet among Young People in Spain, *Interações: Sociedade e as novas modernidades*, 34 (Set. 2018), 64-91. <https://doi.org/10.31211/interacoes.n34.2018.a4>

Carretero, St., Vuorikari, R. & Punie Y. (2017). *DigComp 2.1 Marco de Competencias Digitales para la Ciudadanía Con ocho niveles de competencia y ejemplos de uso*. European Commission's Joint Research Centre. <https://digitalidades.org/wp-content/uploads/2020/11/DigCompEs.pdf>

Centeno, Cl. (2021). La brecha digital: ¿qué es, a quienes afecta y cómo? Posibles actuaciones. En *II Encuentro Cátedra Brecha Digital Generacional*. 30 de septiembre 2021. Alicante. <https://brechadigitalgeneracional.com/actividades/>

Centro de Investigaciones Sociológicas (CIS) (s. f). <https://www.cis.es/cis/opencms/ES/index.html>

Comisión Europea (2010). *Comunicación [COM(2010) 2020 final] denominada Europa 2020: Una estrategia para un crecimiento inteligente, sostenible e integrador*. <https://cutt.ly/KAXRsKc>

Comisión Europea (2018). Recomendación 2018/C 189/01 del Consejo de la Unión Europea, de 22 de mayo de 2018, sobre las competencias clave para el aprendizaje permanente (Texto pertinente a efectos del EEE), *Diario Oficial C 189 de 04/06/2018*. <https://cutt.ly/JTxQAVc>

Comisión Europea (2021a). *Decision of the European Parliament and of the Council establishing the 2030 Policy Programme “Path to the Digital Decade”*. <https://cutt.ly/eAXE2EX>

Comisión Europea (2021b). *Índice de la Economía y la Sociedad Digitales (DESI) 2021. España*. <https://ec.europa.eu/newsroom/dae/redirection/document/80601>

Comisión Europea (2021c). *The Digital Economy and Society Index (DESI)*. <https://digital-strategy.ec.europa.eu/en>

Comisión Europea (s. f.-a). *La Década Digital de Europa: metas digitales para 2030*. <https://cutt.ly/vAXRQC5>

Comisión Europea (s. f.-b). *Digcomp*. <https://ec.europa.eu/jrc/en/digcomp/digital-competence-framework>

Comisión Europea (s. f.-c). *Shaping Europe's digital future. Digital inclusión*. <https://cutt.ly/ZAXRRtl>

Comision Europea (s. f.-d). *European Skills Agenda*. <https://ec.europa.eu/social/main.jsp?catId=1223&langId=en>

De la Fuente-Núñez, V. (2021). Edadismo: una barrera para el diseño, adopción y uso de la tecnología y para la creación de un mundo para todas las edades. En *II Encuentro Cátedra Brecha Digital Generacional*. 1 de octubre 2022. Alicante. <https://brechadigitalgeneracional.com/actividades/>

Eurostat (2021a). *How popular is internet use among older people?* <https://cutt.ly/IAXRCav>

Eurostat (2021b). *Individuals who have basic or above basic overall digital skills by sex (tepsr_sp410)*. <https://cutt.ly/gAXR2lo>

Eurostat (2021c). *Individuals - internet use*. <https://cutt.ly/9AXRKqW>

Fernández-Ardèvol, M. (2021). Intervención en la mesa “Estudios sobre edad y usos digitales en España”. En *II Encuentro Cátedra Brecha Digital Generacional*, 30 de septiembre 2021. Alicante. <https://brechadigitalgeneracional.com/actividades/>

Fernández Olit, B. (2016). *Tendencias de la exclusión financiera: efectos de la transformación del sector bancario español* (tesis doctoral, UNED). Repositorio Institucional UNED. <http://e-spacio.uned.es/fez/view/tesisuned:CiencEcoEmp-Bfernandez>

Figueras-Maz, M. (2021). Mesa redonda: “Estudios sobre edad y usos digitales en España”. En *II Encuentro Cátedra Brecha Digital Generacional*. 30 de septiembre 2021. Alicante. <https://brechadigitalgeneracional.com/actividades/>

Flórez Revuelta, Fr. (2021). Tecnologías para un envejecimiento activo y saludable. En “*Webinar Tecnología, personas mayores y sociedad digital. Diferentes enfoques, nuevos desafíos*”, 30 de marzo 2021. Alicante. <https://brechadigitalgeneracional.com/actividades/>

Generalitat Valenciana (GVA) (2021a). *Agenda digital*. <https://agendadigital.gva.es/es/objetivos>

Generalitat Valenciana (GVA) (2021b). *Portal estadístico de la Generalitat Valenciana. Padrón Municipal de Habitantes. Explotación extensa. Año 2020*. <https://cutt.ly/FAXTgAg>

Generalitat Valenciana (GVA) (2021c). *Marco valenciano de competencias digitales*. <https://cutt.ly/TAXTwTx>

Gil, H. (2019). The elderly and the digital inclusion: a brief reference to the initiatives of the European Union and Portugal. *MOJ Gerontology & Geriatrics*, 4 (6), 213-221. https://medcraveonline.com/MOJGG/volume_issues?issueId=2937&volumeId=652

Hodge, H., Carson, D., Carson, D., Newman, L., & Garrett, J. (2017). Using Internet technologies in rural communities to access services: the views of older people and service providers. *Journal of Rural Studies*, 54, 469–478. <https://doi.org/10.1016/j.jrurstud.2016.06.016>

Holgersson, J., & Söderström, E. (2019). Bridging the gap: Exploring elderly citizens’ perceptions of digital exclusion. *Proceedings of the 27th European Conference on Information Systems (ECIS). Presented at the 27th European Conference on Information Systems (ECIS)*, Stockholm & Uppsala, Sweden, June 8-14, 2019. <http://urn.kb.se/resolve?urn=urn:nbn:se:his:diva-16908>

Ilomäki, L., Kantosalo, A., & Lakkala, M. (2011). *What is digital competence?* In Linked portal. Brussels: European Schoolnet. <http://linked.eun.org/web/guest/in-depth3>

Instituto Nacional de Estadística (INE) (2015). *Encuesta sobre equipamiento y uso de tecnologías de la información y comunicación en los hogares*. <https://cutt.ly/eAXTIjU>

Instituto Nacional de Estadística (INE) (2016). *Encuesta sobre equipamiento y uso de tecnologías de la información y comunicación en los hogares*. <https://cutt.ly/WAXTX30>

Instituto Nacional de Estadística (INE) (2017). *Encuesta sobre equipamiento y uso de tecnologías de la información y comunicación en los hogares*. <https://cutt.ly/BAXTB17>

Instituto Nacional de Estadística (INE) (2018). *Encuesta sobre equipamiento y uso de tecnologías de la información y comunicación en los hogares*. <https://cutt.ly/yAXTMaB>

Instituto Nacional de Estadística (INE) (2019a). *Encuesta sobre equipamiento y uso de tecnologías de la información y comunicación en los hogares*. Informe metodológico. <https://cutt.ly/IAXT0IN>

Instituto Nacional de Estadística (INE) (2019b). *Encuesta sobre equipamiento y uso de tecnologías de la información y comunicación en los hogares*. <https://cutt.ly/HAXA0ME>

Instituto Nacional de Estadística (INE) (2020). *Encuesta sobre equipamiento y uso de tecnologías de la información y comunicación en los hogares*. <https://cutt.ly/PAXT9dA>

Instituto Nacional de Estadística (INE) (2021). *Encuesta sobre equipamiento y uso de tecnologías de la información y comunicación en los hogares*. <https://cutt.ly/7AXTvau>

Instituto Nacional de Estadística (INE) (s. f.). *Ciencia y Tecnología*. <https://cutt.ly/cAXTR9t>

Mahou, X., Barral, B., Fernández, Á., Bouzas-Lorenzo, R. & Cernadas, A. (2021). eHealth and mHealth Development in Spain: Promise or Reality? *International Journal of Environmental Research and Public Health*. 2021; 18 (24):13055. <https://doi.org/10.3390/ijerph182413055>

Martínez Lozano, I. (2021). Intervención en la mesa “Propuestas para la lucha contra la brecha digital en el Día Internacional de las personas de edad”. En *II Encuentro Cátedra Brecha Digital Generacional*. 30 de septiembre 2021. Alicante. <https://brechadigitalgeneracional.com/actividades/>

Martínez, G. (2021). Intervención en la mesa “Estudios sobre edad y usos digitales en España”. En *II Encuentro Cátedra Brecha Digital Generacional*. 30 de septiembre 2021. Alicante. <https://brechadigitalgeneracional.com/actividades/>

Martínez Ozcáriz, C. (2021). Intervención en la mesa “Propuestas para la lucha contra la brecha digital en el Día Internacional de las personas de edad”. En *II Encuentro Cátedra Brecha Digital Generacional*. 1 de octubre 2021. Alicante. <https://brechadigitalgeneracional.com/actividades/>

McDonough, C.C. (2016). The Effect of Ageism on the Digital Divide Among Older Adults, *Journal of Gerontology & Geriatric Medicine*, 2: 008. 1. <https://doi.org/10.24966/GGM-8662/100008>

Menéndez, S., Lorente, B. Pérez-padilla, J. (2020). Older adults and ICT adoption: Analysis of the use and attitudes toward computers in elderly Spanish people, *Computers in Human Behavior*, 110. <https://doi.org/10.1016/j.chb.2020.106377>

Merkel S., & Hess M. (2020). The Use of Internet-Based Health and Care Services by Elderly People in Europe and the Importance of the Country Context: Multilevel Study, *JMIR Aging*, 3 (1), e15491. <https://doi.org/10.2196/15491>

Ministerio de asuntos económicos y transformación digital (Mineco) (2021). *Plan nacional de competencias digitales*. <https://cutt.ly/uAXYqAj>

Ministerio de asuntos económicos y transformación digital (Mineco) (2013). *Plan de inclusión digital y empleabilidad*. <https://cutt.ly/hAXYfUV>

Niehaves B., & Plattfaut, R. (2014). Internet adoption by the elderly: employing IS technology acceptance theories for understanding the age-related digital divide, *European Journal of Information Systems*, 23(6), 708-726. <https://doi.org/10.1057/ejis.2013.19>

Observatorio de brecha digital (s.f.). <https://brechadigital.gva.es/es>

Organización Mundial de la Salud (OMS) (2021). *Global Report of Ageism*. <https://www.who.int/publications-detail-redirect/9789240016866>

Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económico (OCDE) (2001). *Understanding the digital divide*. Paris, Francia. <https://www.oecd.org/sti/1888451.pdf>

Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económico (OCDE) (2005). *The OECD Program Definition and Selection of Competencies. The definition and selection of key competencies. Executive summary*. 30. June, 2005. <http://www.oecd.org/dataoecd/47/61/35070367.pdf>

Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económico (OCDE) (2021). *Internet access (indicator)*. <https://doi.org/10.1787/69c2b997-en> Papí-Gálvez, N. (2021a). De las brechas digitales a las competencias digitales: mirar más allá de internet (Conferencia inaugural), *II Seminario Internacional Educación y TAC*:

Competencia digital, brecha digital de género y virtualidad en la formación inicial del profesorado, 10 y 11 de diciembre 2021, Universidad de Alicante, Alicante.

Papí-Gálvez, N. (2021a). De las brechas digitales a las competencias digitales: mirar más allá de internet (Conferencia inaugural), *II Seminario Internacional Educación y TAC: Competencia digital, brecha digital de género y virtualidad en la formación inicial del profesorado*, 10 y 11 de diciembre 2021, Universidad de Alicante, Alicante.

Papí-Gálvez, N. (2021b). Cátedra de Brecha Digital Generacional: actuaciones y desafíos (Conferencia), *Ciclos de seminarios. Diálogos frente al reto del envejecimiento*, 20 diciembre 2021, Universidad de Alicante, Alicante.

Papí-Gálvez, N., Martínez-Sala, A.M., i Espinar-Ruiz, E. (2021). *Informe 2020. Càtedra de Brexa Digital Generacional. Les persones majors en l'era de la digitalització*. (Versió publicada). Alacant: Càtedra de Brexa Digital Generacional. <https://doi.org/10.14198/bua.2021.papi.infv>

Papí-Gálvez, N., Martínez-Sala, A. M., & Ibáñez-Hernández, A.I. (2022). *Entitats, projectes i accions contra la brexa digital generacional a la Comunitat Valenciana, amb una atenció especial en les iniciatives dirigides a persones majors*. (Versió publicada). Alacant: Edita Càtedra de Brexa Digital Generacional. ISBN: 978-84-09-34389-8. <https://doi.org/10.14198/bua.2022.papi.entv>

Prensky, M. (2001). Digital natives, digital immigrants. *On The Horizon*, 9(5), 1-6. <https://doi.org/10.1108/10748120110424816>

Ragnedda, M. (2017). *The Third Digital Divide: A Weberian Approach to Digital Inequalities*. New York: Routledge.

Ragnedda, M., & Ruiu, M. L. (2017). Social capital and the three levels of digital divide. En Ragnedda M., & Muschert G. (eds.) (2017). *Theorizing Digital Divides*, Routledge, pp. 21-34.

Ramos Feijóo, Cl. (2021). Hacia una nueva concepción del envejecimiento. Puentes intergeneracionales ante la brecha digital. En *Webinar “Tecnología, personas mayores y sociedad digital. Diferentes enfoques, nuevos desafíos”*, 30 de marzo 2021. Alicante. <https://brechadigitalgeneracional.com/actividades/>

Sánchez Valle, M., Llorente Barroso, C., & Abad Alcalá, L. (2022). Perceptions and Attitudes of Spanish “Digital Seniors” Towards E-Government, *International Journal of Electronic Government Research*, vol. 18, issue 1, p. 19. <https://doi.org/10.4018/IJEGR.297228>

Selwyn, N. (2004). Reconsidering political and popular understandings of the digital divide. *New Media and Society*, 6(3), 341-362. <https://doi.org/10.1177/1461444804042519>

Tavares, A. I. (2020). Self-assessed health among older people in Europe and internet use, *International Journal of Medical Informatics*, 141, 104240. <https://doi.org/10.1016/j.ijmedinf.2020.104240>.

Troncoso Rodríguez, M. (2021). Intervención en la mesa “Propuestas para la lucha contra la brecha digital en el Día Internacional de las personas de edad”. En *II Encuentro Cátedra Brecha Digital Generacional*, 30 de septiembre 2021. Alicante. <https://brechadigitalgeneracional.com/actividades/>

Unión Democrática de Pensionistas y Jubilados de España (UDP) y Simple Lógica (2021). Informe sobre brecha digital. *Barómetro UDP, nº 1*. UDP. <https://acortar.link/2UApvg>

United Nations (UN) (2019). ESA. *Population División. World Population Prospects 2019*. <http://population.un.org/wpp/>

Van Deursen, A., & Van Dijk, J. (2013). The digital divide shifts to differences in usage. *New Media & Society*, 16(3), 507–526. <https://doi.org/10.1177/1461444813487959>

Van Deursen, A., & Van Dijk, J. (2014). *Digital Skills. Unlocking the Information Society*. Palgrave Macmillan. <https://doi.org/10.1057/9781137437037>

Van Deursen, A., & Van Dijk, J. (2015). Toward a Multifaceted Model of Internet Access for Understanding Digital Divides: An Empirical Investigation. *The Information Society*, 31 (5), 379–391. <https://doi.org/10.1080/01972243.2015.1069770>

Villarejo-Ramos, A. F., Peral-Persal, B., & Arenas-Gaitán, J. (2018). El uso de los servicios on-line por los mayores: análisis de la banca por Internet, *Aula abierta*, 47(1), 97-106. <https://doi.org/10.17811/rife.47.1.2018.97-106>

Wang, L., Patrick Rau, P.L., & Gavriel Salvendy, G. (2011). Older Adults' Acceptance of Information Technology, *Educational Gerontology*, 37(12), 1081-1099. <https://doi.org/10.1080/03601277.2010.500588>



ÍNDEX DE TAULES I IMATGES

TAULA 1.1 Població, mitjana d'edat, perfil “dona” (% fil.) i dones (% col.) per nivell d'estudis i situació laboral. COMUNITAT VALENCIANA.	28
IMATGE 1.1 Població que respon tenir/haver tingut o no una ocupació remunerada amb ús d'ordinador o semblant (%). COMUNITAT VALENCIANA.	28
TAULA 1.2 Mitjana d'edat, perfil per sexe (% fil.) i població per sexe (% col.) que respon tenir/haver tingut o no una ocupació remunerada amb ús d'ordinador o semblant. COMUNITAT VALENCIANA.	29
IMATGE 1.2 Perfil de nivell d'estudis (% fil.) de la població que respon tenir/haver tingut o no una ocupació remunerada amb ús d'ordinador o semblant. COMUNITAT VALENCIANA.	29
TAULA 1.3 Mitjana d'edat i població per sexe (% col.) que respon tenir/haver tingut o no una ocupació remunerada amb ús d'ordinador o semblant. PROVÍNCIES.	29
IMATGE 1.3 Perfil d'estudis (% fil.) de la població que respon tenir/haver tingut o no una ocupació remunerada amb ús d'ordinador o semblant. PROVÍNCIES.	30
IMATGE 1.4 Població en cada situació de convivència (%). COMUNITAT VALENCIANA.	30
TAULA 1.4 Mitjana d'edat per situació de convivència. COMUNITAT VALENCIANA.	31
IMATGE 1.5 Població en cada situació de convivència (%). PROVÍNCIES.	31
IMATGE 1.6 Població amb presència d'altres generacions més joves (%). COMUNITAT VALENCIANA.	32
IMATGE 1.7 Població amb presència d'altres generacions més joves (%). PROVÍNCIES.	32
IMATGE 2.1 Població que afirma disposar d'accés a internet en l'habitatge (%). COMUNITAT VALENCIANA.	35
IMATGE 2.2 Població per última vegada que va usar internet (%). COMUNITAT VALENCIANA.	36
IMATGE 2.3 Població amb accés a l'habitatge d'internet i població usuària, per grups d'edat (%). COMUNITAT VALENCIANA.	36

TAULA 2.1 Mitjana d'edat i distribució per sexe segons existència d'accés a l'habitatge d'internet i últim accés. COMUNITAT VALENCIANA.	37
IMATGE 2.4 Població amb accés a l'habitatge d'internet i població usuària (%). PROVÍNCIES.	37
IMATGE 2.5 Població amb accés a l'habitatge d'internet i població usuària, per grups d'edat (%). PROVÍNCIES.	38
TAULA 2.2 Mitjana d'edat i distribució per sexe segons existència d'accés a l'habitatge d'internet i últim accés. PROVÍNCIES.	39
IMATGE 2.6 Població que utilitza cada tipus de dispositiu per motius particulars (%). COMUNITAT VALENCIANA.	40
IMATGE 2.7 Població que afirma utilitzar dispositius per motius particulars, per grups d'edat (%). COMUNITAT VALENCIANA.	40
IMATGE 2.8. Població que respon utilitzar o no dispositius per motius particulars per sexe (%). COMUNITAT VALENCIANA.	41
IMATGE 2.9 Població que afirma utilitzar dispositius per motius particulars (%). PROVÍNCIES.	41
IMATGE 2.10 Població que afirma utilitzar dispositius per motius particulars, per grups d'edat (%). PROVÍNCIES.	42
IMATGE 2.11 Població que mostra diferències per sexe i per dispositiu (%). PROVÍNCIES.	42
IMATGE 2.12 Població que no utilitza internet fa més d'un any per motius principals (%). COMUNITAT VALENCIANA.	43
IMATGE 2.13 Perfil d'edat (% fil.) de la població que respon cada motiu. COMUNITAT VALENCIANA.	43
IMATGE 2.14 Població que no utilitza internet fa més d'un any que no l'utilitza per motius principals i sexe (%). COMUNITAT VALENCIANA.	44
TAULA 2.3 Població que respon els tres primers motius per a no usar internet per nivell d'estudis (%). COMUNITAT VALENCIANA.	44
IMATGE 2.15 Població que no utilitza internet fa més d'un any per motius principals (%). PROVÍNCIES.	45
IMATGE 3.1 Població usuària i intensitat d'ús d'internet (%). COMUNITAT VALENCIANA.	49

IMATGE 3.2 Població que afirma usar internet, almenys, 5 dies a la setmana en cada grup d'edat (%). COMUNITAT VALENCIANA.	49
IMATGE 3.3 Perfil d'edat (% fil.) d'entre els que afirmen usar internet, almenys, 5 dies a la setmana (%). COMUNITAT VALENCIANA.	49
IMATGE 3.4 Població usuària i intensitat d'ús d'internet (%). PROVÍNCIA.	50
IMATGE 3.5 Població en cada grup d'edat que afirma utilitzar internet, almenys, 5 dies a la setmana (%). PROVÍNCIES.	50
IMATGE 3.6 Perfil d'edat (% fil.) de la població que afirma utilitzar internet, almenys, 5 dies a la setmana (%). PROVÍNCIES.	51
IMATGE 3.7 Diferents usos d'internet en els últims 3 mesos (%). COMUNITAT VALENCIANA.	51
TAULA 3.1 Rànquing dels diferents usos d'internet, en els últims tres mesos, per grups d'edat (%). COMUNITAT VALENCIANA.	52
IMATGE 3.8 Població que assenyalava diferents usos en internet, en els últims 3 mesos, per sexe (%). COMUNITAT VALENCIANA.	53
IMATGE 3.9 Població que assenyalava diferents usos en internet en els últims 3 mesos (%). PROVÍNCIES.	53
IMATGE 3.10 Població que assenyalava diferents usos relacionats amb ordinadors/mòbils (%). COMUNITAT VALENCIANA.	54
TAULA 3.2 Població que assenyalava diferents usos relacionats amb ordinadors/mòbils per grups d'edat, perfil "dona" (% fil.) i dones (% col.) que responen fer la tasca (%). COMUNITAT VALENCIANA.	54
IMATGE 3.11 Població que assenyalava usos relacionats amb la informàtica en els últims 12 mesos. (%). COMUNITAT VALENCIANA.	54
TAULA 3.3 Rànquing dels diferents usos relacionats amb la informàtica, en els últims 12 mesos, per grups d'edat (%). COMUNITAT VALENCIANA.	55
IMATGE 3.12 Població que assenyalava diferents usos relacionats amb la informàtica en els últims 12 mesos, per sexe (%). COMUNITAT VALENCIANA.	55
IMATGE 3.13 Població que assenyalava usos relacionats amb la informàtica en els últims 12 mesos. (%). PROVÍNCIES.	56
IMATGE 3.14 Altres usos d'internet en els últims 3 mesos (%). COMUNITAT VALENCIANA.	58

IMATGE 3.15 Altres usos d’internet en els últims 12 mesos per grups d’edat (%). COMUNITAT VALENCIANA. _____	58
IMATGE 3.16 Altres usos d’internet últims 12 mesos per sexe (%). COMUNITAT VALENCIANA. _____	58
IMATGE 3.17 Altres usos d’internet, últims 12 mesos (%). PROVÍNCIES. _____	59
IMATGE 3.18 Població amb treball remunerat que respon “teletreballar” (%). COMUNITAT VALENCIANA. _____	59
IMATGE 3.18a Població amb treball remunerat que respon “teletreballar” per nivell d’estudis (%). COMUNITAT VALENCIANA. _____	60
IMATGE 3.19 Població amb treball remunerat que respon “teletreballar” (%). PROVÍNCIES. _____	60
TAULA 3.4 Població amb treball remunerat que respon “teletreballar” per sexe i nivell d’estudis (%). PROVÍNCIES. _____	60
IMATGE 3.20 Última compra feta (%). COMUNITAT VALENCIANA. _____	61
TAULA 3.5 Última compra feta per grup d’edat, perfil “dona” (% fil.) i dones (% col.) que responen fer la tasca (%). COMUNITAT VALENCIANA. _____	61
TAULA 3.6 Nivell d’estudis de la població per última compra feta en l’últim any (%). COMUNITAT VALENCIANA. _____	61
IMATGE 3.21 Última compra feta (%). PROVÍNCIES. _____	62
IMATGE 4.1 Població per nivell d’habilitats en cada dimensió (%). COMUNITAT VALENCIANA. _____	67
IMATGE 4.2 Població per nivell d’habilitats en cada dimensió (%). PROVÍNCIES. _____	68
TAULA 4.1 Mitjana d’edat del nivell “bàsic” i “per damunt del bàsic” en cada dimensió (%). COMUNITAT VALENCIANA. _____	69
IMATGE 4.3 Població per nivell d’habilitats en cada dimensió per grups d’edat (%). COMUNITAT VALENCIANA. _____	69
IMATGE 4.4 Població per nivell d’habilitats en cada dimensió per sexe (%). COMUNITAT VALENCIANA. _____	70
TAULA 4.2 Mitjana d’edat del nivell “bàsic” i “per damunt del bàsic” en cada dimensió. (%). PROVÍNCIES. _____	71

TAULA 4.3 Població “per damunt del bàsic” en cada dimensió per grups d’edat (% col.), perfil “dona” (% fil.) i dones (% col.). PROVÍNCIAS. _____	72
IMATGE 4.5 Perfil d’estudis (% fil.) en el nivell “bàsic” i “per damunt del bàsic” en cada dimensió (%). COMUNITAT VALENCIANA. _____	73
IMATGE 4.6 Població en cada nivell i dimensió per nivell d’estudis (%). COMUNITAT VALENCIANA. _____	74
IMATGE 4.7 Població “per damunt del bàsic” de cada dimensió en cada nivell d’estudis (%). PROVÍNCIES. _____	74
IMATGE 4.8 Població en cada nivell i dimensió per situació laboral (%). COMUNITAT VALENCIANA. _____	75
IMATGE 4.9 Població que té o ha tingut treball amb ordinadors/dispositius per nivell de competència en cada dimensió (%). COMUNITAT VALENCIANA. _____	75
TAULA 4.4 Grau de satisfacció amb els serveis digitals segons nivell i dimensió. COMUNITAT VALENCIANA i PROVÍNCIES. _____	76
TAULA 5.1 Grau de satisfacció de serveis en línia dels majors de 54 anys i per grups d’edat. COMUNITAT VALENCIANA. _____	80
IMATGE 5.1 Població que respon necessitar o no ajuda per a la utilització del servei (%). COMUNITAT VALENCIANA. _____	80
TAULA 5.2 Mitjana d’edat de la població que respon necessitar ajuda o no per a la utilització del servei i distribució per sexe. COMUNITAT VALENCIANA. _____	80
IMATGE 5.2 Població que respon necessitar o no ajuda per a la utilització del servei (%). PROVÍNCIES. _____	81
TAULA 5.3 Mitjana d’edat de la població que respon necessitar o no ajuda per a la utilització del servei i distribució per sexe. PROVÍNCIES. _____	81
IMATGE 5.3 Població que va requerir ajuda i persones que el van ajudar (%). COMUNITAT VALENCIANA. _____	82
IMATGE 5.4 Població que va requerir ajuda i persones que el van ajudar (%). PROVÍNCIES. _____	82
IMATGE 5.5 Població que va requerir ajuda per motius de l’ajuda (%). COMUNITAT VALENCIANA. _____	83
IMATGE 5.6 Població que va requerir ajuda per motius de l’ajuda (%). PROVÍNCIES. _____	83

IMATGE 6.1 Percepció de l'efecte de la pandèmia en l'ús d'internet (%). COMUNITAT VALENCIANA.	86
IMATGE 6.2 Percepció de l'efecte de la pandèmia en l'ús d'internet (%). PROVÍNCIES.	86
IMATGE 6.3 Percepció de l'efecte de la pandèmia en les competències digitals (%). COMUNITAT VALENCIANA.	86
IMATGE 6.4 Percepció de l'efecte de la pandèmia en les competències digitals (%). PROVÍNCIES.	87
IMATGE 6.5 Percepció de l'efecte de la pandèmia per grups d'edat (%). COMUNITAT VALENCIANA.	87
IMATGE 6.6 Percepció de l'efecte de la pandèmia per sexe (%). COMUNITAT VALENCIANA.	88
TAULA 6.1 Percepció de l'efecte de la pandèmia per nivell d'estudis (% col.), perfil "dona" (% fil.) i dones (% col.). COMUNITAT VALENCIANA.	88
IMATGE 6.7 Percepció de l'efecte de la pandèmia per grups d'edat (%). PROVÍNCIES.	89
IMATGE 6.8 Percepció de l'efecte de la pandèmia per sexe (%). PROVÍNCIES.	90
TAULA 6.2 Percepció de l'efecte de la pandèmia per nivell d'estudis (% col.), perfil "dona" (% fil.) i dones (% col.). PROVÍNCIES.	91
QUADRE. Anotació: Informants clau.	103
TAULA Ap. 1 - Fitxa tècnica de l'enquesta	116
TAULA Ap. 2 - Agregat de la grandària població per cada criteri (55+ anys)	117
TAULA Ap. 3 - Distribució de la mostra	118
TAULA Ap. 4 - Càlcul factor de correcció per a anàlisis globals	118
TAULA Ap. 5 - Perfil de la mostra ponderada per a anàlisis globals	119
TAULA Ap. 6 - Edat (Descriptius)	119
TAULA Ap. 7 - Dimensions, variables i fonts de l'enquesta de l'accés i ús d'internet dels adults majors de 54 anys de la Comunitat Valenciana	120
TABLA Ap. 8. QÜESTIONARI FINAL	121

TAULA Ap. 9 - Competències. Agrupació de variables analitzades	127
TAULA Ap. 10 - Distribució final de la mostra qualitativa	128
TAULA Ap. 11 - Perfils de les persones entrevistades	130
TAULA Ap. 12 - Principals temes del guió de l'entrevista	131
TAULA Ap. 13 - GUIÓ DE L'ENTREVISTA	132

