



# La brecha digital generacional en la Comunidad Valenciana: principales indicadores y discursos

(datos 2022)

CÁTEDRA DE BRECHA DIGITAL GENERACIONAL



### Abstract

The Research Chair in the Generational Digital Divide undertakes activities aimed at furthering knowledge about the causes, consequences and solutions to digital divides between different age groups.

This report contains the research actions carried out throughout the year 2022, in order to 1) further observe digital uses, skills and access trends among over 54s in the Valencia Region by province as compared to other age groups, and 2) explore and identify, from an intergenerational approach, the key aspects involved in how the middle generations relate to new technologies.

To that end, a mixed exploratory survey combining quantitative and qualitative methods was conducted. Secondary, regional-level sources were used for the study of people between 16 and 85 years old, along with primary sources focusing on key profiles aged 40 and older. Nine face-to-face discussion groups were set up, differentiated by age group (65+, 50/55 to 65, and 40 to 50/55) and sex. There were groups in all three provinces.

Specifically, the survey explored the uses included in the Valencia Region's digital skills framework (Digcomp-CV) and identified the key aspects highlighted by over 39s in the region, taking digitalisation as the starting point.

The results provide insight into the main indicators for the observation of digital divides, in line with other studies conducted by the Research Chair, with the aim of monitoring trends in digital access, uses and skills. In the discussion groups the three levels of digital divide were identified and linked to other features and issues, shedding light on how the situation is perceived by the relevant age groups and Valencian society.

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

MEDIA GENERATION, DIGITAL DIVIDE, DIGCOMP, AGEISM, DIGITAL SOCIETY

Agradecimientos: A todas las personas que participaron en el estudio.

©2022, 2023

ISBN: 978-84-09-39231-5

DOI: <https://doi.org/10.14198/bua.2023.papi.brecha>

#### Equipo Universidad de Alicante

Dirección de la Cátedra: Natalia Papí Gálvez. Equipo de la Cátedra: Natalia Papí Gálvez, Daniel la Parra Casado, Romina Carla Curone Prieto, Jesús A. López Ramón, Vicente García Escrivá, Ana Isabel Ibáñez Hernández, Alba María Martínez Sala, Francisco Ramón Juan Jover.

#### Informe

*Autores de este informe: Natalia Papí Gálvez y Daniel La Parra Casado.*

*Colaboradora: Romina Carla Curone Prieto.*

*Diseño: Jesús A. López Ramón.*

Apoyos: Financiado por la Dirección General para la Lucha contra la Brecha Digital de la Consellería de Innovación, Universidades, Ciencia y Sociedad Digital.

Traducción: Servicio de lenguas Universidad de Alicante (<https://sl.ua.es/>)

¿Cómo citar?

Papí-Gálvez, N., y La Parra-Casado, D. (2023). *La brecha digital generacional en la Comunidad Valenciana: principales indicadores y discursos (datos 2022)*. (Versión publicada). Alicante: Edita Cátedra de Brecha Digital Generacional.



Esta obra está bajo una Licencia Creative Commons Atribución-NoComercial-SinDerivadas 4.0 Internacional.

#### Otras publicaciones de la Cátedra:

Papí-Gálvez, N., y La Parra-Casado, D. (2022). Informe 2022. Cátedra de Brecha Digital Generacional. Las personas mayores en la era de la digitalización en la Comunidad Valenciana (datos 2021). (Versión publicada). Alicante: Edita Cátedra de Brecha Digital Generacional. DOI: <https://doi.org/10.14198/bua.2022.papi.infc>

Papí-Gálvez, N., Martínez-Sala, A.M., e Ibáñez-Hernández, A.I. (2022). Entidades, proyectos y acciones contra la brecha digital generacional en la Comunidad Valenciana, con especial atención en las iniciativas dirigidas a personas mayores. Alicante: Edita Cátedra de Brecha Digital Generacional. DOI: <https://doi.org/10.14198/bua.2022.papi.entc>

Papí-Gálvez, N., Martínez-Sala, A.M., y Espinar-Ruiz, E. (2021). Informe 2020. Cátedra de Brecha Digital Generacional. Las personas mayores en la era de la digitalización. (Versión publicada). Alicante: Edita Cátedra de Brecha Digital Generacional. DOI: <https://doi.org/10.14198/bua.2021.papi.infc>

## ÍNDICE DE CONTENIDOS

i. RESUMEN EJECUTIVO	9
ii. INTRODUCCIÓN	17

### PRIMERA PARTE

<b>1. Acceso a internet, dispositivos, uso y motivos para no usar internet</b>	23
<b>2. Los usos de internet del marco de competencias digitales de la Comunidad Valenciana</b>	33
▪ Punto de partida: población usuaria e intensidad de uso de internet	33
▪ Usos relacionados con la “información y alfabetización”	39
▪ Usos relacionados con la “comunicación y colaboración”	44
▪ Usos relacionados con la “creación de contenido digital”	50
▪ Usos relacionados con la “seguridad”	55
▪ Usos relacionados con la “resolución de problemas”	60
<b>3. Servicios a través de internet</b>	67
<b>4. Competencias digitales (DIGCOMP-CV)</b>	79

### SEGUNDA PARTE

<b>5. Los adultos mayores e internet</b>	91
▪ Tendencia “digitalización”	91
▪ Los adultos mayores ante la digitalización	92
▪ Los adultos mayores y el acceso	93
▪ Los adultos mayores y el uso de internet	94
▪ Los adultos mayores y la utilidad de internet	96
▪ Percepción del uso de las tecnologías por parte de otras generaciones	98
▪ Relación con otras generaciones y situaciones intergeneracionales	99
▪ Servicios digitales	101
▪ Iniciativas	102

<b>6. Los grupos intermedios</b>	105
▪ Tendencia “digitalización”	105
▪ Ventajas y desventajas de la digitalización	106
▪ Efecto de la digitalización en los empleos	107
▪ Los grupos intermedios ante la digitalización	107
▪ Los grupos intermedios y el acceso	110
▪ Los grupos intermedios y el uso de internet	111
▪ Los grupos intermedios y la utilidad de internet	113
▪ Percepción del uso de las tecnologías por parte de otras generaciones de mayores	114
▪ Percepción del uso de las tecnologías por parte de generaciones más jóvenes	115
▪ Relación con otras generaciones y situaciones intergeneracionales	117
▪ Servicios digitales	121
▪ Iniciativas	123
<b>7. La generación X</b>	125
▪ Tendencia “digitalización”	125
▪ Las generaciones ante la digitalización: los grupos X	127
▪ Los grupos X y los diferentes niveles de brecha	128
▪ Percepción del uso de las tecnologías por parte de otras generaciones de mayor edad	130
▪ Percepción del uso de las tecnologías por parte de otras generaciones de menor edad	130
▪ Relación con otras generaciones y situaciones intergeneracionales	131
▪ Servicios digitales	134
▪ Iniciativas	136
<b>8. Principales conclusiones</b>	141

## ANEXOS

<b>iii. Selección de tablas por provincias (capítulo 2)</b>	153
▪ Usos relacionados con la “información y alfabetización”	153
▪ Usos relacionados con la “comunicación y colaboración”	158
▪ Usos relacionados con la “creación de contenido digital”	163
▪ Usos relacionados con la “seguridad”	168
▪ Usos relacionados con la “resolución de problemas”	173

<b>iv. Apéndice metodológico</b>	179
▪ Propósito de la investigación	179
▪ Estudio cuantitativo (fuentes secundarias)	179
▪ Estudio cualitativo (fuentes primarias)	184
<b>v. Apunte sobre el estudio aplicado al taller</b>	191
▪ Análisis de los datos obtenidos a partir del primer cuestionario	191
▪ Análisis de los datos obtenidos a partir del segundo cuestionario	192
<b>vi. Selección de fuentes documentales</b>	195
<b>vii. Índice de tablas y figuras</b>	201

## RESUMEN EJECUTIVO

### INTRODUCCIÓN

Entre los propósitos de la Cátedra de Brecha Digital Generacional, este informe muestra las actividades llevadas a cabo para contribuir al análisis y diagnóstico de la situación de Brecha Digital en la Comunidad Valenciana, en función principalmente de la edad (GVA-UA, 2022). Se une a un conjunto de informes presentados durante estos tres últimos años, basados en investigaciones previas orientadas a conocer la relación que la población de la Comunidad Valenciana establece con las nuevas tecnologías de la información y comunicación (TIC), con el propósito de transferir este conocimiento y poder orientar la propuesta de acciones específicas.

Para ello, de un lado, la Cátedra aborda las brechas, por las cuales se pueden generar desigualdades según los tres niveles definidos (acceso, usos y utilidad); pero, de otro, se aproxima a las competencias digitales, tratadas sobre todo como indicadores de diagnóstico; y en tanto que son consideradas conocimientos y habilidades estrechamente vinculadas a la inclusión digital y social (Comisión Europea, 2018).

Según últimos datos disponibles, el 96% de hogares de la Comunidad Valenciana tiene acceso a internet (96% España, 92% EU27) y el 95% de la población de entre 16 y 74 años de la Comunidad se puede considerar usuaria (95% España, 89% EU27) (Instituto Nacional de Estadística [INE], 2022; Eurostat, 2021). La progresión en los últimos años es creciente o se consigue mantener. En otros indicadores también se registran datos positivos, pero al continuar con el análisis y profundizar en los datos, se detectan situaciones que precisan especial atención. El comportamiento por edad ante las tecnologías (como recogen otros informes de la Cátedra) es diferente, también lo es por perfil educativo y por género, este último con matices, entre otros factores que contribuyen a la diversidad intragrupo. Deben también ser considerados los contextos familiares y sociales, o la experiencia previa.

Ante las evidencias de otros estudios, se propuso realizar un seguimiento de la situación, especialmente, de los mayores de 54 años, a través de la macroencuesta de la Comunidad Valenciana (Ob-

servatorio de Brecha Digital y GFK, 2022), prestar especial atención a los servicios digitales y continuar con la exploración de la situación de otros grupos. Este informe muestra las actividades de investigación de la tercera edición de la Cátedra que persiguen “profundizar en el uso de internet atendiendo a su utilidad y contexto” en la Comunidad Valenciana”. En concreto, los objetivos principales son:

1. Continuar con la observación del acceso, usos y competencia digital de los mayores de 54 años en la Comunidad Valenciana por provincias, en comparación con otros grupos de edad, profundizando en los servicios online.
2. Explorar e identificar los aspectos clave que intervienen en la relación de las nuevas tecnologías de las generaciones intermedias desde un enfoque intergeneracional, detectando necesidades.

### MÉTODO

Se propone un estudio exploratorio con una metodología mixta, cuantitativa y cualitativa, y especial atención en las personas mayores de 39 años de la Comunidad Valenciana. Se utilizan fuentes secundarias de ámbito autonómico centradas en la observación de la población de 16 a 85 años, y fuentes primarias, que ponen el foco en perfiles clave de 40 y más años.

La aproximación cuantitativa se realiza con fuentes secundarias. Los datos que se muestran se extraen de la encuesta telefónica llevada a cabo durante el mes de noviembre de 2021 por la Dirección General para la Lucha contra la Brecha Digital y el Observatorio de la Brecha Digital en la Comunidad Valenciana, a cuyos datos tuvo acceso la Cátedra para su análisis (Observatorio de Brecha Digital y GFK, 2022). Los detalles de este estudio y las variables utilizadas en este informe son expuestos en el apéndice metodológico.

La aproximación cualitativa consistió en nueve gru-

pos de discusión, cuyos perfiles se diferenciaban principalmente por el grupo de edad (65 y más años, de 50/55 a 65 años y de 40 a 50/55 años) y sexo, distribuidos por las tres provincias. Los grupos se realizaron entre el mes de junio y septiembre de 2022, con una duración de aproximadamente dos horas de sesión, en la que se debatieron temas relacionados con acceso, uso y utilidad de internet, servicios digitales, necesidades y propuestas. La captación de los grupos, la grabación y la transcripción de la conversación fue llevada a cabo por una empresa especializada en investigación social.

## RESULTADOS

### 1. Acceso, dispositivos, uso y motivos para no usarlo.

Crece progresivamente el porcentaje de población sin acceso hasta llegar prácticamente al 40% de población mayor de 75 años que no tiene internet en la vivienda. El uso de los móviles está más extendido que el acceso a internet, en toda la población, aunque es a partir de los 64 años cuando se observa mayor distancia entre las personas usuarias del teléfono y con acceso a internet. Estos datos coinciden, una vez más, con los resultados de otras investigaciones. En concreto, el dato de la población no usuaria de la población mayor de 54 años es el mismo que el detectado por el cuantitativo realizado por la Cátedra en la edición anterior (16%).

Cuando se compara entre mujeres y hombres, se aprecia que prácticamente no existen diferencias en el acceso y uso de internet en los grupos más jóvenes. A partir de los 55 años de edad se observa una caída en el porcentaje en ambos sexos, pero siempre más acusada en el caso de las mujeres. Asimismo, se detecta una caída del porcentaje de personas con estudios secundarios pero, especialmente, de aquellas con estudios primarios y sin completar, entre la población usuaria de los adultos mayores. Estos resultados son muy similares entre provincias.

Entre los motivos alegados para no hacer uso de internet entre la población mayor de 54 años, destaca la falta de conocimientos o habilidades sobre su uso y la falta de interés.

### 2. Los usos del marco de competencias digitales de la Comunidad Valenciana.

A través de los datos de población usuaria se advierte la población que está excluida del espacio digital. Así, más de la mitad de las personas de 75 y más años, 4 de cada 10 entre los 70 y 74 años y más del 10% de los que tienen de 60 a 69 no es población usuaria. Al profundizar en el análisis, datos de frecuencia o intensidad de uso evidencian distancias incluso en edades jóvenes, con excepción de la población de 25 a 29 años de edad y, sobre todo, a partir de los 40-45 años (según provincias). De nuevo, entre mujeres y hombres se aprecian más distancias a partir de los 54 años de edad en favor de ellos, y hay mayor concentración en estudios secundarios y universitarios cuando se observa el uso de internet. Estas pautas son muy similares en las tres provincias de la Comunidad Valenciana.

Los niveles de uso relacionados con la “información y alfabetización” se ordenan de forma muy similar en todas las edades, si bien todos los porcentajes tienden a caer conforme aumenta la edad. Los usos más frecuentes son los de consulta (localizar información, leer noticias). Los usos que implican cierto conocimiento técnico (comprimir archivos, por ejemplo), mayor eficiencia u orientados a gestiones específicas (por ejemplo, hacer copias de seguridad) son menos frecuentes. No se aprecian diferencias entre mujeres y hombres, a excepción de pequeñas distancias en el grupo de 65 a 74 años, posiblemente por la edad de jubilación. En cambio, los años de escolarización marcan un gradiente claro en todas las edades.

En cuanto a las actividades relacionadas con la “comunicación y colaboración”, las más frecuentes en todas las edades son la mensajería instantánea y el correo electrónico, y el comportamiento más diferencial por grupos de edad se percibe en las redes sociales. En este dominio también se aprecia, como en el anterior, que aquellas actividades que implican un mayor nivel de activación y conocimiento específico están menos presentes. En cambio, no se observa brecha de género entre los grupos más jóvenes. Más distancias existen a partir de los 54 años, que apuntan a patrones de género. Con todo, en este caso hay más mujeres en el grupo de 65 y 74 años de Castellón realizando este tipo de actividades.

En términos generales, los niveles de uso de las actividades “creación de contenido digital” son menores que el de los usos informativos y comunicativos de internet. La observación del grupo de más edad, a partir de los 54 años, muestra la misma tendencia que la descrita, por la que decrece la realización de las tareas según la edad y según el tipo de uso. De igual forma ocurre con los hombres y las mujeres. La distancia también aumenta a medida que se avanza en edad, pero resulta de interés el comportamiento en relación con los estudios ya que las diferencias se observan en habilidades de ofimática y manejo de imágenes.

En términos de “seguridad”, entre las personas mayores de 54 años ninguno de esos usos supera el 50% a excepción del cambio de contraseñas. Entre los más jóvenes tampoco se observan puntuaciones elevadas en este dominio. La distancia entre mujeres y hombres aumenta con la edad en favor de ellos. Finalmente, vuelve a mostrar progresión entre los perfiles universitarios y la realización de las tareas en todos los casos, también por provincias, aunque dicha relación se observa con mayor claridad a partir de los 40 años de edad.

En el dominio de “resolución de problemas” el gradiente por edad es muy marcado. Son muy similares entre provincias con algunos matices al observar la distancia entre mujeres y hombres. No existen grandes diferencias entre mujeres y hombres en el orden de las tareas, pero hay más hombres realizando estas actividades que mujeres en todos los casos (a excepción de la “comunicación con otros profesores o estudiantes”) y, especialmente, a partir de los 54 años. Finalmente, los perfiles universitarios se sitúan en la parte alta de la gráfica, especialmente el grupo de 40 a 54 años.

### 3. Servicios a través de internet.

En el caso de la búsqueda de información sobre temas de salud también existe una progresión decreciente a medida que avanzan los grupos de edad, aunque concertar una cita médica es más frecuente en las edades entre 30 y 54 años. De nuevo, los resultados del análisis por estudios confirman una mayor concentración de perfiles intermedios y universitarios. La lectura por provincias es muy similar,

con alguna mínima variación. En general, en las actividades relacionadas con la salud se identifica una mayor concentración de mujeres, en comparación con otras gestiones relacionadas con la Administración electrónica.

Con respecto a la e-Administración, también se detecta mayor concentración de ciertas tareas en los grupos de edad de 30 a 39 y de 40 a 54 (tales como, obtención de información y descarga, impresión de formularios y envío de formularios cumplimentados). La actividad con menos frecuencia es la utilización del DNI electrónico. Cuando no se han enviado los formularios se debe a que la tramitación fue a cargo de otra persona o a la falta de habilidades percibida, sobre todo entre el grupo con estudios primarios (o sin estudios). También hay una mayor concentración de mujeres en la respuesta: “Porque lo tramitó por internet otra persona en su nombre...”.

La compra online es una acción realizada por la mayoría de las personas de entre 16 y 39 años. Luego decrece, hasta el 50% de población que ha comprado por internet mayores de 74 años. Las tendencias son similares por provincias, aunque en Castellón hay más población de 75 y más años de edad que ha realizado la acción y en Valencia, en cambio, se daría la situación contraria. De nuevo, el perfil universitario y el género masculino sobresale también en la realización de este tipo de servicio en el grupo de mayores de 54 años de edad. Entre los motivos por los que no se llevó a cabo la compra, destacan las “preocupaciones sobre seguridad” en todas las edades, solo el ítem “no he tenido necesidad”, se equipara al primero en el grupo de 30 a 39 años.

### 4. Competencias DIGCOMP-CV.

Si se atiende al indicador construido por la fuente, en todos los dominios crece la brecha a medida que avanza la edad. Además, la brecha es muy similar para los mayores de 54 años en todos los dominios, aunque es el primero -“Información y Alfabetización”- el que concentra un mayor número de personas con competencias de nivel avanzado. Por sexo también hay menos mujeres en nivel avanzado en todas las edades, aunque se agudiza a partir de los 55 años de edad. Con respecto a la Comunidad Va-

lenciana, las provincias tienen tendencias muy similares, aunque Castellón y Valencia concentran más población en el primer dominio en alguno de sus grupos de adultos mayores con respecto a Alicante.

El informe consultado incluye también las competencias sanitarias y relacionadas con la Administración electrónica. Se detecta más población no evaluable o sin habilidades en los grupos de 55 y más años. De igual forma se observa mayor concentración de hombres a partir de los 55 años excepto en el ámbito sanitario y en el grupo de edad 55-64 años. Alicante y Castellón muestran mayor similitud por grupos de edad. En Valencia las competencias relacionadas con las gestiones en salud sobresalen en prácticamente todos los grupos de edad.

En todos los dominios, cuando se observan los niveles avanzados de competencias, destacan los perfiles universitarios o de estudios secundarios, y los hombres.

##### 5. Grupos de discusión.

Con alguna variación entre grupos, los resultados finalmente se ordenan en este informe de acuerdo con los siguientes puntos: Tendencia “digitalización”, Su grupo de edad ante la digitalización, Su grupo de edad y los niveles de brecha (acceso, uso y utilidad), Percepción del uso de las tecnologías por parte de otras generaciones (de mayor edad y de menor edad), Relación con otras generaciones y espacios intergeneracionales, Servicios digitales e Iniciativas.

Todos los grupos identifican la digitalización como un proceso imparale cuya valoración, en términos generales, es positiva. También matizan esta valoración desde diferentes aproximaciones, exponiendo puntos de vista críticos relacionados, sobre todo, con el abuso que se hace de las pantallas y de internet. En algunos aspectos se considera una imposición que conduce a la necesidad de actualización constante. En todos los grupos, pero especialmente en los llamados “intermedios”, se debate el efecto que este proceso tiene en los empleos.

La edad es percibida como un factor clave para comprender la relación que establecen los diferentes grupos sociales con las tecnologías, especialmente con internet. De las sesiones se desprenden diferen-

cias entre generaciones en el acceso, en los usos y en sus beneficios.

Los motivos económicos sobresalen en los discursos al tratar el acceso a las nuevas tecnologías, que afectan de forma transversal a todas las edades y no exclusivamente a los adultos mayores. La falta de acceso en edades por encima de los 70 años se atribuye, con todo, a la falta de experiencia previa y a su percepción de utilidad. En este punto, hay consenso.

Los grupos mencionan un amplio espectro de usos que pueden realizarse con o sin ayuda; aunque la diversidad de actividades comentadas también aumenta al disminuir las edades. Aquí, los grupos “intermedios” introducen la compra online. En cambio, es un ejemplo de servicio online clave para los grupos de la generación X.

Con respecto a la utilidad de las tecnologías, hay un mayor disenso en los discursos. Entre los de 65 y más años, consideran que son los jóvenes los que obtienen un mayor beneficio. Según el discurso analizado, muchos transmiten estar viviendo en una sociedad que parece no entender sus necesidades ante la digitalización y que delega en la familia este rol. De hecho, la familia es el principal recurso, protagonista de los escenarios en los que están presentes otras generaciones, tales como nietas/nietos y, sobre todo, hijas o hijos, que son su principal apoyo.

Los grupos “intermedios”, y los más jóvenes de los grupos de 65 y más años, se perciben con mayor agilidad que la población de edad más avanzada, pero con mucha menos que los jóvenes. Comparten la sensación de desconocimiento y falta de habilidad para algunos usos, que provocan miedo o desconfianza, y, también, la posibilidad de acudir a la familia para solucionarlo. Otra fuente de ayuda son sus iguales. En todo caso, admiten que su grupo de edad es la principal fuente de ayuda de sus padres.

Los participantes de los grupos X se perciben como parte de una generación diferente a la de sus hijos y al grupo de adultos de edad más avanzada. Entre los rasgos autoatribuidos, y aunque admiten que en su generación puede haber personas que tengan dificultades con las tecnologías y con internet, se considerarían en general competentes. Además, transmiten que el nivel de aptitud depende de la generación. Estos grupos exponen algunos ejemplos en los que



sus padres solicitan ayuda o ellos intervienen.

Otros aspectos que afectan directamente a las edades de 65 y más años están más relacionados con el acceso a los servicios digitales (administración electrónica, banca online, e-salud...). Se cuestionan la calidad del servicio y, en general, consideran que deberían poder atender presencialmente. Los grupos “intermedios” estarían de acuerdo, aunque también destacan ventajas, tales como la agilidad en los procesos. Estos grupos son críticos, especialmente, con la e-Administración. La principal aportación de los mismos radica en cuestionarse con mayor claridad y contundencia la calidad del servicio presencial. Los grupos X tienen una percepción positiva de los servicios digitales en términos de gestión de tiempo. Destacan ventajas en los servicios e-salud y en la banca electrónica, aunque tienen una postura más crítica con la e-Administración y en el servicio presencial, que lo consideran una asignatura pendiente. Así, las sugerencias de iniciativas propuestas por los grupos coinciden. Se exponen en el punto de conclusiones.

## CONCLUSIONES

1. Los datos de acceso, uso, dispositivos y motivos de no uso de la encuesta consultada son coherentes con los resultados de las investigaciones previas de la Cátedra. La edad es clave para comprender la relación que la sociedad establece con las nuevas tecnologías en la actualidad. El móvil es el dispositivo más utilizado por toda la población, pero se aleja del uso de internet en los grupos de adultos mayores. De nuevo, los principales indicadores relacionados con el acceso y el uso apuntan a la brecha digital generacional, en la que están presentes los patrones de género y, principalmente, el perfil educativo. Entre los motivos que impiden el uso, destaca la falta de conocimientos o habilidades entre los mayores de 54 años. Es más, a partir de los 40-45 años empieza a disminuir el porcentaje de población que responde utilizar internet con frecuencia diaria.

2. En materia de competencias digitales, el estudio se ha situado en el marco valenciano. El dominio más popular es el primero, “información y



alfabetización”, en cambio el menos popular es el tercero (creación de contenido digital) e incluso el cuarto (seguridad). Este último tiene importantes implicaciones relacionadas con la protección en el canal digital. En todo caso, se observan procesos muy similares en todos ellos. Por ejemplo, en todos los dominios, las actividades menos señaladas son aquellas que implican mayores habilidades técnicas, conocimientos más especializados o vinculados a tareas de gestión. Este comportamiento se acentúa con la edad. El perfil educativo que predomina entre los grupos que realizan las actividades es el universitario, seguido de los estudios que pertenecen a los tramos intermedios, sobre todo en las edades más avanzadas. Como pauta general se encuentra que las personas de grupos de edades más avanzadas, con más años de escolarización, tienen comportamientos similares a los grupos más jóvenes. Por género también se detectan patrones entre mujeres y hombres, a veces de forma puntual y, otras, con completa claridad, como es el caso de la “creación de contenido digital” o de la “resolución de problemas”.

3. En cuanto a las implicaciones, entre ellas, se destacan las siguientes. En primer lugar, los resultados del primer dominio indican la posibilidad de que existan importantes necesidades en materia de alfabetización digital y, por ello, respaldaría la pertinencia tanto de diseñar estrategias formativas que sean capaces de alcanzar al conjunto de la población, como de ofrecer servicios digitales públicos y privados con altos niveles de usabilidad. En segundo lugar, las evidencias relacionadas con la “seguridad” plantean una doble línea de trabajo como necesaria: por un lado, ofrecer formación sobre este tema a todas las edades y, por otro lado, implementar sistemas de seguridad que no planteen barreras de uso a la población usuaria. En tercer lugar, puede resultar más eficiente para elevar el uso y evitar la exclusión digital que las webs y aplicaciones adopten diseños mejorados que ayuden a todas las personas usuarias.

4. En cuanto a las actividades o usos relacionados con los servicios digitales observados (e-salud, e-Administración, compra online), la tendencia también es decreciente según avanzan los grupos de edad. Algunas tareas específicas destacan en ciertos grupos que se explicarían por la etapa vital. De nuevo, se observan patrones de género y de perfil edu-

cativo. El indicador construido por la fuente, al ser observado por grupos de edad y por sexo, confirma todos los resultados anteriores.

5. En los discursos se identifican tres generaciones que son las percibidas por las personas participantes. La primera estaría formada por personas de más de 70 años (aprox.), la segunda por las personas que están entre los 50 o 55 y los 70 años y la tercera quedaría constituida por aquellas que se encuentran entre los 40 y los 50 o 55 años. Además, hacen referencia, al menos, a otro grupo de adultos jóvenes, no incluido en los criterios de este estudio.

6. Los escenarios se configuran con generaciones próximas, con las que tienen un vínculo estrecho, como la familia. Son las nietas y los nietos, pero, sobre todo, las hijas o los hijos, los que están presentes cuando precisan realizar alguna actividad online, según el nivel de destreza percibido, el tipo de actividad y las edades de los descendientes. También hay ayuda hacia los más jóvenes, pero de forma muy puntual y dependiendo de las edades de los hijos.

7. En cuanto a las iniciativas se destacan las siguientes: cursos ajustados a sus propias demandas, mejora de las páginas web y de las aplicaciones, y mantener los servicios presenciales (con ello, reforzar la asistencia telefónica o proponer una persona asistente). En resumen, formar a los grupos de forma significativa, evaluar las páginas y las aplicaciones y humanizar la digitalización.

## INTRODUCCIÓN

Entre los propósitos de la Cátedra de Brecha Digital Generacional, este informe muestra las actividades llevadas a cabo para contribuir al análisis y diagnóstico de la situación de Brecha Digital en la Comunidad Valenciana. Se une, así, a un conjunto de informes presentados durante estos tres últimos años, basados en investigaciones previas orientadas a conocer la relación que la población de la Comunidad Valenciana establece con las nuevas tecnologías de la información y comunicación (TIC), en función principalmente de la edad, con el propósito de transferir este conocimiento y poder facilitar el diseño de acciones específicas.

El estudio llevado a cabo en 2020 por la Cátedra (Papí-Gálvez, Martínez-Sala, Espinar-Ruiz, 2021) observó las diferencias en el acceso y uso de la población española y de la Comunidad Valenciana en función de la edad, prestando especial atención a las últimas generaciones, y profundizó en el análisis de las competencias digitales atendiendo al indicador compuesto construido por oficina europea de estadística (Eurostat, 2021). Analizó los datos de la Encuesta sobre equipamiento y uso de tecnologías de información y comunicación en los hogares del Instituto Nacional de Estadística (INE) y aportó las consideraciones de un conjunto de informantes clave que formaron parte del panel de expertas y expertos.

Durante el año 2021, en su empeño por comprender la relación con las TIC de la población en situación de vulnerabilidad, la Cátedra se centró en conocer de primera mano la situación de la población mayor de 54 años a través de una encuesta telefónica, con representatividad estadística a nivel provincial, y de la realización de entrevistas cualitativas efectuadas por este mismo medio a mayores de 39 años (Papí-Gálvez, y La Parra-Casado, 2022). Este segundo estudio contribuía a una de las primeras recomendaciones recogidas en la primera edición, por la que se consideraba necesaria la investigación para conocer la cobertura de todos los recursos disponibles y detectar necesidades de la población. El informe correspondiente a la segunda edición proporciona datos sobre el acceso, los usos y las competencias di-

giales de los mayores de 54 años, atendiendo al modelo europeo, a través de los indicadores propuestos por su oficina y del INE; pero también los amplía, incluyendo preguntas específicas sobre servicios digitales y la ayuda de familiares, como aproximación a la relación con otras generaciones. Los resultados de este segundo estudio mostraban brechas digitales de acceso y de uso, cuyos motivos fundamentales se situaban en el campo de la alfabetización digital. Se detectaban algunas diferencias atribuibles al género en la distribución de las actividades y se volvía a destacar la importancia del perfil educativo. Entre los datos más relevantes, se destaca la falta de satisfacción con las páginas de la Administración y la necesidad de ayuda para realizar algún trámite oficial, recibida habitualmente por parte de un familiar. En este segundo estudio se identifica la relación intergeneracional familiar como facilitadora de la adquisición de competencias digitales.

En este punto, atendiendo a las anteriores evidencias, se propuso iniciar un seguimiento de la situación, especialmente, de los mayores de 54 años, a través de la macroencuesta de la Comunidad Valenciana (Observatorio de Brecha Digital y GFK, 2022), prestando especial atención en los servicios online y abordando otras generaciones a través de una aproximación cualitativa. Este cuantitativo ofrece una solución para la medición del modelo valenciano (GVA, 2022) por el que se establecen cinco áreas principales de desarrollo basadas en actividades concretas que quedan agrupadas, según finalidad y tipos, en las siguientes: Información y alfabetización de datos, Comunicación y colaboración, Creación de contenido digital, Seguridad y Resolución de problemas. El marco valenciano define cuatro niveles de aptitud: básico, intermedio, avanzado y experto. En términos operativos, se aplica este modelo a través de los indicadores propuestos por el Observatorio de Brecha Digital y GFK (2022) con tres niveles de aptitud: sin habilidades, básico y avanzado. Además, la fuente construye el indicador incluyendo la situación de aquellos que no son evaluables por no cumplir con las condiciones de uso de internet. Este estudio reproduce mediciones, en la medida de lo posible, de otras ediciones de la Cátedra, aunque se

ajusta -en otras- a nuevas propuestas del informe mencionado.

Igualmente, en esta tercera edición se propuso continuar con la observación de generaciones más jóvenes. Se aborda la generación X a través de un planteamiento exploratorio con técnicas cualitativas, con el propósito de conocer mejor a esta generación, observar la relación que establece con otros grupos y detectar escenarios intergeneracionales. En este estudio, se analiza el uso de internet atendiendo también a su utilidad y contexto, al tratar de poner el foco en el impacto de la relación entre generaciones en las brechas digitales.

A este respecto, de un lado, aborda las brechas, por las cuales se pueden generar desigualdades según los tres niveles definidos (acceso, usos y utilidad). De otro, se sitúa en las competencias digitales, tratadas sobre todo como indicadores de diagnóstico, aunque sean considerados instrumentos para eliminar las brechas digitales centrados en los individuos (por ejemplo, en Porres, 2022). En todo ello, el marco social es sumamente relevante para poder comprender tanto la generación de las brechas digitales como los contextos que facilitan la adquisición de las competencias, conforme se deriva de los estudios de la Cátedra. Aquí, el enfoque de las generaciones digitales proporciona interpretaciones válidas a los diferentes resultados. Sin desatender otros rasgos o factores, la edad se observa como una primera aproximación a las mismas.

En términos generales, y como se expuso en informes anteriores, se suele diferenciar la barrera de acceso a la tecnología de otro tipo de brechas. Esta primera brecha obedece a la falta de infraestructura o a la imposibilidad de la adquisición o uso de las tecnologías de la información y de la comunicación, siempre que constituya una importante primera limitación para poder usar las TIC. El acceso se puede observar a través de varios indicadores conocidos, tales como tener internet en la vivienda o baja calidad de la conexión. Hay situaciones sociales más favorables, que otras y que ofrecen más información sobre el punto de partida de la población, que pueden interferir en los usos de las tecnologías (Compaine, 2001, OCDE, 2021). La segunda brecha profundiza en las actividades que se llevan a cabo, una vez el acceso está disponible y que culminaría con la apropiación tecnológica (Selwyn, 2004; Van Dijk,

2013, 2014, 2015). Finalmente, el tercer nivel de brecha digital es aquel por el que algunas personas extraen una ventaja de las mismas. Se trata de la “brecha digital de utilidad” (Ragnedda, 2017; Ragnedda y Ruiu, 2017), que generan desigualdades en los beneficios que se obtienen con la tecnología. En el III Encuentro de la Cátedra, Ragnedda (2022) presentó la existencia de un sistema de retroalimentación por el cual las personas que utilizan la tecnología en este nivel (el de utilidad) consiguen mantenerse en una posición más aventajada con respecto a los que no lo consiguen. El acceso y aprovechamiento de la tecnología, en toda su plenitud, debe considerarse un derecho básico en las sociedades actuales (Comisión Europea, 2021a).

En este punto, las competencias digitales son necesarias para luchar contra las brechas digitales (Comisión Europea, 2018). Son más que meras habilidades puesto que implican juicio crítico (Ilomäki, Kantosalo y Lakkala, 2011). Dada la dimensión y la versatilidad de las TIC, estas competencias deben definirse para diferentes ámbitos o áreas que son consideradas relevantes (Carretero, Vuorikari, y Punie, 2017; Vuorikari, Kluzer y Punie, 2022; Centeno, 2021; Ministerio de Asuntos Económicos y Transformación Digital [Mineco], 2021; GVA, 2021a).

Según los últimos datos disponibles, el 96% las viviendas de la Comunidad Valenciana con al menos un miembro de 16 a 74 años, tiene acceso de internet en la misma lo que sitúa a esta Comunidad en sexto lugar (96% en España) (INE, 2022). En 2017 era del 82% (83% España) y en 2019 del 91% (91% en España). La media europea en materia de acceso se sitúa en 2021 en un 92% (Eurostat, 2021b).

Además, el 95% de la población de entre 16 y 74 años de la Comunidad Valenciana accedió a internet alguna vez en los tres meses anteriores (INE, 2022, 2021). Este porcentaje también sitúa a la Valenciana en sexto lugar en 2021, tras Melilla, Comunidad de Madrid, Cataluña, Baleares y Aragón. En cinco años (desde 2017), la Comunidad Valenciana ha escalado cuatro puestos en este indicador (población usuaria). De hecho, entre 2017 y 2021 aumenta 11 puntos porcentuales, de los cuales, la mitad, obedece al periodo 2019 y 2021 (pre y postpandemia). En definitiva, se trata de la tercera comunidad autónoma que más crece en este periodo en número de población usuaria de entre 16 y 74 años, tras Meli-

lla y Galicia. España, en su conjunto, ofrece un 3% de crecimiento en este mismo periodo (2019-2021) para este mismo indicador, situándose en 2021 en un 94%; dato muy favorable en el conjunto de la media europea (89% en 2021, para EU-27) (Eurostat, 2021b) que consigue mantener en 2022 (INE, 2022).

Cuando se observan otros indicadores, tales como la intensidad en el uso, los datos siguen siendo positivos para la Comunidad Valenciana, muy próximos a España. España, además, se sitúa por encima de la media europea. Así, en 2021, el 87% de la población usuaria de entre 16 y 74 años de la Comunidad Valenciana consulta internet diariamente (al menos, cinco días a la semana), un 86% suma el total de España y un 80% el de EU-27 en 2021. De nuevo, la evolución de este indicador es positiva, con una tendencia aún más marcada por parte de la Comunidad Valenciana.

El comportamiento por edad es diferente, como se advirtió en informes anteriores de la Cátedra, al analizar los resultados ofrecidos por el INE y otros datos propios. En 2021, el 87% de la población de la Comunidad Valenciana de entre 55 y 74 años es población usuaria frente al 84% de España y el 71% de Europa-27. Además, el 71% se conecta a internet diariamente (o al menos cinco días a la semana) frente al 69% de España y el 61% de Europa-27. El grupo de edad con mejores datos siempre son los colectivos más jóvenes, incluso los incluidos en la horquilla de 55+ años. Así, en 2021, solo un tercio de la población de la Comunidad Valenciana en este grupo se puede considerar usuaria según la definición europea.

Atendiendo a este marco, se considera oportuno continuar observando las generaciones de edades más avanzadas, a la vez que se profundiza en otras más jóvenes. Este informe recoge los datos de los análisis más relevantes y los presenta ordenados en dos partes.

La primera parte, incluye el análisis cuantitativo. En el mismo se observa la edad, en primer lugar, y otros rasgos considerados básicos que han sido detectados en otros estudios, tras el análisis de las características de la población. Durante esta primera parte, y en algunos de sus indicadores, se pone el foco en las generaciones de más edad. De nuevo, profundiza en el acceso a internet, en los dispositivos, en los motivos

para no usar la red y en la población usuaria, entre otras consideraciones. Todo ello reúne resultados suficientes, que también están presentes en encuestas nacionales y en otros estudios previos efectuados por la Cátedra, para facilitar el seguimiento de los grupos de los adultos mayores. Además, en particular, estudia las actividades relacionadas con cada área competencial, según la encuesta efectuada, así como los servicios digitales. Toda esta información se complementa con la proporcionada por los grupos de discusión de mayor edad y, de esta forma, consigue alcanzar el propósito.

La segunda parte expone los resultados de la aproximación cualitativa. Se realizaron un total de nueve grupos de discusión que proporcionaron mucha información sobre los diferentes temas tratados. Aquí se aborda la digitalización, se identifican necesidades, aspectos clave que actúan en las relaciones entre generaciones, se apuntan las situaciones en las que se dibujan los escenarios intergeneracionales y, en consecuencia, se consigue una mayor comprensión de los datos obtenidos. Ayuda a entender la posición y percepción de otras generaciones más jóvenes, como es el caso de la generación X.

Los principales hallazgos se resumen y se explican en el apartado de conclusiones, al que se le suman los anexos con una detallada exposición de la metodología aplicada. También se incorporan en los mismos una selección de gráficos y tablas por provincias, por motivos operativos, dada la longitud del informe.

La Cátedra de Brecha Digital Generacional es una iniciativa de la Dirección General de Lucha contra la Brecha Digital de la Generalitat Valenciana y surge de la colaboración entre la Consellería de Innovación, Ciencia, Universidades y Sociedad Digital y la Universidad de Alicante.

# PRIMERA PARTE

## 1. Acceso, dispositivos, uso y motivos para no usar internet

En la línea de otros estudios realizados, **la edad es un factor clave de diferenciación en el acceso y uso de internet**. Mientras que en las personas de menor edad el acceso es prácticamente universal, entre las personas de más edad crece progresivamente el porcentaje de personas que no lo tienen, hasta llegar prácticamente al 40% de población mayor de 75 años sin acceso a la red (figura 1.1.), confirmando, una vez más, los resultados de otras investigaciones.

Como muestran los datos, **el uso de los móviles está más extendido que el acceso a internet**, en toda la población. Es más, cuando se compara por edad, el indicador de acceso a internet (con cualquier medio) y el uso de móvil, muestra una cobertura mayor del móvil también en edades más avanzadas (figura 1.2.). En todos los grupos, hasta los 64 años, el uso del móvil y este acceso prácticamente coinciden. Sin embargo, a partir de los 65 años aumenta la distancia entre personas usuarias del teléfono y personas con acceso a internet, con una pauta que es prácticamente idéntica en las tres provincias de la Comunidad Valenciana. Estos datos indican que, muy posiblemente, una parte de la población está empleando este dispositivo solo para llamadas.

El acceso a la red se puede conseguir con diferentes tipos de dispositivos, como un teléfono móvil, un ordenador o una tablet, por nombrar los principales. Cada uno de ellos aporta ventajas ajustadas a sus posibles funcionalidades, es decir, al uso y a los contenidos que pueden consumirse y para las que están optimizados. Por este motivo resulta relevante conocer si la población puede aprovechar las oportunidades específicas de cada dispositivo o accede a internet a través de un único medio, lo que indicaría, según los casos, limitaciones a la hora de aprovechar el potencial de los servicios digitales.

En consecuencia, con respecto a otros dispositivos señalados, y aunque el más común para uso personal sea el móvil, **en las edades más jóvenes el uso de ordenadores y tablets se sitúa a poca distancia de los**

**teléfonos** (figura 1.3.). Este resultado puede deberse a que una gran parte de la población puede tener varios dispositivos. Sin embargo, conforme aumenta la edad, la distancia entre personas que cuentan con teléfonos móviles y ordenadores o tablets aumenta progresivamente, lo que implica que en las edades más avanzadas una parte importante de la población solo utiliza algún móvil, también para acceder al mundo digital.

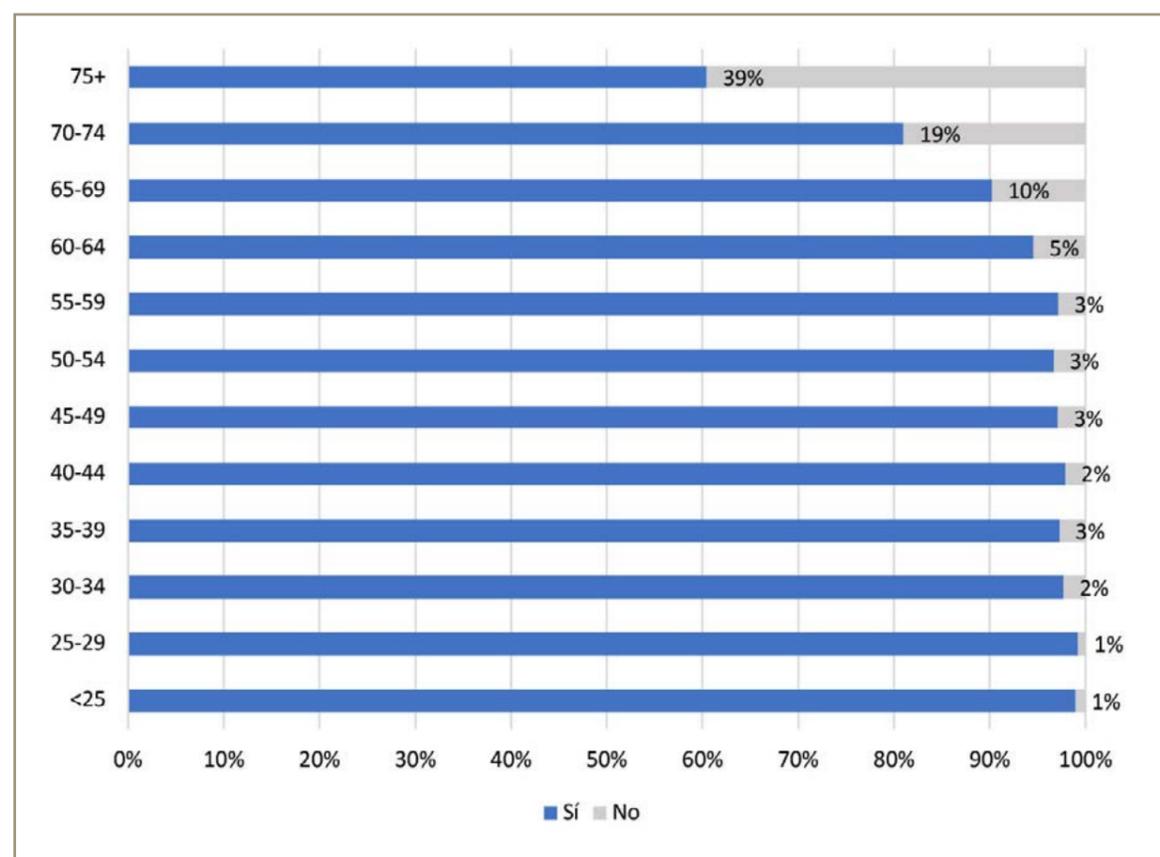
Cuando se compara entre mujeres y hombres, se aprecia que prácticamente no existen diferencias en el acceso y uso de internet en los grupos más jóvenes, dato que es coherente con la universalidad del acceso y del uso en tal población, pues tanto las mujeres como los hombres están en niveles de uso cercanos al 100% (figura 1.4). No obstante, **a partir de los 55 años de edad se observa una caída en el porcentaje en ambos sexos, pero siempre más acusada en el caso de las mujeres**. Esta situación es muy similar entre mujeres y hombres en las tres provincias de la Comunidad Valenciana, cuando se observa solo a los mayores de 54 años (tabla 1.1.). DE igual forma, las medias de edades son menores en todos los casos en el grupo con acceso y uso de internet.

Si se presta atención al acceso a internet en personas mayores de 55 años, el porcentaje que no dispone del mismo coincide con el resultado del estudio anterior de la Cátedra (figura 1.5). Un 16% queda fuera de toda posibilidad de utilización. Al profundizar en otros rasgos relevantes, se observa que en ambos indicadores (acceso y uso de internet) las **personas mayores de 54 años que han cursado estudios universitarios muestran valores prácticamente universales** (asimilables a los descritos para poblaciones en franjas de edad más jóvenes), observándose una caída del porcentaje en personas con estudios secundarios o equivalentes y, especialmente, entre aquellas con estudios primarios y sin completar. Dado que en edades avanzadas las personas con pocos años de escolarización son predominantes, la mayor cantidad de las personas mayores de 55 años sin acceso y sin

uso de internet, 80 y 81% respectivamente, se sitúan en estudios primarios. De nuevo, las diferencias observadas a través de las frecuencias no son relevantes entre provincias (tabla 1.2.).

Entre los motivos alegados para no hacer uso de internet entre la población mayor de 54 años, destaca la **falta de conocimientos o habilidades** sobre su uso, señalado por más de la mitad de la población que supera dicha edad. El siguiente

motivo apuntado, casi tan relevante en términos de porcentajes como el anterior, es la **falta de interés** por internet. Es importante indicar que los motivos económicos se explicitan en menos del 3% de los casos. Con todo, este dato se debe interpretar con precaución por lo que supone en términos de reconocimiento de la situación económica personal, sobre todo, cuando la respuesta “otros” representa 1 de cada 5 respuestas facilitadas (figura 1.6.).



**FIGURA 1.1. Población que declara disponer o no de acceso a internet en la vivienda por grupo de edad en la COMUNIDAD VALENCIANA (% sobre el total de cada grupo de edad).**

Fuente: Elaboración propia a partir de la Encuesta del Observatorio de la Brecha Digital en la Comunidad Valenciana (2022). Pregunta del cuestionario: B2. Sobre la muestra (n) total= 4018.



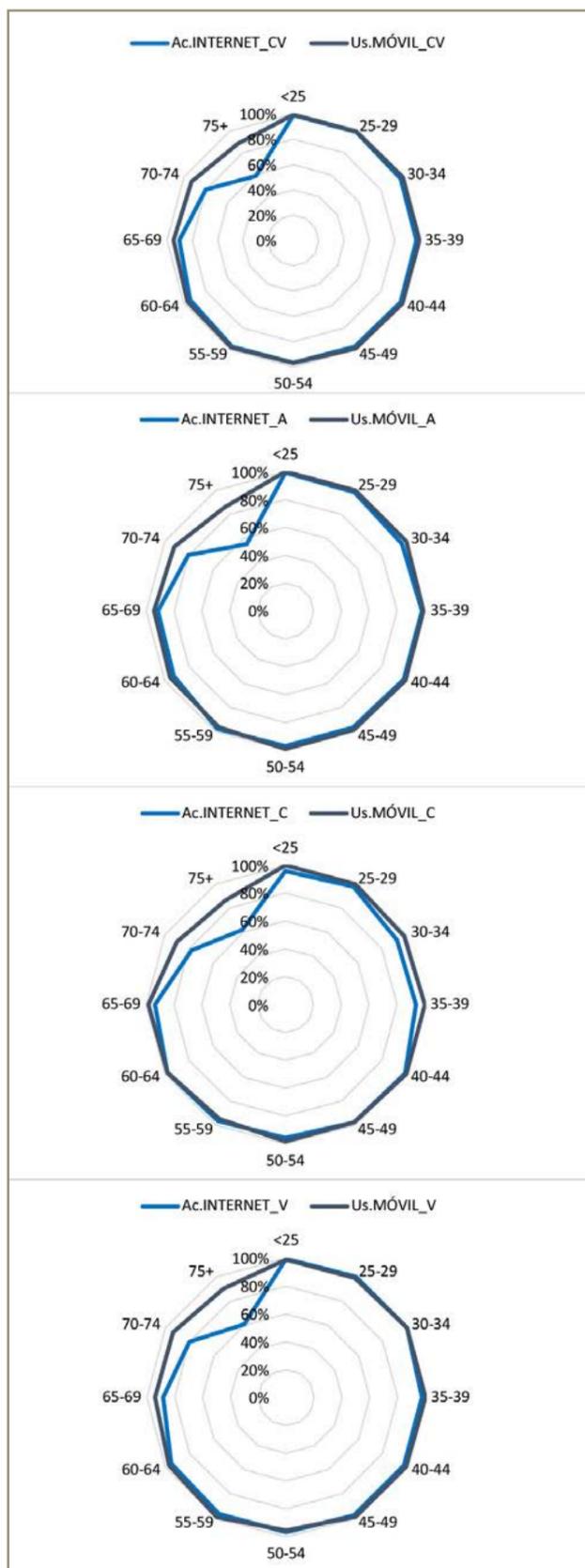


FIGURA 1.2. Población que declara disponer de acceso a Internet en la vivienda y haber usado el móvil por grupo de edad y ámbito geográfico (% sobre el total de cada edad). COMUNIDAD VALENCIANA y PROVINCIAS.

Fuente: Elaboración propia a partir de la Encuesta del Observatorio de la Brecha Digital en la Comunidad Valenciana (2022). Nota: en leyendas: CV= Comunidad Valenciana (n=4018, ponderada), A= Alicante (n=1332), C= Castellón (n=1000), V= Valencia (n=1668). Preguntas del cuestionario: B0 y B2.

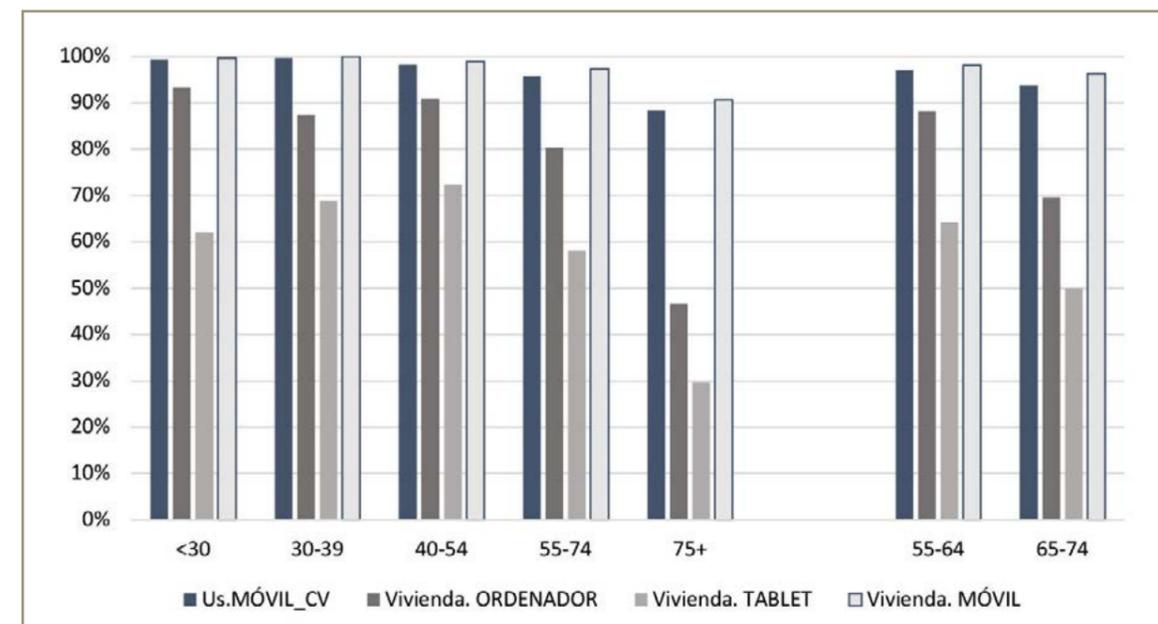


FIGURA 1.3. Población que afirma utilizar dispositivos por motivos particulares por grandes grupos de edad en la COMUNIDAD VALENCIANA (% sobre el total de cada edad).

Fuente: Elaboración propia a partir de la Encuesta del Observatorio de la Brecha Digital en la Comunidad Valenciana (2022). Preguntas del cuestionario: B0 y B1. (n total= 4018).

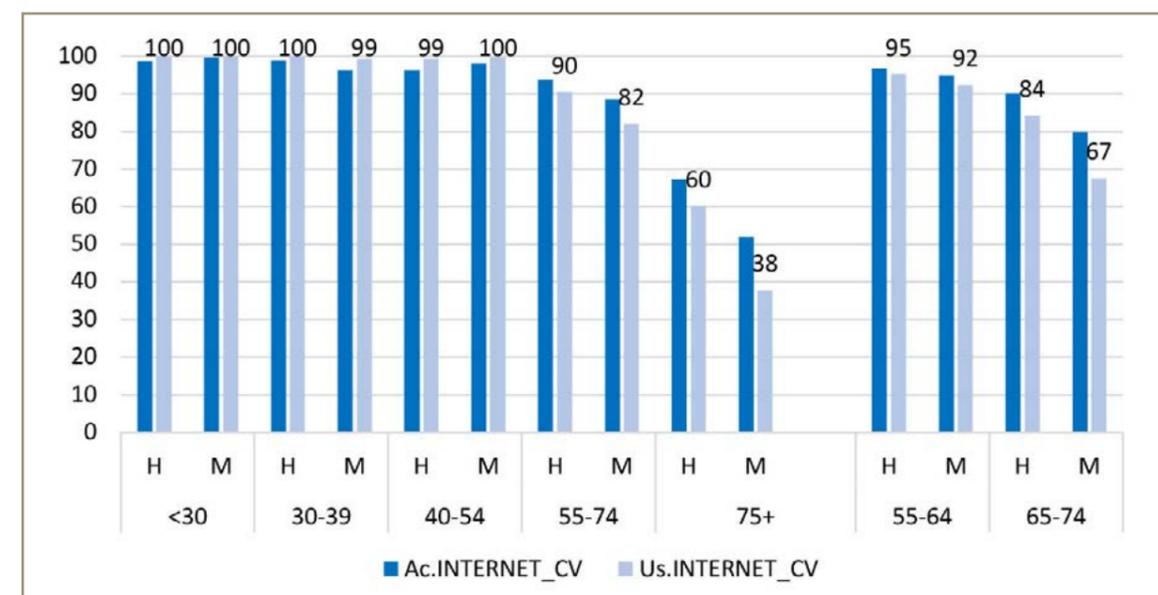
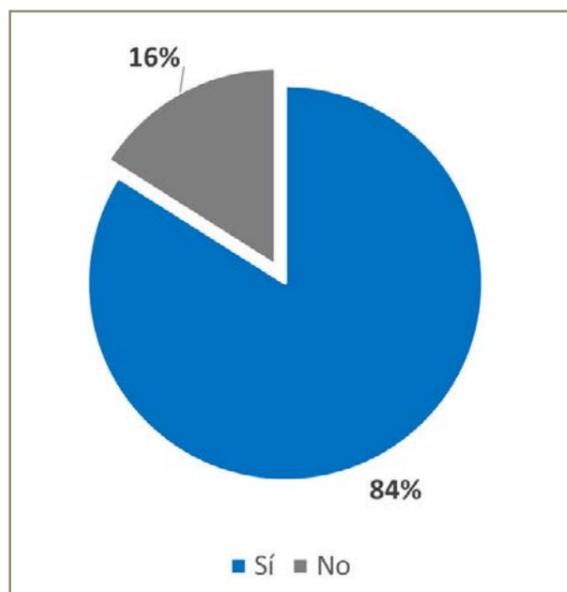


FIGURA 1.4. Población por grandes grupos de edad y sexo del acceso a internet y uso de internet en la COMUNIDAD VALENCIANA (% sobre total de cada sexo en cada edad).

Fuente: Elaboración propia a partir de la Encuesta del Observatorio de la Brecha Digital en la Comunidad Valenciana (2022). Preguntas de cuestionario: B2 y B4. (n total= 4018).



**FIGURA 1.5. Población de 55 y más años con acceso o no a internet en la vivienda en la COMUNIDAD VALENCIANA (%).**  
 Fuente: Elaboración propia a partir de la Encuesta del Observatorio de la Brecha Digital en la Comunidad Valenciana (2022). Pregunta del cuestionario: B2. (n ponderada 55+ años = 1.519).

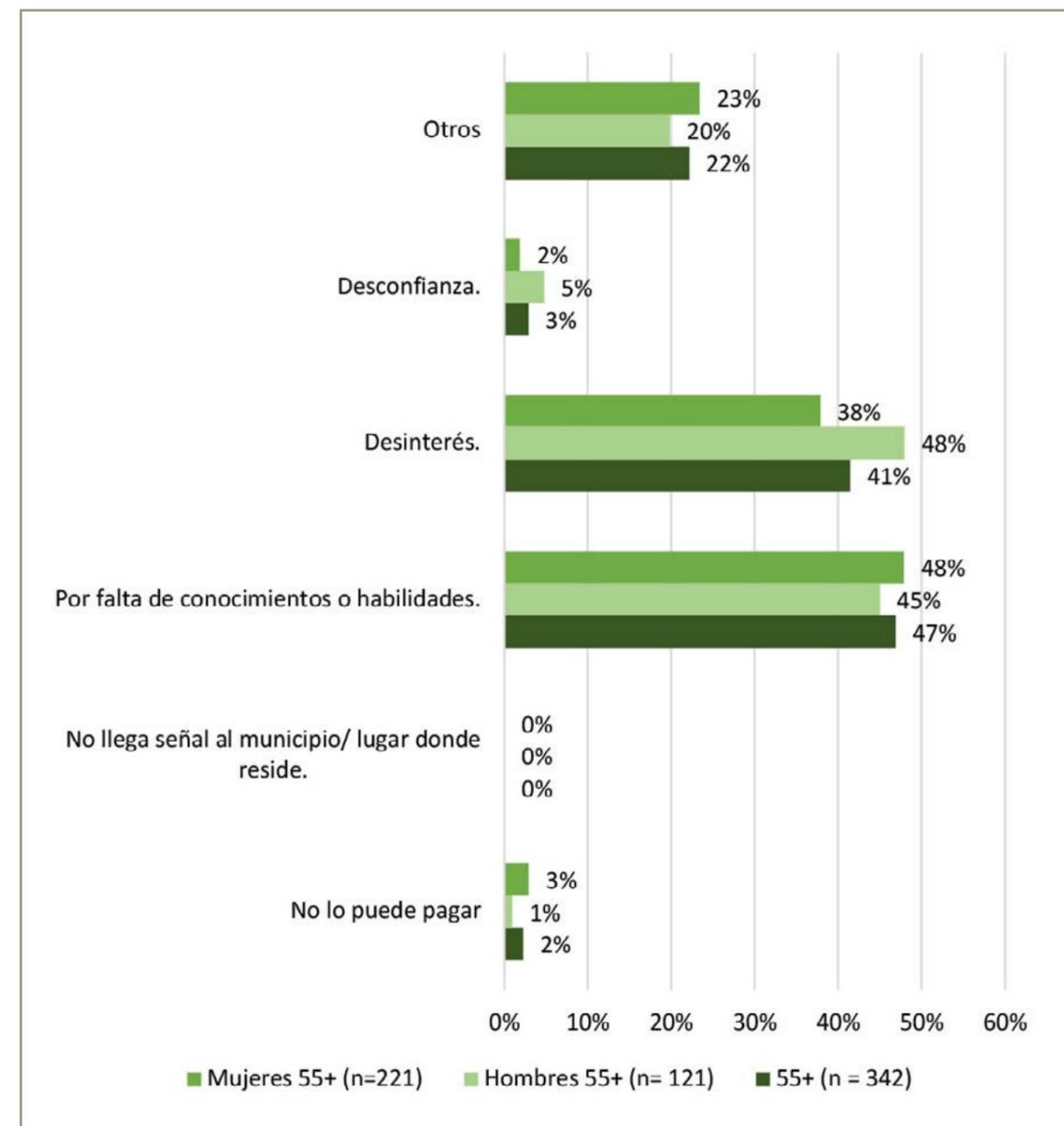
COMUNIDAD VALENCIANA		Edad		Sexo			
		Media (x̄)	Desv.típ. (S)	Hombre		Mujer	
				n	% fil.   % col.	n	% fil.   % col.
Acceso	Sí	66	8	674	53   88	600	47   79
	No	75	7	87	37   11	147	63   19
Uso	Sí	65	7	642	55   84	535	46   71
	No	74	7	121	35   16	221	65   29
ALICANTE		Edad		Sexo			
		Media (x̄)	Desv.típ. (S)	Hombre		Mujer	
				n	% fil.   % col.	n	% fil.   % col.
Acceso	Sí	65	7	241	50   88	239	50   79
	No	74	7	32	37   12	55	63   18
Uso	Sí	65	7	231	52   85	216	48   72
	No	74	7	42	33   15	85	67   28
CASTELLÓN		Edad		Sexo			
		Media (x̄)	Desv.típ. (S)	Hombre		Mujer	
				n	% fil.   % col.	n	% fil.   % col.
Acceso	Sí	65	8	187	53   86	168	47   84
	No	75	7	29	51   13	28	49   14
Uso	Sí	65	8	179	55   83	149	45   75
	No	74	7	38	43   18	50	57   25
VALENCIA		Edad		Sexo			
		Media (x̄)	Desv.típ. (S)	Hombre		Mujer	
				n	% fil.   % col.	n	% fil.   % col.
Acceso	Sí	66	8	289	52   89	263	48   79
	No	75	8	34	33   11	70	67   21
Uso	Sí	65	8	273	54   84	232	46   70
	No	74	7	51	33   16	102	67   30

**TABLA 1.1. Media de edad y distribución por sexo según existencia de acceso a la vivienda de internet y uso de internet de la población de 55+ años. COMUNIDAD VALENCIANA y PROVINCIAS.**  
 Fuente: Tabla basada en la extraída del programa SPSS, a partir de la Encuesta del Observatorio de la Brecha Digital en la Comunidad Valenciana (2022). Preguntas de cuestionario: B2 y B4. (N ponderada para la Comunidad Valenciana).

COMUNIDAD VALENCIANA		Sin estudios o Primarios		Secundarios o Equivalentes		Universitarios	
		n	% fil.   % col.	n	% fil.   % col.	n	% fil.   % col.
Acceso	Sí	394	31   70	388	30   92	492	39   97
	No	186	80   32	35	15   8	13	05   03
Uso	Sí	312	26   54	379	32   89	487	41   96
	No	277	81   47	45	13   10	20	06   04
ALICANTE		Sin estudios o Primarios		Secundarios o Equivalentes		Universitarios	
		n	% fil.   % col.	n	% fil.   % col.	n	% fil.   % col.
Acceso	Sí	164	34   67	147	31   93	169	35   96
	No	70	81   29	12	14   08	5	06   04
Uso	Sí	135	30   55	144	32   91	168	38   96
	No	104	81   43	15	15   09	8	06   04
CASTELLÓN		Sin estudios o Primarios		Secundarios o Equivalentes		Universitarios	
		n	% fil.   % col.	n	% fil.   % col.	n	% fil.   % col.
Acceso	Sí	112	32   69	108	30   94	135	38   97
	No	47	83   29	6	11   05	4	07   03
Uso	Sí	91	32   69	104	31   90	133	41   95
	No	71	83   29	11	13   10	6	07   04
VALENCIA		Sin estudios o Primarios		Secundarios o Equivalentes		Universitarios	
		n	% fil.   % col.	n	% fil.   % col.	n	% fil.   % col.
Acceso	Sí	159	29   65	166	30   91	227	41   98
	No	82	79   34	17	16   9	5	05   02
Uso	Sí	120	24   49	161	32   88	224	44   96
	No	123	80   50	22	14   12	8	05   03

**TABLA 1.2. Perfil educativo según existencia de acceso a la vivienda de internet y uso de la población de 55+ años. COMUNIDAD VALENCIANA y PROVINCIAS.**

Fuente: Tabla basada en la extraída del programa SPSS, a partir de la Encuesta del Observatorio de la Brecha Digital en la Comunidad Valenciana (2022). Preguntas de cuestionario: B2 y B4. (N ponderada para la Comunidad Valenciana).



**FIGURA 1.6. Distribución por sexo de la población de 55+ años que NO ha utilizado internet hace más de un año por principales motivos, en la COMUNIDAD VALENCIANA (% col.)**

Nota: en "Otros" señalan no interesarles, no gustarles, no hacerle falta o no necesitarlo.  
Fuente: Elaboración propia a partir de la Encuesta del Observatorio de la Brecha Digital en la Comunidad Valenciana, 2022. Pregunta: B4B. (multirrespuesta).

## 2. Los usos del marco de competencias digitales de la Comunidad Valenciana

### Punto de partida: población usuaria e intensidad de uso de internet

Al profundizar en otros datos relacionados con el uso de internet, tales como la frecuencia o intensidad, **los datos se distancian de la cobertura universal** incluso en edades jóvenes, con excepción de la población de 25 a 29 años de edad (figura 2.1.).

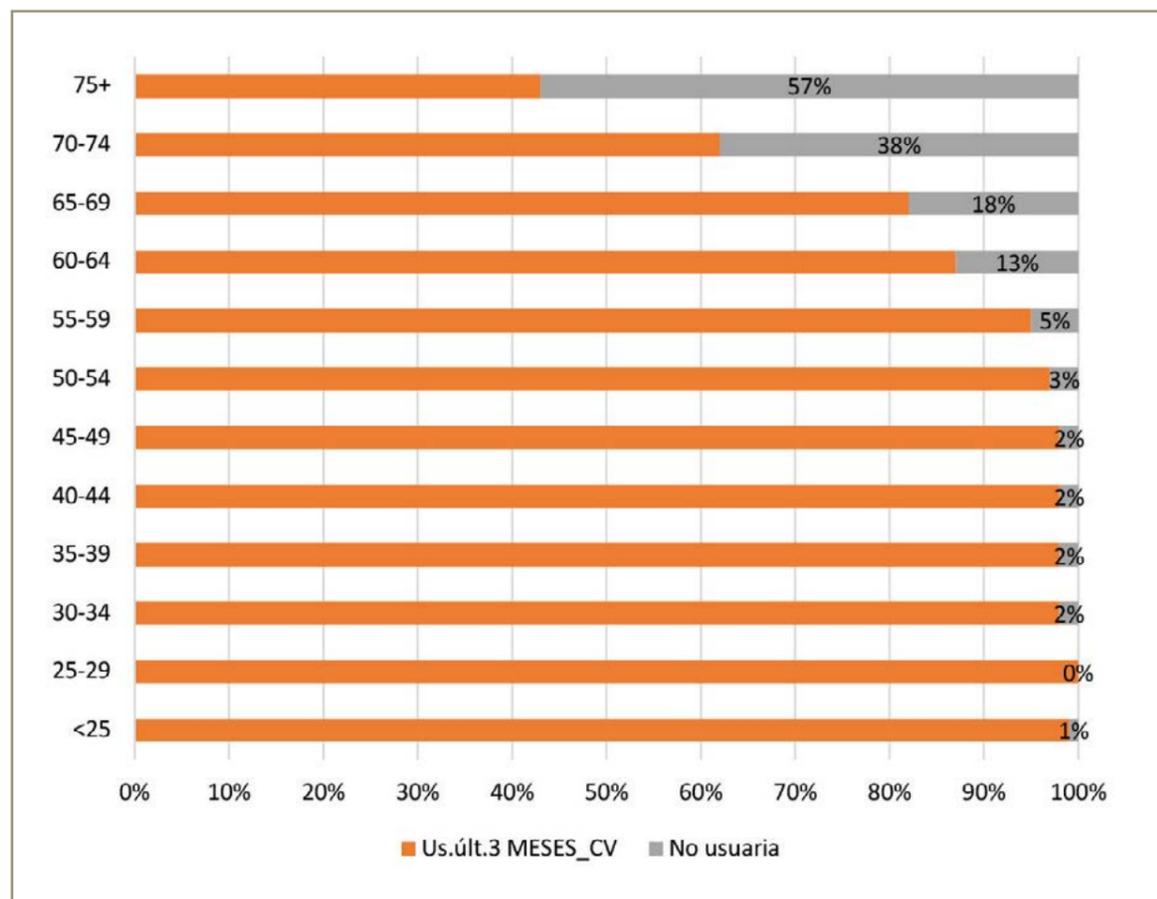
La “población usuaria” se refiere a haber usado internet al menos una vez en los últimos 3 meses. Estrictamente el envío de un único mensaje de texto en los últimos tres meses ya supondría haber realizado uso de internet de acuerdo con esta pregunta. El sentido de la misma, por lo tanto, es detectar población que está excluida del espacio digital y, como se puede ver en las figuras y tablas incluidas en este apartado, **esa es la situación en la que viven más de la mitad de las personas mayores de 75 y más años, 4 de cada 10 entre los 70 y 74 años y por encima del 10% de las personas entre 60 y 69 años**. Además, es de destacar que, aunque sea más frecuente en las edades indicadas, en prácticamente todas las edades se encuentran personas sin participación en el mundo digital.

Entre las personas más jóvenes, la mayoría han usado internet en los últimos tres meses, lo usan cotidianamente y, casi todas ellas, varias veces al día (figura 2.2.). Sin embargo, **a partir de los 40-45 años de edad**, y en mayor medida conforme aumenta la edad, **crece la proporción de personas que señalan haber usado internet en los últimos tres meses, pero no lo usan cotidianamente**. Los gráficos muestran pautas muy similares para todas las provincias, aunque en Alicante las distancias empiezan a ser identificadas antes (40 años) según las frecuencias.

El comportamiento por género se acerca a las pautas de acceso descritas (figura 2.3.). Los **niveles de uso son equiparables en mujeres y hombres menores de 55 años, pero se advierte un patrón de género marcado a partir de los 54 años**. Así, las mujeres se

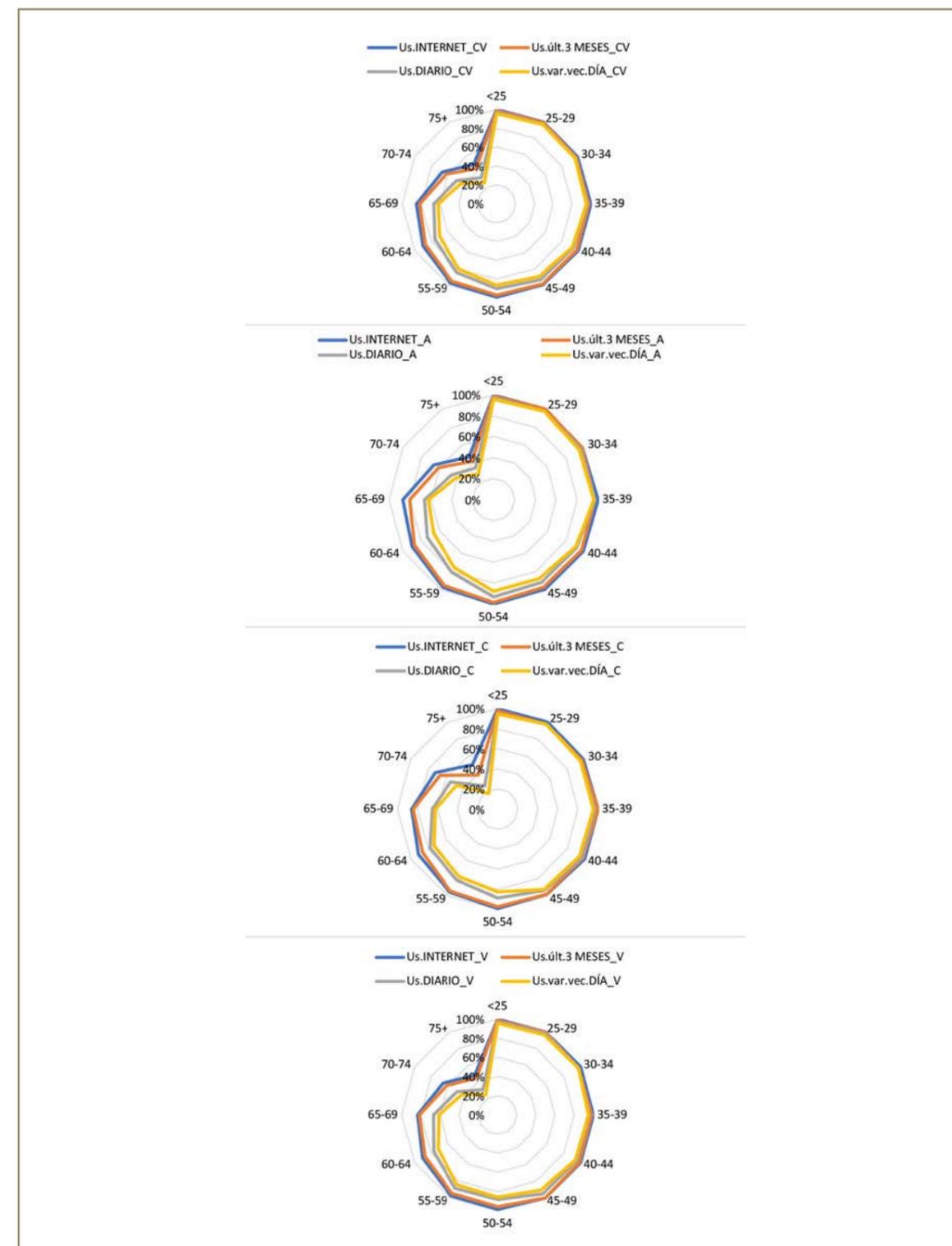
sitúan en menores niveles de uso. De hecho, mientras que la mitad de los hombres mayores de 75 años ha usado internet en los últimos tres meses, solo un tercio de las mujeres en esa edad lo ha empleado. Al centrar la observación en los mayores de 54 años, menos mujeres afirman usar internet en todos los casos, pero la población usuaria tiene proporciones muy similares (tabla 2.1.).

En términos educativos, los resultados siguen apuntando a una mayor concentración de usuarios con estudios secundarios y, sobre todo, universitarios, también en el grupo de 55 y más años que responde afirmativamente al uso (tabla 2.2.). Estas pautas son muy similares entre las tres provincias de la Comunidad Valenciana, que tienen el mismo comportamiento por edad y sexo. Estos resultados son coherentes con los proporcionados por investigaciones anteriores, centradas específicamente en estas edades.



**FIGURA 2.1. Población que declara haber usado internet en los últimos meses por grupo de edad en la COMUNIDAD VALENCIANA (% sobre el total de cada grupo de edad).**

Fuente: Elaboración propia a partir de la Encuesta del Observatorio de la Brecha Digital en la Comunidad Valenciana (2022). Pregunta: B5. (n total= 4018).



**FIGURA 2.2. Porcentaje de población del uso e intensidad de uso por grupos de edad y ámbito geográfico (% sobre el total de cada edad). COMUNIDAD VALENCIANA y PROVINCIAS.**

Fuente: Elaboración propia a partir de la Encuesta del Observatorio de la Brecha Digital en la Comunidad Valenciana (2022). Nota: en leyendas: CV= Comunidad Valenciana, A= Alicante, C= Castellón, V= Valencia. Preguntas: B4 sobre muestra (n-CV=4018, n-A=1333, n-C=1002, n-V=1683) y B5, B6 y B7 sobre los que utilizan internet (n ponderada-CV=3665, n-A= 1203, n-C = 909, n-V = 1526).

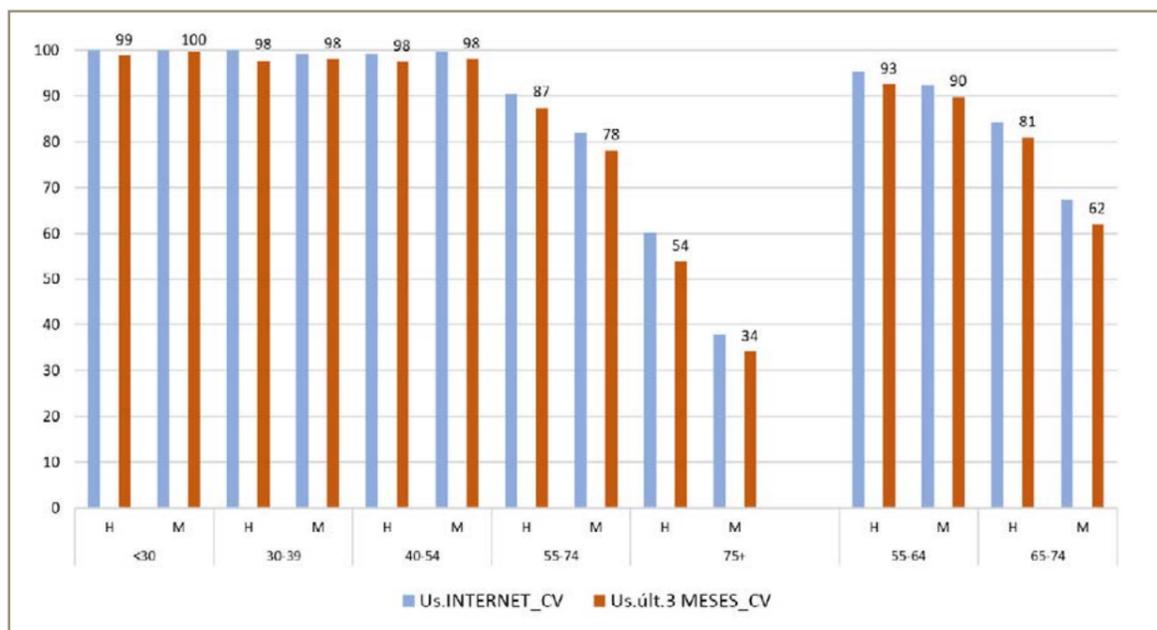


FIGURA 2.3. Distribución por sexo por grandes grupos de edad del uso de internet y de la población usuaria en la COMUNIDAD VALENCIANA (% col.).

Fuente: Elaboración propia a partir de la Encuesta del Observatorio de la Brecha Digital en la Comunidad Valenciana (2022). Preguntas de cuestionario: B4 (n-CV= 4018) y B5 (n-CV=3665).

COMUNIDAD VALENCIANA		Edad		Sexo			
		Media (x̄)	Desv.típ. (S)	Hombre		Mujer	
				n	% fil.   % col.	n	% fil.   % col.
Uso	Sí	65	7	642	55   84	535	46   71
	No	74	7	121	35   16	221	65   29
Último acceso	<b>Pob. Usuaría</b> (sobre los que contestan "Sí" en el uso): En los últimos 3 meses.	65	7	614	55   96	507	45   95
	No usuarios: Más de 3 meses. ↓						
	Más de 3 meses - menos de 1 año.	68	8	6	51   1	6	49   1
	Más de 1 año.	70	8	22	49   3	22	51   4
ALICANTE		Edad		Sexo			
		Media (x̄)	Desv.típ. (S)	Hombre		Mujer	
				n	% fil.   % col.	n	% fil.   % col.
Uso	Sí	65	7	231	52   85	216	48   72
	No	74	7	42	33   15	85	67   28
Último acceso	<b>Pob. Usuaría</b> (sobre los que contestan "Sí" en el uso): En los últimos 3 meses.	65	7	219	52   95	204	48   94
	No usuarios: Más de 3 meses. ↓						
	Más de 3 meses - menos de 1 año.	71	7	4	67   2	2	33   1
	Más de 1 año.	69	7	8	44   4	10	56   5
CASTELLÓN		Edad		Sexo			
		Media (x̄)	Desv.típ. (S)	Hombre		Mujer	
				n	% fil.   % col.	n	% fil.   % col.
Uso	Sí	65	7	179	55   82	149	45   75
	No	74	7	38	43   18	50	57   25
Último acceso	<b>Pob. Usuaría</b> (sobre los que contestan "Sí" en el uso): En los últimos 3 meses.	65	7	166	54   93	141	46   95
	No usuarios: Más de 3 meses. ↓						
	Más de 3 meses - menos de 1 año.	70	10	2	50   1	2	50   1
	Más de 1 año.	73	8	11	65   6	6	35   4
VALENCIA		Edad		Sexo			
		Media (x̄)	Desv.típ. (S)	Hombre		Mujer	
				n	% fil.   % col.	n	% fil.   % col.
Uso	Sí	65	8	273	54   84	232	46   70
	No	74	7	51	33   16	102	67   30
Último acceso	<b>Pob. Usuaría</b> (sobre los que contestan "Sí" en el uso): En los últimos 3 meses.	65	7	265	55   97	220	45   95
	No usuarios: Más de 3 meses. ↓						
	Más de 3 meses - menos de 1 año.	63	7	1	25   0	3	74   1
	Más de 1 año.	71	9	7	44   3	9	56   4

TABLA 2.1. Media de edad y distribución por sexo según existencia de acceso a la vivienda de internet, uso de internet y último acceso de la población de 55 y más años. COMUNIDAD VALENCIANA y PROVINCIAS.

Fuente: Tabla basada en la extraída del programa SPSS, a partir de la Encuesta del Observatorio de la Brecha Digital en la Comunidad Valenciana (2022). Preguntas de cuestionario: B4 y B5. (N ponderada para la Comunidad Valenciana).

COMUNIDAD VALENCIANA		Sin estudios o Primarios		Secundarios o Equivalentes		Universitarios	
		n	% fil.   % col.	n	% fil.   % col.	n	% fil.   % col.
Uso	Sí	312	26   54	379	32   89	487	41   96
	No	277	81   47	45	13   10	20	06   04
Último acceso	<b>Pob. Usuaría</b> (sobre los que contestan "Sí" en el uso): En los últimos 3 meses.	281	25   90	359	32   94	480	43   99
	No usuarios: Más de 3 meses. ↓						
	Más de 3 meses - menos de 1 año.	7	59   2	4	30   1	1	11   0
	Más de 1 año.	23	52   7	16	37   4	5	11   1
ALICANTE		Sin estudios o Primarios		Secundarios o Equivalentes		Universitarios	
		n	% fil.   % col.	n	% fil.   % col.	n	% fil.   % col.
Uso	Sí	135	30   57	144	32   91	168	38   96
	No	104	82   44	15	12   09	8	06   05
Último acceso	<b>Pob. Usuaría</b> (sobre los que contestan "Sí" en el uso): En los últimos 3 meses.	123	29   91	135	32   94	165	39   98
	No usuarios: Más de 3 meses. ↓						
	Más de 3 meses - menos de 1 año.	3	50   2	2	33   1	1	17   1
	Más de 1 año.	9	50   7	7	39   5	2	11   1
CASTELLÓN		Sin estudios o Primarios		Secundarios o Equivalentes		Universitarios	
		n	% fil.   % col.	n	% fil.   % col.	n	% fil.   % col.
Uso	Sí	91	28   56	104	32   90	133	41   96
	No	71	81   44	11	12   10	6	07   04
Último acceso	<b>Pob. Usuaría</b> (sobre los que contestan "Sí" en el uso): En los últimos 3 meses.	76	25   84	100	33   96	131	43   98
	No usuarios: Más de 3 meses. ↓						
	Más de 3 meses - menos de 1 año.	1	50   02	1	25   1	1	25   1
	Más de 1 año.	13	77   14	3	18   3	1	05   1
VALENCIA		Sin estudios o Primarios		Secundarios o Equivalentes		Universitarios	
		n	% fil.   % col.	n	% fil.   % col.	n	% fil.   % col.
Uso	Sí	120	24   49	161	32   88	224	44   97
	No	123	80   51	22	14   12	8	5   3
Último acceso	<b>Pob. Usuaría</b> (sobre los que contestan "Sí" en el uso): En los últimos 3 meses.	110	23   92	153	31   95	222	46   99
	No usuarios: Más de 3 meses. ↓						
	Más de 3 meses - menos de 1 año.	3	75   2	1	25   1	0	0   0
	Más de 1 año.	7	44   6	7	44   4	2	12   1

**TABLA 2.2. Perfil educativo según uso y última vez que uso internet de la población de 55 y más años. COMUNIDAD VALENCIANA y PROVINCIAS.**

Fuente: Tabla basada en la extraída del programa SPSS, a partir de la Encuesta del Observatorio de la Brecha Digital en la Comunidad Valenciana (2022). Preguntas de cuestionario: B2 y B4. (N ponderada para la Comunidad Valenciana).

### Usos relacionados con la "información y alfabetización"

Los usos que se puede dar a internet son muy variados. Como se sabe, en los primeros años de internet, la red destacó por ser un espacio donde localizar información, como la relativa a la prensa (los periódicos en línea). Progresivamente se fueron incorporando otros soportes, formatos o contenidos, con los que se permiten realizar varias acciones, tales como con la posibilidad de guardar o realizar copias. Los usos dirigidos a la información y alfabetización de datos conforman, así, uno de los ámbitos competenciales a tener en consideración. Se observan a través de la declaración de las personas encuestadas, quienes confirman si han realizado algunas de las acciones definidas, que pasarían a ser consideradas habilidades del primer ámbito (H1).

Los niveles de uso de tales acciones se ordenan de forma muy similar en todas las edades, si bien, todos los porcentajes **tienden a caer conforme aumenta la edad** (figura 2.4. y figura P2.4. en anexo). Así, usos genéricos como "localizar información" (por ejemplo, mediante el empleo de buscadores dentro de un navegador) tiende a ser el más frecuente, seguido de "leer noticias en línea". Por su parte, "jugar o descargar juegos" ocupa el último lugar en todas las edades. Solo algunos de ellos muestran algunas diferencias entre los distintos grupos de edad, aunque no son muy marcadas. Entre las personas más jóvenes la música ocupa un lugar más destacado que entre las personas de más edad. En términos globales se puede señalar que, tanto en edades avanzadas como en jóvenes, **los usos de internet son múltiples y variados** (una misma persona emplea internet con diferentes usos relacionados con la información), aunque el nivel de intensidad sea mucho mayor entre los primeros grupos.

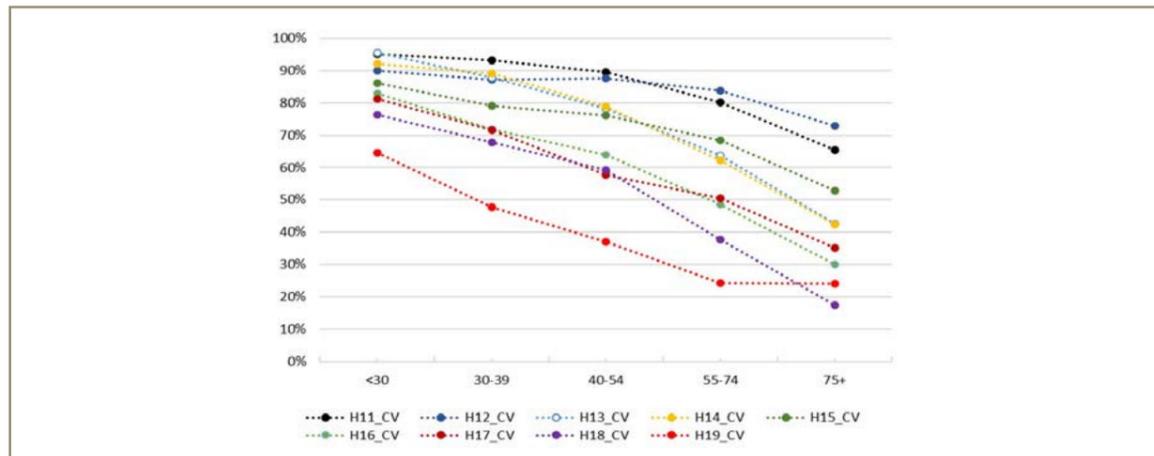
Asimismo, en general, tanto en jóvenes como en mayores, y en los adultos mayores también se aprecia (figura 2.5. y figura P2.5. en anexo), **aquellos usos que implican cierto conocimiento técnico** (por ejemplo, comprimir archivos) o mayor agencia por parte del usuario (buscar información para comprobar noticias o, incluso, jugar) **son menos frecuentes que actividades más pasivas** donde se consume un producto ya elaborado (noticias, contenidos audiovisuales o escuchar música).

Además, hacer copias de seguridad, comprimir u ordenar archivos son **tareas que no son realizadas por más de la mitad de los usuarios**, incluso en edades más jóvenes, lo que indica que estos usos, habituales en materia de ofimática y necesarios para algunas funciones más específicas (como la e-Administración), no están presentes.

Estos resultados en los usos relativos a la información y alfabetización digital no presentan diferencias destacables por sexo (tabla 2.3. y figura 2.6.), pues muestran un ranking muy similar en los usos entre mujeres y hombres. No obstante, en términos generales, se detectan **leves diferencias a favor de los varones con una progresión creciente a medida que aumenta la edad** (figura 2.6.), aunque, sobre todo, se observan entre los 65 y 74 años, posiblemente por la jubilación. Suele, así, haber más hombres realizando estas tareas a excepción de "jugar o descargar juegos", que cambia la tendencia a partir de los 39 años. Cabe preguntarse si este comportamiento puede deberse a la presencia de hijos o de nietos en los hogares y a la atribución de los roles de género. Se detectan leves diferencias entre provincias (figura P2.6. en anexo): Valencia seguiría una pauta muy próxima a la descrita, en Castellón las diferencias se concentran principalmente entre los 55 y 64 años y los mayores de 74 años y, finalmente, en Alicante, la población femenina mayor de 75 años también afirma leer noticias online en mayor medida que los hombres. En líneas generales, la tendencia es muy similar.

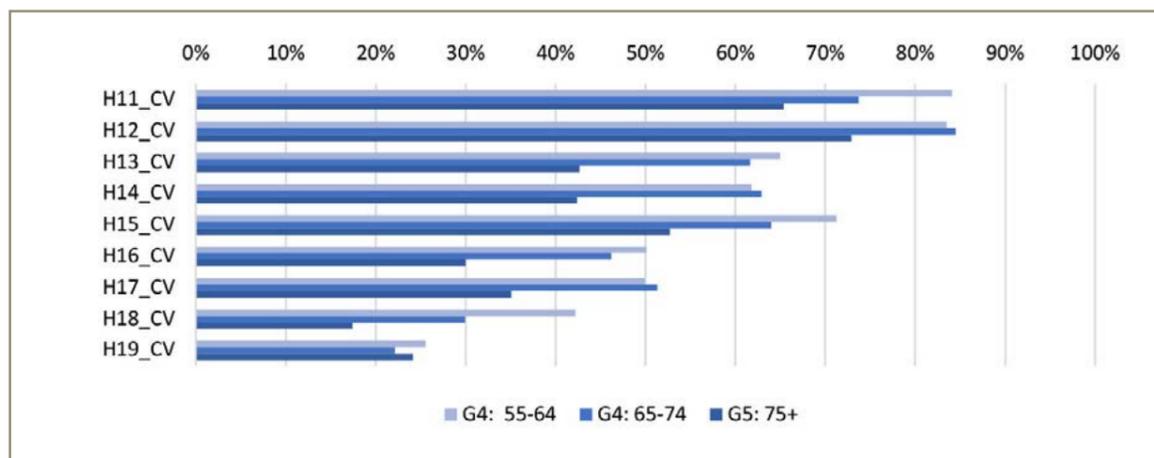
Los años de escolarización (en las figuras 2.7 y P2.7 en anexo) que distingue entre personas con estudios universitarios, secundarios o equivalentes y primarios (terminados) **marcan un gradiente claro en todas las edades**, esto es, mayor nivel de uso en aquellas personas con más años de escolarización. La diferencia entre estudios secundarios y universitarios no se encuentra entre las edades más jóvenes, donde ambos grupos tienen niveles de uso prácticamente similares. Tanto el perfil de edad como el educativo explican los niveles de uso relativos a la información y alfabetización digital, pero se ha de notar que mientras contar con estudios universitarios acerca a las pautas de uso propias de grupos más jóvenes, lo contrario ocurre con población con estudios primarios, que presentan pautas de uso propias de personas con más edad.

<b>Información y alfabetización de datos (H1)</b>	
Localizar información en Internet	H11
Leer noticias online	H12
Ver contenido audiovisual emitidos por Internet	H13
Escuchar música emitida por internet	H14
Guardar de forma ordenada archivos	H15
Hacer copias de seguridad	H16
Comprobar veracidad de las noticias	H17
Comprimir archivos	H18
Jugar o descargar juegos	H19



**FIGURA 2.4. Población que señala diferentes usos de internet de información y alfabetización por grandes grupos de edad (% col. del total de cada edad). COMUNIDAD VALENCIANA.**

Fuente: Elaboración propia a partir de la Encuesta del Observatorio de la Brecha Digital en la Comunidad Valenciana (2022). Preguntas del cuestionario: C1, C2 y E2A. Población usuaria (n ponderada-CV = 3573).



**FIGURA 2.5. Población mayor de 54 que señala diferentes usos de internet de información y alfabetización por grupos de edad (% col.). COMUNIDAD VALENCIANA.**

Fuente: Elaboración propia a partir de la Encuesta del Observatorio de la Brecha Digital en la Comunidad Valenciana (2022). Preguntas del cuestionario: C1, C2 y E2A. Población usuaria 55+ años (n ponderada-CV = 1120).

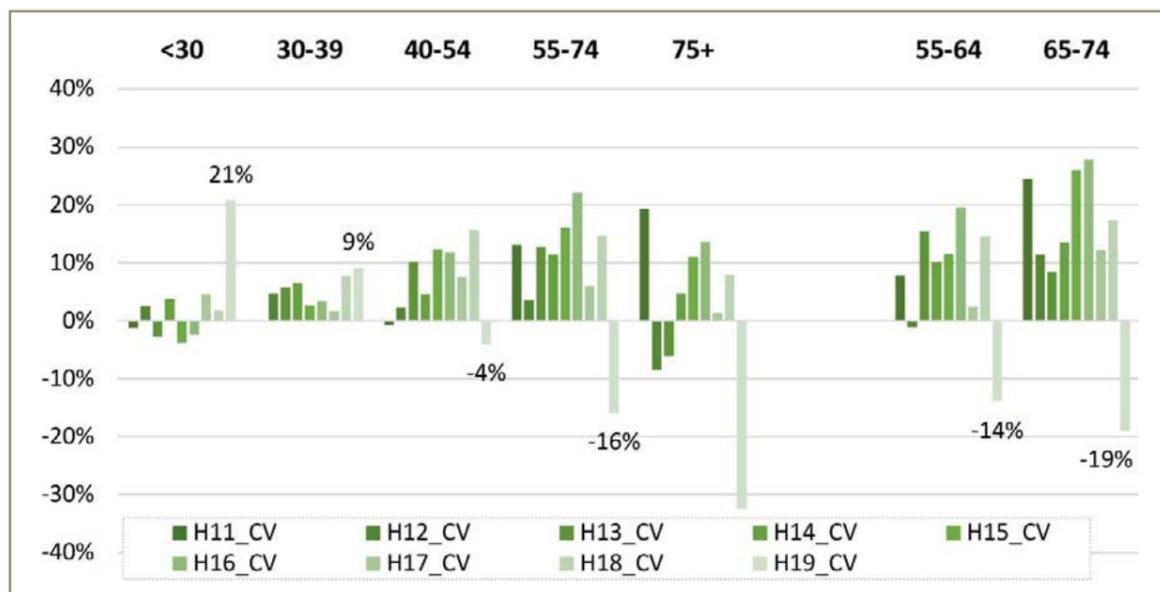
<30 =		30-39 =		40-54 =		55-74 =		75+ =	
H	M	H	M	H	M	H	M	H	M
Máx. 94%	Máx. 97%	Máx. 93%	Máx. 93%	Máx. 89%	Máx. 90%	Máx. 86%	Máx. 82%	Máx. 74%	Máx. 78%
Mín. 75%	Mín. 54%	Mín. 53%	Mín. 44%	Mín. 35%	Mín. 39%	Mín. 17%	Mín. 30%	Mín. 10%	Mín. 13%
H13	H13	H11	H11	H11	H11	H11	H12	H11	H12
H11	H11	H14	H14	H12	H12	H12	H11	H12	H11
H14	H14	H13	H13	H13	H14	H15	H15	H15	H15
H12	H12	H12	H12	H15	H13	H13	H13	H14	H13
H15	H15	H15	H15	H14	H15	H14	H14	H13	H19
H17	H16	H16	H17	H16	H16	H16	H17	H16	H14
H16	H17	H17	H16	H18	H17	H17	H16	H17	H17
H18	H18	H18	H18	H17	H18	H18	H19	H18	H16
H19	H18	H19	H18						

55-64 =		65-74 =	
H	M	H	M
Máx. 88%	Máx. 84%	Máx. 89%	Máx. 78%
Mín. 19%	Mín. 33%	Mín. 14%	Mín. 20%
H11	H12	H12	H12
H12	H11	H11	H11
H15	H15	H15	H13
H13	H13	H14	H14
H14	H14	H13	H15
H16	H17	H16	H17
H17	H16	H17	H19
H18	H18	H18	H16
H19	H19	H19	H18

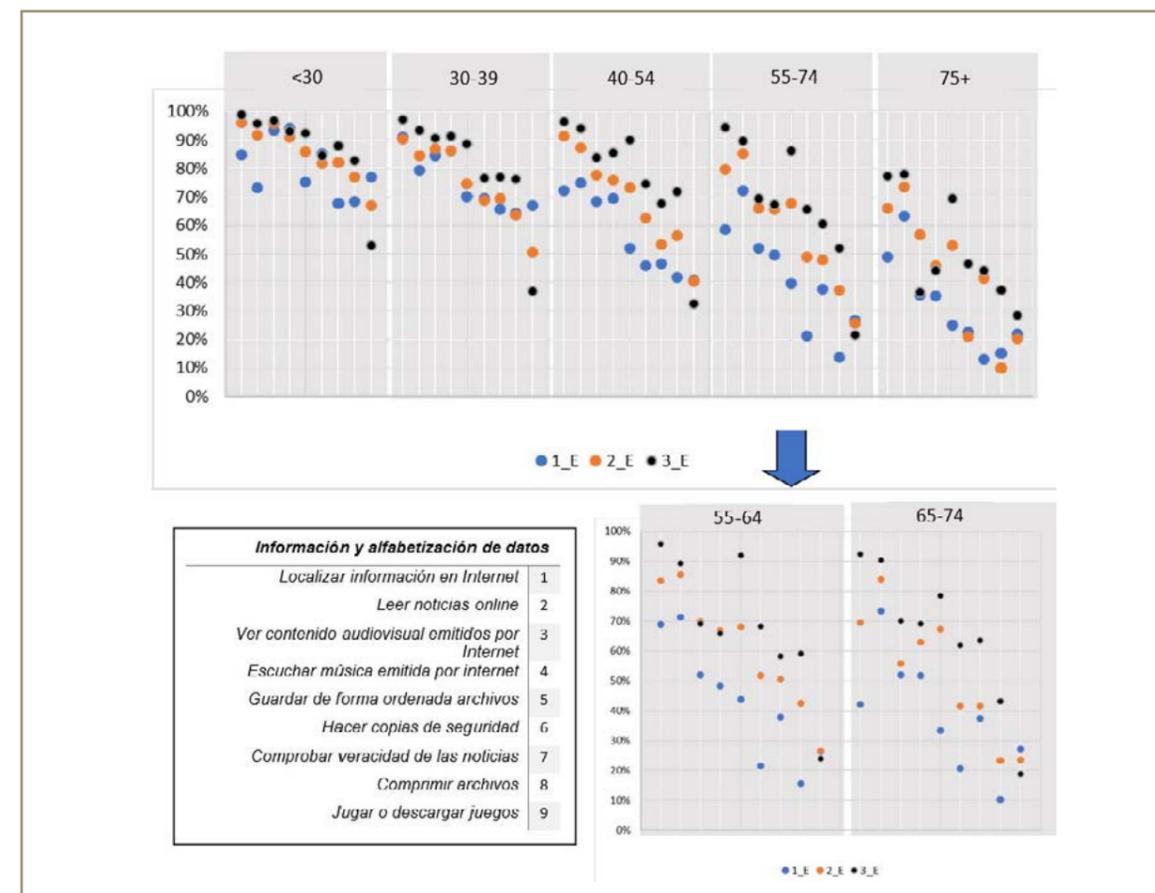
**TABLA 2.3. Ranking de los diferentes usos de internet de información y alfabetización por grupos de edad y sexo (% col. del total de cada sexo en cada edad). COMUNIDAD VALENCIANA.**

Fuente: Elaboración propia a partir de la Encuesta del Observatorio de la Brecha Digital en la Comunidad Valenciana (2022). Nota: Las zonas blancas son los usos cuya posición en cada grupo de edad o sexo no coincide con otro grupo de edad. Varias preguntas del cuestionario: C1, C2 y E2A. Población usuaria (n ponderada-CV = 3573).



**FIGURA 2.6. Distancia entre mujeres y hombres por grandes grupos de edad en los usos de internet de información y alfabetización (Diferencia de % col. por sexo). COMUNIDAD VALENCIANA.**

Fuente: Elaboración propia a partir de la Encuesta del Observatorio de la Brecha Digital en la Comunidad Valenciana (2022). Nota: Se extrae restando el porcentaje de hombres que realizan la actividad indicada (% col. sobre hombres) menos el porcentaje de mujeres que afirman también realizarla (% col. sobre mujeres). El signo positivo indica que hay más hombres que mujeres realizando esa actividad sobre la población de hombres y de mujeres, respectivamente. Varias preguntas del cuestionario: C1, C2 y E2A. Población usuaria (n ponderada-CV = 3573).



**FIGURA 2.7. Perfil educativo de la población que realiza cada actividad de información y alfabetización por grandes grupos de edad (% col.). COMUNIDAD VALENCIANA.**

Fuente: Elaboración propia a partir de la Encuesta del Observatorio de la Brecha Digital en la Comunidad Valenciana (2022). Nota: Cada subdivisión vertical con valores es una actividad, según orden en la leyenda. Nivel de estudios: 1\_E = Sin estudios o estudios primarios, 2\_E = Secundarios o Equivalentes, 3\_E = Universitarios. Varias preguntas del cuestionario: C1, C2 y E2A. Población usuaria (n ponderada-CV = 3573).

### Usos relacionados con la “comunicación y colaboración”

A través de internet se han diversificado las formas en las que podemos comunicarnos con amigos, familiares, empresas, la administración, etc. Se puede emplear para la mensajería instantánea (con aplicaciones frecuentemente asociadas a los teléfonos, como Whatsapp, Telegram, Messenger), correo electrónico, videollamadas, las redes sociales (*social media*), compartir documentos, realizar trabajos en grupo o recibir formación en línea.

Las jerarquías de uso de estos servicios, centrados en la “Comunicación y colaboración” (H2), son muy similares en todas las edades, **siendo la mensajería instantánea y el correo electrónico las dos herramientas de comunicación que más personas afirman realizar** en todos los grupos observados, con niveles de uso prácticamente idénticos (figura 2.8. y figura P2.8. en anexo). Sin embargo, para interpretarse adecuadamente se ha de señalar que algunos de los indicadores tienen un cierre dicotómico (Sí o No) y, en otros, se han unido los ítems “Muchas veces” y “Alguna vez” para facilitar su comparación. En consecuencia, no se puede observar a través de las figuras la frecuencia de uso. En términos de frecuencia de uso, la popularidad de la mensajería instantánea podría ser mayor que la del correo electrónico.

La herramienta de comunicación que tiene un **comportamiento más diferencial por grupos de edad son las llamadas redes sociales** (*social media*) que son prácticamente tan populares como la mensajería instantánea y el correo electrónico entre las personas más jóvenes (de nuevo hay que recordar aquí la diferencia entre usar un servicio y su frecuencia de uso).

En línea con lo apuntado en el apartado anterior, aquellos usos que implican un mayor nivel de activación (trabajar en grupo en un documento o seguir un curso en línea), así como las que requieren más conocimiento específico (compartir documentos) **son los menos realizados en todas las edades**. De igual forma, el análisis de los mayores de 54 años conduce a una tendencia muy similar por edad en todos los aspectos mencionados (figura 2.9. y figura P2.9.).

Estas jerarquías de uso son muy similares para todas las edades y en mujeres y hombres (tabla 2.4.). Con

respecto a las diferencias entre sexos, aunque la tendencia general en la gráfica (figura 2.10) es muy similar al primer dominio, se detectan algunas diferencias con este. Por ejemplo, **en los grupos más jóvenes, en este ámbito no se detecta brecha de género**, máxime si se admite una leve pero lógica horquilla en los porcentajes. Las barras que señalan la diferencia entre la cantidad de hombres y de mujeres en cada tarea empiezan a aumentar a partir de los 54 años, pero no de una forma constante. Habitualmente las videollamadas quedarán por debajo del 0%, lo que indica que hay más mujeres que hombres realizando esa actividad. En cambio, el correo electrónico es una actividad asociada al varón. Por provincias hay algunas diferencias, sobre todo, en los últimos grupos de edad en Castellón (figura P2.10. en anexo).

En cuanto a la relación entre edad, estudios cursados y usos comunicativos se observa que **tanto la edad como el tipo de estudios cursados determinan el porcentaje de uso de estos** (figura 2.11. y figura P2.11.). Sin embargo, entre la población más joven la mayoría de los servicios de comunicación encuentran porcentajes de uso muy similares, incluso cuando difieren los perfiles educativos. Por su parte, hay algunos servicios como la mensajería instantánea o el correo electrónico que presentan un nivel muy cercano entre personas con estudios universitarios, con independencia incluso de la edad.

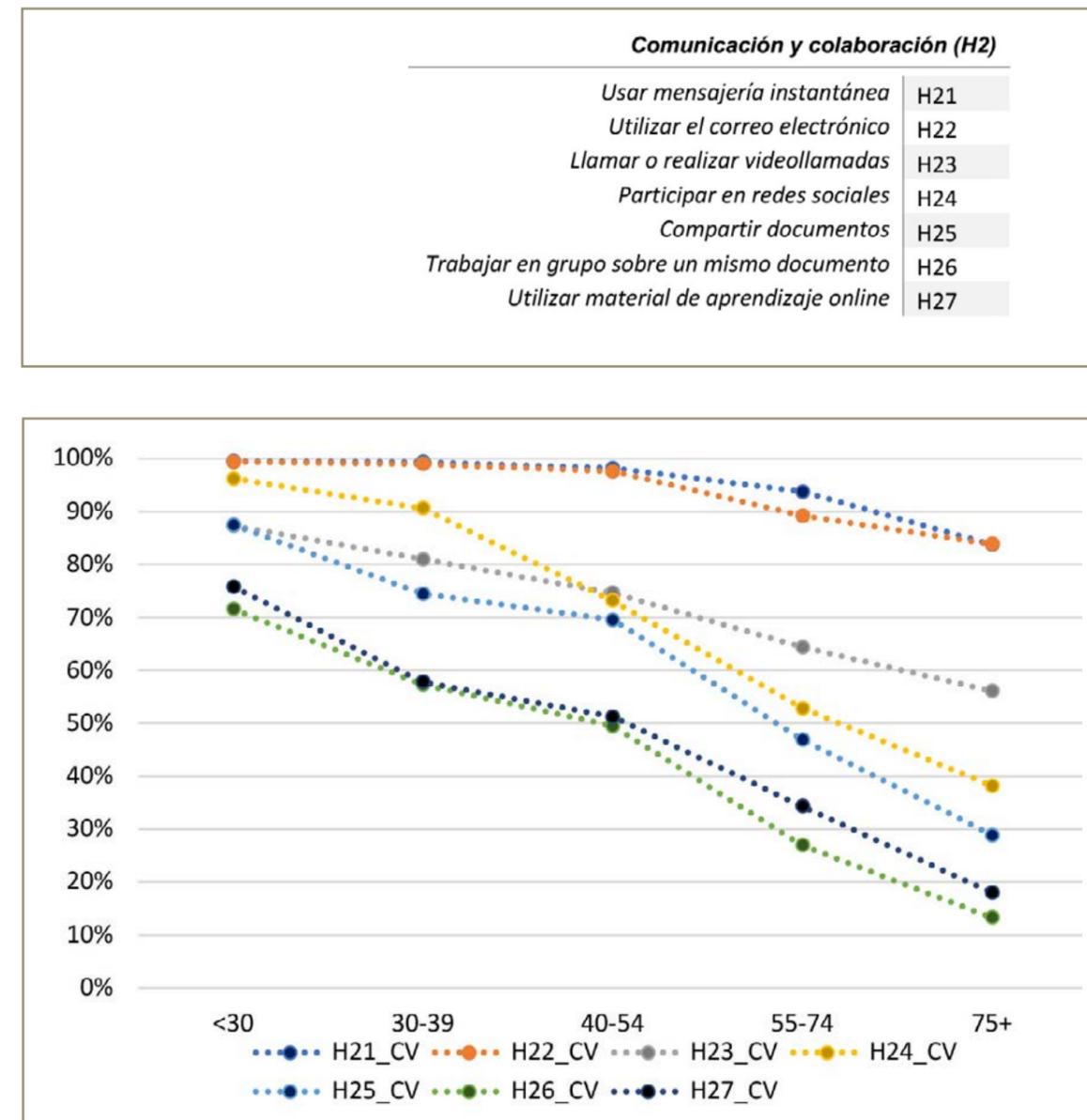
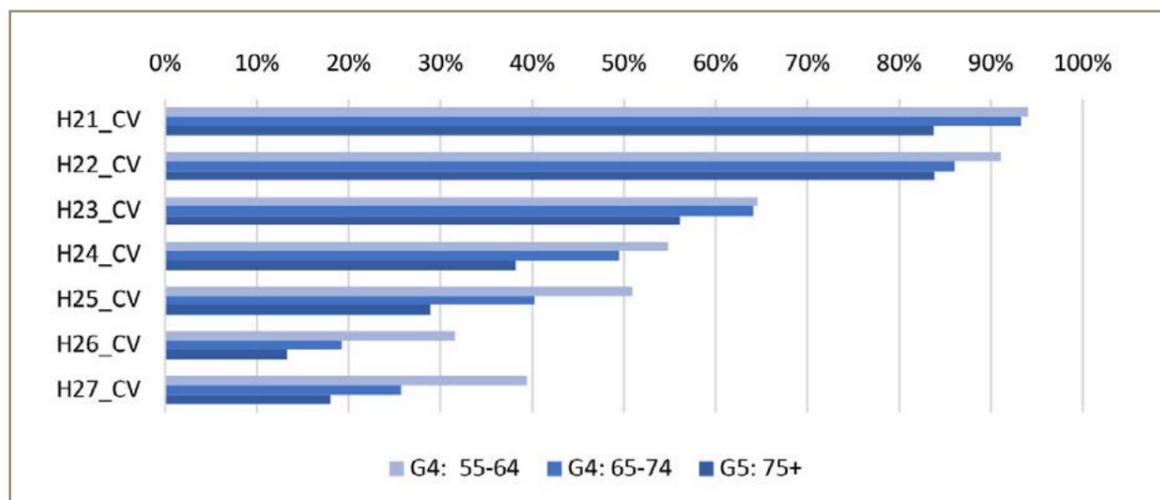


FIGURA 2.8. Población que señala diferentes usos de internet de comunicación y colaboración por grandes grupos de edad (% col.). COMUNIDAD VALENCIANA.

Fuente: Elaboración propia a partir de la Encuesta del Observatorio de la Brecha Digital en la Comunidad Valenciana (2022). Preguntas de cuestionario: C1, E1A y C5. Población usuaria (n ponderada-CV = 3573).



**FIGURA 2.9.** Población mayor de 54 que señala diferentes usos de internet de comunicación y colaboración por grupos de edad (% col.). COMUNIDAD VALENCIANA.

Fuente: Elaboración propia a partir de la Encuesta del Observatorio de la Brecha Digital en la Comunidad Valenciana (2022). Preguntas de cuestionario: C1, E1A y C5. Población usuaria 55+ años (n ponderada-CV = 1120).

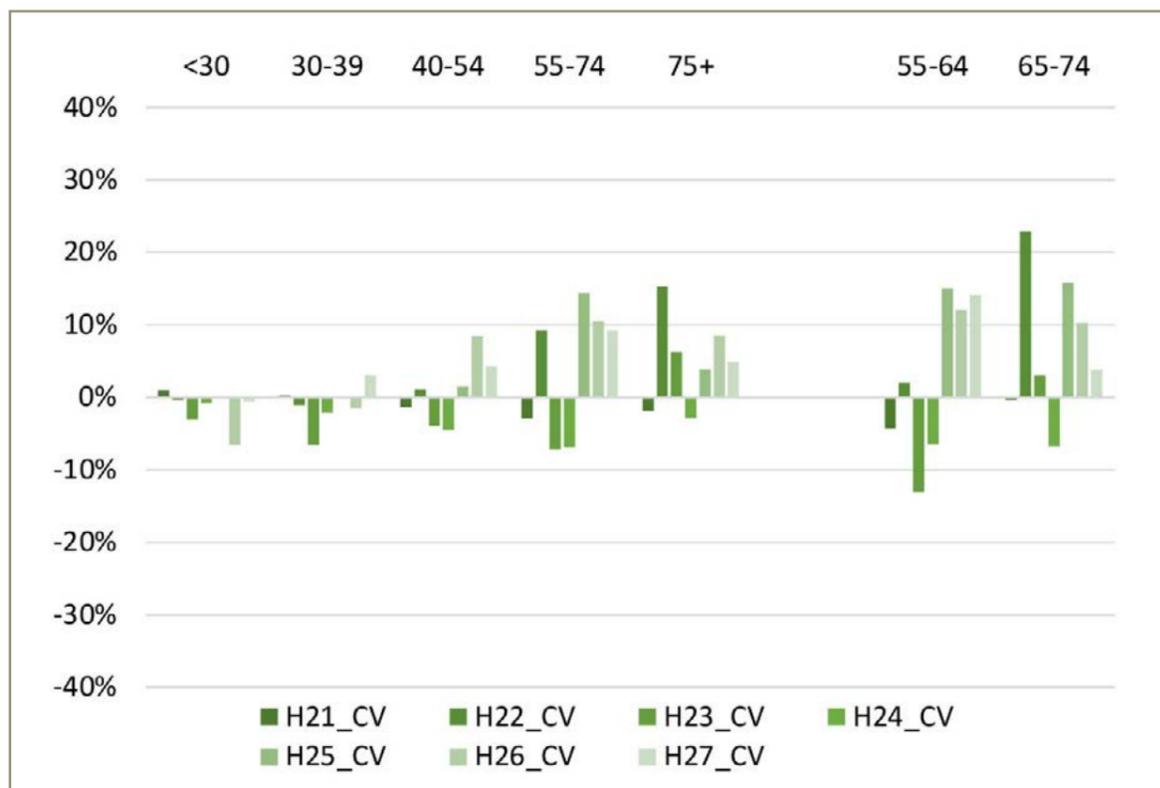
<30 =		30-39 =		40-54 =		55-74 =		75+ =	
H	M	H	M	H	M	H	M	H	M
Máx. 100%	Máx. 100%	Máx. 100%	Máx. 99%	Máx. 98%	Máx. 99%	Máx. 93%	Máx. 95%	Máx. 90%	Máx. 85%
Mín. 68%	Mín. 75%	Mín. 56%	Mín. 56%	Mín. 53%	Mín. 45%	Mín. 32%	Mín. 21%	Mín. 17%	Mín. 8%
H21_CV	H22_CV	H21_CV	H22_CV	H22_CV	H21_CV	H22_CV	H21_CV	H22_CV	H21_CV
H22_CV	H21_CV	H22_CV	H21_CV	H21_CV	H22_CV	H21_CV	H22_CV	H21_CV	H22_CV
H24_CV	H24_CV	H24_CV	H24_CV	H23_CV	H23_CV	H23_CV	H23_CV	H23_CV	H23_CV
H25_CV	H23_CV	H23_CV	H23_CV	H24_CV	H24_CV	H25_CV	H24_CV	H24_CV	H24_CV
H23_CV	H25_CV	H25_CV	H25_CV	H25_CV	H25_CV	H24_CV	H25_CV	H25_CV	H25_CV
H27_CV	H27_CV	H27_CV	H26_CV	H26_CV	H27_CV	H27_CV	H27_CV	H27_CV	H27_CV
H26_CV	H26_CV	H26_CV	H27_CV	H27_CV	H26_CV	H26_CV	H26_CV	H26_CV	H26_CV

55-64 =		65-74 =	
H	M	H	M
Máx. 92%	Máx. 96%	Máx. 95%	Máx. 94%
Mín. 37%	Mín. 25%	Mín. 23%	Mín. 13%
H22_CV	H21_CV	H22_CV	H21_CV
H21_CV	H22_CV	H21_CV	H22_CV
H23_CV	H23_CV	H23_CV	H23_CV
H25_CV	H24_CV	H24_CV	H24_CV
H24_CV	H25_CV	H25_CV	H25_CV
H27_CV	H27_CV	H27_CV	H27_CV
H26_CV	H26_CV	H26_CV	H26_CV

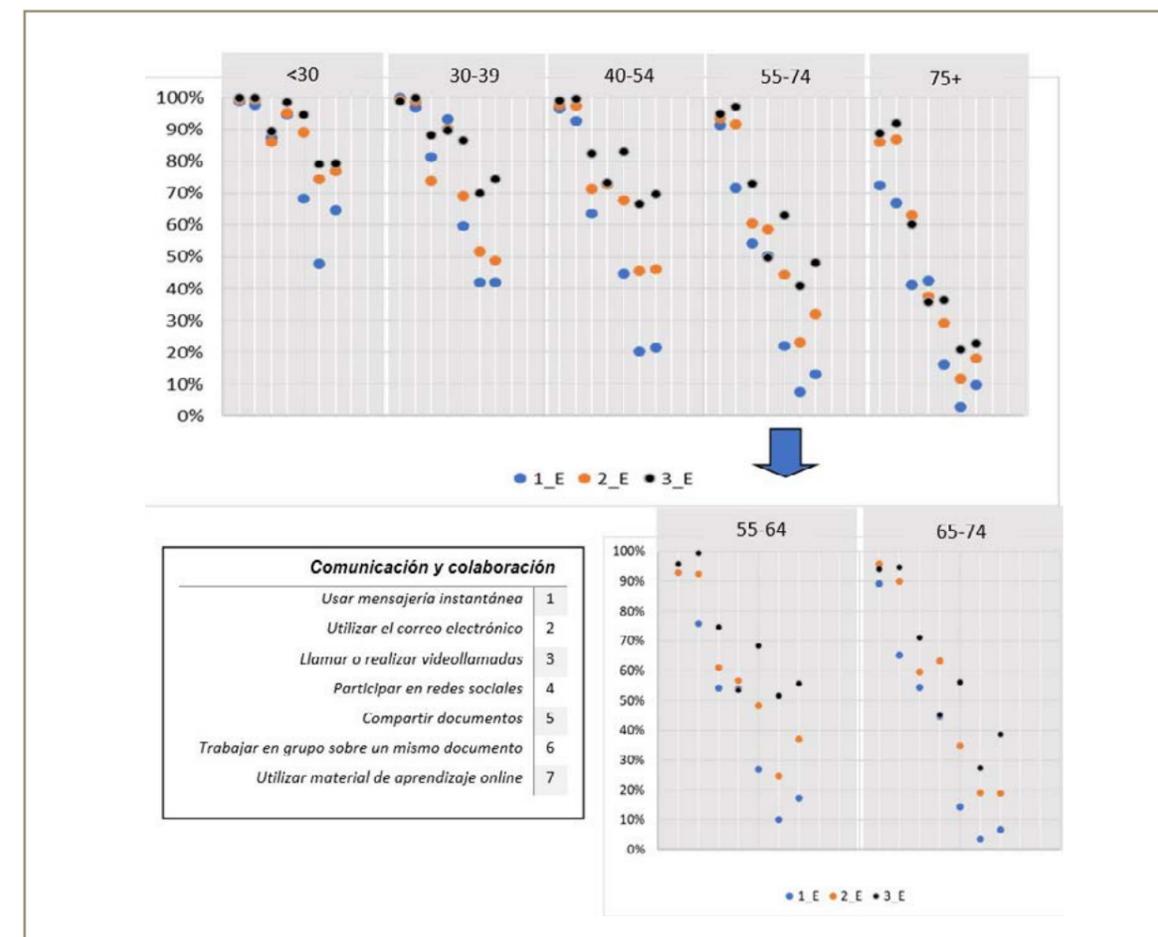
**TABLA 2.4.** Ranking de los diferentes usos de internet relacionados de comunicación y colaboración por grupos de edad y sexo (% col.). COMUNIDAD VALENCIANA.

Fuente: Elaboración propia a partir de la Encuesta del Observatorio de la Brecha Digital en la Comunidad Valenciana (2022). Nota: Las zonas blancas son los usos cuya posición en cada grupo de edad o sexo no coincide con otro grupo en su lectura horizontal. Preguntas de cuestionario: C1, E1A y C5. Población usuaria (n ponderada-CV = 3573).



**FIGURA 2.10. Distancia entre mujeres y hombres por grandes grupos de edad en los usos de internet de comunicación y colaboración (diferencia % col.). COMUNIDAD VALENCIANA.**

Fuente: Elaboración propia a partir de la Encuesta del Observatorio de la Brecha Digital en la Comunidad Valenciana (2022). Nota: Se extrae restando el porcentaje de hombres que realizan la actividad indicada (% col. sobre hombres) menos el porcentaje de mujeres que afirman también realizarla (% col. sobre mujeres). El signo positivo indica que hay más hombres que mujeres realizando esa actividad sobre la población de hombres y de mujeres, respectivamente. Preguntas: C1, E1A y C5. Población usuaria (n ponderada-CV = 3573).



**FIGURA 2.11. Perfil educativo de la población que realiza cada actividad de comunicación y colaboración por grandes grupos de edad (% col.). COMUNIDAD VALENCIANA.**

Fuente: Elaboración propia a partir de la Encuesta del Observatorio de la Brecha Digital en la Comunidad Valenciana (2022). Nota: Cada subdivisión vertical con valores es una actividad, según orden en la leyenda. Nivel de estudios: 1\_E = Sin estudios o estudios primarios, 2\_E = Secundarios o Equivalentes, 3\_E = Universitarios. Preguntas de cuestionario: C1, E1A y C5. Población usuaria (n ponderada-CV = 3573).

### Usos relacionados con la “creación de contenido digital”

Los usos de internet y de ofimática que implican creación de contenidos como, por ejemplo, edición de imágenes, trabajar con procesadores de texto, hojas de cálculo o presentaciones, el uso de aplicaciones de programación o la elaboración de páginas web, implican que las personas pueden cambiar su rol con respecto a las tecnologías de la información, esto es, pasar de consumidores pasivos de contenidos o que las emplean para usos comunicativos a productores activos de información.

Los niveles de uso de estos aspectos **son en términos generales menores que los observados en cuanto a usos informativos y comunicativos de internet**. La habilidad más frecuente es la de realizar algunas funciones de edición de una imagen (obtener y pegar una imagen, reduciendo su tamaño), en niveles muy similares en todas las edades al trabajo con procesador de texto, hojas de cálculo o presentaciones (figura 2.12.). Con mucha distancia en cuanto a uso, se indican las aplicaciones de programación y la elaboración de páginas web, aunque la primera es más frecuente. En este aspecto, sería relevante conocer qué se interpreta por parte de las personas que responden con la expresión “utilizar aplicaciones de programación” ya que se podría entender que requiere conocimientos más avanzados que los que supone elaborar una página web. También es cierto que elaborar una página web es un uso más acotado que el de la programación y puede haber menos personas con la necesidad de realizar esta acción.

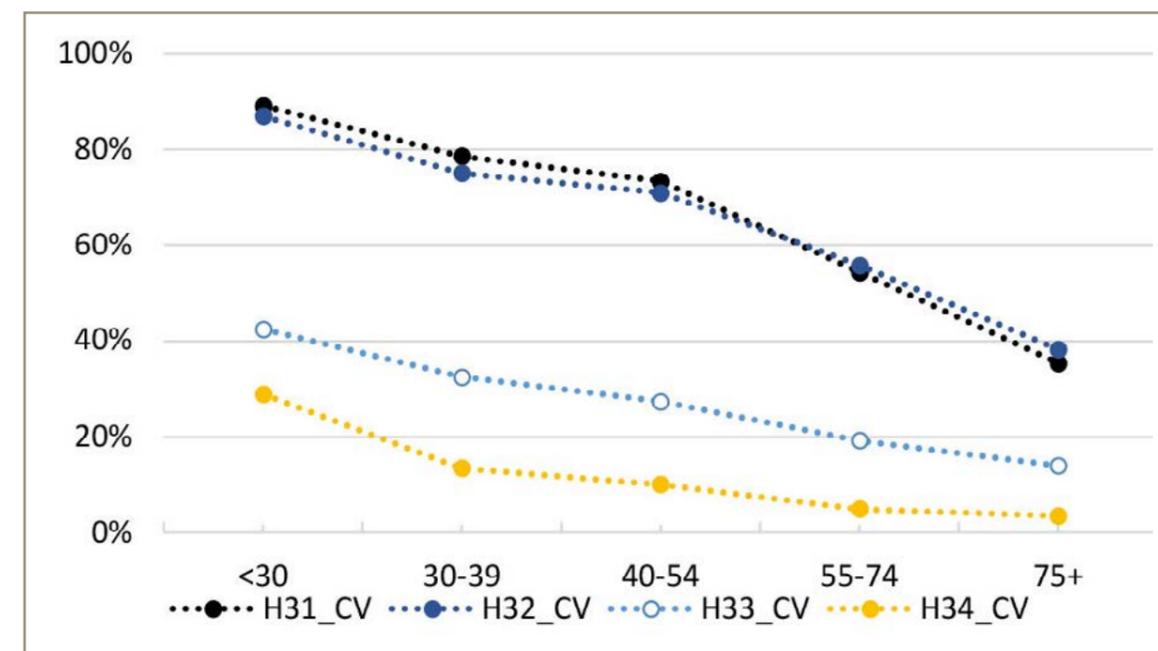
La observación del grupo de más edad, a partir de los 54 años, muestra la misma tendencia que la descrita, por la que decrece la realización de las tareas según la edad y según el tipo de uso (figura 2.13.). Además, las anteriores pautas de uso creativo de contenidos digitales se repiten en cada provincia, con diferencias puntuales, y en cada grupo de edad (figura P2.12. y figura P2.13. en anexo). **Las tareas también se ordenan de igual forma en todos los grupos de edad por mujeres y hombres** (tabla 2.5).

En materia de brecha de género (figura 2.14.), también se observa que la distancia entre mujeres y hombres aumenta a medida que se avanza en los grupos de edad, pero, en esta ocasión, **ocurre en todos los**

**ítems considerados.** Por provincias se detecta alguna excepción en Alicante (figura P2.14 en anexo).

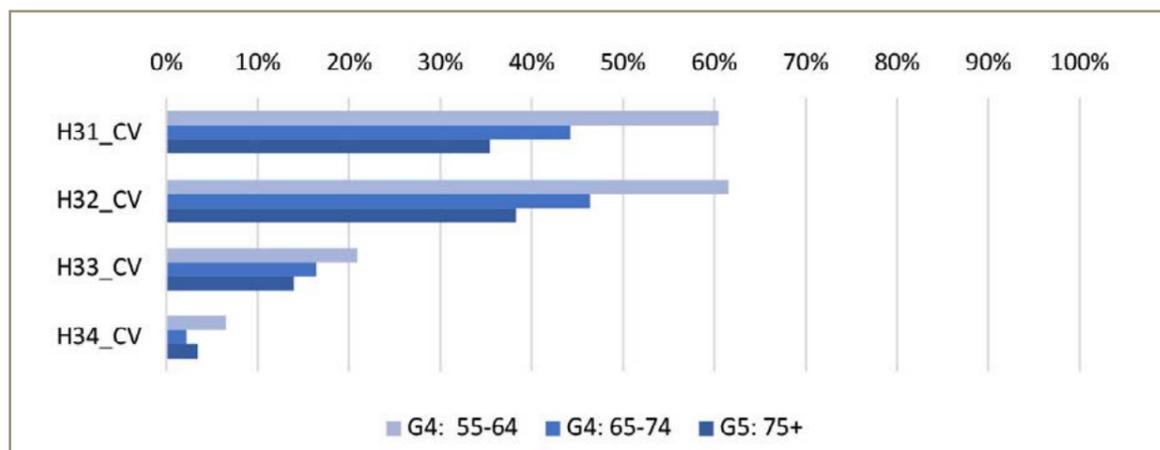
Resulta de gran interés el comportamiento en relación con los estudios (figura 2.16. y figura P2.16. en anexo). En un principio, cabría esperar que una mayor formación implicara mayores capacidades para utilizar aplicaciones de programación. Sin embargo, las respuestas apuntan que los niveles de uso deben ser considerados con independencia del perfil educativo; y lo mismo ocurre con la elaboración de páginas web. Las diferencias por nivel educativo se observan en las habilidades de ofimática y manejo de imágenes, donde las distancias entre personas con más años de formación y menos años se amplía progresivamente conforme aumenta la edad.

Creación de contenido digital (H3)	
Obtener una imagen y pegarla en un documento reduciendo el tamaño	H31
Elaborar un documento de texto, hoja de cálculo o presentación	H32
Utilizar aplicaciones de programación	H33
Elaborar páginas web	H34



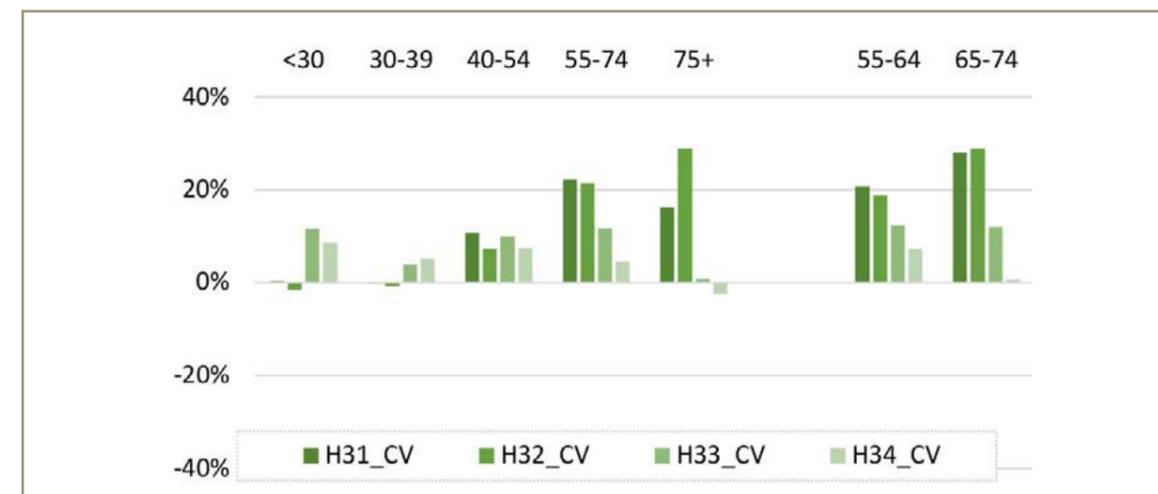
**FIGURA 2.12. Población que señala diferentes usos de internet de creación de contenido digital por grandes grupos de edad (% col.). COMUNIDAD VALENCIANA.**

Fuente: Elaboración propia a partir de la Encuesta del Observatorio de la Brecha Digital en la Comunidad Valenciana (2022). Pregunta: E3A. Población usuaria (n ponderada-CV = 3573).



**FIGURA 2.13. Población mayor de 54 que señala diferentes usos de creación de contenido digital por grupos de edad (% col.). COMUNIDAD VALENCIANA.**

Fuente: Elaboración propia a partir de la Encuesta del Observatorio de la Brecha Digital en la Comunidad Valenciana (2022). Pregunta: E3A. Población usuaria 55+ años (n ponderada-CV = 1120).



**FIGURA 2.14. Distancia entre mujeres y hombres por grandes grupos de edad en los usos de internet de creación de contenido digital (% col.). COMUNIDAD VALENCIANA.**

Fuente: Elaboración propia a partir de la Encuesta del Observatorio de la Brecha Digital en la Comunidad Valenciana (2022). Nota: Se extrae restando el porcentaje de hombres que realizan la actividad indicada (% sobre hombres) menos el porcentaje de mujeres que afirman también realizarla (% sobre mujeres). El signo positivo indica que hay más hombres que mujeres realizando esa actividad sobre la población de hombres y de mujeres, respectivamente, en cada edad. Pregunta: E3A. Población usuaria (n ponderada-CV = 3573).

<30 =		30-39 =		40-54 =		55-74 =		75+ =	
H	M	H	M	H	M	H	M	H	M
Máx. 89%	Máx. 89%	Máx. 79%	Máx. 79%	Máx. 79%	Máx. 68%	Máx. 66%	Máx. 42%	Máx. 42%	Máx. 26%
Mín. 33%	Mín. 25%	Mín. 16%	Mín. 11%	Mín. 14%	Mín. 6%	Mín. 7%	Mín. 2%	Mín. 2%	Mín. 5%
H31	H31	H31	H31	H31	H31	H32	H31	H31	H31
H32	H32	H32	H32	H32	H32	H31	H32	H32	H32
H33									
H34									

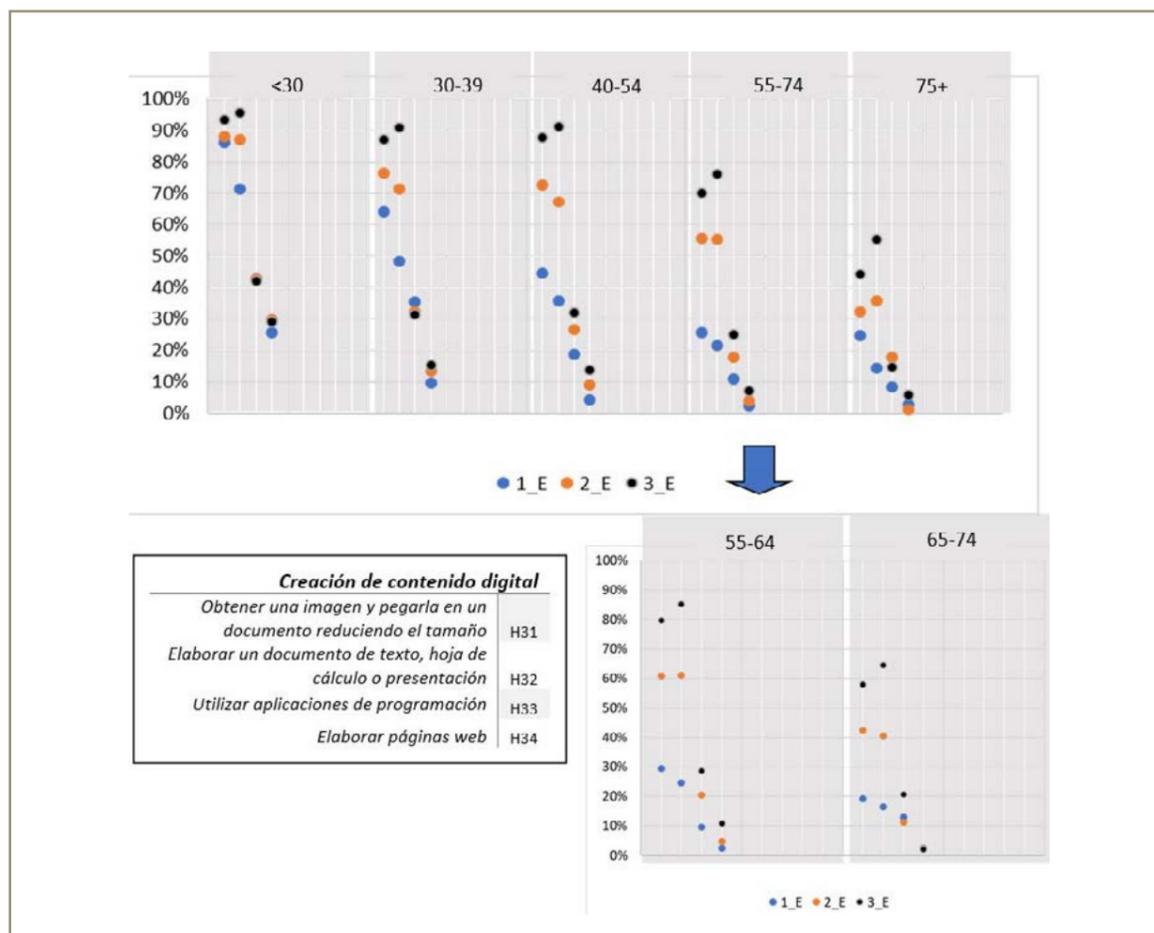
55-64 =		65-74 =	
H	M	H	M
Máx. 71%	Máx. 50%	Máx. 56%	Máx. 28%
Mín. 10%	Mín. 3%	Mín. 2%	Mín. 2%
H31	H31	H31	H31
H32	H32	H32	H32
H33	H33	H33	H33
H34	H34	H34	H34

Creación de contenido digital	
Obtener una imagen y pegarla en un documento reduciendo el tamaño	H31
Elaborar un documento de texto, hoja de cálculo o presentación	H32
Utilizar aplicaciones de programación	H33
Elaborar páginas web	H34

**TABLA 2.5. Ranking de los diferentes usos de internet relacionados de creación de contenido digital por grupos de edad y sexo (% col.). COMUNIDAD VALENCIANA.**

Fuente: Elaboración propia a partir de la Encuesta del Observatorio de la Brecha Digital en la Comunidad Valenciana (2022). Nota: Las zonas blancas son los usos cuya posición en cada grupo de edad o sexo no coincide con otro grupo. Pregunta: E3A. Población usuaria (n ponderada-CV = 3573).



**FIGURA 2.15. Perfil educativo de la población que realiza cada actividad de creación de contenido digital por grandes grupos de edad (% col.). COMUNIDAD VALENCIANA.**

Fuente: Elaboración propia a partir de la Encuesta del Observatorio de la Brecha Digital en la Comunidad Valenciana (2022). Nota: Cada subdivisión vertical con valores es una actividad, según orden en la leyenda. Nivel de estudios: 1\_E = Sin estudios o estudios primarios, 2\_E = Secundarios o Equivalentes, 3\_E = Universitarios. Pregunta: E3A. Población usuaria (n ponderada-CV = 3573).

### Usos relacionados con “seguridad”

Las tecnologías de la información y comunicación pueden emplearse para funciones como las relacionadas con los servicios financieros, la relación con la administración, las compras en líneas o el uso de información personal o profesional que requiera protección. Esto implica poder hacer determinados usos en términos de seguridad como cambiar contraseñas, limpiar cookies, manejar un antivirus, configurar el nivel de privacidad o instalar un cortafuegos.

orden entre los estudios se identifica con mayor claridad en los grupos de 40 y más años. Se debe tener en cuenta que en el grupo más joven hay personas que, por su edad, aún no han acumulado todos los años precisos para tener un perfil universitario. Por ello, en algunas tareas se observa, sobre todo si se analiza por provincias, que sobresalen otros perfiles.

Las preguntas incluidas sobre estos aspectos se refieren sencillamente al uso (si se hace uso o no), sin valorar el nivel de conocimiento o la efectividad de estos. Por ejemplo, no se distingue entre personas que cambien la contraseña para mejorar el nivel de protección y aquellas que las cambian para que sea siempre la misma en todas sus aplicaciones.

Se ha de destacar que entre las personas mayores de 54 años (y sobre todo a partir de los 64 años) **ninguno de estos usos supera el 50%**, excepto el cambio de contraseñas en personas de 55 a 74 años (figura 2.16. y figura 2.17.). Por provincias, Valencia sigue la misma tendencia que para el total de la Comunidad Valenciana, Alicante y Castellón tienen un comportamiento similar, sobre todo en la posibilidad de manejar el antivirus, pero dada la pertinencia de detectar la tendencia en los datos obtenidos, deben considerarse estas diferencias como puntuales (figura P2.16. y figura P2.17 en anexo.). Aunque con niveles de uso algo mayores (por encima del 50%), entre los más jóvenes, ninguno de estas acciones está cerca de ser universal.

No se observan diferencias en mujeres y hombres, atendiendo al ranking de tareas en este dominio (tabla 2.6). La tarea más habitual tanto entre mujeres como en hombres, en todas las edades observadas, es el cambio de contraseñas. En cambio, **sí existen distancias entre mujeres y hombres que aumentan con los grupos de edad** en favor de los varones, a excepción del nivel de privacidad y en edades comprendidas entre 30 y 39 años (figura 2.18. y figura P2.18. en anexo). Por provincias, en este uso, destaca Valencia.

Finalmente, se observa una **progresión entre los perfiles universitarios y la realización de las tareas** en todos los grupos de edad, también por provincias (figura 2.19. y figura P2.19. en anexo). No obstante, este

Seguridad (H4)	
Cambiar contraseñas	H41
Limpiar cookies	H42
Manejar un antivirus	H43
Configurar el nivel de privacidad	H44
Instalar un cortafuegos	H45

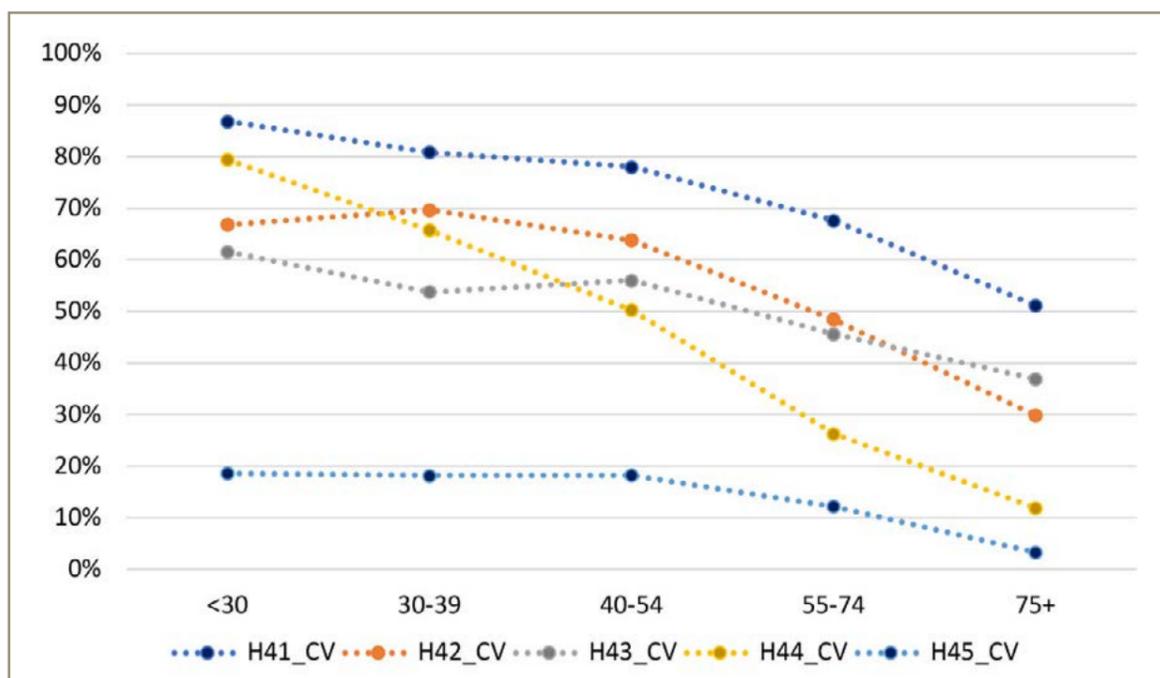


FIGURA 2.16. Población que señala diferentes usos de internet de seguridad por grandes grupos de edad (% col.). COMUNIDAD VALENCIANA.

Fuente: Elaboración propia a partir de la Encuesta del Observatorio de la Brecha Digital en la Comunidad Valenciana (2022). Pregunta: E5A. Población usuaria (n ponderada-CV = 3573).

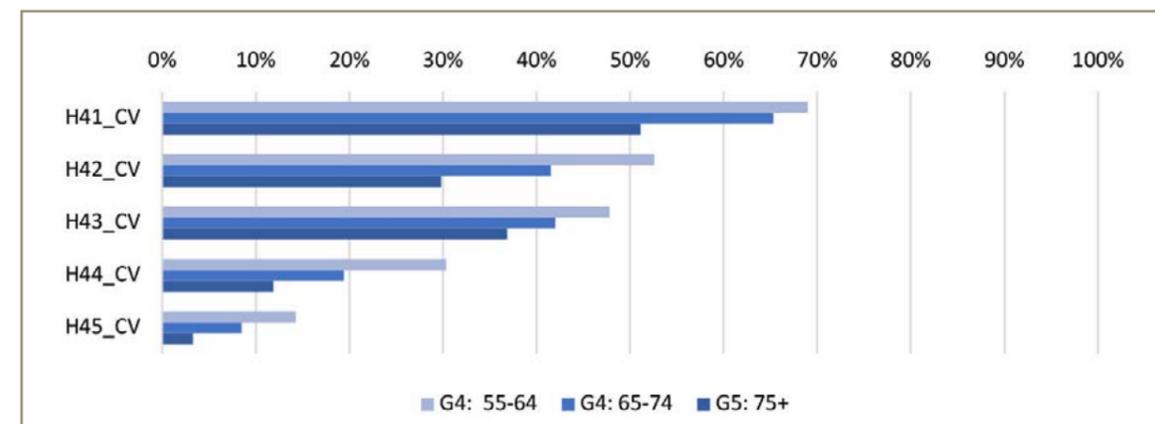


FIGURA 2.17. Población mayor de 54 que señala diferentes usos de seguridad por grupos de edad (% col.). COMUNIDAD VALENCIANA.

Fuente: Elaboración propia a partir de la Encuesta del Observatorio de la Brecha Digital en la Comunidad Valenciana (2022). Pregunta: E5A. Población usuaria 55+ años (n ponderada-CV = 1120).

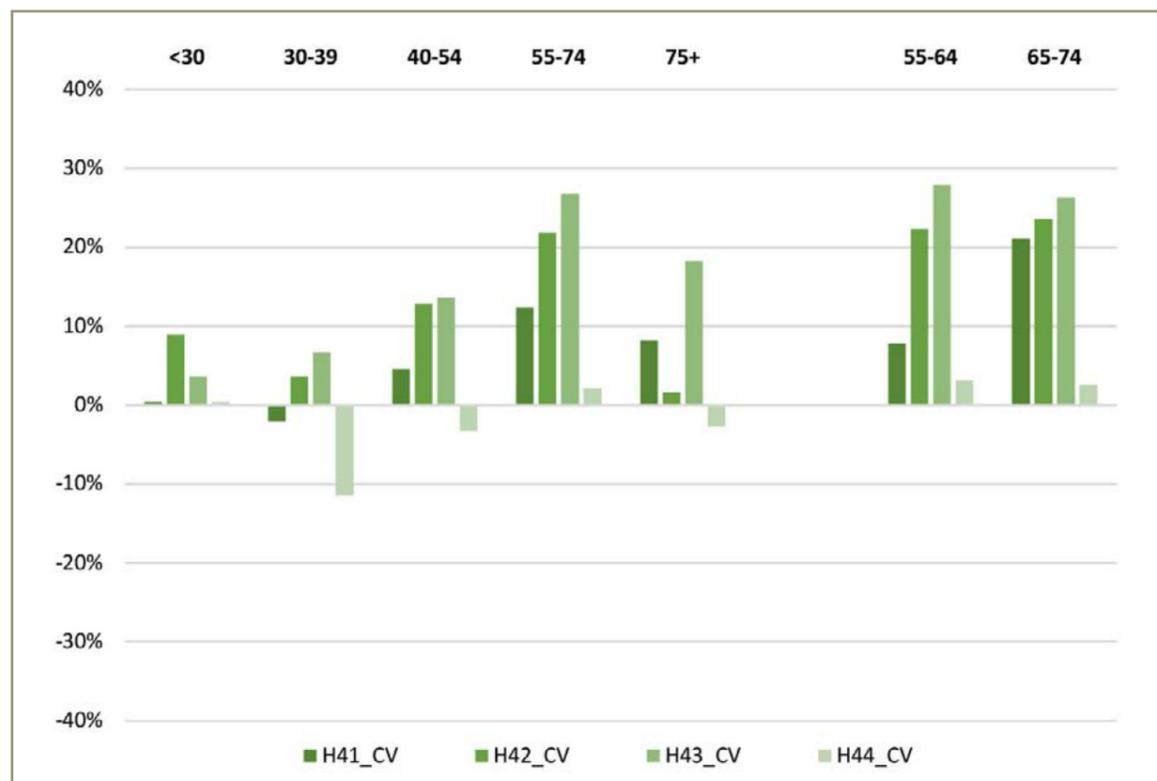
<30 =		30-39 =		40-54 =		55-74 =		75+ =	
H	M	H	M	H	M	H	M	H	M
Máx. 87%	Máx. 87%	Máx. 80%	Máx. 82%	Máx. 80%	Máx. 76%	Máx. 73%	Máx. 61%	Máx. 55%	Máx. 47%
Mín. 24%	Mín. 13%	Mín. 22%	Mín. 15%	Mín. 24%	Mín. 13%	Mín. 17%	Mín. 6%	Mín. 4%	Mín. 2%
H41									
H44	H44	H42	H44	H42	H42	H42	H42	H43	H42
H42	H42	H44	H42	H43	H44	H43	H43	H42	H43
H43	H43	H43	H43	H44	H43	H44	H44	H44	H44
H45									

Seguridad (DIGCOMP_CV)		55-64 =		65-74 =	
		H	M	H	M
Cambiar contraseñas	H41	Máx. 73%	Máx. 65%	Máx. 74%	Máx. 53%
Limpiar cookies	H42	Mín. 21%	Mín. 7%	Mín. 11%	Mín. 5%
Manejar un antivirus	H43				
Configurar el nivel de privacidad	H44				
Instalar un cortafuegos	H45				

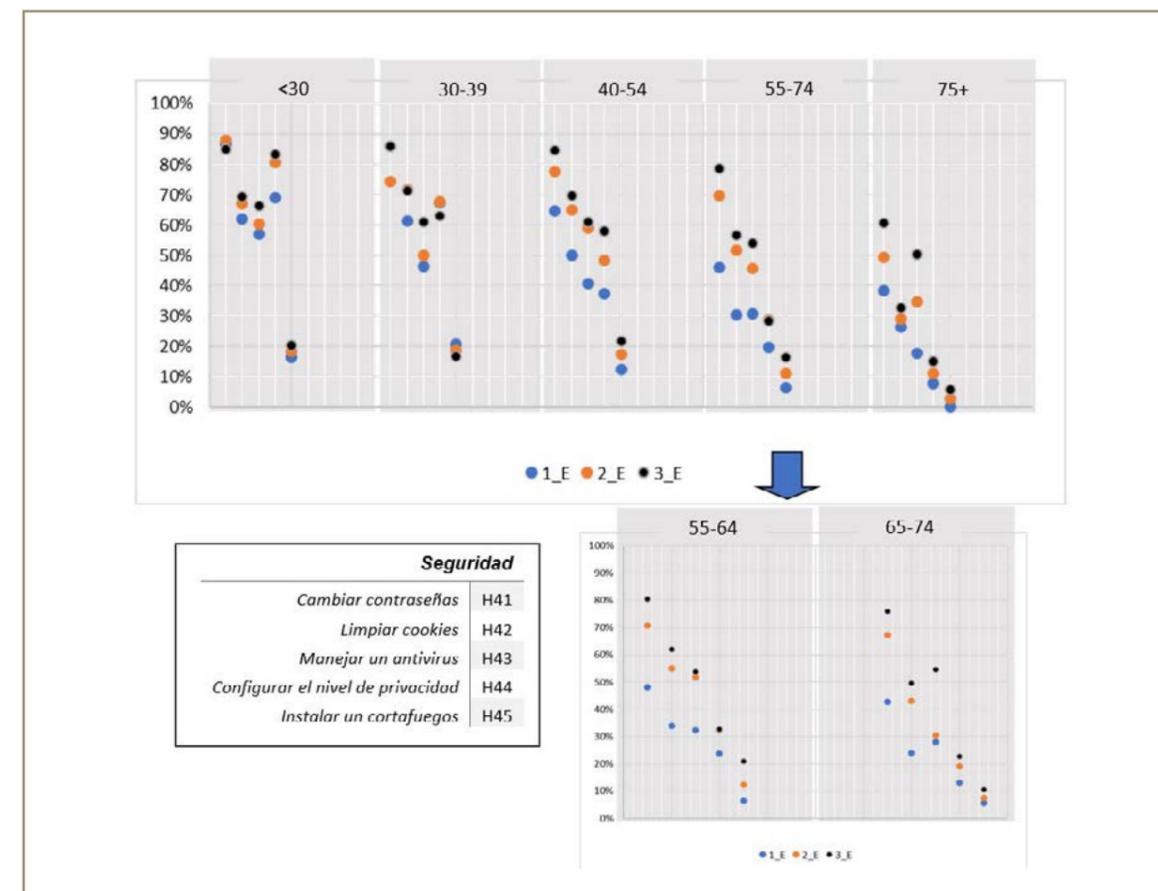
TABLA 2.6. Ranking de los diferentes usos de internet relacionados de seguridad por grupos de edad y sexo (% col.). COMUNIDAD VALENCIANA.

Fuente: Elaboración propia a partir de la Encuesta del Observatorio de la Brecha Digital en la Comunidad Valenciana (2022). Pregunta cuestionario: E5A. Población usuaria (n ponderada-CV = 3573).



**FIGURA 2.18. Distancia entre mujeres y hombres por grandes grupos de edad en los usos de internet de seguridad (% col.). COMUNIDAD VALENCIANA.**

Fuente: Elaboración propia a partir de la Encuesta del Observatorio de la Brecha Digital en la Comunidad Valenciana (2022). Nota: Se extrae restando el porcentaje de hombres que realizan la actividad indicada (% sobre hombres) menos el porcentaje de mujeres que afirman también realizarla (% sobre mujeres). El signo positivo indica que hay más hombres que mujeres realizando esa actividad sobre la población de hombres y de mujeres, respectivamente, en cada edad. Pregunta: E5A. Población usuaria (n ponderada-CV = 3573).



**FIGURA 2.19. Perfil educativo de la población que realiza cada actividad de seguridad por grandes grupos de edad (% col.). COMUNIDAD VALENCIANA.**

Fuente: Elaboración propia a partir de la Encuesta del Observatorio de la Brecha Digital en la Comunidad Valenciana (2022). Nota: Cada subdivisión vertical con valores es una actividad, según orden en la leyenda. Nivel de estudios: 1\_E = Sin estudios o estudios primarios, 2\_E = Secundarios o Equivalentes, 3\_E = Universitarios. Pregunta cuestionario: E5A. Población usuaria (n ponderada-CV = 3573).

### Usos relacionados con la “resolución de problemas”

Este último apartado se refiere a la capacidad de resolver problemas con el manejo de los dispositivos o las aplicaciones. Entre otros, se orienta hacia la capacidad de obtener información para resolver problemas técnicos, la configuración del correo electrónico o de la conexión a internet, manejar el hardware o las relacionadas con la formación en línea.

Para todos estos usos se está lejos de alcanzar niveles de universalidad, en todas las edades, aunque el **gradiente por edad es muy marcado**: a más edad cae de forma relevante el nivel de uso (figura 2.20. y figura 2.21.). Como en otros indicadores, **el orden que se establece en términos de uso tiende a reproducirse en todas las edades, sin apenas variaciones entre ellas**. Las preguntas empleadas deben interpretarse considerando los diferentes significados que las personas que responden pueden atribuir a cada uno de los ítems empleados. Por ejemplo, “manipular el hardware de su equipo” puede implicar para algunas personas ser capaz de manejar el cableado correspondiente y para otras ser capaz de realizar reparaciones o sustitución de piezas. Y de forma similar puede ocurrir con otros indicadores.

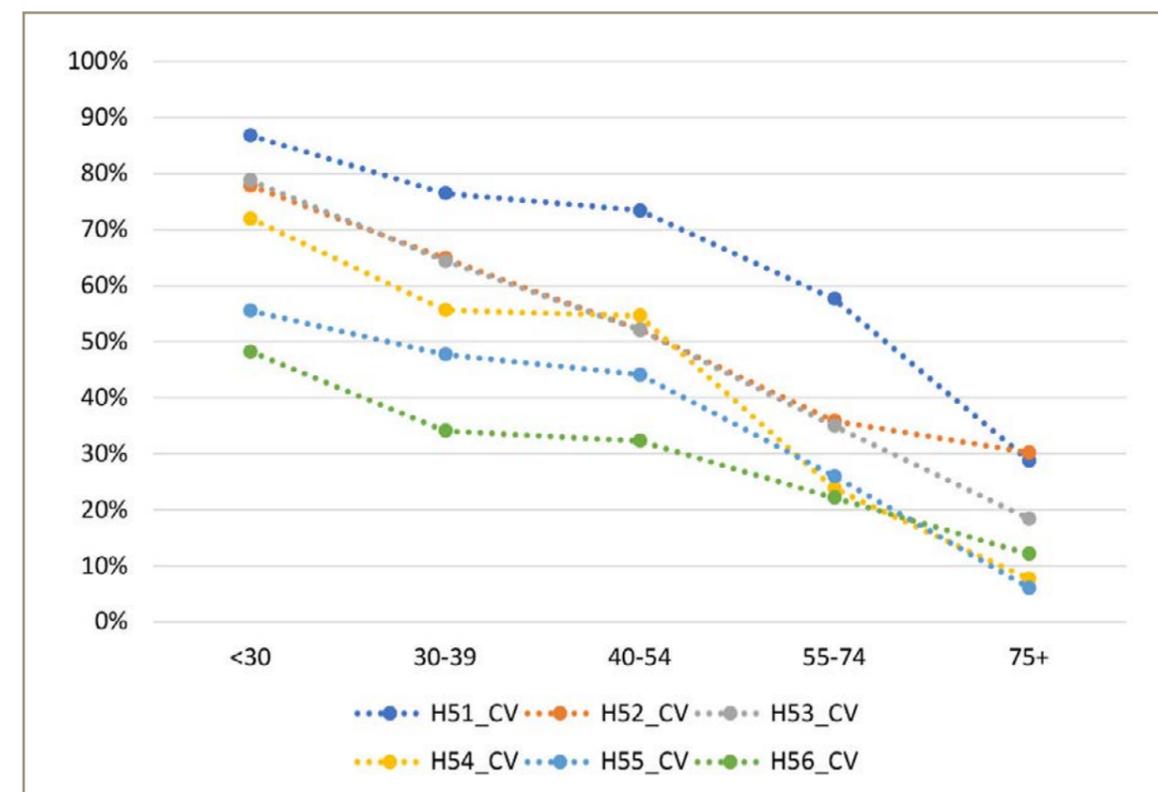
En cualquier caso, algunos de los indicadores tienen significados más inequívocos, como el de **configurar el correo electrónico**, ya que se corresponden con usos que pueden responder a niveles bastante elevados de utilización. Por ejemplo, la configuración de cuentas de correo de grandes plataformas en línea como los de Gmail, Outlook, etc. implica un grado de conocimiento mínimo por parte de las personas usuarias, siempre y cuando usen los servicios de correo en línea que ofrecen. De igual modo, el **acceso a tutoriales en vídeo** no precisa de grandes conocimientos técnicos. Sin embargo, incluso en casos como estos no se alcanzan porcentajes elevados de uso y hay un claro descenso en el uso según la edad.

Los usos relacionados con la resolución de problemas son muy semejantes entre provincias (figura P2.20. en anexo y figura 2.21. en anexo) dentro de la comunidad autónoma y no existen grandes diferencias entre hombres y mujeres en su jerarquización (tabla 2.7.). De igual forma, como ocurría en los otros dominios, **hay más hombres realizando estas actividades que**

**mujeres** en todos los casos y, sobre todo, a partir de los 54 años. Antes de esta edad, la “comunicación con los profesores o alumnos utilizando portales o webs educativas” es más frecuente entre las mujeres. En el grupo más joven, también lo es la configuración del correo electrónico (figura 2.22.). Por provincias (figura P2.22. en anexo), en Alicante las diferencias no son destacables, aunque el comportamiento del ítem mencionado se agudiza en Castellón y Valencia. Además, el grupo más joven en Castellón muestra mejores posiciones para ellas en más usos.

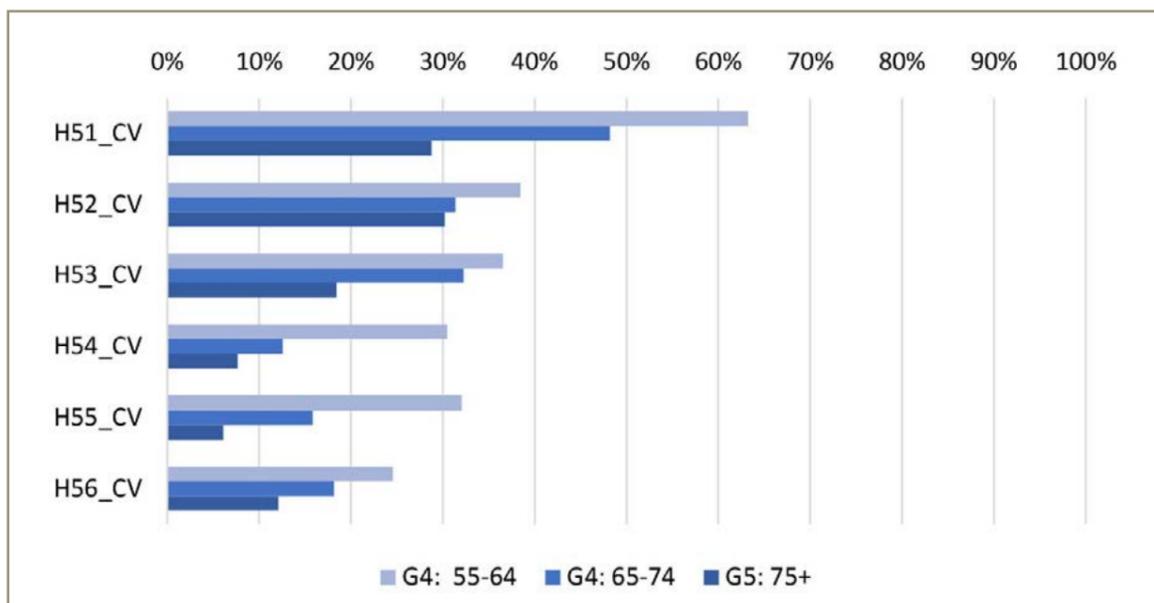
Con respecto a la edad o al perfil educativo, **los universitarios se sitúan en la parte alta de la gráfica**, principalmente en los grupos de 40 a 54 años, aunque su dispersión es mayor si se compara con el resto de grupos, sobre todo, con los más jóvenes. En cuanto a las personas de mayor edad, los estudios universitarios se sitúan en la parte alta de la gráfica pero no llegan a los niveles de uso de otros perfiles educativos cuando son más jóvenes (figura 2.23. y figura 2.23. en anexo).

Resolución de problemas (H5)	
Ver tutoriales para resolver problemas técnicos	H51
Configurar su correo electrónico	H52
Configurar una conexión a internet	H53
Comunicarse con profesores o alumnos utilizando portales/webs educativos	H54
Realizar algún curso online/semi	H55



**FIGURA 2.20. Población que señala diferentes usos de internet de resolución de problemas por grandes grupos de edad (% col.). COMUNIDAD VALENCIANA.**

Fuente: Elaboración propia a partir de la Encuesta del Observatorio de la Brecha Digital en la Comunidad Valenciana (2022). Preguntas de cuestionario: C5 y E4A. Población usuaria (n ponderada-CV = 3573).



**FIGURA 2.21. Población mayor de 54 que señala diferentes usos de resolución de problemas por grupos de edad (% col.). COMUNIDAD VALENCIANA.**

Fuente: Elaboración propia a partir de la Encuesta del Observatorio de la Brecha Digital en la Comunidad Valenciana (2022). Preguntas de cuestionario: C5 y E4A. Base: población usuaria 55+ años (n ponderada-CV = 1120).

<30 =		30-39 =		40-54 =		55-74 =		75+ =	
H	M	H	M	H	M	H	M	H	M
Máx. 88%	Máx. 85%	Máx. 81%	Máx. 73%	Máx. 80%	Máx. 67%	Máx. 64%	Máx. 50%	Máx. 33%	Máx. 23%
Mín. 56%	Mín. 41%	Mín. 39%	Mín. 30%	Mín. 43%	Mín. 22%	Mín. 24%	Mín. 12%	Mín. 6%	Mín. 6%
H51									
H53	H52	H52	H52	H52	H54	H53	H52	H52	H52
H52	H53	H53	H53	H53	H52	H52	H53	H53	H53
H54	H54	H54	H54	H54	H53	H56	H54	H56	H56
H55	H54	H54							
H56	H56	H56	H56	H56	H56	H54	H56	H55	H55

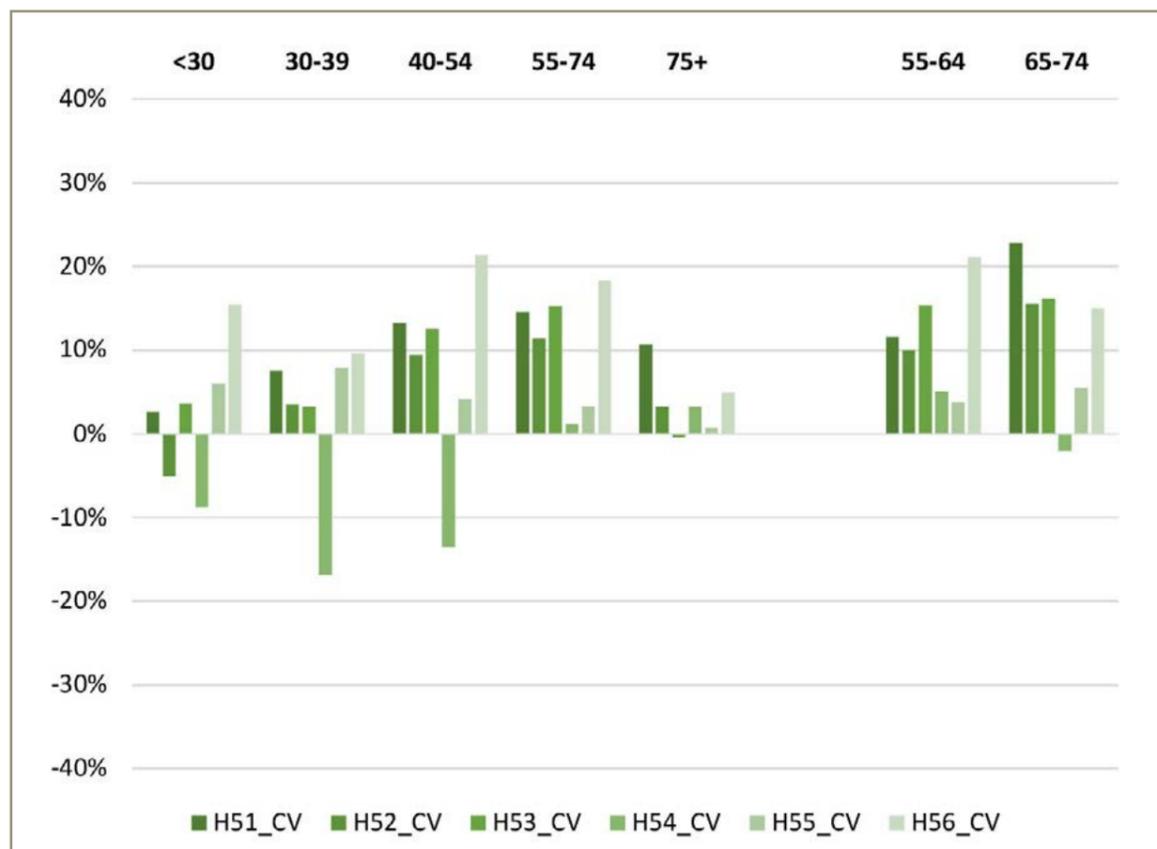
55-64 =		65-74 =	
H	M	H	M
Máx. 69%	Máx. 57%	Máx. 58%	Máx. 35%
Mín. 33%	Mín. 14%	Mín. 12%	Mín. 9%
H51	H51	H51	H51
H53	H52	H53	H53
H52	H55	H52	H52
H56	H53	H56	H54
H55	H54	H55	H55
H54	H56	H54	H56

Resolución de problemas	
Ver tutoriales para resolver problemas técnicos	H51
Configurar su correo electrónico	H52
Configurar una conexión a internet	H53
Comunicarse con profesores o alumnos utilizando portales/webs educativos	H54
Realizar algún curso online/semi	H55
Manipular el hardware de su equipo	H56

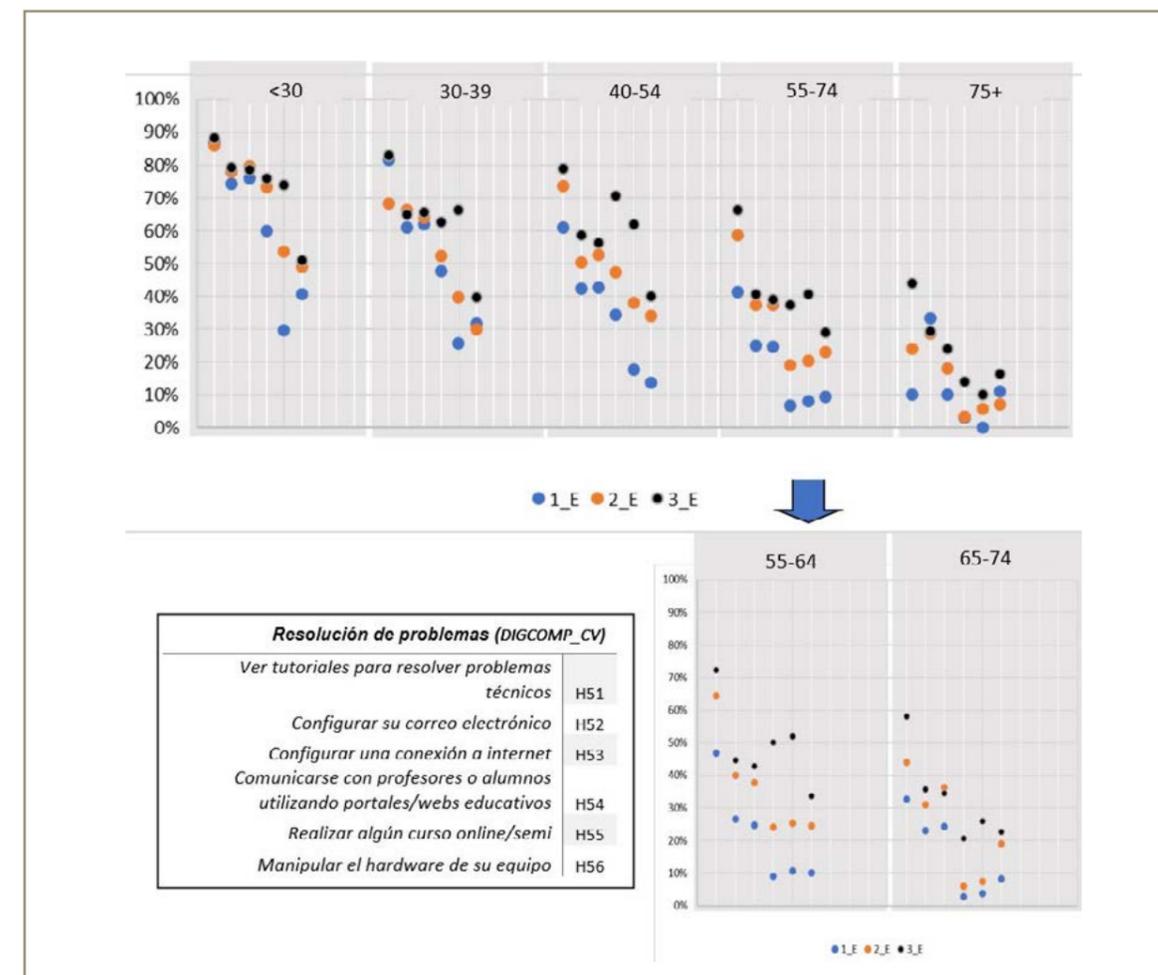
**TABLA 2.7. Ranking de los diferentes usos de internet relacionados de resolución de problemas por grupos de edad y sexo (% col.). COMUNIDAD VALENCIANA.**

Fuente: Elaboración propia a partir de la Encuesta del Observatorio de la Brecha Digital en la Comunidad Valenciana (2022). Nota: Las zonas blancas son los usos cuya posición en cada grupo de edad o sexo no coincide con otro grupo según la lectura horizontal. Preguntas de cuestionario: C5 y E4A. Población usuaria (n ponderada-CV = 3573).



**FIGURA 2.22. Distancia entre mujeres y hombres por grandes grupos de edad en los usos de internet de resolución de problemas (% col.). COMUNIDAD VALENCIANA.**

Fuente: Elaboración propia a partir de la Encuesta del Observatorio de la Brecha Digital en la Comunidad Valenciana (2022). Nota: Se extrae restando el porcentaje de hombres que realizan la actividad indicada (% sobre hombres) menos el porcentaje de mujeres que afirman también realizarla (% sobre mujeres). El signo positivo indica que hay más hombres que mujeres realizando esa actividad sobre la población de hombres y de mujeres, respectivamente, en cada edad. Preguntas de cuestionario: C5 y E4A. (n ponderada-CV = 3573).



**FIGURA 2.23. Perfil educativo de la población que realiza cada actividad de resolución de problemas por grandes grupos de edad (% col.). COMUNIDAD VALENCIANA.**

Fuente: Elaboración propia a partir de la Encuesta del Observatorio de la Brecha Digital en la Comunidad Valenciana (2022). Nota: Cada subdivisión vertical con valores es una actividad, según orden en la leyenda. Nivel de estudios: 1\_E = Sin estudios o estudios primarios, 2\_E = Secundarios o Equivalentes, 3\_E = Universitarios. Preguntas de cuestionario: C5 y E4A. Población usuaria (n ponderada-CV = 3573).

### 3. Servicios a través de internet

Este apartado recoge la cantidad de población que responde realizar actividades relacionadas con la salud en los últimos tres meses, formas de contacto o interacción con la e-Administración en los últimos 12 meses y haber comprado, o no, alguna vez a través del canal digital por motivos particulares. Este último, la compra online, se incluye tras el análisis de los grupos de discusión, al detectarse que puede ser un ítem clave para comprender los hábitos de la población tras la pandemia. La encuesta mencionada no observa la banca online. No obstante, sí que es mencionada en la parte cualitativa del estudio.

De acuerdo con los datos, y como ocurría con otros usos, en el caso de la búsqueda de información sobre **temas de salud también existe una progresión decreciente** a medida que avanzan los grupos de edad. El comportamiento del “acceso a archivos personales de salud” (el menos frecuente en todos los casos) y el “acceso a otros servicios a través de una página web (...)” es similar por edad. En cambio, “concertar una cita con un médico” **crece en las edades 30-39 y 40-54, para luego volver a decrecer** tímidamente (figura 3.1.). La lectura por provincias es muy similar en el caso de Alicante y de Valencia, detectándose alguna mínima variación en Castellón en la última actividad. Sobresale la búsqueda de información en el primer grupo de edad.

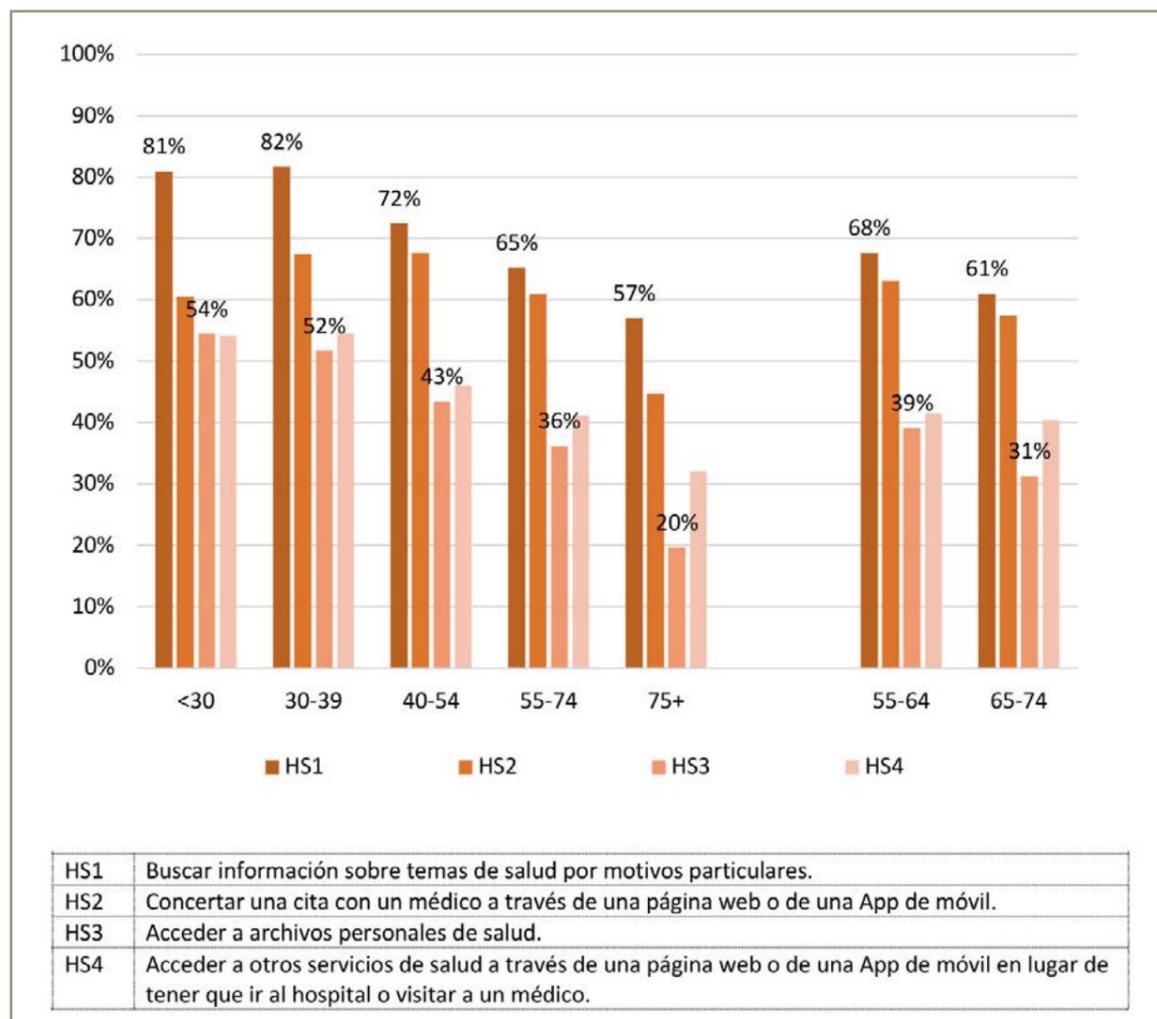
Los resultados del análisis por estudios y por sexo confirman una mayor concentración de perfiles intermedios y universitarios en todas las tareas entre los mayores de 54 años (tabla 3.1.). En estas actividades **hay mayor concentración de mujeres en comparación** con otras gestiones relacionadas con la Administración electrónica.

En la e-Administración se observan hasta seis acciones distintas. En este caso la tendencia es igualmente decreciente, pero también se detecta **mayor concentración en los grupos de edad de 30 a 39 y de 40 a 54**. Las tareas que sobresalen son: obtención de infor-

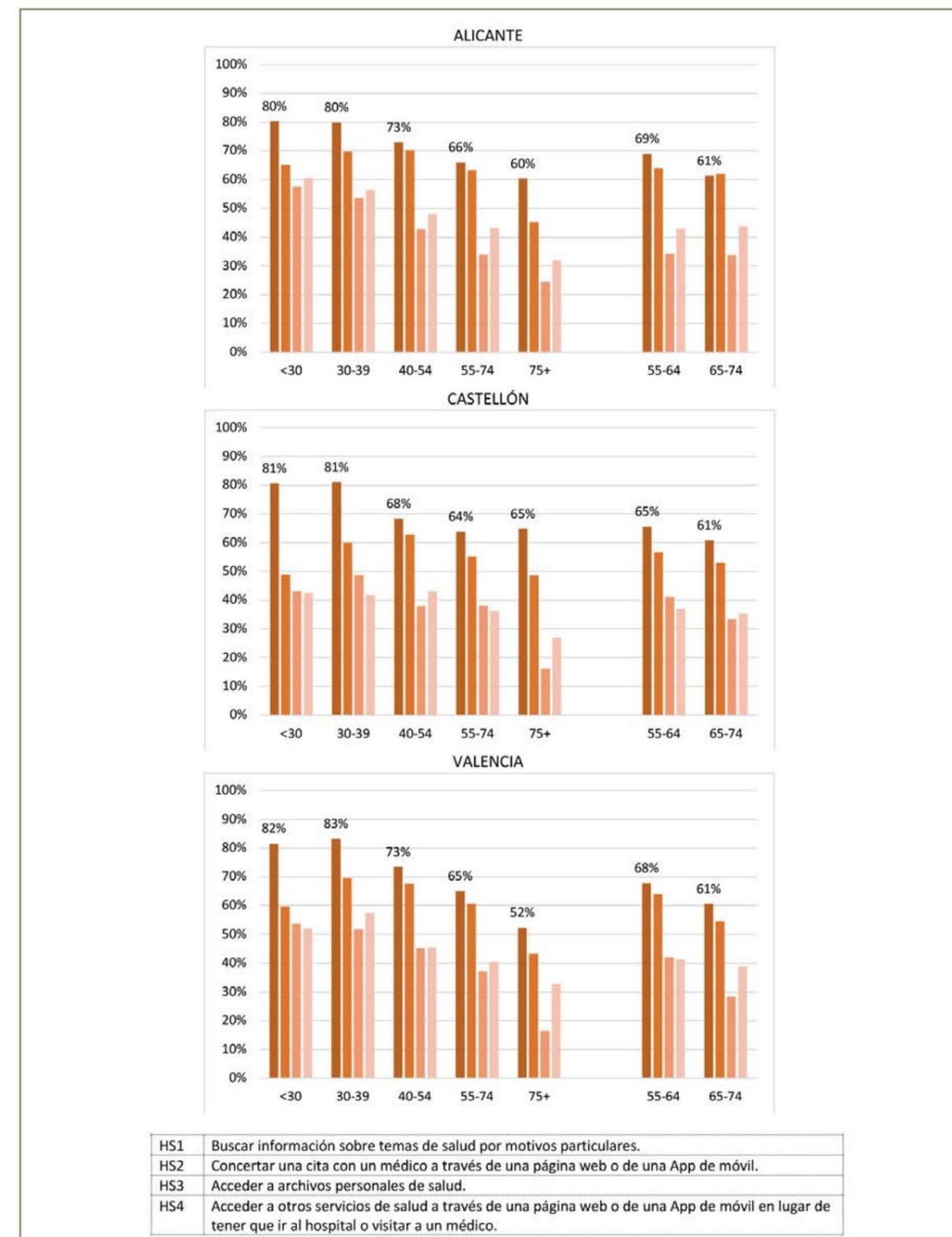
mación y descarga, impresión de formularios y enviar formularios cumplimentados (incluidas las citas médicas). **La acción menos realizada es el uso del DNI electrónico. Está más extendido el certificado digital** (figura 3.3.). No se detectan diferencias a destacar entre provincias (figura 3.4.). En este caso también se concentra un mayor número de personas de más de 54 años con estudios intermedios y universitarios en todas las actividades, excepto en el DNI electrónico. Hay más hombres realizando estas tareas en estas edades.

Finalmente, los motivos de aquellas personas que **no enviaron formularios** (figura 3.5.) se concentran, en todos los grupos de edad, en **la tramitación por parte de otra persona y en la falta de habilidades y conocimiento percibida**. Tomados en conjunto, la segunda respuesta, sobre la “falta de habilidades” es respondida por más personas “Sin estudios o Primarios”. En cambio, la primera, no tiene una distribución por estudios bien definida, aunque sí parece estarlo cuando se observan los hombres y mujeres que responden (tabla 3.3.).

Para terminar con la aproximación cuantitativa a un conjunto de servicios, se ha querido observar la compra online. Se trata de una acción realizada por el 49% de personas de 75 y más años, pero que crece en las edades más jóvenes (figura 3.6. y figura 3.7.). **Entre los motivos por los que no se llevó a cabo la compra, destacan las “preocupaciones sobre seguridad” en todas las edades**. “No haber tenido necesidad” también es una razón para la población de 30 a 39 años. En cambio, la falta de habilidades está más presente en edades a partir de los 54 años (figura 3.8.). Se detectan algunas diferencias en estas edades entre provincias, sobre todo, si se comparan Castellón y Valencia.



**FIGURA 3.1. Servicios relacionados con la salud por grandes grupos de edad (% col.). COMUNIDAD VALENCIANA.**  
 Fuente: Elaboración propia a partir de la Encuesta del Observatorio de la Brecha Digital en la Comunidad Valenciana (2022). Pregunta: C3. Población usuaria (n ponderada-CV = 3573).



**FIGURA 3.2. Servicios relacionados con la salud por grandes grupos de edad (% col.). PROVINCIAS.**  
 Fuente: Elaboración propia a partir de la Encuesta del Observatorio de la Brecha Digital en la Comunidad Valenciana (2022). Pregunta: C3. Población usuaria (n-A= 1167, n-C= 880, n-V=1492).

COMUNIDAD VALENCIANA	Sin estudios Primarios		Secundarios Equivalentes		Universitarios		Hombre		Mujer	
	n	% col.	n	% col.	n	% col.	n	% col.	n	% col.
HS1 (Sí)	148	53%	242	68%	328	68%	391	64%	327	65%
HS2 (Sí)	114	41%	225	63%	320	67%	377	61%	282	56%
HS3 (Sí)	50	18%	125	35%	206	43%	229	37%	152	30%
HS4 (Sí)	81	29%	154	43%	212	44%	265	43%	181	36%

ALICANTE	Sin estudios Primarios		Secundarios Equivalentes		Universitarios		Hombre		Mujer	
	n	% col.	n	% col.	n	% col.	n	% col.	n	% col.
HS1 (Sí)	65	53%	93	69%	118	72%	145	66%	131	64%
HS2 (Sí)	56	46%	86	64%	116	70%	138	63%	120	59%
HS3 (Sí)	24	20%	41	30%	74	45%	77	35%	62	30%
HS4 (Sí)	34	28%	61	45%	82	50%	99	45%	78	38%

CASTELLÓN	Sin estudios Primarios		Secundarios Equivalentes		Universitarios		Hombre		Mujer	
	n	% col.	n	% col.	n	% col.	n	% col.	n	% col.
HS1 (Sí)	38	50%	63	63%	95	73%	102	61%	94	67%
HS2 (Sí)	22	29%	60	60%	85	65%	93	56%	74	52%
HS3 (Sí)	10	13%	43	43%	56	43%	69	42%	40	28%
HS4 (Sí)	10	13%	41	41%	57	44%	70	42%	38	27%

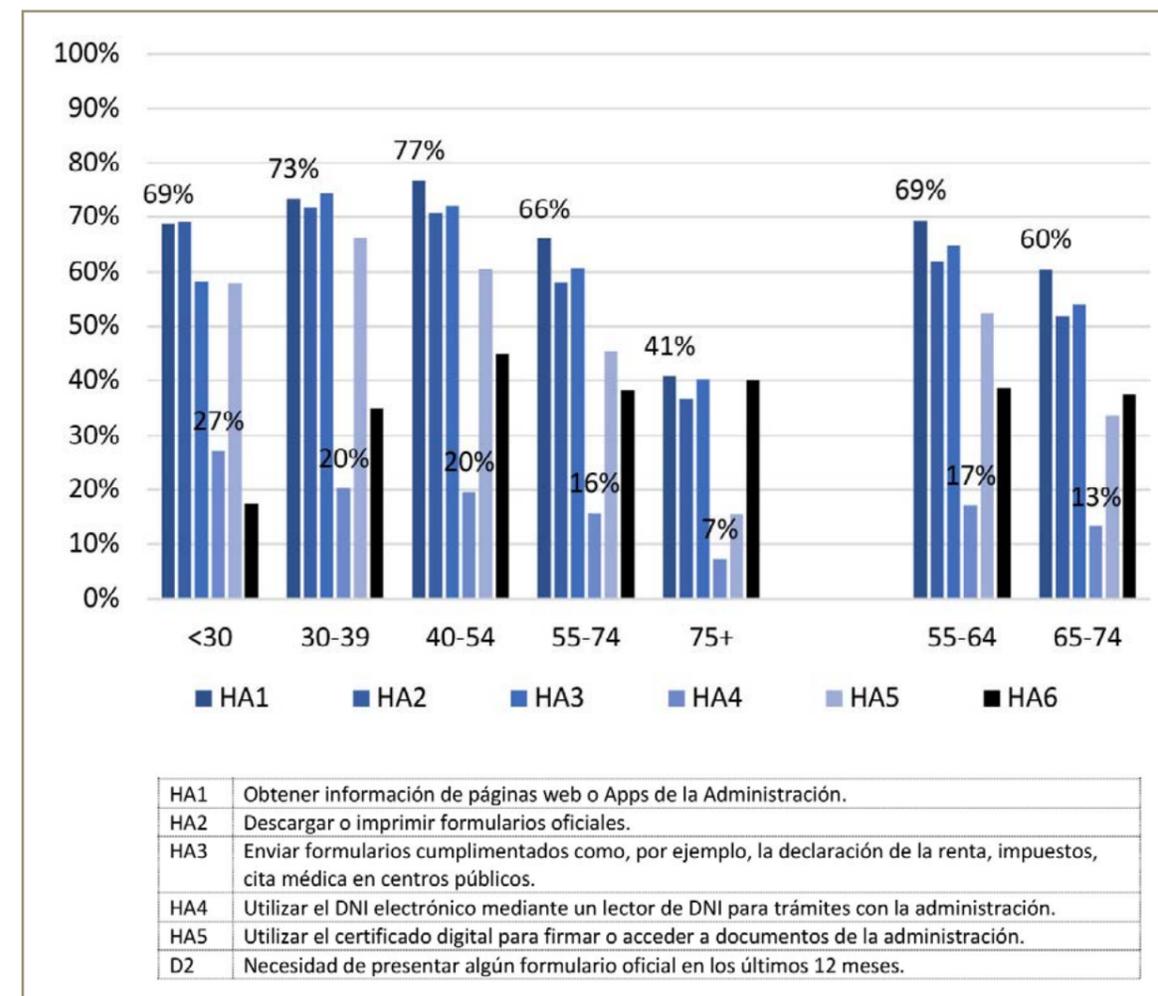
VALENCIA	Sin estudios Primarios		Secundarios Equivalentes		Universitarios		Hombre		Mujer	
	n	% col.	n	% col.	n	% col.	n	% col.	n	% col.
HS1 (Sí)	58	53%	104	68%	145	65%	165	62%	142	65%
HS2 (Sí)	42	38%	96	63%	144	65%	163	62%	119	54%
HS3 (Sí)	18	16%	56	37%	92	41%	100	38%	66	30%
HS4 (Sí)	37	34%	64	42%	90	41%	112	42%	79	36%

HS1	Buscar información sobre temas de salud por motivos particulares.
HS2	Concertar una cita con un médico a través de una página web o de una App de móvil.
HS3	Acceder a archivos personales de salud.
HS4	Acceder a otros servicios de salud a través de una página web o de una App de móvil en lugar de tener que ir al hospital o visitar a un médico.

**TABLA 3.1. Servicios relacionados con la salud por estudios y sexo, de 55 y más años. COMUNIDAD VALENCIANA Y PROVINCIAS.**

Fuente: Elaboración propia a partir de la Encuesta del Observatorio de la Brecha Digital en la Comunidad Valenciana (2022). Pregunta: C3. (Porcentajes extraídos sobre respuesta por ítem). Población usuaria 55+ años (n ponderada-CV= 1120, n-A=423, n-C=307, n-V=485).



**FIGURA 3.3. Administración electrónica por grandes grupos de edad (% col.). COMUNIDAD VALENCIANA.**

Fuente: Elaboración propia a partir de la Encuesta del Observatorio de la Brecha Digital en la Comunidad Valenciana (2022). Pregunta: D1 y D2. Población que ha usado internet el último año (n ponderada-CV = 3603).

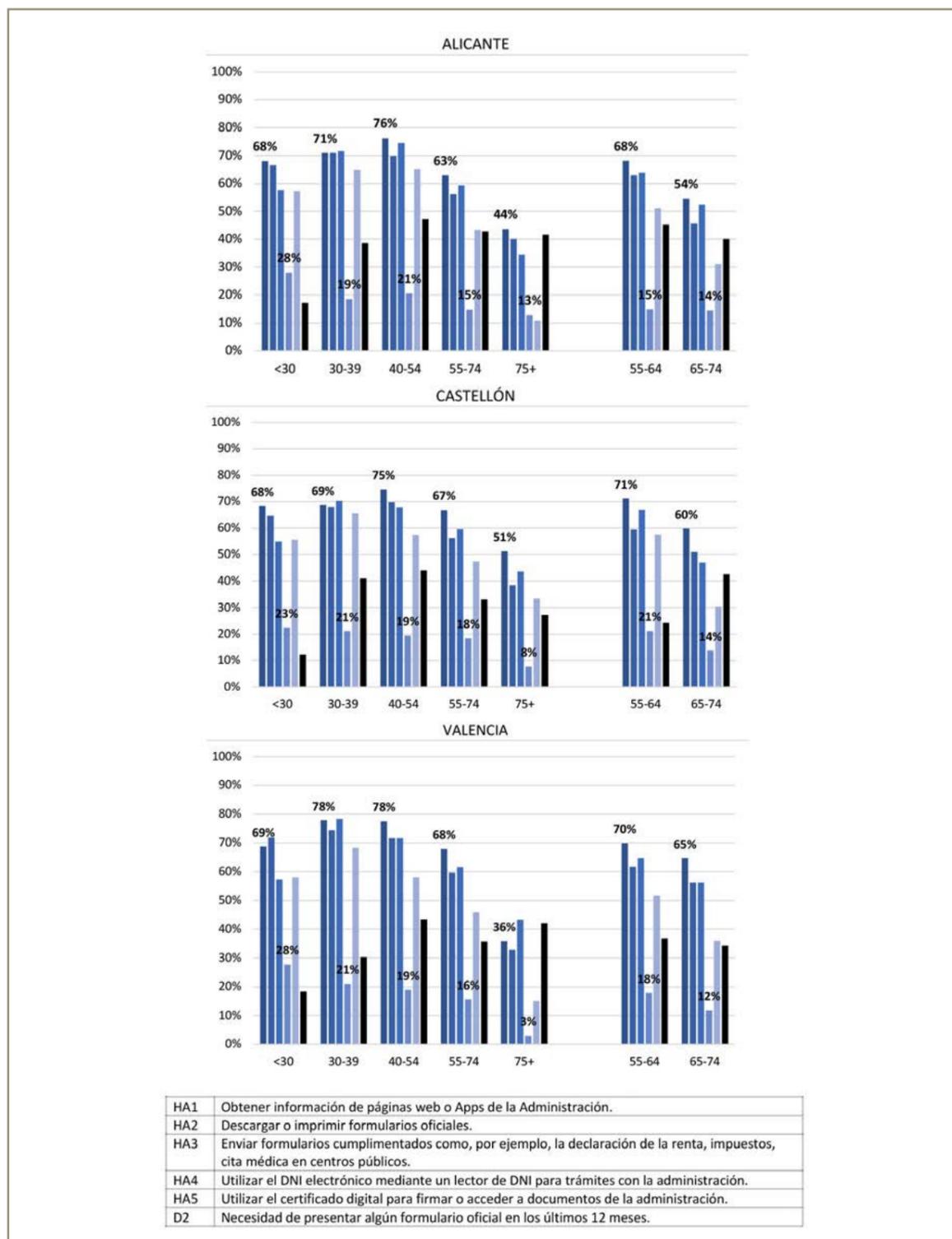


FIGURA 3.4. Administración electrónica por grandes grupos de edad (% col.). PROVINCIAS.

Fuente: Elaboración propia a partir de la Encuesta del Observatorio de la Brecha Digital en la Comunidad Valenciana (2022). Población que ha usado internet el último año (n-A=1178, n-C=890, n-V=1501).

COMUNIDAD VALENCIANA	Sin estudios Primarios		Secundarios Equivalentes		Universitarios		Hombre		Mujer	
	n	% col.	n	% col.	n	% col.	n	% col.	n	% col.
HA1 (Sí)	104	36%	227	63%	379	79%	439	71%	271	53%
HA2 (Sí)	66	23%	196	54%	364	75%	396	64%	229	45%
HA3 (Sí)	81	28%	213	59%	362	75%	422	68%	235	46%
HA4 (Sí)	28	10%	54	15%	83	17%	102	17%	62	12%
HA5 (Sí)	55	19%	145	40%	268	56%	299	48%	170	33%
D2 (Sí)	71	34%	66	44%	48	40%	80	40%	105	38%
ALICANTE	Sin estudios Primarios		Secundarios Equivalentes		Universitarios		Hombre		Mujer	
	n	% col.	n	% col.	n	% col.	n	% col.	n	% col.
HA1 (Sí)	43	34%	87	64%	129	78%	149	67%	110	53%
HA2 (Sí)	31	25%	77	56%	124	75%	136	61%	96	47%
HA3 (Sí)	36	29%	84	61%	121	73%	146	65%	95	46%
HA4 (Sí)	14	11%	19	14%	29	17%	31	14%	31	15%
HA5 (Sí)	26	21%	56	41%	86	52%	100	45%	68	33%
D2 (Sí)	33	36%	27	50%	21	47%	29	37%	52	46%
CASTELLÓN	Sin estudios Primarios		Secundarios Equivalentes		Universitarios		Hombre		Mujer	
	n	% col.	n	% col.	n	% col.	n	% col.	n	% col.
HA1 (Sí)	25	32%	77	76%	100	76%	119	71%	83	58%
HA2 (Sí)	11	14%	62	61%	95	72%	104	62%	64	45%
HA3 (Sí)	17	22%	66	65%	96	73%	110	65%	69	48%
HA4 (Sí)	8	10%	20	20%	25	19%	30	18%	23	16%
HA5 (Sí)	11	14%	54	53%	77	58%	87	52%	55	38%
D2 (Sí)	17	27%	10	28%	16	44%	17	28%	26	35%
VALENCIA	Sin estudios Primarios		Secundarios Equivalentes		Universitarios		Hombre		Mujer	
	n	% col.	n	% col.	n	% col.	n	% col.	n	% col.
HA1 (Sí)	44	39%	90	58%	177	80%	196	74%	115	52%
HA2 (Sí)	26	23%	78	51%	170	77%	177	67%	97	43%
HA3 (Sí)	33	29%	85	55%	171	77%	188	71%	101	45%
HA4 (Sí)	9	8%	22	14%	37	17%	48	18%	20	9%
HA5 (Sí)	21	19%	56	36%	127	57%	132	50%	72	32%
D2 (Sí)	27	34%	30	43%	17	33%	36	46%	38	31%

TABLA 3.2. Servicios relacionados con la Administración electrónica por estudios y sexo, de 55 y más años. COMUNIDAD VALENCIANA Y PROVINCIAS.

Fuente: Elaboración propia a partir de la Encuesta del Observatorio de la Brecha Digital en la Comunidad Valenciana (2022). Pregunta: D1 y D2. Población de 55+ años que ha usado internet el último año (n ponderada-CV= 1153, n-A=429, n-C=311, n-V=489).

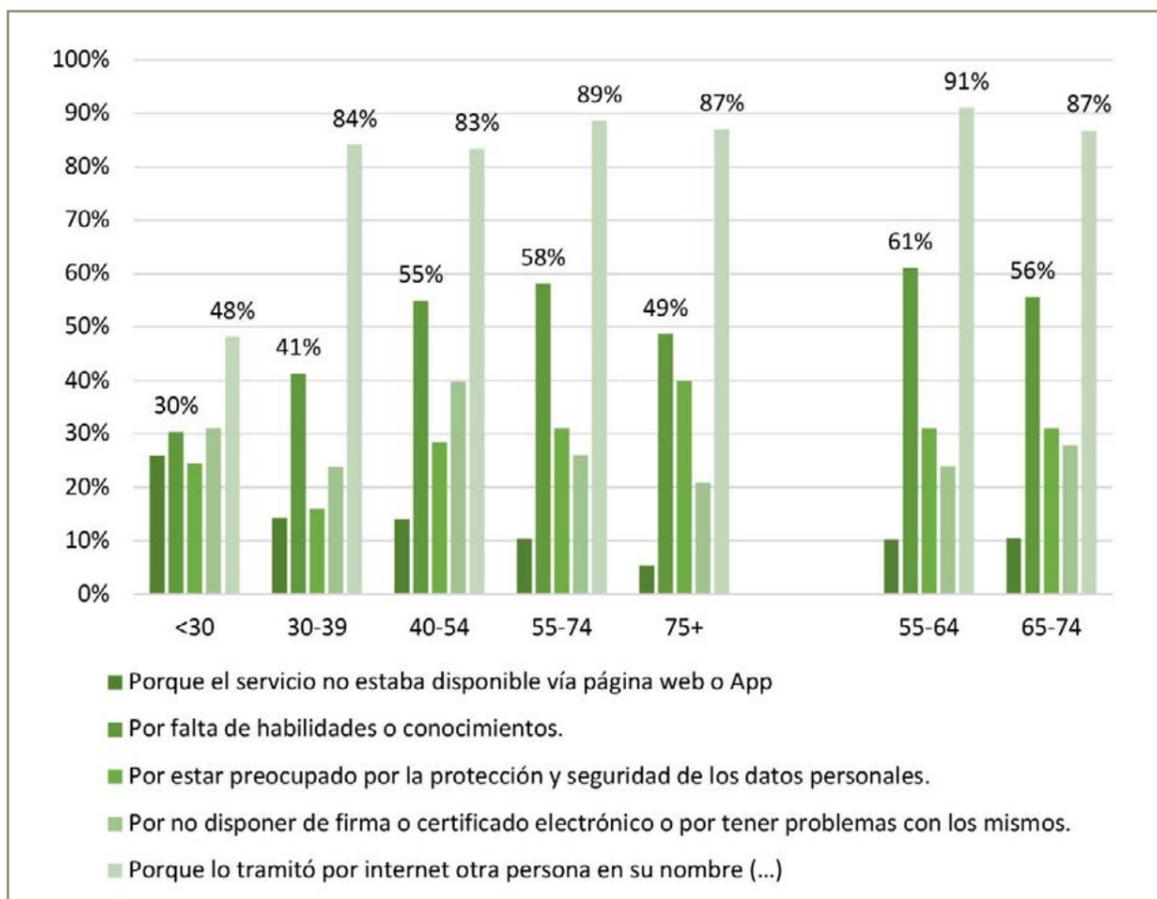


FIGURA 3.5. Distribución por grandes grupos de edad de los motivos por los que no han utilizado la e-Administración en los últimos 12 meses, en la COMUNIDAD VALENCIANA (% col.).

Fuente: Elaboración propia a partir de la Encuesta del Observatorio de la Brecha Digital en la Comunidad Valenciana, 2022. Pregunta D3. Nota: Esta pregunta la responden aquellas personas que contestan haber tenido la necesidad de enviar formularios cumplimentados, n= 913.

COMUNIDAD VALENCIANA	Sin estudios Primarios		Secundarios Equivalentes		Universitarios		Hombre		Mujer	
	n	% col.	n	% col.	n	% col.	n	% col.	n	% col.
Porque el servicio no estaba disponible vía página web o App	25	8%	67	18%	26	12%	63	16%	55	11%
Por falta de habilidades o conocimientos.	205	66%	158	43%	93	43%	199	52%	257	50%
Por estar preocupado por la protección y seguridad de los datos personales.	108	35%	105	29%	53	24%	118	31%	148	29%
Por no disponer de firma o certificado electrónico o por tener problemas con los mismos.	84	27%	124	34%	54	25%	130	34%	132	26%
Porque lo tramitó por internet otra persona en su nombre (...)	265	85%	283	77%	177	82%	297	77%	428	83%

TABLA 3.3. Distribución de los motivos por los que no han utilizado la e-Administración en los últimos 12 meses de todos los grupos de edad, en la COMUNIDAD VALENCIANA.

Fuente: Elaboración propia a partir de la Encuesta del Observatorio de la Brecha Digital en la Comunidad Valenciana (2022). Pregunta: D3 (n ponderada-CV = 913).

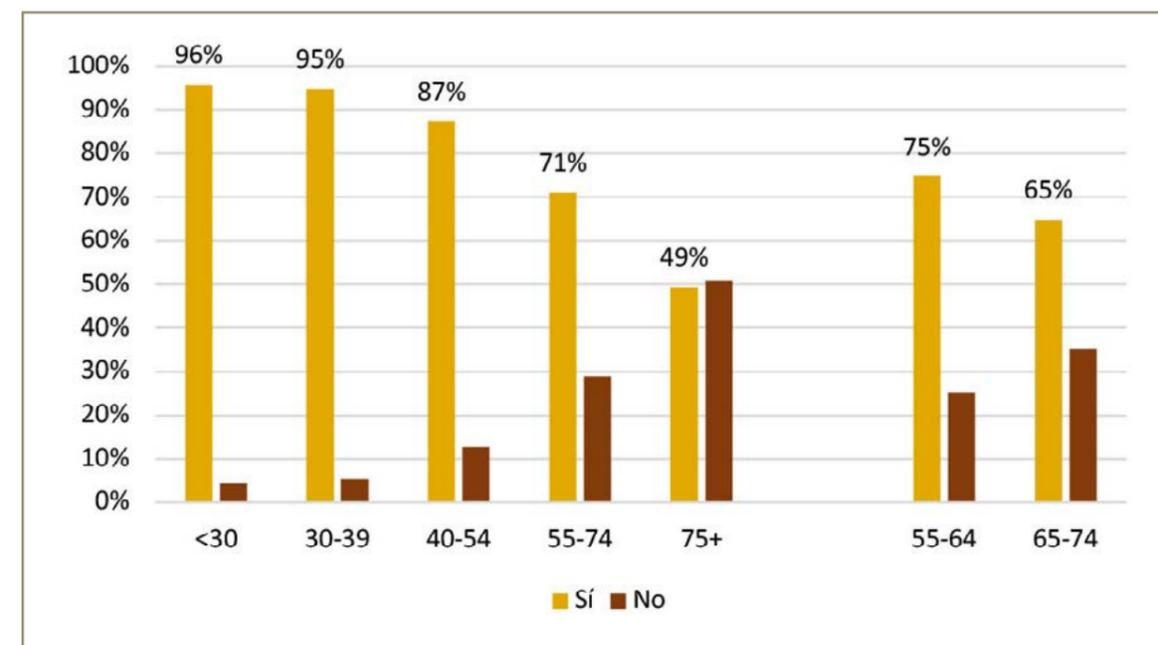


FIGURA 3.6. Población que afirma haber comprado alguna vez a través de internet por grandes grupos de edad (% de la población que ha utilizado internet en el último año de cada grupo de edad). COMUNIDAD VALENCIANA.

Fuente: Elaboración propia a partir de la Encuesta del Observatorio de la Brecha Digital en la Comunidad Valenciana (2022). Pregunta: C10. Base: población que ha usado internet el último año (n ponderada-CV = 3603).

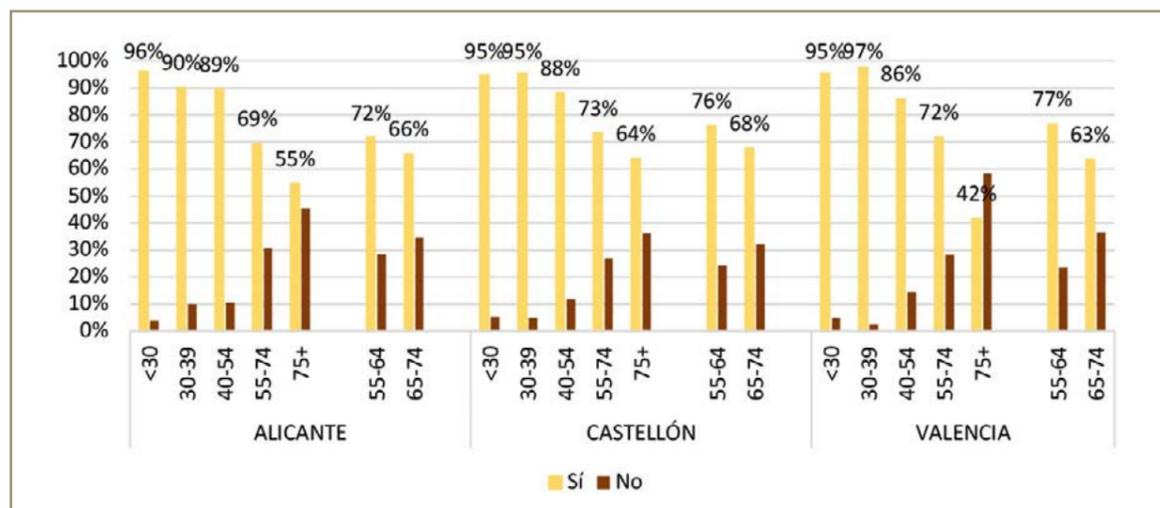


FIGURA 3.7. Población que afirma haber comprado alguna vez a través de internet por grandes grupos de edad (% de la población que ha utilizado internet en el último año de cada grupo de edad). PROVINCIAS.

Fuente: Elaboración propia a partir de la Encuesta del Observatorio de la Brecha Digital en la Comunidad Valenciana (2022). Pregunta: C10. Base: Población que ha usado internet el último año (n-A=1178, n-C=890, n-V=1501).

		Sin estudios Primarios		Secundarios Equivalentes		Universitarios		Hombre		Mujer	
		n	% col.	n	% col.	n	% col.	n	% col.	n	% col.
Comunidad Valenciana	Sí	131	45%	249	69%	393	81%	458	74%	314	61%
Alicante	Sí	60	48%	98	72%	131	79%	163	73%	126	61%
Castellón	Sí	33	42%	81	80%	109	83%	131	78%	92	64%
Valencia	Sí	49	43%	98	64%	184	83%	195	73%	136	61%

TABLA 3.4. Población que afirma haber comprado alguna vez a través de internet por estudios y sexo, de 55 y más años. COMUNIDAD VALENCIANA Y PROVINCIAS.

Fuente: Elaboración propia a partir de la Encuesta del Observatorio de la Brecha Digital en la Comunidad Valenciana (2022). Pregunta: D1 y D2. Base: Población de 55+ años que ha usado internet el último año (n ponderada-CV= 1153, n-A=429, n-C=311, n-V=489).

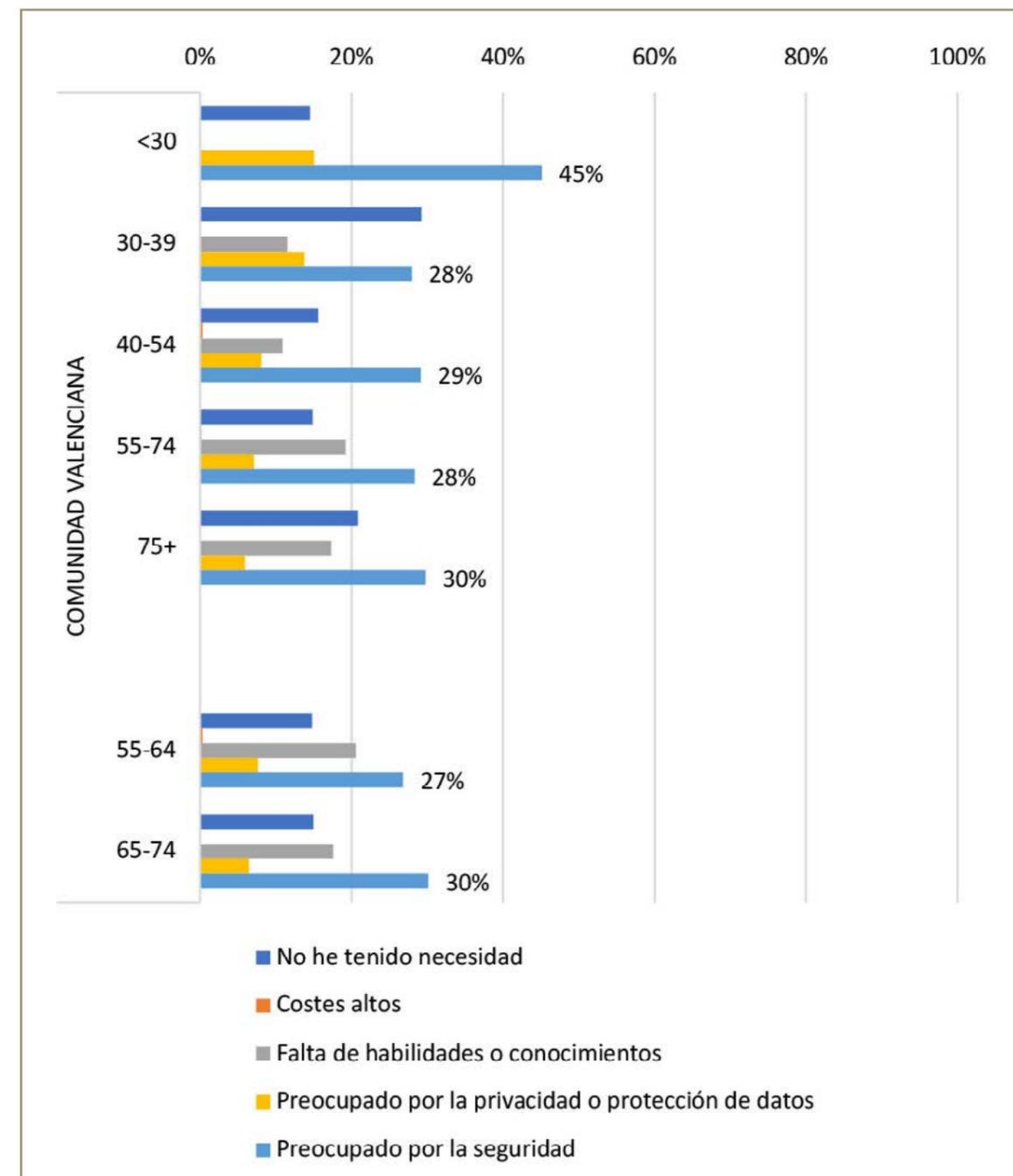


FIGURA 3.8. Distribución por grandes grupos de edad de los motivos por los que no han comprado por internet, en la COMUNIDAD VALENCIANA (% col.).

Fuente: Elaboración propia a partir de la Encuesta del Observatorio de la Brecha Digital en la Comunidad Valenciana (2022). Pregunta: C11. Base: Población que no ha comprado por internet en el último año (n ponderada-CV= 577).

## 4. Competencias digitales (DIGCOMP\_CV)

A continuación, se observan los indicadores construidos en el estudio cuantitativo para conocer el nivel en cada dimensión, en la Comunidad Valenciana. Los datos se desagregan por los grandes grupos de edad.

En la figura 4.1. se incluye toda la población, la evaluable y la no evaluable, para conseguir una imagen completa de las competencias digitales. Como se puede observar, en todos los ámbitos existe una progresión por la cual **crece la brecha a medida que avanza la edad**. Además, la brecha es muy similar para los mayores de 54 años en todos los dominios, aunque es el primero el que concentra un mayor número de personas usuarias.

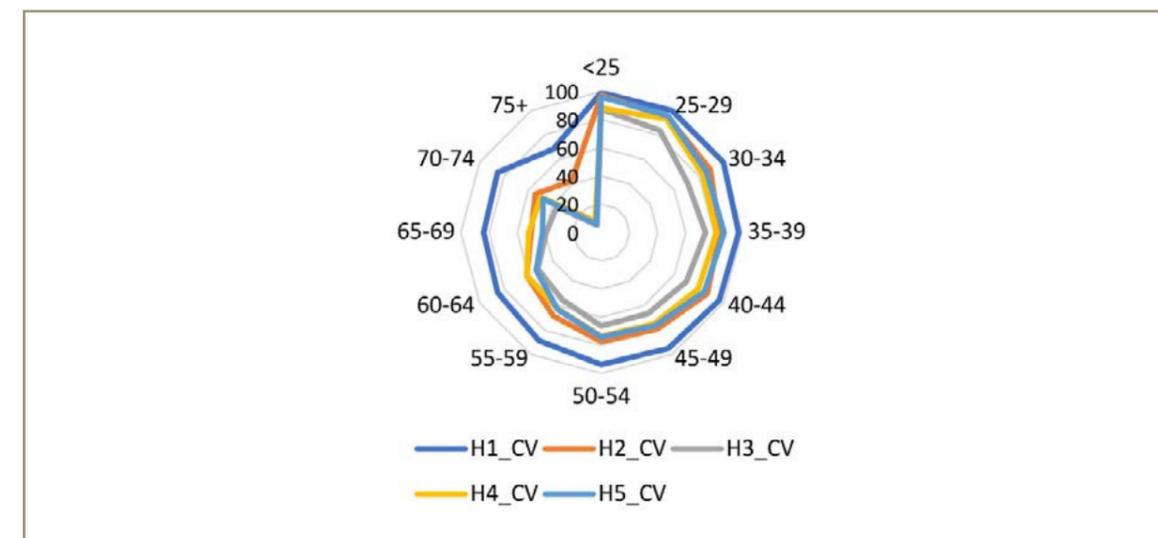
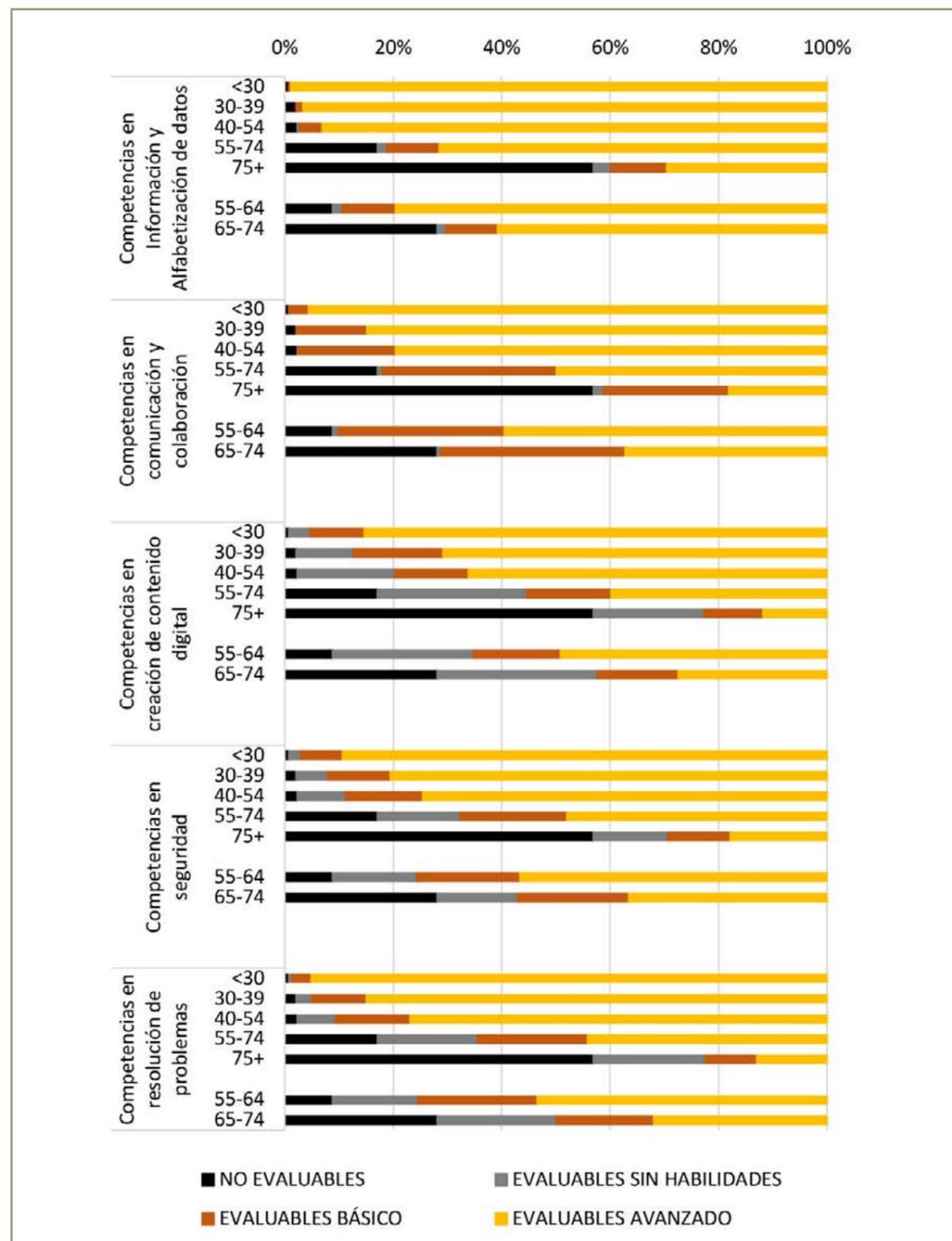
De hecho, si se centra el análisis en la población evaluable (figura 4.2), se aprecia cómo la población con niveles avanzados (o por encima del básico) se reduce a medida que se avanza en edad hasta caer a partir de los 74 años. Estos gráficos radiales muestran con mayor claridad el orden de los dominios. Destaca, así, el de “Información y Alfabetización” en todos ellos. Al comparar los porcentajes entre mujeres y hombres se observa brecha en todos ellos a partir de los 54 años de edad (tabla 4.1.).

Se detectan algunas diferencias por provincias (figura 4.3.) pues, en algunos casos, como es Castellón, no se observa la caída en las edades avanzadas en la dimensión “Información”. Las curvas, en general, son más suaves en esta provincia, aunque todas ellas se reducen a partir de los 49 años.

Finalmente, se aprecia de nuevo la misma tendencia en las competencias centradas en servicios públicos, como son las asociadas a la salud o con otros trámites de la Administración (figura 4.4.). De acuerdo con los resultados, hay menos población con competencias básicas o avanzadas en el primer ámbito, el de la salud. Cuando se centra la observación en la población usuaria (figura 4.5 y 4.6.) se aprecia que ambos están

muy próximos en todos los casos. También destaca el escaso número de personas que los usa entre los mayores de 74 años. En general, estos niveles son inferiores al de la “Información y alfabetización” analizados. Al comparar los porcentajes entre mujeres y hombres también se observa brecha digital a partir de los 55 años de edad (tabla 4.2.).

Los datos de esta primera parte complementan los resultados extraídos de los grupos de discusión.



**FIGURA 4.2. Población evaluable que tiene nivel “avanzado” en cada dominio DIGCOMP\_CV por grupo de edad (% sobre el total de población evaluable en cada grupo de edad). COMUNIDAD VALENCIANA.**

Fuente: Elaboración propia a partir de la Encuesta del Observatorio de la Brecha Digital en la Comunidad Valenciana (2022). Población evaluable = sin habilidades + básicas + avanzadas. El indicador ha sido construido por fuente.

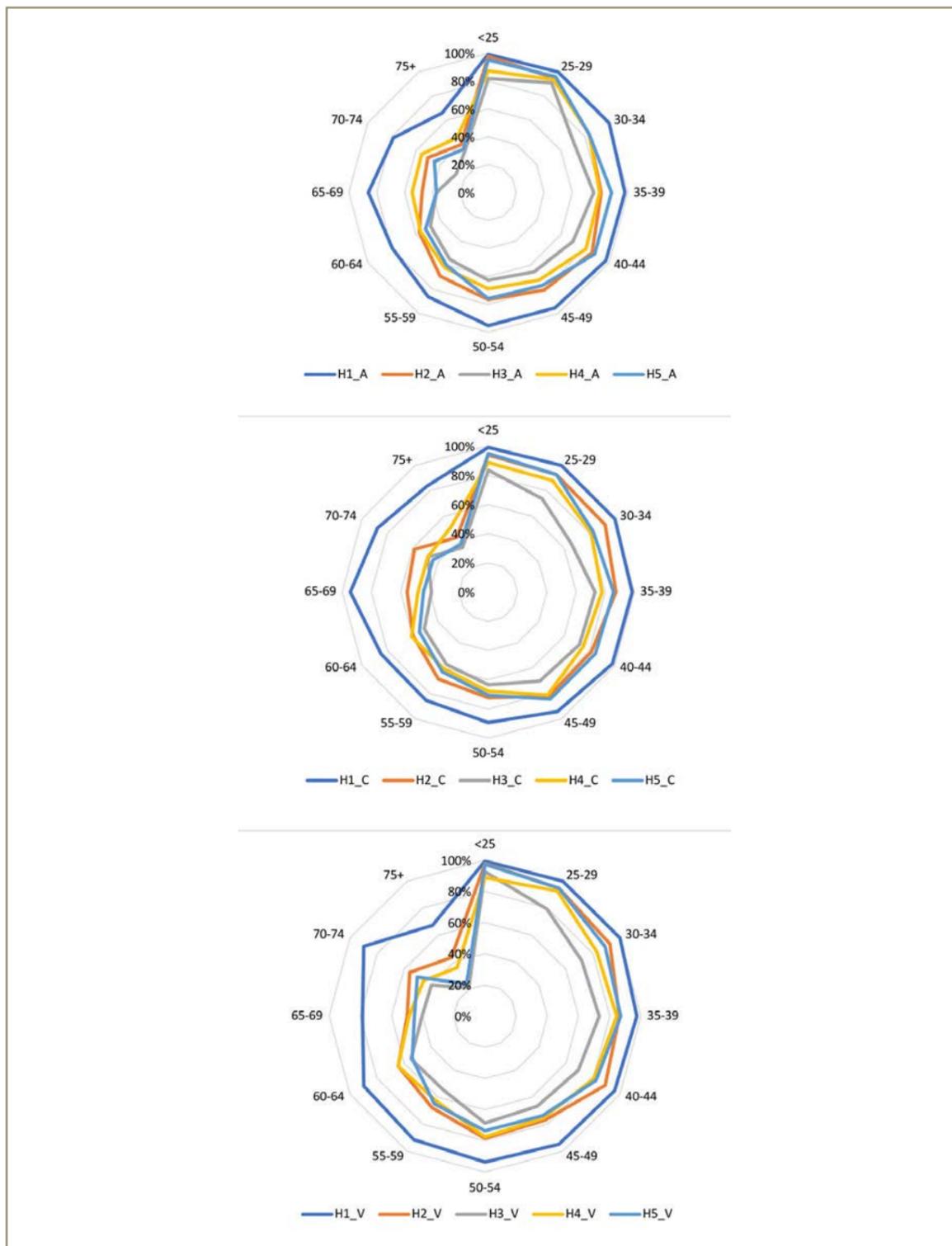
COMUNIDAD VALENCIANA	<30	30-39	40-54	55-74	75+	55-64	65-74
Competencias en Información y Alfabetización de datos	-1%	0%	2%	8%	10%	3%	19%
Competencias en comunicación y colaboración	1%	-1%	-1%	14%	15%	13%	19%
Competencias en creación de contenido digital	0%	2%	12%	24%	24%	23%	29%
Competencias en seguridad	3%	-1%	9%	23%	15%	21%	29%
Competencias en resolución de problemas	1%	2%	7%	16%	13%	16%	19%

**TABLA 4.1. Diferencias entre mujeres y hombres que son personas usuarias con nivel “avanzado” en las diferentes áreas competenciales (extraídas sobre % col.) en la COMUNIDAD VALENCIANA.**

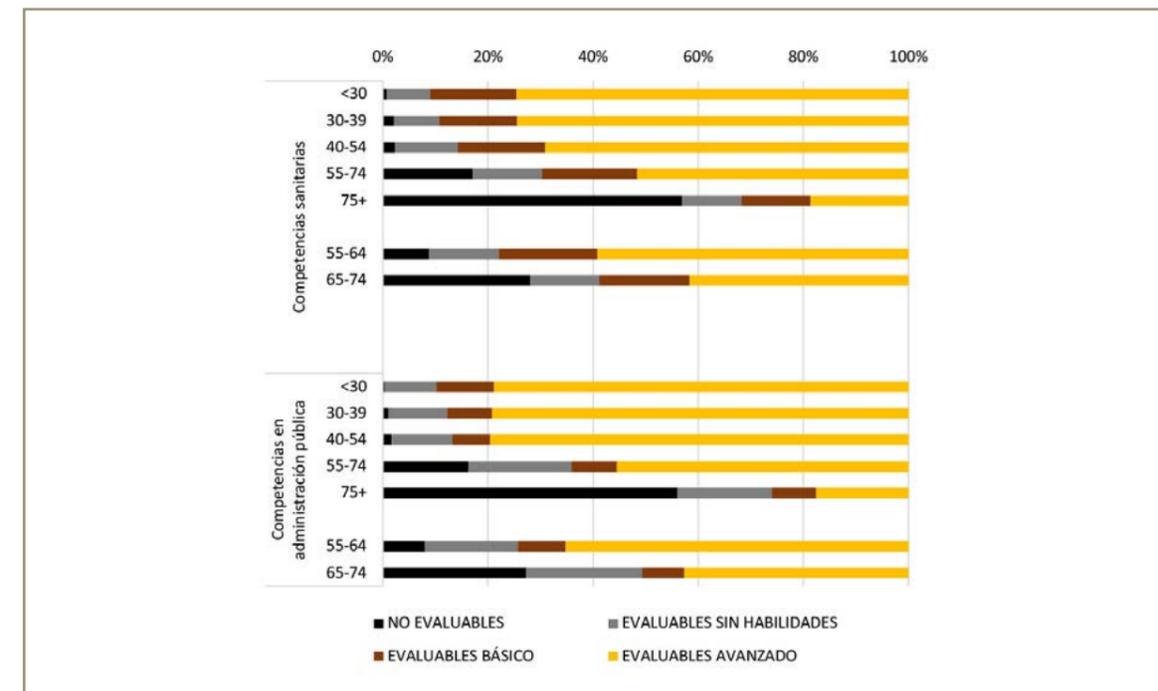
Fuente: Elaboración propia a partir de la Encuesta del Observatorio de la Brecha Digital en la Comunidad Valenciana (2022). Nota: el signo positivo indica brecha de género. El indicador ha sido construido por la fuente.

**FIGURA 4.1. Población no evaluable y evaluable por nivel de competencia en cada dominio DIGCOMP\_CV por grandes grupos de edad (% sobre el total de población de cada grupo de edad). COMUNIDAD VALENCIANA.**

Fuente: Elaboración propia a partir de la Encuesta del Observatorio de la Brecha Digital en la Comunidad Valenciana (2022). Nota: las competencias se extraen sobre la muestra (n ponderada total = 4018). El indicador ha sido construido por la fuente.



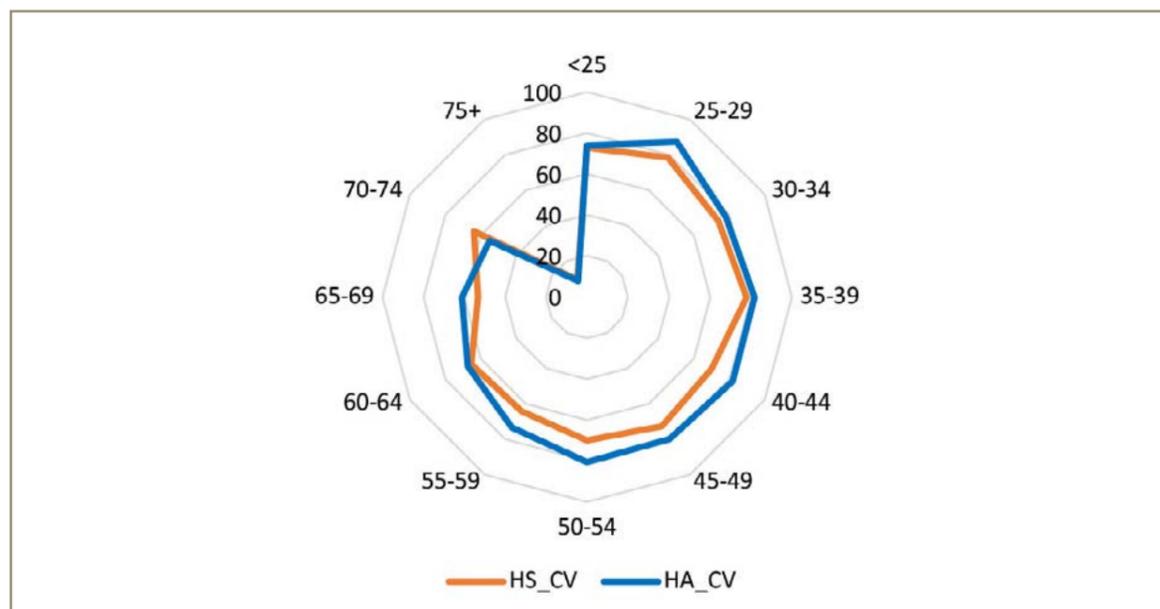
**FIGURA 4.3. Población evaluable que tiene nivel “avanzado” en cada dominio DIGCOMP\_CV por grupo de edad (% sobre el total de población evaluable en cada grupo de edad). PROVINCIAS.**  
 Fuente: Elaboración propia a partir de la Encuesta del Observatorio de la Brecha Digital en la Comunidad Valenciana (2022). Población evaluable = sin habilidades + básicas + avanzadas. Nota: A=Alicante, C=Castellón, V=Valencia. El indicador ha sido construido por la fuente.



**FIGURA 4.4. Población no evaluable y evaluable por nivel de competencia en salud y Administración por grandes grupos de edad (% sobre el total de población de cada grupo de edad). COMUNIDAD VALENCIANA.**  
 Fuente: Elaboración propia a partir de la Encuesta del Observatorio de la Brecha Digital en la Comunidad Valenciana (2022). Nota: las competencias se extraen sobre la muestra (n ponderada total = 4018). El indicador ha sido construido por la fuente.

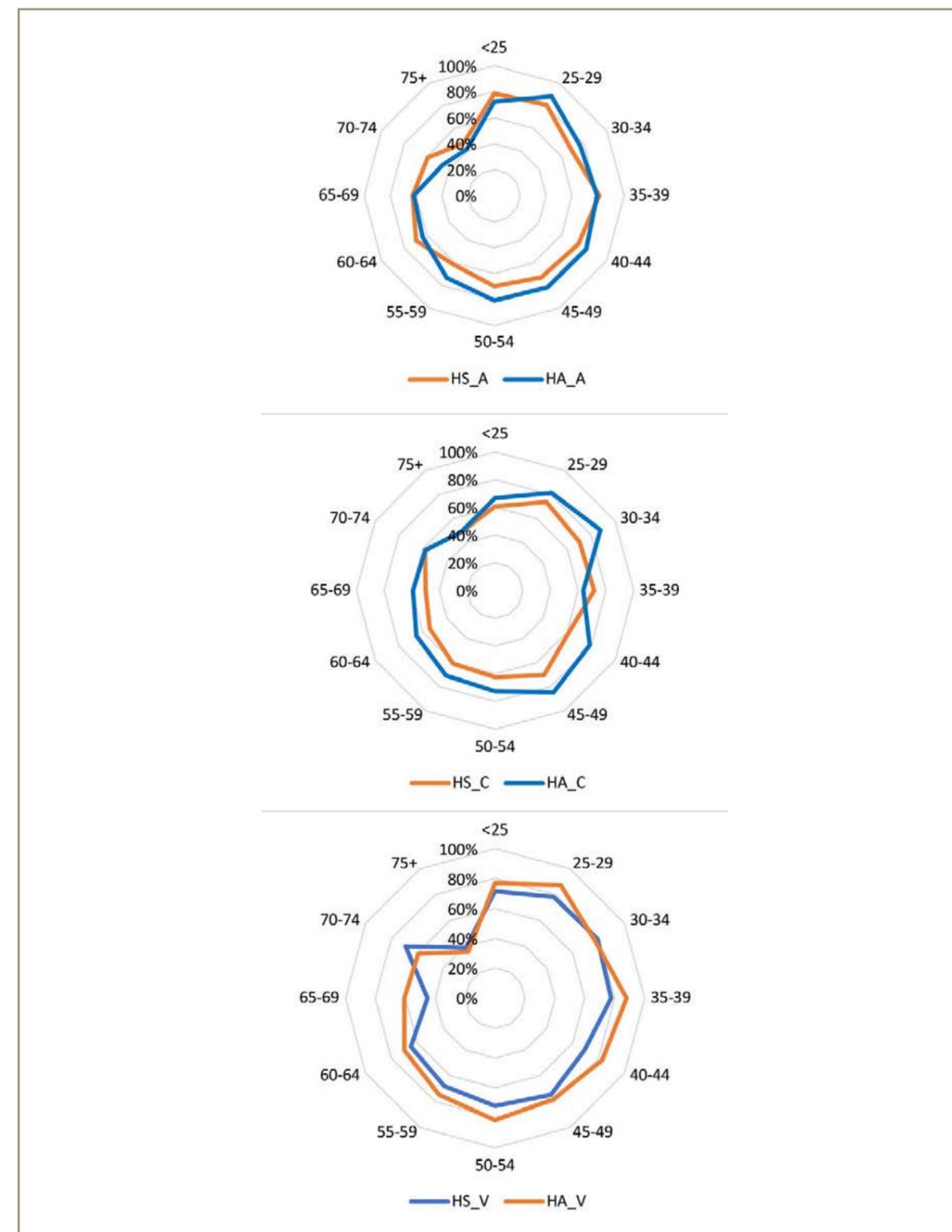
COMUNIDAD VALENCIANA	<30	30-39	40-54	55-74	75+	55-64	65-74
Competencias ámbito sanitario.	-6%	-7%	-13%	6%	13%	-1%	19%
Competencias ámbito administración.	-5%	-7%	-1%	18%	23%	14%	27%

**TABLA 4.2. Diferencias entre hombres y mujeres que son personas usuarias con nivel “avanzado” en actividades relacionadas con la salud y administración (extraídas sobre % col.) en la COMUNIDAD VALENCIANA.**  
 Fuente: Elaboración propia a partir de la Encuesta del Observatorio de la Brecha Digital en la Comunidad Valenciana (2022). Nota: el signo positivo indica brecha de género. El indicador ha sido construido por la fuente.



**FIGURA 4.5. Población evaluable que tiene nivel "avanzado" en salud y en e-Administración por grupo de edad (% sobre el total de población evaluable en cada grupo de edad). COMUNIDAD VALENCIANA.**

Fuente: Elaboración propia a partir de la Encuesta del Observatorio de la Brecha Digital en la Comunidad Valenciana (2022). Población evaluable = sin habilidades + básicas + avanzadas. El indicador ha sido construido por la fuente.



**FIGURA 4.6. Población evaluable que tiene nivel "avanzado" en salud y en e-Administración por grupo de edad (% sobre el total de población evaluable en cada grupo de edad). PROVINCIAS.**

Fuente: Elaboración propia a partir de la Encuesta del Observatorio de la Brecha Digital en la Comunidad Valenciana (2022). Población evaluable = sin habilidades + básicas + avanzadas. Nota: A=Alicante, C=Castellón, V=Valencia. El indicador ha sido construido por la fuente.

COMUNIDAD VALENCIANA	Sin estudios Primarios		Secundarios Equivalentes		Universitarios		Hombre		Mujer	
	n	% col.	n	% col.	n	% col.	n	% col.	n	% col.
Información y Alfabetización de datos	185	66%	308	86%	446	93%	538	88%	401	79%
Comunicación y colaboración	85	30%	204	57%	358	75%	394	64%	253	50%
Creación de contenido digital	47	17%	156	43%	304	63%	343	56%	164	32%
Competencias en seguridad	99	35%	211	59%	314	65%	402	66%	222	44%
Resolución de problemas	82	29%	179	50%	302	63%	350	57%	212	42%
Ámbito sanitario	117	41%	227	63%	325	68%	384	63%	285	56%
Ámbito administración	90	31%	230	64%	391	81%	440	71%	270	53%
Alicante	Sin estudios Primarios		Secundarios Equivalentes		Universitarios		Hombre		Mujer	
	n	% col.	n	% col.	n	% col.	n	% col.	n	% col.
Información y Alfabetización de datos	74	60%	118	87%	151	92%	183	84%	160	78%
Comunicación y colaboración	34	28%	76	56%	126	76%	140	64%	96	47%
Creación de contenido digital	18	15%	56	41%	110	67%	115	53%	69	34%
Competencias en seguridad	44	36%	74	55%	120	73%	154	70%	84	41%
Resolución de problemas	34	28%	64	47%	107	65%	121	55%	84	41%
Ámbito sanitario	56	46%	88	65%	116	70%	141	64%	119	58%
Ámbito administración	41	33%	90	66%	131	79%	151	68%	111	54%
Castellón	Sin estudios Primarios		Secundarios Equivalentes		Universitarios		Hombre		Mujer	
	n	% col.	n	% col.	n	% col.	n	% col.	n	% col.
Información y Alfabetización de datos	51	67%	90	90%	126	96%	150	90%	117	83%
Comunicación y colaboración	24	32%	62	62%	96	73%	102	61%	80	57%
Creación de contenido digital	14	18%	52	52%	82	63%	99	60%	49	35%
Competencias en seguridad	25	33%	58	58%	87	66%	103	62%	67	48%
Resolución de problemas	16	21%	55	55%	87	66%	97	58%	61	43%
Ámbito sanitario	20	26%	61	61%	89	68%	98	59%	72	51%
Ámbito administración	17	22%	74	73%	104	79%	120	71%	75	52%
Valencia	Sin estudios Primarios		Secundarios Equivalentes		Universitarios		Hombre		Mujer	
	n	% col.	n	% col.	n	% col.	n	% col.	n	% col.
Información y Alfabetización de datos	78	71%	128	84%	207	93%	239	90%	174	79%
Comunicación y colaboración	35	32%	86	56%	164	74%	173	65%	112	51%
Creación de contenido digital	20	18%	65	42%	135	61%	152	57%	68	31%
Competencias en seguridad	38	35%	94	61%	133	60%	166	63%	99	45%
Resolución de problemas	35	32%	77	50%	135	61%	154	58%	93	42%
Ámbito sanitario	45	41%	96	63%	147	66%	165	62%	123	56%
Ámbito administración	36	32%	91	59%	184	83%	195	73%	116	52%

**TABLA 4.3. Población evaluable que tiene nivel “avanzado” de las competencias estudiadas por estudios y sexo, de 55 y más años. COMUNIDAD VALENCIANA Y PROVINCIAS.**

Fuente: Elaboración propia a partir de la Encuesta del Observatorio de la Brecha Digital en la Comunidad Valenciana (2022). Población de 55+ años evaluable: sin habilidades + básicas + avanzadas. El indicador ha sido construido por la fuente.

# SEGUNDA PARTE

## 5. Los adultos mayores e internet

### Tendencia “digitalización”

Todos los grupos identifican la digitalización como un proceso imparable cuya valoración en términos generales es positiva, por ser considerada una manifestación de la innovación tecnológica. Sin embargo, pronto matizan esta valoración desde diferentes aproximaciones, exponiendo puntos de vista críticos relacionados, sobre todo, con el abuso que se hace de las pantallas y de internet, y de cuyo análisis se desprende la confusión entre tendencia y necesidad.

DA1\_H7: La tendencia es normal, lo que pasa es que el uso de todo esto, todas estas redes lo que ha copado es la comunicación personal, o sea, es todo, el teléfono, las redes sociales, toda esta serie de historias... (...) Técnicamente posiblemente hayan avanzado mucho, pero a nivel social y personal, para mi hemos dado un paso hacia atrás importante (...)

DA1\_H4: Eh... vamos a ver, sí que esto es una cosa que esto no va a parar (...)

DA1\_H2: Yo creo que las nuevas tecnologías... por eso las nuevas, las de las comunicaciones digitales, siempre son buenas, pero también tienen sus riesgos (...)

(...) DA1\_H1: Yo estoy más que de acuerdo en lo que estáis diciendo la mayoría ¿no? pero yo pienso que deberíamos de separar lo que es la necesidad, necesidad nuestra, con lo que es la tendencia (...).

DC1\_M8: (...) yo pienso que eso depende de las personas más en sí que de lo que es la tecnología y de dónde nos está llevando el mundo. Esa es mi opinión.

DC1\_M2: Hombre, está claro que la tecnología es... No podemos estar como nuestros abuelos, eh... haciendo, por ejemplo, los libros a mano... Está claro, es necesaria, la única cosa que hay es que hay que saber exactamente los límites de esa tecnología.

DC1\_M8: Hay que saber utilizarlo.

DV1\_H3: En principio la tendencia es buena, lo

que me parece que la gente no sabe utilizarla y se está olvidando un poco del mundo real para sumergirse en lo que viene a ser una pantalla. (...) DV1\_H1: Yo el uso si está bien, bien hecho y, y... y la gente lo lleva para bien estoy conforme con, con internet. Pero claro, ocurre que se mete gente en la cual... provoca malestar y daño a otras personas.

(...) DV1\_M2: De modo general es bueno... la tecnología...

DV1\_M3: ...claro, hay que saberlo utilizar (...)

(...) DV1\_H3: O sea, en general yo pienso que el internet facilita muchas cosas (...) Facilita el acceso a información, a música, películas, lo que tú quieras... Por otro lado, eso ya afecta más a los más jóvenes, las personas de cierta edad no se absorben tanto en internet como los jóvenes, eso ya... (...)

(...) DV1\_M3: Yo entiendo que las personas mayores deben ser conocedoras de todo. El internet es un instrumento bueno y válido, pero no hay que hacerlo imprescindible para nada, tiene que ser solo un instrumento (...)

Entre las consideraciones más críticas, destacan algunos patrones de conducta, que los participantes atribuyen a generaciones más jóvenes, y otras costumbres que están siendo inculcadas a los niños, para argumentar que internet está transformando profundamente las relaciones sociales. Habitualmente ellos se posicionan lejos de estas prácticas.

Además, mencionan otras consecuencias negativas de la digitalización, como la pérdida de puestos de trabajo, o aquellas otras que también se desprenden del mal uso de internet o de las redes sociales, tales como las noticias falsas o la ciberdelincuencia.

Otros aspectos que afectan directamente a las edades representadas en los grupos están más relacionados con el acceso a los servicios digitales (administración electrónica, banca online, salud...), en cuyo análisis se profundizará a lo largo de estas líneas.

## Los adultos mayores ante la digitalización

En el marco de la digitalización, los participantes consideran que el colectivo de los adultos mayores está en desventaja, en comparación con otras generaciones más jóvenes. Algunos de ellos lo expresan directamente, con afirmaciones, tales como: “hemos llegado tarde” (DV1\_H1), para “nuestra edad se nos ha complicado” (DC1\_M8), o incluso se ven torpes como apunta DC1\_M6:

DC1\_M6: Es lo que te comentaba, que... yo lo veo estupendo para todo, pero yo en mí me veo muy torpe, no sé manejarlo (...)

DC1\_M7: (...) para nosotros, como dice la compañera aquí es como... más torpes, nosotros no nacimos, no somos de esta era, nosotros ya... y eso es lo que nos diferencia de los jóvenes hoy, “ay ya estás viejo...” (...)

DC1\_M2: Bueno, yo me gustaría decir que para internet tendríamos que ver en plan usuario y en el otro plan más técnico (...) pero sí que se cogió la máquina y se pasó al ordenador, eso a nivel usuario, pero a nivel técnico es cuando empezaron a llegar los hackers, a tener... porque es una herramienta muy peligrosa... los niños entran en internet, entran en YouTube... (...)

(...) DC1\_M8: (...) Sí, yo pienso que aquí las compañeras..., no del todo. Porque yo pienso que internet es muy importante para la generación que está llegando y que va a llegar. Yo lo veo bien por mis nietos y mis hijos, que son los que... yo he aprendido a manejar el móvil bastante bien porque me han enseñado y me interesé en él. Yo pienso que es la persona en sí la que tiene que elegir lo que hace con ese internet...

DV1\_M1: A mí como fuente de información me parece una fuente total, un, pero... pero hablando de personas de nuestra edad no veo yo muchas personas de nuestra edad metidas todos los días, o sea, continuamente en... en internet. (...)

DV1\_M2: Sí, pero a nivel de información que parece que va también referido ¿no? (...) si todas las personas mayores supieran utilizarlo como los jóvenes pues, pues quizás sí, pero llega un momento que casi todo se puede mirar por internet.

DV1\_H1: Nos quedamos cortos...

DV1\_M2: Y los más mayores pues de no haberlo usado pues no... ni si quiera piensas “ay, voy a mirar que lo encontraré”, si no que piensan que debería haber otra manera de averiguarlo y ya empieza a desaparecer. Y es lo que creo yo que está haciendo daño a las personas más mayores.

DA1\_H4: (...) esto va para adelante, esto no va a parar. Lo único que pasa es que nos tendrán que ayudar, ayudar a enseñarnos porque estamos caninos. Cuando se hizo lo del euro, para enterarnos, nos ayudaron todos y ahora aquí nos ha entrado de golpe todo y tenemos que saberlo todo, tenemos que saber... en seguida te preguntan “¿caballero tiene usted la firma digital? ¿tiene usted...?” vas a un cajero... “hágalo usted con el cajero”... Este no sabe y yo tampoco... la mayoría de los que estamos aquí nos cuesta... tenemos que recurrir siempre al chico joven que sabe, y no sabemos si nos va a engañar o no nos va a engañar. (...)

Las personas participantes atribuyen esta desventaja principalmente a la falta de experiencia con las tecnologías a lo largo de su vida y a la falta de conocimiento. Esta falta de conocimiento parece quedar estrechamente vinculada con un sentimiento de inseguridad sobre su propia competencia digital, que le impide utilizar sin miedo los diferentes dispositivos, generando un círculo vicioso, incluso con ganas de aprender. También parece estar relacionada con la desconfianza que le produce la red, alimentada por los aspectos negativos que atribuyen a las tecnologías, muchos de los cuales emergen cuando observan otras generaciones.

DV1\_M3: Mira, yo como... como persona mayor no me desmerezco en absoluto pero lo que pasa es que no hemos tenido las oportunidades que tiene hoy la juventud (...). Entonces bueno, dentro de tus posibilidades, yo creo que he sido autodidacta, he aprendido sola porque es así (...) yo, muchas veces, no he ido más adelante “ay, que lo rompo”, claro, dentro de mi ignorancia, que no rompes nada, pero igual lo desbaratas. (...)

DV1\_M2: (...) las personas mayores siempre nos falta, quizá, un poco de pensar si lo estás haciendo bien, lo estás haciendo mal... si vas a meter la pata, si vas a romper el ordenador... pues como siempre fallas acabas diciendo...

DV1\_M3: Yo la verdad es que... ya os he dicho

antes que lo utilizo solamente en ocasiones, no siempre, y lo que decía aquí el compañero, decía él que hay cosas que no hay que fiarse y yo... ahí soy también muy desconfiada.

(...) DV1\_M1: Es que yo creo que para utilizar el ordenador hay que ser valiente

DV1\_M2: Sí, yo tengo miedo

DV1\_M1: Exacto (...) Es tener miedo a romperlo, es lo que decía la compañera, es tener miedo a romperlo y decir “bueno, ¿no vas a poder tú abrirlo?”

DV1\_H3: No, si no se rompe, si no lo tiras al suelo no se rompe

DV1\_M1: No se rompe, si, pero...

DV1\_H3: Sí, es práctica. Los jóvenes se tiran... Normalmente las instrucciones son bastante sencillas y... solamente es fijarse y seguir paso a paso.

En consecuencia, la edad es percibida como un factor clave para comprender la relación que establecen los diferentes grupos sociales con las tecnologías, especialmente con internet. Así, en términos generales, y salvo excepciones, perciben que todos los demás están más preparados para asumir los retos de la digitalización. De las sesiones se desprenden diferencias entre generaciones en el acceso, pero sobre todo en los usos y en la frecuencia de uso. Con respecto a los beneficios de la tecnología, también perciben que recaen en otros grupos de edad. Se identifican, aquí, los tres niveles de brecha digital, entrelazados con otros rasgos y temas que contribuyen a una mayor comprensión de la percepción de su propia situación y de la sociedad.

## Los adultos mayores y el acceso

En las diferentes sesiones emergen principalmente los motivos económicos cuando tratan el acceso a las nuevas tecnologías, que afectan de forma transversal a todas las edades y no exclusivamente a los adultos mayores. El problema de acceso surge en ausencia de dispositivos o servicio, pero también cuando no pueden ser utilizados por algún miembro del hogar, por no ser suficientes los dispositivos disponibles para cubrir las necesidades de toda la familia. En este caso señalan a los niños podrían ser los más vulnerables ante situaciones en las que precisarían su uso.

DA1\_H5: (...) hay gente que tiene nivel para ac-

ceder a una nueva tecnología y hay gente que no puede... económicamente no puede acceder a un móvil que valga X euros... (...)

DA1\_H3: En esta pandemia no hemos tenido todo esto porque todos... los escolares... que muchos niños no tienen acceso al ordenador y han tenido que quedarse sin clase porque... eso no estaba previsto. Y ha pasado, eso ha pasado...

DA1\_H4: Esto ha sido...

DA1\_H3: ...unos han podido entrar y otros no

DA1\_H4: Ha sido una cosa extrema

DA1\_H3: Ya, pero que...

DA1\_H4: Nos ha enseñado la pandemia a que tenemos que estar al día digitalmente...

DA1\_H3: No, digitalmente sí, pero hay gente que no puede (...)

(...) DA1\_H6: Claro que puede ser útil, (...) pero... los que, los que somos... mayores, más viejos, pues claro tropezamos con el inconveniente de que no podemos subir a ese tren con la misma rapidez que suben otros. (...) Pues tropezamos con el inconveniente con que la tecnología sí, para quién... pues por desgracia para quien pueda, pero el mundo tiene que seguir adelante (...)

DA1\_H4: Sí

DA1\_H6: ...tiene que seguir y ... y a ser posible pues a ver si se puede racionalizar de manera que haya más ayudas para los que no pueden, porque esto que ha dicho de que con esta pandemia muchos alumnos no han podido seguir sus asignaturas por falta de medios tecnológicos, eso es cierto y no se puede negar (...)

DA1\_H7: (...) como también he comentado antes, aquel que tiene un ordenador en su casa podía asistir a clase, pero el que no tenía no, no... o sea te quedabas a ciegas. La tecnología estupenda, buenísima, pero crea una brecha social, crea una brecha social entre el que puede y el que no puede (...)

(...) DA1\_H7: ... y nosotros ya estamos jubilaos y llega el día 25 y tienes tu paga...

DA1\_H6: Sí, sí, sí

DA1\_H7: Pero hay otros que no... que no tienen ni sueldo.

DA1\_H6: Así es.

No obstante, asumen que hay un gran número de adultos mayores (en mayor medida aquellos que están por encima de los 70-75 años) que no son personas usuarias, aunque lo atribuyen no solo a su situación económica o familiar, sino a la falta de

experiencia previa con las tecnologías y a su percepción de utilidad expresada en forma del interés que suscitan las tecnologías. En este punto, algunos participantes también destacan la libre opción de no utilizarlas por no gustarles, incluso tras haber trabajado con ellas durante muchos años, por lo que es un factor a tener en cuenta, principalmente cuando se observa el tipo y la frecuencia de uso.

DA1\_H2: (...) Yo a mí no me interesa esto, perder el tiempo, yo prefiero perder el tiempo tomándome 4 cervezas con mis 4 amigos.

DC1\_M1: (...) Entonces a mí particularmente no me gusta internet, yo personalmente no me gusta internet, yo me prejubilé y el ordenador me olvidé de él (...)

DV1\_M3: (...) si lo hacemos imprescindible nos obliga a las personas mayores y no mayores, y sobre todo a las mayores que no tienen el porqué aprender a los 65 o 70 años el internet. Están para aprender otras cosas, reírse y tener amistades y tomarse un café e irse a tomar el fresco y no aprender internet. (...)

Por lo tanto, cuando se les pregunta por las consecuencias de no tener acceso a internet algunos participantes no lo consideran realmente importante para la edad que tienen, a no ser que se vean aislados u obligados a realizar las gestiones online e, incluso, con necesidad de utilizar otras máquinas (el ejemplo más habitual es el cajero para hacer operaciones bancarias). Con todo, los efectos importantes de la falta de acceso a la red los ubican en las generaciones más jóvenes.

DV1\_H1: No, yo no le doy ninguna, importancia ninguna porque es que no es una cosa que... que me atrae especialmente, lo tengo porque... me lo ha puesto mi hija y tal, pero no me preocupa el no tenerlo.

DV1\_M2: A lo mejor sí que los jóvenes... que no lo hacen porque no tienen acceso o por lo que sea se sienten peor si ven a los amigos que sí que lo hacen, pero yo creo que toda la gente mayor los que no lo tienen no lo echan en falta, no creo que les... creo...

En cuanto al dispositivo de acceso habitual, mencionan el móvil, especialmente si no existe dicha expe-

riencia previa con las tecnologías, pues se considera más fácil, versátil y útil en la cotidianidad, máxime si se compara con el ordenador. Con todo, depende del conocimiento que tengas para poderlo utilizar. Además, no todos están de acuerdo con esta valoración sobre la menor utilidad del ordenador, pues parece depender del tipo de uso y de la destreza percibida con las tecnologías, por lo que será retomado en los apartados siguientes.

Asimismo, el lugar de residencia (urbano o rural) emerge en la sesión con los grupos como un elemento clave en términos de infraestructuras y de la calidad de la conexión, pero el debate se centra sobre todo en la segunda brecha, la de los usos. A este respecto, tanto para el acceso como para el tipo de uso, el nivel de estudios también está presente en todo el discurso. A modo de ejemplo:

DV1\_M1: Otro también, que a lo mejor nosotros hemos llegado a un nivel de estudios, no universitarios, pero tenemos un cierto nivel de estudios. Mi marido, por ejemplo, no... no va a entrar en internet ni toca el ordenador para nada.

DV1\_M3: Claro, depende también de lo que...

DV1\_M1: Tiene pues estudios para... básicos de la... cómo se llama, la... primarios.

DV1\_H3: Los primarios.

DV1\_M1: Y mucha gente de nuestra edad que está en ese nivel y no... no entra ahí en esas cosas.

### Los adultos mayores y el uso de internet

El grupo representado en las sesiones menciona un amplio espectro de usos que pueden realizarse con o sin ayuda: desde la utilización de mensajería instantánea hasta la realización de acciones más complejas como son los trámites en los que se requiere firma electrónica, pasando por la búsqueda de información o la consulta de correo electrónico. A ello se le añade la preferencia por utilizar móviles u ordenadores, según la complejidad y la finalidad. En consecuencia, en cuanto a los usos se aprecia heterogeneidad.

Conforme a estudios anteriores, la mensajería a través del dispositivo móvil es el más extendido y básico. Esta acción se utiliza sobre todo para comunicarse con la familia y con otros amigos. A ello se le unen otro tipo de acciones de búsqueda de información a

través de la voz, navegando por internet o utilizando las redes sociales (por ejemplo, mencionan el vídeo online) movidos por sus aficiones o gustos, como puede ser el cine, la música, la realización de vídeos o la cocina. También hacen consultas puntuales sobre algún tema concreto. Incluso identifican la posibilidad de hacer compras online. Algunos de ellos conocen y utilizan otras aplicaciones que consideran de utilidad en su vida, como se insistirá en el siguiente punto. Las redes sociales son igualmente nombradas entre sus usos, aunque opinan que son peligrosas. Sin embargo, no están exentos de dudas sobre funcionalidades concretas relacionadas con las aplicaciones más habituales.

DC1\_M4: (...) yo tampoco sé de ordenadores ni de... de mucho, lo único es el WhatsApp, el Facebook y el YouTube porque yo veo muchos tutoriales en YouTube porque yo hago recetas... entonces yo lo utilizo mucho. (...) o sea, a mí me cuesta todo porque hasta para meterme a un contacto al WhatsApp me tocó decirle a mi hija y que me ayude (...)

DC1\_M1: Pero eso... eso también depende de la persona y ... depende de para qué lo haya tenido, si ha tenido eh... la oportunidad de trabajar con ordenadores o con informática y porque una ama de casa a lo mejor el ordenador no lo toca para nada (...)

DC1\_M6: Claro, yo jamás, yo jamás, jamás...

(...) DC1\_M6: Sí, a mí me gustaba algo... tenía, mira, tenía Facebook y tenía Instagram, a lo que decimos de la parte mala que hay, yo me tuve que quitar las páginas, pero totalmente cero porque me pasó (...) que dije... puerta. Me tocó eliminarme todas las páginas, solo me he quedado con el WhatsApp.

DC1\_M1: A mucha gente le han engañado por el internet (...)

(...) DC1\_M7: Sí, el internet yo sí... bueno, el móvil lo manejo un poco, yo me meto... meto mis contactos, yo... yo me meto en las páginas. A veces mis hijos me dicen que soy cibernética porque les mando fotos mías y esto... (...)

DC1\_M1: Pues no, yo de eso nada.

DC1\_M7: Yo veo el correo, mando un correo, veo...

DC1\_M1: Yo el Facebook, el WhatsApp y todo eso sí tengo (...)

(...) DC1\_M5: Yo... no, está... está muy bien, yo lo gasto para muchas cosas, por ejemplo cuando



he podido ir de viaje me encanta, en vez de ir a una oficina de... de viaje, me lo miro por internet, me miro el plano del sitio donde voy a estar, me miro las cosas, me voy informando de todo aquello que me gusta, miro las zonas de aparcamiento, eh... a ver dónde está esto, a ver dónde está este karaoke, a ver el hotel que voy a estar, cómo es... o sea me gusta estar informada y como por vía satélite lo ves... eh... como si estuvieras allí mismo te informas. Entonces sí que va bien, eh... para esas cosas. Yo gracias a dios no he tenido nunca problemas con internet ni me han hackeado páginas... (...) está muy bien porque ahora puedes hacer hasta la compra online, a mí pues no, porque me gusta ver el producto, me gusta ver lo que me llevo y no me gusta ni que me lo lleven a casa (...)

(...) DC1\_M3: Yo lo utilizo poco, eso para empezar, porque eso yo... yo utilizo el WhatsApp, Facebook, YouTube porque me gusta mucho la música, canciones y todo eso me va... eh... yo de lo que me quejo es de que las cosas de la administración, eh... antes de que hubieran cambiado todas las cosas, igual que los bancos (...)

DV1\_H1: Bueno, yo lo uso solamente para llamar, WhatsApp y cosas de estas, pero más allá ya no.

DV1\_M3: Yo sí, yo sí lo utilizo, mira, en mi perfil todos los días del mundo, menos la semana que estoy de vacaciones, que donde estoy hago fotos y cuelgo una foto.

(...) DV1\_M1: Para comunicarse es una maravilla, o sea, que lo que tardabas antes que si escribir... yo he escrito muchas cartas de... pero reconozco que ya hoy día no se escriben cartas, con el WhatsApp y con los móviles y todo estás en contacto con todo el mundo, eso es una maravilla, ahora lo de poner fotos todos los días eso en las redes públicas, eh... eso sí que no, eso sí que no... eso de exponer la vida de cada uno en las redes, ahí... ahí no.

(...) DV1\_H2: Hablas por videollamada por WhatsApp.

Aunque los móviles y algunas aplicaciones son más utilizadas por los adultos mayores, si realizan acciones más complejas parecen preferir el ordenador, por ejemplo, a la hora de ordenar los archivos de música, fotografía o hacer ediciones básicas de vídeos, sacar una entrada o billete de tren o de avión,

o realizar algún trámite con la administración. No obstante, el móvil es un dispositivo que te acompaña en la vida diaria y puede ser útil para los usos habituales.

(...) DV1\_M1: Yo para hacer cosas de papeleo prefiero el ordenador.

DV1\_M2: Sí

DV1\_H2: Muy bien, eso es, esa es la diferencia.

DV1\_Mujer 1: Cuando tengo que rellenar, que si la declaración de renta, que si lo del paro, pa rellenar lo de...

DV1\_H3: Yo escribo mucho más rápido en el teclado del ordenador que en la pantalla.

DV1\_M3: Claro, eso sí.

DV1\_M2: Yo uso ordenador cuando son cosas de escribir... pero por ejemplo, lo que ella dice que mira el banco en el ordenador, por ejemplo, (*nombre del banco*), no sé si todos los bancos, ya tienes la aplicación también en el móvil...

(...) DV1\_H1: Yo es que uso muy poco el ordenador, yo uso más el móvil (...) Es más sencillo, entro mejor... ¿sabes?

DA1\_H4: Y todo, el correo, todo se hace por el móvil y hasta pagar, hay gente que paga...

DA1\_H7: Efectivamente.

DA1\_H3: Y llevas en el móvil el banco.

DA1\_H7: El móvil, hoy se trabaja por móvil ya, hoy se trabaja con el móvil.

DA1\_H2: Vamos a ver, yo partiendo de la base de que un móvil te puede salvar la vida... ya para mí es lo más, puedes estar en un sitio solo, caerte un porrazo y no hay nadie y coges el móvil y... para mí eso ya... ya no quiero darle más vueltas.

DA1\_H7: Que sí, que sí, eso es lo más grande.

DA1\_H2: Para mí es fundamental y de hecho desde que me regalaron un móvil hace... muchos años mis hijas, no me lo quito de encima. Porque para mí es fundamental, te caes, estas solo, yo sí...

### Los adultos mayores y la utilidad de internet

En todos los grupos hay un gran consenso sobre la utilidad de las nuevas tecnologías para la sociedad evidenciada en situaciones excepcionales, tales como las traídas tras la pandemia. En general, gracias a las tecnologías, los niños y jóvenes pudieron seguir sus estudios, y muchos trabajos pudieron

continuar realizándose desde el hogar. Aquellos que tenían móviles y familiares pudieron conectar con ellos. Incluso actualmente, afirman ser muy útiles para poder comunicarse a bajo coste con familiares que viven en otros países. En cambio, esta consideración debe ser matizada cuando se profundiza en la utilidad para los colectivos de adultos mayores en situaciones no excepcionales.

La percepción de utilidad hacia las nuevas tecnologías, y en concreto de internet, no solo depende de si puede satisfacer las necesidades sino, además, si puede proporcionar algún beneficio. A este respecto, los adultos mayores que participan en los grupos consideran que internet tiene muchas ventajas en general, pero principalmente para otras generaciones nacidas con posterioridad. De hecho, destacan que justamente son los jóvenes los que están completamente adaptados a las nuevas tecnologías y que, pese a los inconvenientes y peligros que enumeran, son ellos los que podrían sacarles el mayor partido.

DC1\_M8: ...y a dónde va y a dónde quiere llegar. Yo tengo una nieta con 17 años que por supuesto utiliza internet porque para los estudios es natural, lo necesitan y es preciso, es muy ventajoso para ellos. Pero es... ella sabe hasta dónde puede llegar y hasta dónde no puede llegar, eh... (...) (...) DC1\_M4: Lo que yo le decía antes es que... es muy bueno el internet ¿no? claro que yo pienso que es más que todo para la juventud de ahora, porque para nosotros a nosotros nos cuesta mucho (...)

Sin embargo, esta generación “referente” queda muy lejos de los grupos de edad representados en las sesiones. Ellos tienen otras necesidades y otras costumbres y una trayectoria vital muy distinta. Las ventajas que aporta internet, aunque existen, son puntuales, y sobre todo las aprovecharían la facción conformada por las edades más jóvenes de los mayores de 64 años. Con todo, las personas mayores de aprox. 75 años se consideran un grupo distinto, pues se presentan como ejemplo de colectivo con falta de acceso, competencias suficientes y en situación de mayor vulnerabilidad.

DC1\_M2: Vale. Yo, yo estoy de acuerdo con M5 y además una cosa, los servicios en las redes están bien para las personas que han utilizado internet, bueno, internet no, que han utilizado ordenador

o han utilizado redes sociales, pero todo el que sea una persona mayor o una persona que no sabe lo que es un ordenador, que no sabe lo que es una red social no puede pedir cita por internet porque no sabe. Yo me he dado cuenta que hay muchas cosas que si no las pides: ayudas, subvenciones... pero ayudas sobre todo, que si no la pides de una manera... por ejemplo las ayudas de alquiler sin ir más lejos, si no la pides de manera telemática ya te toca hacer cola, te toca pedir cita por internet, cosa que una persona mayor no sabe hacer... ¿Quién lo hace eso? ese es el problema que yo veo.

DC1\_M3: Yo no, yo no sé... (...) Y si nadie me enseña no sé hacerlo y tengo que estar siempre recurriendo...

DC1\_M4: Las personas mayores no hacen eso.

La percepción de utilidad debe ser abordada desde diferentes aproximaciones, para comprender cómo el colectivo integra internet en su vida cotidiana de forma tal que les proporcione un beneficio.

En primer lugar, queda estrechamente relacionada con los usos. En las transcripciones incluidas en el apartado anterior también se encuentran ejemplos. Entre ellos se puede extraer las ventajas de la tecnología, tales como: entretenimiento, búsqueda de información o, siempre que tengas los conocimientos, realización de trámites por internet.

DV1\_H3: Para mí las ventajas, hablo por mí, son de entretenimiento.

DV1\_M2: Sí, la mayoría.

DV1\_H3: Tengo música, toda la que quiero, películas todas las que quiero, tengo mi propio canal también, como ya he dicho.

DV1\_M2: Sí, has dicho de YouTube.

DV1\_H3: Sí, de YouTube, eh... de... películas que las tengo clasificadas por géneros y de música también, y... con eso me entretengo, no hay ninguna música a la que no tenga acceso. Porque antes pues tenías que ir a comprar el disco o cassette o lo que fuera. Y en cuanto a películas, pues bueno, la cantidad que hay es infinita.

DV1\_M2: Sí, la facilidad que tienes ahora de encontrar cualquier cosa.

DV1\_M1: Acceso a toda clase de información por internet, y la super ventaja que tiene internet, eh... trámites por internet si... las aplicaciones funcionan y... y se sabe hacer...

DV1\_H2: Sí, todo es saber ¿no? tú vas directito ahí y en 5 minutos ya lo tienes, lo sabes hacer.

En este punto, del discurso de los grupos también se desprenden dos posiciones que no son necesariamente contradictorias. Por un lado, consideran que el nivel de destreza, y de uso, depende, además, del interés de las personas y, por otro, afirman que la sociedad los trata como si tuvieran que saber qué deben hacer con los ordenadores y las aplicaciones, sin recibir mayor atención, información o formación. Así, son críticos cuando apuntan falta de iniciativas para proponer alternativas o acciones que eviten las consecuencias que tiene la digitalización en su colectivo, huyendo de culpar al usuario de su situación. Según el discurso analizado, están viviendo en una sociedad que parece no considerar sus necesidades ante la digitalización y que delega en la familia este rol.

En consecuencia, y en segundo lugar, la percepción de utilidad también se detecta en la exposición crítica que realizan sobre las iniciativas o sobre la falta de ellas. Por ejemplo, con respecto a los cursos, consideran que la oferta de los mismos puede ser una acción interesante para enseñar a utilizar las tecnologías a los grupos de adultos mayores, pero siempre que puedan aplicar lo aprendido. A este respecto, deben ser tratados atendiendo a su propio perfil, que además es diverso. Los cursos de formación deben ajustarse a sus necesidades y motivaciones y, en consecuencia, deben huir de tratar de imponer un modelo que no les corresponde o que está diseñado basado en presunciones que no se ajustan realmente a las necesidades del colectivo. De hecho, percibir que las tecnologías no son especialmente útiles en sus vidas se podría considerar como uno de los principales motivos por los cuales tampoco despiertan especial interés. De igual forma, como se recoge a continuación, considerar que los hábitos de los más jóvenes son contraproducentes tampoco ayuda a tener una mejor concepción de internet y, por lo tanto, a despertar tal interés.

### Percepción del uso de las tecnologías por parte de otras generaciones

Como se ha apuntado anteriormente, perciben grandes diferencias entre generaciones. Para estos grupos, los grandes usuarios son los adolescentes a quienes les atribuyen un uso excesivo o abusivo de los móviles, con un amplio espectro de posibles implicaciones negativas: desde elemento de distracción, hasta la pérdida de algunas de las capacidades, que ellos incluso podrían seguir conservando. Al respecto, denuncian sobre todo la falta de comunicación, pero también la reducción de la atención que afecta a los estudios, la memoria, la capacidad de orientación, el desarrollo de la empatía o la mayor dificultad por adquirir un hábito de lectura que no sea a través de las pantallas.

DV1\_M3: Yo creo que el internet a los jóvenes y a los niños, sobre todo a los jóvenes, a los niños también, pero a los jóvenes que antes estábamos hablando, eh... como están volcados siempre ahí y no leen, no preguntan, no conversan, siempre están los ojos metidos ahí... pues es malo para ellos (...).

(...) DV1\_M1: Y pierden... pierden la noción de comunicarse, o sea que sobre todo los móviles han perdido el, la, la... la forma de comunicarse personalmente, de hablar, de reunirte de...

DV1\_H3: Sí, se pierde la empatía, se pierde... (...) Somos animales que se comunican, necesitan la comunicación unos con otros, cuando dejas eso yo creo que pierdes un poco de humanidad.

Con respecto a los más pequeños, destacan su gran habilidad casi natural por comprender cómo funcionan las aplicaciones, pero, al mismo tiempo, son críticos con las decisiones de algunos padres cuando optan por dejar los móviles a sus hijos pequeños a modo de distracción, o compran un móvil a un preadolescente, aunque en este último caso pueden reconocer que la presión social es elevada.

DC1\_M5: Yo pienso que desde bien jovencitos ya, en el momento que empiezan a ir a 3º de primaria ya están involucrándose porque han visto al hermano, han visto al primo, han visto a los niños en el patio con el móvil y ellos quieren ser como los mayores, o sea, para mí empiezan ya desde que van a 3º con... incluso más jóvenes aún.

DC1\_M2: Vale yo, yo... no, porque en 3º por ejemplo son 9 años.

DC1\_M5: Sí, y con 7 años tienen móvil.

DC1\_M2: Entonces claro... pero eso de tener el móvil es otra cosa, lo que pasa que a partir de 11 o 12 años cuando las crías... digo niñas porque son las que más se ponen en ese tipo de historias... Cuando están chateando con alguien que no sabes con quién chatean, cuando quedan con alguien que no sabes quién es y que pasa todo lo que pasa, porque pasan cosas, a partir de 11 o 12 años. Y después ya estos que quedan en quedada que tienen 14-15, pero 9...

Sobre las generaciones intermedias no se manifiestan expresamente. Aunque sí están particularmente presentes cuando la conversación se centra en las personas que suelen ayudarles cuando lo necesitan.

### Relación con otras generaciones y situaciones intergeneracionales

La familia es el principal recurso, protagonista de los escenarios en los que están presentes otras generaciones, tales como nietas/nietos y, sobre todo, hijas o hijos, que son su principal apoyo. Con todo, las tecnologías se encuentran presentes, pero de diferentes formas.

Por un lado, pueden limitar la comunicación con los hijos y los nietos cuando van de visita o se quedan a cargo de los abuelos.

DV1\_M1: (...) Ahora, los jóvenes y los niños... a esos no les quitas la pantalla ni, ni, ni... aunque se vayan a morir. O sea que... cuando entran en casa "abuela que el móvil...", o sea, que si no tienen el móvil ya no saben jugar.

(...) DV1\_M2: Pues... ahora por ejemplo he estado unas semanas sola con mi nieto el pequeño hasta que su madre ha venido, y yo veo que los ratos que tienen libres... que no estábamos en eso, en la piscina o jugando a algo que salen a jugar fuera, en casa está siempre mirando la pantalla del móvil, o como mucho se ha puesto la Play en la televisión y está jugando a un jueguito (...)

DV1\_H1: Es que los padres les dan a los niños muy jovencitos el móvil...

DV1\_M2: Pero lo dan porque es lo normal.

DV1\_H1: No es normal, hay otras distracciones...

Por otro lado, parecen confiar en que ellos, al ser más jóvenes, podrán ayudarles e, incluso, puede ser justamente un buen momento para poder relacionarse con su familia. El motivo de la ayuda es diverso, pero los grupos centran la atención principalmente en los hijos, y particularmente en los nietos, según nivel de destreza o tipo de actividad a realizar. Ellos son los que suplen la falta de otros servicios de apoyo:

DA1\_H1: (*al preguntar por la ayuda*) Desde mi punto de vista y por la experiencia es los familiares...

DA1\_H4: Claro.

DA1\_H1: Los familiares más allegados son los que están supliendo ese...

DA1\_H4: Los hijos, los nietos.

DA1\_H1: Están intentando suplir ese tema, lo mismo que pasa con nosotros con... porque vivimos en una sociedad desigual...

DA1\_H4: Claro (...) Eso es ¿Y si no tienen qué?

DA1\_H1: Claro, ahí está el tema.

(...) DA1\_H2: (...) y ahora me estoy enseñando a pasar las fotografías porque me gusta mucho, tengo una cámara digital y no sé, y le he dicho a mi nieta hace unas semanas... y así la veo, así la veo, porque tiene 20 años y le digo "nena, vente y me enseñas a pasarlas y a crear las carpetas, claro" (...)

DC1\_M7: (*a la pregunta sobre la ayuda*) A los muchachos, a los hijos (...) A los hijos, el que sea, unos... es que uno cree que porque es joven ahí ya saben "oye ayúdame a no sé qué".

DC1\_M6: Yo ahora a quien tengo más cerca es a mi hija porque vive conmigo y el vecino porque nos llevamos muy bien – *se rien* –. Claro porque a veces mi hija no está en casa, entonces voy.

DC1\_M5: Yo cuando tengo un problema, si es muy gordo llamo a mi nieto que es informático, pero, pero no siempre está disponible.

(...) DC1\_M8: Entonces o aprendes a través de tu familia, o sea tus hijos que ya saben y te van ayudando un poquito para que tú te sepas desenvolver, o te quedas... Yo es lo que decía de los bancos ella, antes, que yo al principio pues si tenía que hacer un ingreso o una transferencia y... si no llegas antes de las 11 de la mañana ya no te la hacen.

Sin embargo, entre los que afirman no considerarse usuarios de internet, y admiten que sus hijos son su

principal fuente de ayuda, no siempre valoran positivamente que se encarguen de todos los trámites que necesitan realizar. Transmiten querer aprender, pero destacan que precisan más tiempo para ello y no siempre los hijos pueden estar presentes. En cambio, aquellos que sí consideran tener destrezas pueden no considerar que reciben ayuda, sino más bien que hacen consultas a sus familiares y que la ayuda es incluso voluntaria por parte de sus descendientes, sin transmitir esa necesidad de aprender, aunque los trámites online sean considerados complicados.

DV1\_H1: Pero no te lo explican, los hijos les dicen... “me pasa esto...”

DV1\_M2: No, lo hacen ellos más rápido y...

DV1\_H1: “...voy a y dime cómo...”, ellos lo hacen, pero no te lo explican

DV1\_M2: Pero no te lo explican.

DV1\_H1: Y siempre estás igual.

DA1\_H7: Vamos a ver, más que, más que... ayuda, digamos que es un poco te expliquen, porque... no es decir “hazme esto o hazme lo otro”, no, o sea, yo llevo... porque por mi trabajo yo he trabajado con ordenadores ya pues haciendo cosas que pues... y bueno con internet y todas esas cosas me defiendo bien... Eh... es más la voluntad del que te la ofrece, que a veces la necesidad que tú tienes, no sé si me explico (...) pues entonces pues se vuelca en “no, no, tú esto déjalo, yo lo hago” y se agradece pero es una realidad (...)

DA1\_H5: Sí, estoy de acuerdo con él

DA1\_H4: Yo también.

(...) DAH1\_H1: Yo me reconozco que yo no soy una persona torpe en esto, pero que sí soy consciente de mis limitaciones, yo, por ejemplo, ayer fui a hacer una gestión y me di cuenta de que tenía el carnet de identidad caducado y entonces he intentado informarme para hacer la cita previa y tal y se me ha puesto como una montaña, una montaña, una montaña que he tenido que coger y hablar con un hijo mío y decir “oye mira échame un cable porque...”

DA1\_H5: Y que te ayude a seguir...

DA1\_H1: Y entonces si a mí me está pasando en la cual yo no me siento muy... y yo pienso en personas que tengan 10 años más que yo o... ahí es donde está el problema (...)

Si no hay familiares o no pueden dedicarles el tiempo

que precisan, pueden acudir a otras personas e, incluso aquellos que tienen más destrezas, a la propia red:

DC1\_M7: A un joven, a un joven...

DC1\_M5: Un vecino, un conocido...

DC1\_M2: Si no en Google, Google también te ayuda ¿eh?

DC1\_M5: Sí, hay muchos tutoriales en YouTube que te ayudan.

DC1\_M8: Yo no entro mucho a Google tampoco porque no...

DC1\_M1: Yo tengo mi hijo, pero a veces me dice que me busque la vida y entonces ahí tengo el ordenador ahí...

El espacio familiar también parece ser propicio para influir en el uso de las nuevas tecnologías, pero puede depender del caso. La opinión más generalizada es que, salvo alguna observación, sus familiares no les influyen para utilizar las tecnologías. De hecho, en algunos hogares ha podido ser al contrario, es decir, que las personas participantes del grupo hayan propiciado el uso de las mismas a sus hijos cuando eran más pequeños.

DV1\_M1: Yo en mi caso la que introduje el ordenador en casa fui yo.

DV1\_H2: Ah vale, vale.

DV1\_M1: Y me decía “mamá...” y primero me preguntaban a mí, hoy en día ya no, hoy en día ya me han pasado... pero al principio “mamá, cómo, cómo...” y yo pues... yo reconozco que he sido en muchos sentidos he sido muy valiente (...) pero yo he aprendido prácticamente yo, no...

(...) DV1\_H3: Yo... yo... condicioné a mi hijo mayor, que es informático porque cuando tenía 7 años le regalé un ordenador.

DV1\_M2: Claro, eso hace mucho.

(...) DV1\_M2: Claro, pero no, quizás ha sido al revés, la familia donde tú has inculcado a tus hijos a tener algo... de ordenadores y tal, y ha llegado a gustarles tanto como para... yo pienso que es un poco al revés, que a ellos les ha gustado el tema y entonces tu hijo ha tirado por ahí (...) entonces... que influya en los mayores no lo sé.

DV1\_M3: Yo en mí no me influye, ...

DV1\_H1: No, conmigo tampoco.

DV1\_M3: ...ahora, simplemente hay una cuestión. Cuando voy a sus casas o ellos vienen a la mía en seguida los frío a preguntas “oye ¿esto

cómo se hace? Esto no sé qué, esto tal” y me lo explican. O me lo hacen. (...)

### Servicios digitales

Entre los servicios digitales que entrañan mayor dificultad a los ojos de los participantes, se encuentran los trámites con la banca online y la e-Administración.

DC1\_M6: Pues yo, eh... retomo más o menos lo que decía ella – *señala a Mujer 3* –. Yo el otro día estuve en el banco para que me abrieran una cuenta y lo tuve que hacer por online en casa, entonces iba a decir “ustedes para qué están aquí”, me tocó ir a mi casa, intentar hacerlo y nanai de la china, nanai de la china, yo no sé hacerlo. (...)

DC1\_M3: Tienes que recurrir a alguien.

(...) DC1\_M6: Exactamente.

DC1\_M3: ...y tienes que ir a la maquinilla para hacértelo, vale, sí, te lo explican la primera vez, pero a lo mejor son 7 u 8 pasos, tú a lo mejor pillas 2 o 3, vale sí...

DC1\_M6: Sí pero no llegas al final porque no sabes (...)

DC1\_M3: (...) pero si yo no me voy con mi libretita y lo apunto pues no sé... porque no me acuerdo, tendría que explicármelo otra vez una persona y así es como se me queda, que yo tonta no soy, pero necesito apoyo.

DA1\_H7: Tú antes entrabas al banco y te atendía un asesor, y ahora la cosa ha cambiado, entras a un banco y te encuentras un cajero, te encuentras una pantalla que dice “y ahora tú” (...)

DA1\_H2: Sí, la persona que había antes lo hacía. →DA1\_H3: (...) veo que no hay un contacto personal y todo se basa... dentro de poco vamos a entrar en el banco y te... a hacer una gestión y te pedirán “ve a aquella máquina o a la otra” y... y harás la función y no habrá nadie (...)

→DA1\_H5: Sí, se ha deshumanizado, eso está claro (...)

(...) DA1\_H5: ...al final haces lo que te responde la máquina, no hay forma de que... tú dices “bueno pero es que esto varía así o así”, o no, la máquina no, todavía no cambia, (...) La cita previa vino con la pandemia, pero bueno, pero se va a quedar (...)

DV1\_M3: (...) en la pandemia ya tienes que pagar con tarjeta, porque es mejor no tocar el dinero, y te acostumbras a tarjeta, y la gente se acostumbra. Antes ibas a... a ventanilla y sacabas dinero. Y los bancos, como son unos sinvergüenzas todos, cierran ventanillas y no cierran ventanillas, cierran sucursales ¿vale? Y a los viejos y a las personas que no saben de internet ni nada por el estilo les da exactamente igual (...)

DV1\_H1: Pero eso, eso puedes sacarlo en ventanilla.

DV1\_M3: Pero es que no hay ventanilla.

DV1\_H2: Ya no hay ventanillas.

DV1\_H1: Sí, sí que hay, sí.

(...) DV1\_M3: Pues no sé dónde (...) La gente mayor y la gente joven no sabemos y yo, ya te digo, yo sé sacar el dinero, pero yo no sé hacer una transferencia, yo no sé hacer un pago por el internet, yo no sé más operaciones en el banco (...).

Según el debate generado hay confusión con respecto al tipo de gestiones que se pueden realizar de forma presencial, cuándo y cómo; pero, en general, consideran que no hay suficientes servicios y que deberían poder atender presencialmente en ventanilla durante más tiempo. Y aunque otros trámites también añaden dificultad a su vida cotidiana incluso, en ocasiones, aunque no funcionen, la banca destaca especialmente por ser una gestión necesaria.

DV1\_H2: Pero el banco es día a día...

DV1\_H1: ...muchas personas mayores, que no sabemos hacerlo.

DV1\_H2: ... ¿sabes? y todo el mundo necesita dinero y necesita moverlo y necesita pagar...

DV1\_M2: Sí, además parece que el peor es el banco y lo que más rabia da...

DV1\_H2: ...recibos, impuestos, todo pasa por los bancos.

A este respecto también manifiestan especialmente el mal funcionamiento de formularios, páginas web o aplicaciones. En concreto, el certificado digital lo consideran un gran avance, pero también de gran dificultad para su colectivo.

DC1\_M2: Yo lo tengo y es una maravilla. Tengo que reconocerlo, es una maravilla, que haces lo que quieras con él (...)

DC1\_M6: Yo no sé lo que es (...)  
DC1\_M5: Yo no tengo certificado digital, tengo clave permanente para entrar en ciertas cosas.

DV1\_H2: (...) todo lo que es burocracia a nivel de funcionariado para rellenar, porque tú tienes el documento este electrónico ¿cómo se llama? La firma electrónica no, hay varios...

DV1\_M2: La clave electrónica

DV1\_M1: La clave

DV1\_H2: La clave, bueno, hay 3 creo...

(...) DV1\_M2: Bueno, yo tengo el certificado electrónico.

DV1\_H2: Exacto, ese, el certificado electrónico, tú cualquier solicitud que quieras hacer... desde el ordenador o hasta desde el móvil, si lo sabes hacer es super fácil porque te va indicando los pasos, etcétera, y no tienes que hacerlo presencial, que pierdes tiempo etcétera. Pero si no te dicen cómo se hace... porque no es tan fácil... hay problemas.

DV1\_H1: Sí, pero todo, todo... toda la persona mayor no está preparada para eso.

DV1\_H2: No, no, no, exacto. Y si no tienes a la familia que te ayude...

## Iniciativas

Las iniciativas más nombradas giran en torno a ofrecer cursos ajustados a sus propias demandas para combatir la falta de conocimiento o para tener criterio a la hora de usar la red y tener mayor confianza. En cambio, también advierten que son muy básicos algunos cursos que alguna persona participante de los grupos ha realizado y poco útiles, como se recogía líneas arriba. En algunos grupos perciben que no hay centros de formación.

DA1\_H1: (*con respecto a los cursos*) (...) lo que pasa es que tiene que haber un seguimiento y una incentivación a la gente mayor también, pero lo primero es ofrecerlo (...) porque ve que es un salto muy grande el que tiene que dar y se, se... le da miedo dar ese paso, pero tiene que haber otra persona “no te preocupes, el salto es así tal y tal”...

DA1\_H4: Monitores buenos, tú vas poquito a poco y tú vas a ir.

DA1\_H5: Ya, pero él por ejemplo no quiere ir, él por ejemplo lo ha dicho muy claro.

DA1\_H4: No le puedes obligar

DA1\_H2: Pero estoy a favor, estoy a favor (...)

DC1\_M1: Es que tampoco hay centros, por ejemplo, ni nadie que se preocupe sobre este tema, eso creo yo, podían haber, no sé, pues asociaciones, organizaciones, gente de una edad, por ejemplo, que sepan de ordenadores y que instruyan o enseñen a las personas mayores (...) que la gente se pueda desenvolver, ir a un banco y ver y poder sacar, no sé, ...

DC1\_M3: O que simplifiquen

DC1\_M1: ...pero no, aquí no hay nadie que se preocupe por el tema este. La gente, la población se está haciendo mayor y por los mayores no se preocupan de estas cosas (...) Y hay algunos que les gusta aprender ¿eh? porque hay algunos que bueno, dicen “es igual, ya no” yo estoy harta de toda la vida, pero hay algunos que no, que les gusta (...)

DC1\_M3: Un ordenador para cada uno...

DC1\_M1: O un centro grande donde pudiera ir mucha gente a aprender... (...)

DC1\_M6: Para esta edad.

También manifiestan que hay algunas aplicaciones y páginas que precisan ser mejoradas, por lo que no todas las iniciativas deben recaer en la formación de los adultos mayores.

DV1\_H3: Dependerá de la aplicación, si la aplicación no funciona bien... no vale, no vale que tengas mucha preparación porque...

DV1\_M3: Sí, hay algunas que van muy mal.

DV1\_H2: Todo depende de cómo esté hecha, claro

DC1\_M1: Claro, eso sí, que simplifiquen.

DC1\_M3: Y que simplifiquen los pasos, que no sean 15, que sean 4 o 5 y encima que donde tú te metas, que abajo te vayan explicando cómo hacerlo, sería lo ideal.

DC1\_M6: Que te expliquen todo ese tema.

DC1\_M3: Para alguien que no supiera nada pues abajo ya estaría la explicación, oye, pues tú no eres... y te puedes equivocar.

Además, también reflexionan sobre la necesidad de realizar todos los procesos de forma digital. Con independencia de si se consideran o no usuarios, surge el derecho a no estar en internet, es decir, a

no tener que dedicar su tiempo a aprender cómo hacer los trámites online. Incluso afirman que deberían poder dedicarse a hacer otras actividades si les resultan más satisfactorias, como veíamos líneas arriba. En consecuencia, los servicios digitales deberían convivir con los presenciales, al menos, para las personas que no tienen suficientes destrezas para poder realizar las gestiones digitales con garantías.

DV1\_M3: A ver si me entendéis, porque... un ciudadano o una ciudadana no tiene el porqué saber hacer de todo.

DV1\_M2: Pues eso es lo que se lleva ahora ¿eh?

DV1\_M3: No tenemos el porqué saber hacer de todo.

DV1\_H3: También nos tenían que enseñar.

DV1\_M3: ¿Vale? y por ejemplo, lo mismo en la empresa pública que en la empresa privada, la empresa pública porque es una empresa que es para que nos dé servicios a todos, y ya no estoy hablando de nosotros que somos mayores, es que hay gente que es más joven que nosotros que tampoco lo sabe utilizar...

(...) DV1\_M2: Hombre yo... recomendaría tanto a administraciones como a las empresas públicas que no fueran tajantes en solamente hacer las cosas de modo telemático... (...) Y en la empresa privada igual, empezando por los bancos...que siempre hubiera una persona en cada banco que atendiera a la persona que llega y que no sabe ¿eh? pero no... no como en plan de favor...

DA1\_H4: Yo pienso, yo pienso que en personas de una edad ya avanzada, 80 años, tal... eh... sé que les cuesta mucho entrar en internet, porque les cuesta mucho, pero sí tendría que haber unas personas cualificadas, monitores o lo que sea, vas a un banco y que haya una persona que te atienda, que te atienda (...)

DA1\_H2: Al menos todo lo que sea de servicios tiene que haber una persona...

(...) DA1\_H1: Desde mi punto de vista es que no se pierda el trato de persona a persona, es decir, esa nueva ley que ha salido recientemente de que se limita el tiempo el cual tú puedes hablar con un autómatas en la atención por teléfono... eso ya se ha hecho, ese es un avance...

DA1\_H4: Exactamente, en eso tiene usted razón.

Entre otras iniciativas, exponen algunas otras experiencias, tales como la figura del funcionario amable,

campañas motivadoras, o comparten información sobre lugares a los que puedes acudir para realizar algún trámite.

DV1\_H1: Parece... en Valencia no hay problema, pero en ciertos pueblecitos no existe...

DV1\_M2: Sí, pero que no es una figura donde el personal te ayude a todos los trámites, a cualquiera...

DV1\_M1: No, no, no, tú puedes ir a cualquier mostrador de la oficina pública a...

DV1\_H2: Y cómo lo llaman, ¿se llama el funcionario amable?

DV1\_M1: El funcionario amable se llama (...)

(...) DV1\_H2: Bueno, de la banca, ya ves ¿para qué? o sea... ellos no van a hacer ¿qué van a hacer? Te metes en su página tragas o no tragas, ellas no te van a enseñar, a no ser que vayas allí y como este señor lo tienen en consideración y lo tratan más o menos bien...

DV1\_H1: Sí, sí, a mí perfecto.

DV1\_H2: Pero en el mundo rural, por ejemplo... fíjate, es que ya no hay ni bancos...

(...) DV1\_H2: Y luego los ayuntamientos, por ejemplo, que promovieran en juntas de distrito, o lo que sea, pero creo que es lo más asequible, programas para la gente que le interese aprender a utilizarlo bien y a enfocarlo a sus intereses, sea de cine, o de música o de lo que sea (...) primero que se programe, se publicite y que la gente se entere de que puede aprender a hacer esto bien, sin necesidad de su nieto ni de su hijo ni de nada, y después ¿qué es lo que te interesa? Pues enfocarlo ahí, pero para utilizarlo, si no lo sabes utilizar... y eso, tener ordenadores allí, porque hay gente que no tiene, claro, (...)

DA1\_H1: Pienso que falta, ahora en estos momentos, sí que hay que emplear unos mecanismos para que no nos quedemos más descolgados todavía (...)

DA1\_H4: Lo que dice el compañero, que... que hace falta monitores, personas que te ayuden, que tú vayas al ayuntamiento y digas “caballero venga conmigo”...

DA1\_H2: Ya, pero a lo mejor de los que estamos aquí tenemos hijos que nos lo hacen, a mí también me lo hacen...

DA1\_H4: No tienes por qué buscar al nieto, si no tienes que buscar a la familia.

## 6. Los grupos intermedios

### Tendencia “digitalización”

Los grupos formados por participantes de entre 50/55 y 65 años, asumen la digitalización como un proceso de innovación tecnológica imparable, concebida por algunos de ellos como una imposición, en cierta parte debido a la necesidad de actualización constante, pero también por la falta de opciones a la hora de utilizar un servicio.

DA2\_M1: Es que en mi puesto de trabajo... no me queda otra, o aprendes como dice ella, a nivel usuario, o no trabajas.

DA2\_H4: Es que es verdad.

DA2\_M1: Entonces te obligan, ya no puedes coger el boli... a mí me encanta el boli, mis agendas, mi papel... no, no, se acabó, o te actualizas o no trabajas.

DA2\_M4: Exactamente.

DV2\_M6: La sensación que yo tengo... bueno, yo soy un poco radical para esas cosas. Yo creo que esto nos obliga, o sea, nos impone este sistema y yo lo encuentro que es algo dictatorial.

DV2\_M4: Autocontrol de... la gente

DV2\_M6: No, pero más allá del autocontrol, el que te obliguen, que no te dan opciones...

DV2\_M2: Sí, totalmente lo veo yo.

La continua actualización, además, agranda la brecha existente y deberá ser afrontada incluso por las generaciones más jóvenes. A este respecto, algunos participantes mencionan el salto generacional digital que la innovación producirá entre padres e hijos también en un futuro; aunque otros consideran que los jóvenes están más preparados para aprender y afrontar la transformación digital.

DC2\_H6: Vamos a tener que ir aprendiendo progresivamente a lo que sacan (...)

DC2\_H3: Y lo que vendrá.

DC2\_H6: Y lo que vendrá porque cada día es eso lo que decía *Hombre 1*, si nos dan un manual y si trabajas con la misma gente ellos, ya procuran darte un manual y te lo ponen fácil, pero hay otras cosas que no, y cambian todo e intentas

comprar otra cosa y eso y dices esto me va a costar otra vez... (...)

DV2\_M1: De todos modos, cumpliré 70 y cumpliré 80 y estaré en la misma situación porque no me van a enseñar cómo funciona nada (...)

DV2\_M2: No porque esto avanza...

DV2\_M1: Y va avanzando y cada vez más difícil, yo voy a ir siempre detrás con lo cual...

DV2\_M4: Yo creo que el tema está en meterte y practicar (...)

DA2\_H3: No, tendrán otros problemas que sus hijos ya lo sabrán o no los tendrán, y entonces ellos posiblemente sí que los tengan, porque saldrán otras cosas nuevas, estará todo digitalizado, será...

DA2\_M4: Robotizado.

DA2\_H3: Efectivamente, y... (...) Claro, esto va cambiando... (...)

En esta línea, si se sigue la exposición realizada para los grupos de 65 y más años, estos grupos también coincidirían en la gran transformación social que supone la digitalización, especialmente, el advenimiento de los móviles, internet y de las redes sociales; llegando a ilustrar, -incluso con los mismos ejemplos-, la falta de comunicación que todo ello implica, sobre todo, para los más jóvenes. En cambio, es una cuestión que se plantea no solo desde los hábitos y los conocimientos de tales generaciones, sino también desde sus limitaciones ante la digitalización o como grupo diana del acoso y ciberdelincuencia. En el otro extremo, y aunque nombran limitaciones entre las personas de las edades que representan, destacan especialmente la situación de los adultos mayores que, a tenor de sus declaraciones, quedaría formado por el colectivo de la edad de sus padres o por aquellas personas mayores de 70 o 75 años. En todo caso, se profundiza en la opinión que tienen de la situación de otras generaciones en la sociedad digital en apartados específicos.

A continuación, a la luz de los comentarios de las

personas participantes de los tres grupos de estas edades, se exponen los siguientes tres aspectos que proporcionan más información sobre su propia situación en el marco de la digitalización: 1. ventajas/desventajas de la digitalización para la sociedad en general; 2. efectos e inconvenientes devenidos por la misma -que se centran en aspectos concretos (como es la pérdida de puestos de trabajo o la calidad del servicio)-, y 3. aquello que el grupo considera que es capaz de realizar, en contraste con aquello que puede o no realizar otras generaciones.

### Ventajas y desventajas de la digitalización

Entre las ventajas, destacan fundamentalmente la agilidad en los procesos y los beneficios que proporciona la inmediatez, tales como: poder realizar los trámites fuera del horario laboral, acceder a la información en cualquier momento, tener la posibilidad de comunicar una urgencia e, incluso, llegar a conocer las calificaciones de los hijos. Las desventajas son diversas, aunque giran en torno al control hacia las personas o falta de privacidad, la falta de desconexión diaria y a todas las atribuidas a la falta de capacidades o conocimientos. Entre los discursos seleccionados, la privacidad y el engaño, en última instancia, es un tema importante.

DA2\_M2: También entiendo que sí que es verdad que tienen sus contras, pero tiene sus pros porque, por ejemplo, algo que antes ibas a cualquier, eh... ministerio o cualquier cosa tenías que hacer unas colas interminables, eh... y tenías que ir, por ejemplo, a la jefatura de tráfico para coger un papel a la ventanilla, otro papel en otra... ahora agilizan eso.

DA2\_H4: Sí, eso es verdad.

DC2\_M2: En ese aspecto sí que lo veo yo con mucha fe y el... estoy de acuerdo con lo que decían, (...)

DA2\_M4: Sí, como decía... como decía la compañera es una ventaja, una ventaja porque la tramitación ya no tienes que ir pasando ventanilla por ventanilla...

DA2\_H1: Y muchos pagos que puedes hacer desde el móvil.

DA2\_M4: Exacto, exacto.

DA2\_M2: Y impuestos y cosas que se agilizan y no tienes que hacer...

DA2\_H1: Y si solo lo tienes que repasar se puede hacer, pero lo principal es que luego no tengas que ir luego a pagarlo de vuelta, claro.

(...)

DA2\_H2: En internet más ¿eh? engañan más en internet que llaman por teléfono (...)

(...) DA2\_M3: Yo comprar no...

DA2\_M2: Siempre me pregunto lo mismo ¿esto es fiable, esto no? Porque...

DA2\_H4: Yo el único sitio dónde pido y que me quedo tranquilo es Amazon.

(...) DA2\_H1: Son los que más trabajan, trabajan hasta donde yo vivo, vayas donde vayas ves una furgoneta (...) y llegan a todos lados.

DC2\_H1: La tendencia es buena siempre y cuando no se exceda y te ayude, es que a mí en mi trabajo me ahorra un montón de tiempo, es así, porque antes tener que ir al banco, por ejemplo, tener que ir al banco para coger la cuenta, del día anterior todos los movimientos del día y ahora con un clic ni me desplazo ni pierdo tiempo, los tengo ahí, los puedo consultar 50mil veces, o bien desde el ordenador o bien desde el móvil, si me pilla fuera, por ejemplo, lo puedo mirar. En ese sentido yo creo que es un adelanto.

DC2\_H5: Por una parte, tiene razón, todo eso es un adelanto, pero por la parte contraria pues... te tienen más controlado, más control de la gente, los clientes... que no es una... a ver, tampoco es que sea malo, tampoco eso, pero no tienes tanta libertad como tenías antes. (...)

DV2\_M4: A mí me parece fantástico, lo que sí me parece que no está correcto es la política de las cookies de... tú tienes publicidad a raíz de según en qué página o páginas entras y todo eso, si no tienes un conocimiento bastante amplio de... entrar en internet puedes tener muchos problemas. (...)

DV2\_M5: Sí, y más, te pone "aceptas tal" y ya pones y aceptas y sin leértelo nada...

(...)

DV2\_M2: Ah. Para mí es un arma de doble... de doble filo porque parece un servicio, pero por otro lado nos están espiando, perdimos la... la intimidad porque saben nuestros gustos, saben dónde estamos ubicados, hacia dónde vamos, eh... y creo que hay un trasfondo que no lo sabemos (...)

DV2\_M8: Sí, pues que no hay privacidad, o sea,

por un lado, es adelanto, pero por el otro lado es atraso completamente. (...)

DV2\_M6: Mi experiencia con internet la verdad que ha sido positiva, o sea, yo me manejo muy bien, además que si te vas a Google ahí tú puedes, eh... organizar toda tu privacidad, eh... (...)

DV2\_M4: Yo sigo pensando que el problema de la digitalización es controlarnos porque tú haces cualquier operación del tipo que sea y en seguida te notifica Hacienda desde la notaría, o sea, está todo conectado, con lo cual nos tienen absolutamente controlados ¿Bueno y malo? Pues tiene algunas ventajas y algunas desventajas, ese es mi punto de vista, tiene cosas buenas porque de irte a una cola de un... el paro, por ejemplo, a tú entrar con tu carné digital o tu huella y hacerte cualquier certificado o tal pues es comodísimo, pero sí que es cierto que para la gente mayor y para muchas personas que no tienen ningún conocimiento es terrible ...

DV2\_M7: Es muy difícil.

### Efecto de la digitalización en los empleos

En cuanto al impacto, el efecto de la digitalización sobre el trabajo remunerado está especialmente presente en algunos grupos, tanto por la pérdida de puestos, como por la necesidad de actualización como empleado. Este último punto de vista será abordado en el apartado sobre "utilidad", al considerar que está directamente relacionado con la misma.

Así, salvo alguna excepción como la paquetería o reparto a domicilio, consideran que la digitalización está destruyendo puestos de trabajo y, en cambio, no está repercutiendo positivamente en la calidad de los servicios ofrecidos. De hecho, como se ha expuesto con anterioridad, se vive como una imposición. A este respecto suelen citar sobre todo a los bancos y a la administración, pero también incluyen otras situaciones diferentes, tales como: hacer una reclamación, pedir a través de una máquina en un restaurante o cafetería, servirse en una gasolinera, tener que hablar con una máquina cuando tienes un problema, pasar por las cajas rápidas en un supermercado o, incluso, hacer esto mismo en una tienda de ropa.

DV2\_M6: Yo soy, yo me pregunto qué pasa, o sea, después de la pandemia todo, todo está

tecnologizado, se puede decir que todo es digital, pero yo digo ¿cuántos puestos de trabajo se terminaron? Porque... cuando queremos llamar a... por ejemplo, al ambulatorio hablas con una máquina, o sea...

DV2\_M1: O te dicen que tienes que coger cita por internet (...)

DC2\_H6: (...) yo creo que nos quedamos muy cortos, lo ponen muy difícil, porque en el trabajo sí nos defendemos y son programas que entras a otras empresas y tal, pero cuando es un servicio oficial, yo qué sé, se nos... Por lo menos a mí, se me escapa entrar a los sitios.

DC2\_H3: Yo a los sitios oficiales de casualidad "ay, parece que voy bien".

DC2\_H6: "Me ha salido de casualidad".

DC2\_H4: Es que es así.

DA2\_H2: Todo ha cambiado con las nuevas tecnologías.

DA2\_M3: Ha cambiado todo.

DA2\_H2: Todo, todo.

DA2\_H3: Pero eso sí, todo esto ha avanzado y...

DA2\_H1: Pero eso ha avanzado para ahorrar personal, igual que los bancos...

DA2\_M3: Sí, sí

DA2\_H1: ...que han quitado personal, te han puesto un asesor y cada vez menos trabajadores y ellos siguen ganando más dinero (...)

(...)

DA2\_H4: Pero eso es en todos lados, porque también vamos a echar gasolina nosotros y antes había un señor que te limpiaba los cristales.

DA2\_M3: Sí

DA2\_M1: Sí

DA2\_H4: Y ahora te vas tú, echas gasolina, vas y llegará el día que no haya ni nadie, nada más que... - *hace gesto de pasar la tarjeta* -.

DA2\_M4: Y los restaurantes estos de *selfservice* que vas, tiras la bandeja... claro, te limpian la mesa... solamente te falta que te den el trapo y limpiar la mesa...

### Los grupos intermedios ante la digitalización

Los grupos de 50/55 y 65 años perciben que los diferentes grupos poblacionales no se sitúan en el mismo punto de partida a la hora de acceder y usar

internet; entre los que también se encuentran ellos. El contexto social y el momento de innovación tecnológica en el que han transcurrido sus trayectorias vitales les marca como generación ante las nuevas tecnologías. Así, estos grupos se sitúan en una posición intermedia entre sus padres y sus hijos.

DA2\_H4: Yo lo veo bien, lo que pasa es que creo que hay que hacer cambios, creo que hay gente que no se va a poder... amoldar, gente mayor, mis vecinos, tal... que yo los veo que van al banco y no saben usar el cajero automático, no sé, veo cosas que van muy espesas y que no sé, nosotros, yo por ejemplo a mi edad ya... y hay cosas que ya... para cualquier papel, para cualquier cosa te tienes que meter en 27 páginas.

(...)

DA2\_H4: Bueno mis hijos, ellos mismos cogen el móvil y “tiktiktiktiki” y piden una pizza, piden una chaqueta al (*menciona el portal*) ese y... y lo tienen chupao, pero, pero... peor yo no, vamos yo no sé.

DC2\_H4: (*sobre si las personas de más edad que ellos tienen las mismas necesidades ante la tecnología*) Yo creo que no porque se han... esas personas se han criado de otra manera, yo de pequeño jugábamos a fútbol en la calle si no teníamos pelota, con una bolsa de papel, ahora no, ahora un niño si no tiene un móvil con internet y tantos gigas no sabe jugar y nosotros éramos de otra generación, pues... (...)

DC2\_H5: Bueno, pero nosotros igual, nosotros si tuviéramos que estar un día sin internet también estaríamos...

DC2\_H6: ...si nos quitaran el teléfono estaríamos agobios.

DC2\_H4: ...sí, pero porque te has acostumbrado a eso, pero ya te digo, de jóvenes es que no estábamos...

DC2\_H6: No, ya, pero la gente mayor que digamos que ahora... diciendo así de 65 años pãriba necesitan también esta tecnología...

DC2\_H4: Que sí...

DC2\_H6: ...namás que pa ver la tele en casa, la necesitan.

DC2\_H4: Que sí, y para llamar a un hijo, para hacer una conferencia con... pero...

Se perciben con mayor agilidad que la población de edad más avanzada, pero con mucha menos

que los jóvenes. Estos grupos intermedios, según el diseño de este estudio, también transmiten limitaciones que se solucionan de diferentes formas, entre ellas, acudiendo a la familia. Comparten, en este punto, la sensación de desconocimiento y falta de habilidad para algunos usos, que provocan miedo o desconfianza, y, también, la posibilidad de acudir a la familia para solucionarlo. De todos modos, se observa heterogeneidad. De hecho, pese a que la actualización sea prácticamente una obligación en el terreno laboral, el empleo es una fuente de actualización y conocimiento; y muchos de ellos consideran que su grupo etario es la principal fuente de ayuda de los adultos mayores, como se verá más adelante.

DA2\_H2: No todo el mundo sabe usar todo, yo por lo menos.

DA2\_M1: Hay cosas que a mí me cuestan la vida, luego pasa cuando cambias de teléfono y le dices a tu hijo, porque yo soy incapaz “pásamelo todo, que pierdo contactos” “es que eres muy pesada”, es que es lo que dice él también, van muy deprisa, demasiado deprisa, cada vez quieren hacer más cosas, todo es ya por internet.

DA2\_H4: Todo.

DA2\_M1: Y... y nosotros hemos empezado un poco tarde a utilizarlo, y lo ves correr tanto...

DA2\_H2: Claro, los chiquillos ahora nacen con eso (...)

DV2\_M5: A mí me parece bien, lo que pasa es que yo voy un poco pues eh... a mí me cuesta meterme en todas esas cosas y hacer todas las compras y todas esas cosas a mí me pone muy nerviosa cuando no... le doy y no se me conecta o eso y ya me pongo nerviosa y luego lo intento y no me sale y otra vez... Y esas cosas me cuestan un poquito.

DV2\_M7: A mí me pasa lo mismo, yo... el ordenador, pero para compras y todo eso no, no me aclaro, o sea, voy super perdida (...)

(...)

DV2\_M1: Yo en internet me manejo muy bien, pero creo que va todo demasiado deprisa, a día de hoy es que tú prácticamente todas las gestiones que tienes que hacer para... también toda la Consejería para... cualquier gestión ya todo te lo piden por internet y a mí me crea mucha inseguridad porque no sé...

DV2\_M4: Yo he aprendido sola...



Es interesante la conversación que se gesta en alguna de las reuniones, en la que las personas participantes se sienten de una forma muy parecida a como creen que pueden sentirse sus padres ante la digitalización de los servicios, pero con la diferencia de que ellos sí han tenido que utilizar las tecnologías en algún momento de su vida adulta, y se ven, por ello, más capaces. No obstante, también hay un punto de inflexión con la pandemia, que no solo afecta en negativo a la calidad de los servicios, sino que lo hace en algunas prácticas que antes no estaban tan extendidas como es la compra online. Este aspecto sería una diferencia con los colectivos de los adultos más mayores.

DV2\_M8: Sobre todo para la gente mayor, yo... yo he estado, yo tuve que ayudar a un señor porque el pobre nadie le ayudaba, estaba en el cajero y se estaba poniendo llorando y nervioso y nadie salió a ayudarlo y le dije “no se preocupe señor, cálmese” y tal y le ayudé. Es que a esa gente no las ayudan y él me decía “pero qué impotencia, los mayores nos han dejado de lado” y es verdad...

DV2\_M1: Yo no soy tan mayor y me siento igual...

DV2\_M4: Lo que ocurre es que...

DV2\_M8: Exacto, pues eso, gente mayor y gente no tan mayor.

DV2\_M1: Sí porque yo tengo 60 años.

DV2\_M6: Pero ¿sabes cuál es la diferencia con la gente, por ejemplo, sobre 70 años? Que por último, nosotros, eh... yo empecé a parir justo cuando llegan los primeros ordenadores, entonces cuando... claro, yo me acuerdo que estaban recién saliendo los ordenadores... (...)

DV2\_M2: Sí, desde 1990 a ahora...

DV2\_M6: Claro, por eso. Por ejemplo, yo tengo 50 años, yo digo, yo empecé a aprender con mi hijo, o sea... pero la gente más... por ejemplo, mis padres, mis padres no tienen ningún contacto con esto.

DC2\_H5: Ya, pero nosotros aún estamos en el ciclo este que... nosotros lo tocamos...

DC2\_H4: A mí me piden...

DC2\_H5: ...pero mira mis padres.

DC2\_H4: A mí me ha pillao... una pata aquí y otra pata allá, porque yo cuando estudié: lápiz, papel y la lección de memoria. Ahora no, ahora te ponen el test, o por internet y ya está, ya te digo, a nosotros... me cuesta, lo consigo hacer, yo

qué sé (...)

(...) DC2\_H2: (*tema servicios digitales*) (...) Entonces ¿qué ocurre? Pues que la gente más mayor, porque nosotros por la edad que tenemos pues hemos... ya habíamos empezado a vivir, yo digo que nuestros padres vivieron el teléfono y eso lo viviendo como... bueno, la llegada a la luna, como si fuera algo... pero ellos vivieron el teléfono, nosotros hemos vivido 200mil cosas (...) pero pienso que el tema de la banca, administración, cualquier gestión que se tenga que hacer vía telemática no se enseña bien, no se enseña bien (...)

DA2\_M1: Yo sí, yo empecé a comprar, la niña empezó a comprar, sobre todo la ropa...

DA2\_M4: Sí, mis padres no, mis hijos sí.

DA2\_M1: “Si vale un euro y medio”.

DA2\_H3: Suena el teléfono de casa, lo cojo... Amazon... “pase usted, si ya...ya es usted conocido”.

### Los grupos intermedios y el acceso

Los motivos económicos es una de las primeras razones que emergen cuando se trata el acceso a internet, pero la principal es la formación, que afectaría en mayor medida a las edades más avanzadas. La falta de acceso y uso a algún dispositivo también puede indicar niveles competenciales diferentes. Consideran al móvil más universal que otro tipo de pantallas. De hecho, al ordenador no siempre tienen acceso, incluso aunque en la vivienda esté presente, se trata de una herramienta destinada a algún miembro del hogar.

DA2\_H1: Pero a lo mejor no todo el mundo puede acceder ¿no? también...

DA2\_M1: ...a nivel económico. Pero si llaman ya hasta los niños por teléfono.

DA2\_M4: Sí, pero a nivel económico, no es...

(...)

DA2\_H2: Ya pero no quiere decir que por tener el *smartphone* tenga internet ¿eh? (...) Pero yo me refiero a que la gente que no tiene ese poder adquisitivo para poder tener internet en su casa, que querrá tenerlo igual que lo tenemos nosotros, supongo yo, yo me refiero a eso, que capaz que no tenga en su casa internet, que a lo mejor tendrá un móvil que pueda, pero no tendrá in-

ternet para poder navegar...

DA2\_H4: ¿Habrà gente que no lleve internet en el móvil?

DA2\_H1: Sí, sí, sí.

DA2\_H2: Claro que habrá.

(...) DA2\_M4: Mi madre, sin ir más lejos, mi madre tiene llamadas a cualquier persona, pero no tiene internet, mi madre tiene un móvil que no lleva internet.

DV2\_M2: Alguien de un pueblo, qué se yo, un pueblo...

DV2\_M3: En todos los pueblos no hay acceso a internet.

DV2\_M4: Aparte que económicamente hay gente que no se lo puede permitir, tener internet en casa.

DV2\_M2: Claro, claro.

DV2\_M4: En el móvil quizá... pero yo creo que hay mucha gente que... que también tiene ese problema, que no tiene acceso a internet.

DA2\_M1: Yo con la Tablet y el móvil, porque con el ordenador ya...

DA2\_M4: Yo me paso el día con el ordenador en el trabajo.

DA2\_M1: Yo con ordenadores trabajo cuando lo utilizaba, pero en casa ya... ya está es que con una simple Tablet te manejas en todo.

DA2\_H2: A mí el ordenador no me lo dejan porque es de mi hija (...)

DA2\_M3: En mi casa es que está ocupado siempre, mis hijos.

### Los grupos intermedios y el uso de internet

Según el discurso fruto de las reuniones, no se centran en la brecha de acceso en estos grupos intermedios, pero sí mencionan, como lo hacen los grupos de edades más avanzadas, un amplio espectro de usos. Ellos también extraen información de la web atendiendo a sus tareas y gustos, y se fijan en otro tipo de información, como son las recomendaciones. Además, mencionan la mensajería instantánea, en diferentes formatos: texto, sonido, vídeo. También utilizan aplicaciones concretas que consideran muy útiles, incluso para su trabajo remunerado, y otra que las utilizan en momentos de ocio, como los juegos.

En general, a los expuestos por los grupos de más de 64 años se sumarían otros, por ejemplo: el traspaso de dinero a través de los teléfonos, el pago de impuestos, el pago a través del móvil, la edición de contenidos digitales o la compra online de bienes y de servicios en varias plataformas. Profundizan, en mayor medida, en las aplicaciones de los bancos y en la administración pública, aunque suelen ser las páginas oficiales las que más se les resisten.

Además, aunque no todos admiten tener perfiles en las redes sociales, muchos de los participantes identifican aquellas que consideran ajustadas a su edad, parece que según el criterio de sus hijos/as. Internet también es una fuente de información que se utiliza para realizar trámites con más empresas privadas; cuestión que podría apuntar a un uso efectivo, “utilidad”, que podría repercutir positivamente en sus vidas.

En definitiva, como ocurría con los grupos de mayor edad, se detecta heterogeneidad en los usos dentro de este grupo, posiblemente según su experiencia previa, formación y, en este caso, obligaciones. El abanico se amplía en número, posibilidades y complejidad, identificando tareas concretas y plataformas o empresas; cuestión que indica una mayor exposición y utilización como grupo. No obstante, hay otras tareas que algunos participantes reconocen no haberlas podido abordar, por ejemplo: “DA2\_M1: Mira yo con uno de los códigos esos QR que se han puesto tan famosos ahora con la pandemia, me pongo eso en el móvil y yo he sido incapaz de ver la carta de un bar con el código ese QR, (...)”; “DC2\_H3: Y me encanta e intento aprender todo lo posible, el bizum, transferencia, no sé qué, no sé cuánto, entrar en redes sociales... lo que pasa que la seguridad social me cuesta mucho (...)”.

DA2\_M4: Sí porque Google Maps para mí ha sido el mejor invento de la historia, porque antes ibas buscando... te ibas de viaje e ibas buscando sitios y para localizar a veces...

DA2\_H3: No sé cómo lo hacíamos antes (...)

DA2\_H4: Yo he trabajado, yo he trabajado haciendo y viajando y yo he llorao ¿eh? yo he llorao ahí porque no sabía cómo llegar (...) y ahora le das a un botoncito “gira a la derecha, tal” y...

DA2\_H2: Sí, gracias a Google.

DV2\_M5: Yo lo veo bien ahora porque también ves... a una calle que no conoces y vas con el GPS y te va indicando y lo puedes entender, tal, y te lo

pone todo perfecto.

DV2\_M4: Sí, tiene una serie de ventajas que son fantásticas.

(*hablando de la forma de contratar servicios como telefonía, etc.*)

DA2\_H2: Por internet.

DA2\_M2: Por internet.

DA2\_M4: Por internet.

DA2\_H2: Por teléfono.

DA2\_M1: Por teléfono.

DA2\_M3: Yo por internet también.

(*Más usos*)

DC2\_H2: Y dices: “vaya, es curioso ¿no?” pero eso, esa información la tienes en línea, todo, lo tienes todo.

DC2\_H6: Es así, compras, en internet, ya no vas ni a las tiendas, ¿vas al veterinario? Internet ¿se pone malo un animal? Entonces sí llamas pero si no... (...)

DA2\_H2: Claro, tú buscas to lo que quieras, hablas to lo que quieres y ves to lo que quieres ver.

DA2\_M2: Sí.

DA2\_H2: Es verdad, hasta los horarios de los autobuses “a qué hora sale tal autobús” y te sale.

DA2\_M1: Sí, y también está Youtube, se te ha roto la persiana “cómo poner la cuerda a la persiana”.

DA2\_H2: Te lo explican de pe a pa...

DA2\_M1: Sí, sí, todo.

DV2\_M5: Y las videollamadas que habías dicho tú, yo hablo con mi amiga que está en Florida y vamos, la llamas y es que nos vemos perfectamente, es verdad, muy bien, o sea que eso es muy bueno.

DV2\_M8: Sí, sí, sí, es verdad.

(...) DV2\_M6: Y no te consume datos tampoco, si mandas mensajes de audio sí.

DV2\_M1: Y una cosa muy buena que tiene también es lo de las reseñas.

DV2\_M6: ¿Lo de las...?

DV2\_M1: Reseñas, cuando tienes que comprar algo, por ejemplo, tengo, quería yo... bueno, por ejemplo, un ventilador ¿qué ventilador elijo? Me voy a las reseñas y me lo busco... que luego una reseña la hacen, yo qué sé, pero para mí eso me da otra opinión.

DV2\_M4: Que luego hay empresas que las rese-

ñas se las buscan ellos mismos ¿eh? o sea...

(...)

DV2\_M6: O cuando estas cocinando y lo pones ahí...

DV2\_M4: Es que, es que eso... eso hace años era impensable.

DV2\_M5: Exactamente y mientras puedes ir haciendo cosas.

DA2\_M4: Y recetas de cocina también.

DA2\_H4: Para todo esto está muy bien.

DA2\_M1: Para recetas está muy bien.

DA2\_M2: Y para hoteles, para hoteles también.

DA2\_H4: Y para jugar, para jugar, aunque no juguemos ninguno.

DA2\_M2: También.

DA2\_M1: Ah, yo sí, yo eso es un vicio.

DV2\_M5: ...leer, y hay libros muy interesantes que también los puedes leer, y música, yo escucho música porque hay una aplicación...

DV2\_M4: Escuchar música... es que tiene mil cosas que son fantásticas. Y te comunicas con la gente ya de ya, por el WhatsApp por ejemplo ¿no? que tiene cosas fantásticas, yo no me imagino que viviéramos sin eso, lo que pasa es que claro, es la otra parte la que ya no...

(...) DV2\_M1: Hay mucha información y muchas cosas, yo que antes era de coger en la biblioteca libros... ahora ya no los usas, ahora cualquier información ya de cualquier producto de... de una ciudad, de cualquier cosa y lo pones ahí en el buscador y te sale. Y además no una es lo que te sale, si no muchísimas, puedes elegir los que opinan bien y los que opinan mal de lo mismo, esa es toda la información a la que tienes acceso.

(*Uso de redes sociales*)

DA2\_H3: Normalmente el Facebook, es lo que más, también el WhatsApp... el Twitter no porque el Twitter es como es más para la gente más joven entonces... si entramos ahí...

DA2\_M1: Y el Instagram, yo tengo...

DA2\_H3: Y el Instagram tampoco, no.

DA2\_M1: ...Instagram y Facebook. En Instagram estoy ahora en la hoguera y decía “compartir” y en eso ya cumplí hasta con música.

DA2\_M4: Yo no, ni idea, ni puñetera idea.

DA2\_M2: Está de moda.

(...)

DA2\_H3: Sobre todo Amazon.

DA2\_M1: Yo sí, yo empecé a comprar, la niña empezó a comprar, sobre todo la ropa...

DA2\_M4: Sí, mis padres no, mis hijos sí, por Aliexpress.

En cuanto al uso de dispositivos, el ordenador se asocia habitualmente a trámites y procesos más complejos y no siempre son necesarios; aunque son más fáciles para hacer otro tipo de usos que precisan tener varias ventanas abiertas o para escribir, siempre que se sepa mecanografiar.

DA2\_H2: Que no hago nada, que si cojo y me pongo con el ordenador, al momento lo he bloqueado y lo dejo así, algo he hecho mal que... que eso, y no me lo dejan. Es verdad, si es que yo soy para eso muy torpe...

DA2\_M2: Claro, es verdad que ordenadores son así ¿eh?

DA2\_M 4: Yo también tengo el mío.

DA2\_H3: Hombre cada uno, entiendo que cada uno tiene su portátil o tiene su Tablet.

DA2\_M4: Sí, exactamente yo tengo el mío, mi hijo tiene el suyo y mi hija el suyo, o sea que... en este caso no...

DA2\_H3: Bueno con los móviles también lo manejamos un poquito mejor, no vamos tan deprisa como una Tablet o como un ordenador, pero para hacer cualquier cosita sí que...

DA2\_M3: En el móvil es que lo tengo casi todo.

DA2\_H3: Si, no, no, si con el móvil puedes hacerlo todo... lo que pasa que tiene limitaciones en cuanto a que... no salen todas las pantallas o...

DA2\_M4: Luego para teclear, yo es que... yo soy una inepta para teclear en el móvil porque me manejo mejor en un teclado, con teclas...

Finalmente, aunque es incipiente, algunos de los participantes hacen referencia a la falta de desconexión y a la carga de trabajo que eso supone, llegando a afectar a la salud, como se aprecia en algunos extractos incorporados en otros apartados.

DC2\_H5: (...) lo que pasa que es que no desconectas, estas en casa y no desconectas. (...)

DC2\_H6: (...) Es por una parte buena, pero por otra creo que... nos sobrepasamos en usarla, no tenemos una forma de desconectar (...)

DC2\_H3: Yo desde que estoy con todo esto que nos han absorbido, no me compro ni el periódico porque lo tengo ahí.

## Los grupos intermedios y la utilidad de internet

En esta ocasión también hay consenso sobre la utilidad de las nuevas tecnologías. Las ventajas recogidas con anterioridad muestran cómo acompañan y facilitan la vida cotidiana, tanto de sus grupos de edad como de otras generaciones. Esta consideración de “utilidad” está en estrecha relación con los usos, pero su máxima expresión se consigue cuando se aplica al ámbito laboral y a la formación continua con el propósito de encontrar empleo.

Desde el punto de vista de la persona empleada, tener que realizar una tarea remunerada en la que es preciso el uso de ordenadores obliga a formarse y a actualizarse. Este hecho afecta, habitualmente en positivo, a su capacidad para realizar otras gestiones fuera de su entorno laboral, pero también les ayuda a medir su competencia ante otros procesos digitales y generaciones fuera de tal entorno; esto es, cuando van a utilizar otros programas o aplicaciones, sea o no por obligación. Otra fórmula por la que emerge los beneficios de las tecnologías es a través de la formación, dado el contexto de digitalización constante. Así, se mencionan la realización de cursos con el propósito de buscar empleo. También es útil para estudiar, sobre todo en situaciones en las que no es posible acudir presencialmente.

DA2\_H3: Yo me tengo que estar actualizando mes a mes, o sea, ya no año a año, mes a mes porque mi empresa...

DA2\_M1: ¿Ves? ¿Y cuánto tiempo llevas trabajando?

DA2\_H3: Pues llevo 27 años en la misma empresa

(...) DA2\_M4: A mí también me está pasando, yo lo, todo mi departamento todos los que están entrando ahora... me he quedado yo, vamos, de madre de ellos porque todos los nuevos tienen veintitantos años y con carreras, graduados, economistas... Pero estoy... yo estoy ahora mismo trabajando con ellos que llevan carrera, pero claro, yo tengo la experiencia y ellos...

DA2\_H3: Es lo único donde te puedes apoyar...

DV2\_M8: A mí me ha valido para los cursos, para meterme para buscar trabajo también, para eso sí.

DV2\_M3: Yo estaba apuntada en la escuela de idiomas y llegó el Covid, y cuando llegó el Covid, claro, no podíamos ir a clase y entonces se hicieron las clases por internet y todo esto. (...)

Cuando el objetivo no es encontrar un trabajo, sino poder realizar las gestiones habituales, estos grupos son posiblemente más críticos al opinar sobre la situación de los adultos de edades avanzadas.

### Percepción del uso de las tecnologías por parte de otras generaciones de mayores

La situación de las personas adultas mayores ante la digitalización se expone con un discurso sólido y común, con pocos matices o fisuras, y que emerge en todos los grupos intermedios. Como se ha comentado, para ellos existe un gran salto cualitativo con sus padres. Todas las consideraciones efectuadas hacia la situación de este colectivo desembocan en la exclusión social, sobre todo cuando precisa usar los servicios digitales, aumentando la dependencia hacia otras personas más jóvenes, incluso poniéndose en peligro si no se trata de su propia familia. Los grupos también consideran que pueden aprender, aunque transmiten comprensión hacia aquellas personas que no tengan interés en el contexto actual. A este respecto, también emergen las limitaciones físicas que algunas personas mayores tienen por su edad y que, como en cualquier otro campo, afectan a los diferentes usos de internet.

DA2\_M4: ...mis padres, por ejemplo, es inviable, o sea, yo por ejemplo me manejo muy bien en la informática... las redes sociales no, (...) mi padre cada cosa que tiene que hacer: la declaración de Hacienda, cualquier problema que tiene informático... pues soy yo la que le resuelve todas esas cosas porque ellos, claro, es que es inviable (...)

DA2\_M1: Los mayores es... mi madre no sabe sacar dinero de la tarjeta, en este caso porque mi hermana vive en la misma ciudad que ella, mi madre es incapaz de sacar dinero.

DA2\_H4: Pero eso la suerte que tienen, la suerte que tienen tus padres, por ejemplo, es que estáis.

DA2\_M1: Claro

DA2\_H4: Imagínate un matrimonio de 80 y...

DA2\_M1: Sí, ya, mi madre tiene 79

DA2\_H4: ...que llegue al banco, toquen al timbre

y “no, no, al cajero”.

DA2\_M4: Sí, sí, mi vecino es taxista y a mi vecino le han dicho en alguna ocasión, una persona mayor, que le saque el dinero y le dice “oiga, conmigo puede confiar, pero puede encontrarse con otra persona que le saque el dinero y se lo lleve”.

DC2\_H2: Mira yo creo que es que no se nos ha enseñado bien porque tú coges a una persona... pues de la edad de mis padres, que vamos ya no viven ninguno... pero mi vecino, mi vecina tiene 78 años, y no tenía móvil y no tenía nada, ahora tiene una Tablet, tiene un ordenador, tiene un móvil... tiene todo, pero yo la verdad que yo tengo, soy una persona con mucha paciencia y me he sentado con ella y...

DC2\_H6: Y le vas enseñando.

DC2\_H2: ...la he enseñado.

DV2\_M5: Pues nada, yo tengo a mis padres que tienen 87 años y mi padre tiene un móvil solamente pa llamar y eso, y con ese móvil... o sea, no se aclara tampoco, o sea, él no puede tocar, él no sabe, no sabe para nada, y además tampoco me pide ayuda ni nada, o sea... no quiere saber nada de... de manejarse con internet (...)

DV2\_M4: Porque para ellos es muy complicado... yo creo que lo ideal es que tengan a personas para que...

DV2\_M5: Bueno, estamos nosotros sus hijos solucionando sus problemas, pero...

DV2\_M4: Y pretender que una persona mayor entre en internet o maneje un cajero va a ser... yo creo que es cuestión de que tengan la suerte de tener personas de confianza para que le puedan ayudar.

DV2\_M6: Y los que no tienen ¿y los que no tienen qué?

DV2\_M4: Pues ahí está el problema.

Con todo, consideran que las tecnologías son útiles para estos colectivos, sobre todo para comunicarse con la familia a través del móvil y de la mensajería instantánea. Aunque mencionan otros servicios que no salen en los grupos de más mayores, como es la posibilidad de realizar pequeñas transferencias, otros coinciden como: las videollamadas, el consumo de contenidos online (ej. novelas) o el envío de fotos. Otras utilidades interesantes, que podrían sortear algunas limitaciones físicas, son las compras con entrega a domicilio, aunque no suelen ser utili-

zadas. El punto de inflexión en algunos usos ha sido la pandemia.

DC2\_H6: Ahora tienes el WhatsApp, las videollamadas y eso que las enseñan pa que vean a sus nietos, vean a sus hijos, eso sí lo he visto yo en los centros sociales de cerca, que les han enseñado con el teléfono, te lo piden...

DC2\_H4: Y de cosas básicas

DC2\_H6: Sí, básico de normal, de llamar al hijo o... DC2\_H2: El bizum, el bizum ha sido una cosa, el bizum y el WhatsApp yo creo que han sido 2 cosas que les han... eso de poder hablar con el nieto, la nieta...

DC2\_H4: Sí, sí, sí

DC2\_H2: ...hacer las videollamadas “abuelita...”

DC2\_H5: Eso ha sido sobre todo con la pandemia.

DC2\_H2: “...dame 3€...” “ah, te hago un bizum”.

DC2\_H5: Y más el tema de los, de los... cuando estas como con la persona que están ingresadas y todo eso...

DC2\_H4: El móvil es otra cosa buena.

DC2\_H5: Eso les da la vida.

DC2\_H6: Eso les da la vida.

(...)

DC2\_H2: Yo creo que no tienen las mismas necesidades que nosotros, pero sí que es verdad que... la necesidad se les crea a ellos si les ve una utilidad ¿no? pues esa gestión con, con los nietos, el poder comprar por internet, entonces sí que ponen todo de su parte para poder aprender, pero es difícil, es paciencia...

DC2\_H4: Pues yo... yo creo que la gente mayor, muy mayor, es muy reacia a comprar por internet.

DC2\_H2: Sí, sí

DC2\_H4: Porque no se fían. Mirar la tele o mirar esto o llamar a los nietos por el WhatsApp eso sí pero lo que es decir “voy a hacer la compra de Mercadona” por ejemplo, por internet que se puede hacer...

DC2\_H2: Sí, sí, sí

DC2\_H4: Que les viene genial a las personas mayores, tienes las rodillas mal, no puedes ir con el carrito al super...

DA2\_M2: Los padres sobre todo también han, han... han visto lo de las videoconferencias que se hacían.

DA2\_M4: ¡Ay! Sí.

DA2\_H2: Las videollamadas.

DA2\_M2: Al final, con las videollamadas, sí, en

videollamada y claro tú cogías y ellos... y “cómo que está ahí, pero...” no se lo explicaban (...)

DA2\_H1: Mandarles fotos, simplemente mandar una foto a las personas mayores ya lo agradecen.

DA2\_M1: Claro, están acostumbradas a estar en familia y de repente esto que vino así y...

DA2\_H1: Mis padres sí que tienen Facebook y... entran, hablan, ven fotos...

DA2\_H3: Hay gente mayor que utiliza mucho el tema de buscar el periódico, ver información... y ahora desde el ordenador y sale si quieres pagar una cuota mensual... “información” y están... “¿por qué no sale papá a la calle?”, “no, es que está delante del ordenador viendo las noticias”.

DA2\_M1: Ya ves.

DA2\_H1: Claro así es fácil.

DA2\_M2: Yo, mi padre es que lo mira, lo busca él...

DA2\_H1: Eso ya facilita la búsqueda de información.

También debemos preguntarnos hasta qué punto, tanto en mayores como en los jóvenes, está actuando el estereotipo en los discursos. Incluso aunque se refieran a vivencias con su propia familia, la diversidad que emerge en los grupos de personas de más edad parece no quedar suficientemente reflejada en estos discursos.

### Percepción del uso de las tecnologías por parte de otras generaciones más jóvenes

Los grupos intermedios tienen una opinión similar a los grupos de adultos mayores con respecto a los más jóvenes, a quienes atribuyen mayores habilidades, pero también consideran que tienen carencias. Destacan las diferentes formas de comunicación como un aspecto clave que influye en las relaciones sociales en general.

DA2\_M1: Sí, también es verdad, si tiene cosas muy buenas, ya lo decimos, pero tiene también cosas malas.

DA2\_H2: También cosas malas.

DA2\_M1: O sea, yo, por ejemplo, mis nietos se pasan el día con el telefonito en la mano (...)

Bueno y mi hija está en la habitación de al lao y me manda un WhatsApp pa pedir algo.

DA2\_M4: Ah sí, sí, mi hijo también (...), un au-

dio “mamá ¿vas a cenar, cuándo vas a cenar?”

DA2\_M2: Eso ya... tela (...)

DA2\_H1: O haces un grupo con la familia y te hablen por ahí.

DA2\_H2: Tú te vas por ahí a comer y está todo el mundo enganchao que ni hablan por estar todo el rato con el móvil (...)

DC2\_H1: Es lo que ha dicho *Hombre 4* también, que antes nosotros bajábamos y no nos hacía falta el móvil y ahora ellos están tol día con el móvil (...)

DC2\_H6: Y nosotros, y nosotros, y nosotros.

DC2\_H1: Y porque ellos saben, nosotros sabemos menos, ellos están todo el día conectados hablando con sus amigos.

DC2\_H6: Estas comiendo 4 personas y las 4 personas estamos... aunque estemos en la misma mesa... estamos los 4 en la misma, es algo que dices, “no, cuando paro a comer”... y puff

DV2\_M8: Es el futuro pero mira, yo... yo estuve trabajando hace mucho tiempo en un teléfono y me llamaban de... estaban adictas todo el día al móvil, de día y de noche, sobre todo gente joven, y eso es una enfermedad totalmente, yo lo decía, digo “no” pero claro, es muy complicado porque todo el día... sobre todo la gente joven y es que se meten en todo, en todo, en aplicaciones, en todo, de día, de noche... y eso es una enfermedad ya (...)

DV2\_M3: Y se pierde también mucho la humanidad porque...

DV2\_M8: Sí, mira, eso iba a decir, la humanidad y el respeto, el respeto (...)

DV2\_M3: ...aparte de que la gente joven está pendiente al móvil, las personas más mayores también, más mayores que yo, que tienen nietos y se juntan con sus amigas a tomar un café y en lugar de hablar están...

DV2\_M8: Sí, sí.

DV2\_M3: ...mira la foto de mi niña, cuando ha estado en tal” y no están conversando tanto, luego dicen...

DV2\_M8: Mira, yo he estado... yo he estado en un bar, he estado en un bar y ves dos personas...

DV2\_M3: ...de los demás, y más jóvenes y más mayores, de todo el mundo, tú ves la gente con el móvil en la mano y cruzando además con el móvil sin mirar la calle (...)

El nivel de destreza de la juventud es también cuestionado por algunos participantes ante la complejidad de algunos programas o servicios digitales. Como se puede apreciar, en estos grupos, las generaciones más jóvenes están más presentes como hijos o, en algún caso, nietos, cuyas edades son claves para comprender su relación con las nuevas tecnologías y la que establecen los padres con ellos en tales aspectos.

DC2\_H1: A los chavales también les cuesta, nadie nace sabiendo todo.... Pero eso te cuesta a ti, me cuesta a mí y le cuesta a mi hijo que tiene 14 años y que no lo ha tocado nunca, porque yo le meto una hoja de Excel...

DC2\_H5: No sabe.

DC2\_H1: No, y no tiene ni idea, y le doy mi móvil y pone su huella y la mía y digo “¿en serio, macho? ¿tu huella también?” y dice “mira papá, la huella”.

DC2\_H2: No, pero sí, se quedan muy superficiales, sí, saben hacer lo que saben hacer todos, pero luego cuando...

DC2\_H1: Claro, pero también les cuesta.

(...) DC2\_H6: Pero a ellos se les... se les queda enseguida la información de cómo hacerlo, a nosotros, a lo mejor, nos cuesta un poco más seguir los pasos.

DC2\_H4: Pero yo creo que eso es por la edad que tienen.

DC2\_H6: Sí, es la edad, eso...

DV2\_M2: (...) Y por otro lado, que yo creo que hay una brecha... no, yo hablo de las personas mayores, que no entramos nosotras, pero... eh... yo creo que también hay gente joven que no está preparada, porque uno piensa que los jóvenes son todos universitarios (...)

(...) DV2\_M6: No, yo tengo otra opinión, yo creo que son unos crack. Sí, yo creo que... son unos crack, porque ellos nacieron, están naciendo con esto, o sea...

DV2\_M4: A ver es que a ellos les da igual que les espíen o lo que sea, ellos...

DV2\_M3: Ellos saben hasta... ves a niños en el carro y van con un móvil, en el carrito.

Cuando se sitúan en la niñez y en la adolescencia, aunque reconocen su capacidad de aprender, también destacan los peligros de las redes sociales y la ciberdelincuencia. A este respecto, también se men-

ciona la responsabilidad que tienen los adultos, los padres, en educarlos y orientarlos. Para ello, los padres deben tener cierto nivel de conocimiento sobre internet.

DC2\_H2: Yo le enseñé, sobre todo, el peligro que tiene, hay que... dejárselo bien claro y... porque ellos “ah, no pasa nada”, siempre están... y no pasa nada pero verás tú si pasa.

DC2\_H1: No, hombre, ya.

DC2\_H3: Yo la verdad que...

DC2\_H2: Haces cosas... yo, por suerte, porque he podido hacer cosas para que no le pasara y entonces...

DC2\_H3: Yo no les he tenido que enseñar nada, lo normal porque como yo no lo sé, le preguntan a mi hermano. Pero yo cada uno están en su trabajo y...

DV2\_M3: Sí, a los chicos jóvenes también los pueden timar ¿eh? la gente que tiene un manejo también... (...)

DV2\_M4: Pienso que para gente muy muy experta es fantástico, los jóvenes, pero que hay jóvenes que también...

DV2\_M6: Se meten en líos.

En cualquier caso, en general, los jóvenes son más expertos que ellos en redes sociales y otros usos relacionados con la creación digital y la comunicación. Y, en aquello que no lo son, consideran que pueden aprender más rápido.

DA2\_H3: Quisiéramos hacer lo mismo que hacen ellos en cuanto a montajes...

DA2\_M3: Y vídeos.

(...) DA2\_M1: Y editar fotos, hacen unas cosas monísimas.

DA2\_H3: Sí, sí, es así.

DA2\_M4: Sí los *collage* esos.

DA2\_M1: Yo las tengo que subir de una en una... – se ríe –

DA2\_H3: Ahí está, o por lo menos yo en mi caso, estoy un poquito más limitado, sí que a veces lo hago, pero... digo “¡ay! qué bien me ha salido” para mí, y luego lo ven a lo mejor mis hijos y dicen “esto no vale para nada”, pero bueno, para mí me sirve, para lo que yo tenía en mente que quería utilizarlo. Una hoja de cálculo, cualquier cosa así sencilla...

DA2\_M3: Ellos lo utilizan todo.

DA2\_H2: Todo, hacen vídeos, hacen...

DA2\_M3: Es infinito, lo saben todo.

### Relación con otras generaciones y situaciones intergeneracionales

En estos grupos la familia es también el principal recurso cuando precisan ayuda. En torno a las relaciones de parentesco se conforman los principales escenarios en los que están presentes otras generaciones, sobre todo, hijas o hijos. Cuando se trata el tema de la ayuda, alguna expresión ilustra bien la consideración más general, tal como: “DV2\_M2: ...con... con internet yo creo que se invirtieron los papeles. Nosotros somos los alumnos, los que tenemos que aprender y los hijos son los profesores” o “DC2\_H3: Sí, es que en este caso somos hijos y tenemos hijos”. Con todo, el momento de solicitar ayuda no siempre es sencillo y, a tenor de los testimonios de los participantes en estos grupos, además, a veces podría no ser bienvenida. Comparten este sentimiento de falta de paciencia o de falta de tiempo, para que sus hijos los enseñen, con los grupos de más mayores.

DA2\_M3: Yo necesito ayuda de mis hijos en internet. Y lo malo es que no me lo explican, si me lo explican en seguida me quedo con ello ¿eh? pero lo hacen y “ya está” (...)

(...) DA2\_M3: Hay que pedirlo y yo pues en mi caso, me lo hacen...

DA2\_H4: Y ya está.

DA2\_M3: ...y digo “pero explícamelo”, “no, ya está hecho”.

DA2\_H2: Pedir ayuda es un paso, pero no es tan fácil dar el paso.

DA2\_M1: En el mío... Ya. En el mío lo tengo que decir 20 veces y al final cabrearme y pegarles gritos porque si no, me ignoran “mamá, aprende”, “pues enseñadme”.

DA2\_H2: Los míos lo hacen muy rápido, yo necesito que hagan una cosa y te dicen “tiririri” y cuando tú lo vas a hacer...

DA2\_M1: Sí, “¿dónde has tocao?”

DA2\_H2: No tienen la paciencia pa decirte “es aquí, aquí”, o que nosotros somos muy lentos o ellos son muy rápidos, pero yo por lo menos no lo sé.

DA2\_M2: Sí, a mí me pasa lo mismo, estoy así y digo...

DA2\_H2: Bueno, al menos eso a mí. Y llegan y



hacen “tatata” y “¡hale! ya está hecho”  
DA2\_M1: “Ya está hecho”.

DC2\_H3: Cajeros y el... y todo lo demás, el WhatsApp y todo eso, me ha tocado aprender y lo que no se lo pregunto a mi hermano, porque mi hermano trabaja de esto de... ordenadores, yo le pregunto, pero a veces me lo explica tan rápido, va tan rápido que...

DC2\_H4: Eso pasa también.

DC2\_H3: ...digo “repítemelo otra vez que... que no lo pillo”.

DC2\_H4: Y si le preguntas al hijo “espérate, ahora te ayudo, espérate, es que todavía...”, y cuando te van a ayudar “es que he quedao, me queda...”, “bueno, pues ya lo haré mañana...” y te quedas ahí diciendo... me hace falta pasar esto, yo qué sé, Hacienda, la DGT o lo que sea... y te quedas a veces que dices... claro, una vez que ya lo has hecho varias veces dices: “es fácil”.

DV2\_M2: Lo que pasa es que quizás no tienen tanta paciencia, mi hijo me explica una vez y el problema es lo que dice ella...

DV2\_M4: Y paciencia no tienen mucha, la verdad.

DV2\_M6: Yo he sabido de nietos, por ejemplo, porque ellos ya nacieron con todo esto y lo tienen muy normalizado y como que tienen mucha más paciencia, o son más empáticos.

Las situaciones en las que acuden a sus hijos que, dada su edad, también han estudiado o trabajado en temas relacionados con la informática, por lo que suelen ser ayudados en algunos casos como expertos.

DA2\_M4: (sobre la administración pública y el certificado digital) ...o sea, acércate y explica, por favor, cómo tienes que acceder, cómo se utiliza...

DA2\_M3: Yo cuando tengo que acceder... mis hijos son los que lo tienen que hacer, la verdad.

DA2\_H1: Pero si tienes que depender es un problema.

(...)

DA2\_M1: (ante la pregunta de no haber podido realizar alguna tarea por internet) Yo muchas veces.

DA2\_M4: Sí, con la Administración, sobre todo.

DA2\_H3: Y en ese caso pues o si están los hijos delante o siempre pido a alguna amistad (...)

DA2\_M1: (...) pues el hijo de unos amigos tiene

mi clave metida en su ordenador y tengo que llamarle porque me está haciendo todos esos trámites porque... yo sería, aparte de que sería incapaz, es que no dispongo de otra forma, al final no es cómodo, todo el mundo no dispone de un ordenador en su casa, y pone por internet y luego son aparatos caros (...)

(...)

DA2\_M1: (hablan de la facilidad de comprar online) Yo ni eso, yo si tengo que comprar algo se lo digo a mis hijos. “Búscame esto” y ellos lo buscan, lo compran y ya está.

DA2\_M3: Yo mis hijos son los que compran, les digo lo que quiero comprar...

DA2\_H1: Siempre compramos por internet, cada vez va a haber menos tiendas físicas.

DV2\_M3: Yo, yo mira, ahora me tengo que coger un vuelo...

DV2\_M4: Compran con tarjeta, mmm...

DV2\_M1: Menos mal que están ellos y me ayudan porque si no estaría... estaría ya mira...

DV2\_M4: ...billetes por internet, que ya los tienes...

DV2\_M3: A mí me los saca mi hija.

(...)

DV2\_M3: Y cuando alguien te explique e intentes aprender porque una de mis hijas ha dado curso de internet en el pueblo, que estuvo un año trabajando, el año del Covid estuvo trabajando y dio un curso de internet y de enseñar a personas mayores a usar internet... si tú enseñas una cosa y la aprendes a hacer un día, si no lo haces de continuo se te olvida, se te olvida.

DV2\_M6: Sí, sí.

DV2\_M3: Yo no sé hacer, a mí alguna vez mi hija me ha explicado cómo hacer un PDF y no tengo ni idea, o hacer el curriculum en Word.

DV2\_M4: Yo me lo apunto, yo me tomo notas ¿eh? yo tengo notas porque es que si no, cuando las contraseñas incluso... ¿tú crees que yo puedo memorizar 3 o 4? Yo me lo anoto, o sea, hago memoria corta y...

DV2\_M6: Sí, sí, sí, no, no... y por ejemplo, digamos para hacer el curriculum, yo hasta hace poco le pedía ayuda a mi hija porque el Word que yo usaba cuando trabajaba no tiene nada que ver...

En alguna ocasión, se observa en estos grupos otra fuente de ayuda que no es exclusivamente de la fa-

milia, por ejemplo: los amigos, los vecinos, a través del buscador, alguna tienda de telefonía e, incluso, los grupos por internet.

DC2\_H6: Google lo entiendo muy bien.

DC2\_H2: Yo también.

DC2\_H6: Los amigos es lo que dijimos, yo pa mí que soy de campo y to eso, le pregunto al amigo, pero es que son iguales que yo (...) y ahora ya me he acostumbrao a Google o si no ya me voy a la casa de los teléfonos que, que eso y me lo explica el chico y tiene paciencia y decirme “esto, esto, esto y esto” y acudo a ese chico. (...)

DC2\_H4: Pero a veces Google también te saca..., los que como yo no entendemos mucho de informática... tenemos que ir a tal sitio y no sé qué documentación... te metes en Google y “pues tienes que llevar la partida de nacimiento, tienes que llevar un recibo de esto...”, vale, ya por lo menos ya vas... En cambio, una persona mayor a lo mejor no sabe entrar en Google “pues qué tengo que hacer”, “espera un momento” y tal, tal, tal... “esto es lo que tienes que presentar para cualquier gestión de...” (...)

DC2\_H3: (...) y ahora pues los grupos... (...) los grupos parece que los haya hecho más, eh... Más eso, más que nos conozcamos más porque en el... y cuando hay un ruido en el puerto o lo que sea “hay un ruido en el puerto, qué podrá ser” y sale tol mundo “pues tal cosa, pues no sé qué, no sé cuánto” y es como si estuviésemos reunidos en la calle, pero cada uno en su casa con la comodidad de estar en casa, pero por los grupos.

Con todo, también hay quien ayuda a su descendencia. La posibilidad de ayudarlos depende, principalmente, del nivel de conocimiento del padre o de la madre. El principal motivo de la ayuda son los programas habitualmente utilizados en trabajos de oficina. La necesidad de tal ayuda también depende de la edad del hijo.

DA2\_M4: En mi caso es al contrario porque a veces mi hija, por ejemplo, si tiene que hacer algún trabajo o algo viene y recurre a mí para que le ayude...

DA2\_M4: Sí, sí, en eso sí, en eso sí que... porque yo a nivel de usuario eso sé, la suerte de tener un trabajo que me mueva a diario en... trabajando en pues eso, en varios sistemas y pues entonces... sí que lo... Y entonces mi hija cuando tiene que

hacer un trabajo “mama la foto esta ¿cómo la coloco, dónde la coloco, cómo pongo el texto?” y entonces todas estas cosas sí que... sí que le ayudo yo a ella. Luego las redes sociales sí que no, sí que te digo que eso ya... para mí está fuera de... no, ahí no me atrevo.

DC2\_H1: Por ejemplo, a mis hijos que es lo que comentaba, que ellos en redes sociales... a tope, pero si los pones delante de un ordenador y tienen que mirar algo... no saben, a veces...

DC2\_H4: Pero, pero claro, si es tu oficio.

DC2\_H1: Sí hay que enseñarles un poquito.

DC2\_H4: A lo mejor un albañil a su hijo no le puede explicar cómo va internet.

(...)

DC2\_H1: Yo creo que depende de la edad y de la formación.

DC2\_H3: De la formación, por supuesto.

DC2\_H1: Depende de la edad porque llega un momento que... de los 14 a los 20... que por mucho que quieras ayudar a tu hijo... ahí hay un salto más a beneficio de ellos...

A continuación, se trae un testimonio por excepcional, de un participante que confirma que su madre ha tenido ordenador y que no necesita ayuda en ningún caso, dada la experiencia previa y el tiempo que tiene para dedicarse a internet. Ante este testimonio se desvela que la percepción más compartida no es justamente la de este perfil.

DC2\_H1: Hombre en el tema ese, mi madre, por ejemplo, sí que es... siempre, siempre, desde muy pequeñito llegaba ¿no? y había ordenador, ella tenía ordenador y ahora sigue teniendo ordenador, hace alguna compra por internet, es una pasada, tiene 84 años, pero es que lo maneja 3000 veces mejor que yo, porque tiene mucho tiempo...

DC2\_H4: Pero bueno...

DC2\_H1: ...ha tenido tiempo siempre y le ha gustado mucho.

DC2\_H4: Pero eso a lo mejor es el 1% de su edad.

DC2\_H1: Y lo hace todo por internet.

DC2\_H3: O menos, o menos.

En términos generales, ellos son la principal fuente de ayuda de sus padres, aunque hay quien considera no tener los conocimientos suficientes para ayudar a sus padres, por lo que delega en sus hijos: “DV2\_M3: A mis padres, son mis hijos los que los ayudan, mis

hijos son los que los ayudan, yo no, yo no... no llevo a estar capacitada, no, porque me pierdo mucho”. Puede ser susceptible de ayuda cualquier cuestión que precisen relacionada con internet y el móvil, pero también con otras pantallas, tales como la televisión. De igual forma, algún participante admite no tener paciencia para enseñar a sus padres.

DA2\_M4: No, no, eso es mi padre, mi padre tiene un número con internet y cada vez que hay que meterse... sobre todo mi padre, eh... me pregunta “oye ¿este restaurante?”

DA2\_H3: O para ver noticias.

DA2\_M4: Para ver noticias, para ver un restaurante dónde está, y yo me meto y le digo “lo tienes que hacer así, así y así” pues al día siguiente “es que no me aclaro, ¿cómo lo tengo que hacer?”...

DA2\_H2: Pero porque es una persona de antes, o sea... es que si a mí me cuesta, imagínate una persona mayor.

(...) DA2\_M2: Mis padres, sí, yo tengo las aplicaciones de ellos en mi móvil y les hago traspasos, pagos de recibos... todo eso.

DA2\_M1: Claro. Mi padre el pago del alquiler por hacer la transferencia le cobra el banco, eh... 9€, pues nos ha tocado a nosotros hacerle la transferencia directamente en el cajero (...) y mi madre, bueno, tienen la tarjeta para el cajero, pero mi madre es que no sabe ni sacar dinero, o sea mi padre aún se maneja algo más, pero mi madre es que...

DA2\_M4: Mi madre tampoco.

DA2\_M1: Mi madre llama a mi hermana y le dice “que necesito que me saques 100€”.

DA2\_H4: Mi madre cuando vivía igual.

DA2\_M4: O sea a mi padre le mandan una carta, una carta y me llama y me dice “ven que me han mandao una carta del banco que no entiendo lo que dice”, o sea, si no entiendo una carta ¿cómo se va a manejar con el móvil?

DC2\_H5: ...se lo hacemos los hijos todo, como dices tú, el banco... hay que hacer una transferencia, pues yo todas las... todos los meses me toca hacer la transferencia por el móvil, pero... claro, la mayoría no tiene internet en el móvil, mi padre pa qué quiere internet en el móvil, pa las cosas de cada día, con el WhatsApp y poco más. DC2\_H4: Ya te digo, a nuestra edad aun explicándonoslo varias veces lo cogemos, pero ya nuestras madres o nuestros padres...

DC2\_H6: No, esos ya olvídalos.

DC2\_H3: Eso ya nada, mi madre no sabe ni ir a sacar dinero al banco, hay que ir por ella.

DC2\_H4: ...pues si tienen que sacar dinero al banco pues tendrá que ir un hijo, tendrá que acompañarlo...

DC2\_H3: Mi madre, mi madre no sabe ni programar los canales de la televisión.

## Servicios digitales

En general, el discurso que transmite es crítico con los servicios ofrecidos por varias entidades, sobre todo con la e-Administración, aunque puedan identificar también sus ventajas, anteriormente expuestas. En algunos casos, tienen dificultades para completar el protocolo, pero también les resulta difícil la propia página web. Entre todos ellos, la instalación del certificado digital es un aspecto que algunos participantes consideran especialmente complejo.

DC2\_H4: Yo que trabajo en tecnología lo veo bien, pero hay sitios que parece que te ponen trabas... yo, por ejemplo, he tenido problemas para entrar en Hacienda “pide cita por internet”...

DC2\_H5: Sí.

DC2\_H4: Vale, metes el nombre, metes tus datos, código erróneo, pero si me lo habéis mandado ahora, he metido las 4 cifras... y vuelve y vuelve y vuelve. Y llamo a un teléfono, llamo a otro, no te lo cogen (...)

(...) DC2\_H6: ...pero cuando llegamos a un sitio oficial, es lo que dice él, te pegas horas y horas intentando y es, a veces nos damos por imposible porque no... no puedes, yo soy parado de larga temporada y para pedir una cita pal INEM, hacienda o eso... y hay veces que lo dejas pasar y prefieres casi perder el eso porque es casi imposible. (...)

DC2\_H4: (...) ¿Y por qué me haces la vida complicada de esa manera, con lo sencillo que es? Yo entiendo que tú vas a Hacienda, estoy diciendo Hacienda porque Hacienda... o a tráfico que me ha tocado ir también, llegas allí y si no es con cita no puedes entrar, hay 10 personas allí esperando la hora del almuerzo ¿no me puede atender una persona? Y que me diga vale “esto lo tienes que hacer por internet con estos pasos”, no... “pide cita”, a ver, pedir cita en DGT, tal, tal, tal, tal... código erróneo, le mando, vuelves a llamar, el código

go no sé qué, te vuelven a mandar a otro número, lo pones exactamente igual y dice erróneo...

DA2\_M1: Es suficiente y bastante, cuando te haces el DNI nuevo te mandan la firma digital, pues yo he perdido el papel ese...

DA2\_H3: El problema es que luego tiene una caducidad y te ha costado dios y ayuda hacértelo la primera vez cuando te dicen “no, esto tiene una caducidad” de 4 años o algo así, es que tienes que volvértelo a hacer y digo madre mía y a lo mejor como no lo has utilizado cuando lo vas a utilizar dices... se te ha caducado.

DA2\_M4: O la clave te dice para exportar el certificado a otro, a otro... a otro ordenador o a un pendrive, eh... y te pide exportar esa clave, o sea, exportar ese certificado ¿cómo lo exportas? Luego ya no te acuerdas de la clave.

(...) DA2\_H1: Sí, claro, yo tuve que sacar el certificado, claro, yo pedí la ayuda y tenía que hacerlo por el ordenador y tal y si no me quedaba sin ella...

Los servicios ofrecidos por los bancos, la aplicación del móvil y la plataforma a la que se puede acceder a través del ordenador, están bien considerados en comparación con la e-Administración. La posición crítica en estos casos emerge con mayor claridad vinculada al trato presencial, en general, y al trato que reciben los adultos mayores, en particular.

DC2\_H3: (*sobre el banco*) ... Pues la aplicación que hay ahora me aclaro del todo, para hacer un bizum, para hacer un... una transferencia, para ver el saldo, etcétera.

DC2\_H6: Antes era más rollo hacer transferencias. (...) DC2\_H5: Sí, yo iba a decir lo mismo también, que las páginas que van bastante bien son las de las bancas (...)

DV2\_M1: Ya no es... hablando de lo que ha dicho ella y lo que ha dicho ella... ya no es que tienes que leerlo, es que no lo entiendes. Y luego ya lo que han dicho, que te ayudan a hacer la gestión para ir al paro... no pasa nunca, yo he ido al banco, por ejemplo, mi banco, me han mandado al cajero a pagar un recibo y tal que no he sabido si lo he hecho, no sé, o sea me han mandado, búscate la vida al cajero...

DV2\_M8: Sí, búscate la vida.

DV2\_M1: ...no lo he podido hacer, he vuelto a entrar, me he cabreado y nadie ha sabido decir-

me o explicarme cómo tengo que hacerlo.

DV2\_M8: Exacto.

DV2\_M1: Y cuando vas al paro igual, y cuando vas al ayuntamiento lo mismo, búscate la vida. Y si tienes un hijo que te enseñe... O sea, en eso están muy desamparadas las personas que no tenemos formación en ese tema.

DV2\_M5: Sí, en eso se lavan, yo creo, que las manos...

DV2\_M1: Claro, a mí me parece igual, y ya si te pones a hacer gestiones...

DV2\_M5: ...“búscalo por internet” y ya te tienes tú que buscar la vida y ya te lo dan allí en la página que tienes que entrar...

En estos grupos se revisa la calidad de los servicios ya no solo digitales sino también presenciales. Esta postura se hace extensiva a la Administración y al trato en los centros de salud y se expresa de diferentes formas, entre los que se nombra la falta de empatía de algunas personas que están en la oficina o la falta de personal en las mismas.

DA2\_M2: A ver yo creo que se han aprovechado muchísimo de las circunstancias porque ahora ya que se han quitado mascarillas y todo porque ya se vuelve a retomar un poco lo presencial, que en un banco te dejen entrar, lo que estábamos diciendo, sobre todo por las personas mayores, yo tengo a mi tía con 90 años que también me ocupo yo y es que tengo que pedir cita por teléfono (...)

DA2\_M1: Y se ha notado también mucho en los centros de salud, cuando la pandemia no podías, no podías ir presencial y ahora...

DA2\_M3: Por teléfono.

(...) DA2\_H1: Se ha demostrado que trabajando así han ahorrao.

DA2\_M1: Y sobre todo los ayuntamientos...

(...) DA2\_M4: Yo he ido a SUMA y... y la chica de la mesa está como a 3 metros de distancia (...)

DA2\_M3: Aún quedan muchas cosas que hacer de la pandemia, aún queda mucho que hacer.

(...) DA2\_H3: Pero ¿sabes por qué no empatizan? Porque le dices tú “señora es que usted tiene que tener la firma digital” y la señora con 60 años o 70 te dice “¿qué me está contando?” “si es sencillísimo, si esto se hace...”, pues házselo tú y se hace enseguida.

DA2\_M1: Dígaselo no, dígaselo a su hijo que verá qué rápido la enseña.

DA2\_H3: El problema es que no se ponen a pre-

guntarle...

DA2\_H2: Hay gente que no van a entender la informática nunca en la vida.

DA2\_M4: Exactamente.

DA2\_H3: Lo dan por hecho que todo el mundo tiene que saber de todo.

(...) DA2\_M1: Quien no tiene hijos, pues lo que yo te digo...

DA2\_H1: Pues más problemas.

DA2\_H2: Pues más problemas, más problemas.

En este punto, la principal aportación de estos grupos radica en cuestionarse con mayor claridad y contundencia la calidad del servicio presencial, al no haber sido restituido tras la pandemia, ante un servicio online o a distancia que dista mucho de ser universal debido a la brecha digital.

### Iniciativas

Las iniciativas propuestas están estrechamente vinculadas a los servicios digitales. Proponen tanto soluciones digitales como presenciales. Por ejemplo, sugieren modificar los procesos en las Administraciones públicas y todas las páginas web para que sea más fáciles la identificación de las acciones a llevar a cabo.

También proponen que haya alguna persona que ayude a quien lo necesite. En esta línea cabe recoger algunos comentarios de algún participante en la que denuncia formas privadas de negocio que parecen estar llevándose a cabo con el propósito de satisfacer algunas de estas necesidades.

Con respecto a los cursos también tienen una posición crítica. Consideran que no están ajustados a las necesidades de los grupos que pretenden formar, por un lado, y tampoco hay suficientes para poder incorporar otros perfiles, por otro; aunque consideran que la formación es importante.

DA2\_H4: De todas maneras yo creo que los cursos no... no sirven para nada

DA2\_M2: Qué va...

DA2\_H4: Porque si a mí me enseñan ahora a usar este papel y dentro de 3 meses a usar este...

DA2\_M4: Sí, la informática va variando mucho.

DC2\_H6: Luego te apuntas a muchos cursillos, vas a cursillos, “cursillo de internet”, vas allí y lo

que te enseñan es a entrar a Facebook, entrar a... y dices no, yo lo quiero pa mi negocio, o pa... hacer cosas en mi casa pa hacer la... y vas pa ver las redes sociales (...)

DC2\_H2: No sirven pa na.

DC2\_H6: Y dices “no te sirve pa nada, yo quiero entrar en la seguridad social y... “no, no, es que esto es para redes sociales”, entonces no me interesa, es verdad hacen cursillos pa eso, pa redes sociales... (...)

DC2\_H3: H6, es la pura verdad, cursos, cursos que te enseñen... Yo a día de hoy, aunque me guste mucho, yo no sé hacerme la declaración de la renta, y tampoco sé... cogermela una cita en Hacienda, no tengo... Bueno el otro día cogí en el CAISS pero fue por casualidad, no sé ni cómo lo hice (...)

Otra de las ideas sugeridas es eliminar los robots en las consultas telefónicas y proporcionar siempre un número de teléfono gratuito con una persona, para poder aclarar las dudas. En cambio, la principal sugerencia es ofrecer un servicio presencial de calidad, al menos a las personas que lo necesitan, sin perder la vía del servicio digital que ya se está implantado. Es decir, proponen ofrecer las dos formas.

DV2\_M6: O que tengas las dos opciones ¿no? Si tienes que preguntar alguna cosa...

DV2\_M1: Yo pienso que las dos opciones sería ideal.

DV2\_M2: Pero la medicina por teléfono... la medicina por teléfono...

DV2\_M1: Yo digo que tengamos la opción, que tengamos las dos opciones, lo que ella dice, o vienes aquí o te hago la cita por internet o por teléfono, que puedas elegir. En el banco puedes elegir si quieres que te atienda una persona tienes que ir...

DV2\_M6: Exactamente.

DV2\_M1: Que en la Administración puedes elegir si quieres que te atienda una persona... eso es lo que, lo que... a mí me gustaría. También por el tema personal porque, por lo que decíais antes ¿no?, que hablar siempre con máquinas es tan impersonal y tan frío... también por llegar a eso, a que haya un contacto, es lo que estamos pidiendo. DV2\_M5: No, sí, iba a decir lo mismo, que tengas las dos opciones porque si no hay veces que, claro, gente ya más mayor, pues es que no, no... no sabe...

## 7. La generación X

### Tendencia “digitalización”

El grupo más joven del estudio coincide con los otros grupos en la percepción de que la digitalización es una consecuencia lógica de las innovaciones tecnológicas, que afecta a muchos ámbitos y que continuará en un futuro.

DA3\_M6: Eh... a ver a mi al principio fatal porque yo me he tenido que adaptar un montón a todo (...) pero una vez que me he metido en el mundo, que lo conozco... me parece super práctico. (...)

DA3\_M8: Eh... yo igual, lo veo super práctico, lo que no veo es que quizás solamente se... se tiene como esa forma de... de... eh... por móviles, ordenador... por el tema, a lo mejor, de las personas mayores, las personas que no tengan acceso, o sea... (...) estás superado en el mundo real y no puedes tener acceso a todas esas cosas. Entonces yo lo veo bien porque es super práctico, es super accesible pero no lo veo que solamente sea esa vía o esa forma de...

(...) DA3\_M5: (...) Entonces son cosas que a mí me parecen bien, me parece bien que todo esto avance, pero me parece que hace falta mucha información, mucha, ha sido como un salto de repente y porque sí y por imposición y yo no lo veo bien.

– *Todas asienten* –

DC3\_H4: Yo mi opinión es que estamos en una evolución de... de todo, de la sociedad, de toda la industria, de todo, de todo va... tecnologizado, todo va... en internet, todo irá a más, a más, a más. Entonces yo creo que es un avance.

DC3\_H1: Aunque a mí me parece que es necesario en la pandemia lo aceleró al 1.000% porque íbamos como muy lento (...), pero ni si quiera a veces sabemos entrar a ese espacio que hay que llenar porque... porque nos hace falta información.

DC3\_M2: Ha dicho más o menos lo que iba a decir yo, que aun sabiendo de tecnología y tal pues lo quiero, pues para por ejemplo por circunstancias hay que hacerlo con tecnología y con la pandemia, pues claro, me ha tocado utilizarlo

mucho y para según qué consultas te pone, por ejemplo, en sanidad “tal, vaya a esto y tal” y no encuentras donde tenías que ir (...).

DC3\_M4: A mí me parece bien pero pienso que no ha habido una transición, que ha sido como muy rápido y falta una alternativa para la gente que no sabe o no aprende tan deprisa, pueda acceder a... a hacerlo de otra manera, manual o... presencialmente. (...)

DC2\_M1: (...) Ha avanzado mucho, necesitamos de ese avance porque de aquí para adelante cada vez va a ir a más y nosotros los que no nos actualicemos nos vamos a quedar anclados, mínimo, porque es el futuro y cada vez lo hará más (...).

DV3\_H8: (*sobre la digitalización*) Yo pienso que es una tendencia al alza. La mayoría de empresas ya te lo comunican prácticamente todo por vía internet y vía electrónico... el papel está dejando de llegar a las casas, prácticamente, entonces... (...).

DV3\_H5: Y además no se puede parar, o sea, quiero decir, esto ya es... va para arriba y ya es que el 99% de la gente tenemos ya internet en casa o en el teléfono porque si no estas perdido, sin internet estas perdido, si quieres relacionarte con la administración y no tienes internet... estas perdidísimo, y con los bancos ya ni te cuento porque ya ni te atienden, los bancos ya ni te atienden. (...)

(...)

DV3\_H1: Yo creo que la pandemia ha acelerado 10 años...

DV3\_H8: Sí.

DV3\_H1: ...y con la pandemia todos hemos mirado por internet y si no teníamos internet parece que no...

DV3\_H3: Nada, no, no hacías nada, no hacías nada.

Según las opiniones recogidas, la pandemia aceleró el proceso de digitalización. El uso de las tecnologías de la comunicación e información en el confinamiento, si bien demostró la utilidad de las mismas,

también hizo emerger las brechas existentes, entre las que la edad es una de las más mencionadas en los grupos. En ese momento no toda la población estaba preparada y, dado que muchas de aquellas soluciones permanecen aún hoy (pese a estar retomando la presencialidad), los grupos en situación de vulnerabilidad son los que sufren las consecuencias. Esta digitalización la consideran impuesta; aunque internet en sí mismo no debería ser imprescindible.

DC3\_H2: Sí, pero yo mi primera compra por Amazon fue con la pandemia.

DC3\_M3: Pero videollamadas, por ejemplo...

DC3\_H3: Es que eso estaba antes de la pandemia, las compras se hacían antes igual.

DC3\_M3: ...se hacían, pero desde la pandemia mucho más.

(...)

DC3\_H4: Yo creo que sí que aceleró el, también los trabajos, porque claro la gente no podía ir a trabajar, entonces eso ha hecho...

DC3\_H2: Trabajar desde casa.

DC3\_H4: ...que... el trabajar desde casa y tal, eso lo ha acelerado, en otras cosas es lo que decíamos, yo nunca había comprado en el Mercadona por internet.

DV3\_H7: (...) es que creo que se ha hecho todo, no sé, con esto de internet también es como mucho más barato, más barata la atención, más barato todo lo que compras por internet, más baratas las relaciones, más barato el contenido, más barato el entretenimiento... (...) Creo que internet es una forma de control más, o la definitiva (...)

DV3\_H6: Tiene razón ¿eh?

DV3\_H7: Barato, malo, feo, insulso... que dices "sí..."

DV3\_H6: Ya la gente no se conoce cara a cara tampoco.

(...)

DV3\_H5: Es que antes no era obligatorio, quiero decir, tú podías vivir sin internet, pero ahora con que tengas un hijo ya olvídate porque los debes, la no sé qué, la matrícula del colegio...

DV3\_H8: Todo.

DV3\_H5: ...eso todo lo tienes que hacer por internet.

DV3\_H2: Recoger las notas...

DV3\_H6: Ahora las notas, exacto, cualquier familia.

(...)

DV3\_H2: (*imposición de internet*) Hombre por lo que estamos viendo, eh...

DV3\_H7: Hombre, y tanto que te lo imponen...

DV3\_H6: Sí, te lo imponen para todo, porque si tú quieres gestionar algún documento tiene que ser por internet y no puedes hacerlo presencialmente.

DV3\_H7: No, no lo haces, no lo haces y ya está.

DV3\_H3: Ya, pero es que necesitas hacerlo y si no, no puedes gestionar nada.

DV3\_H6: Y si tienes que... es que puedes decirlo, vamos, pero...

DV3\_H3: Ya no puedes hacer los pagos...

DV3\_H7: Es que el problema...

DA3\_M1: Al contrario, lo que te falta es tiempo, porque te tiras ahí unos ratos interminables...

DA3\_M8: No, no es imprescindible.

DA3\_M2: No, igual no es necesario, pero si no lo... pero si no te adaptas, pero te vas fuera.

DA3\_M7: Claro.

DA3\_M8: Entonces no es imprescindible, pero lo hacemos.

DA3\_M4: Eso, ahí está.

A lo largo de las reuniones emergen valoraciones tanto positivas como negativas. Entre las primeras, la posibilidad de realizar algunas tareas cuando puedes es una de las más destacadas. Entre las segundas, además de la pérdida de comunicación, los grupos también comentan el efecto en la salud, por el estado de ánimo o nivel de estrés si no funciona la página (cuando el trámite es necesario), estar pendiente del teléfono, la vida sedentaria que facilita o la pérdida de memoria. Mencionan también, como elementos negativos, las noticias falsas y el control, este último por conseguir todos los datos. Hay algunas personas que reconocen desconfiar de internet, por ejemplo, a la hora de hacer la compra digital.

DA3\_M2: ¿Por desconfianza?

DA3\_M1: Sí

DA3\_M2: No porque no sepas.

DA3\_M1: No, no, por desconfianza, porque cuando tengo que comprar algo no lo compro por internet, sobre todo eso, la verdad.

DA3\_M6: Luego el sentimiento de las nuevas tecnologías... el sentimiento de la ira, de la frustración, de la desconfianza...

DA3\_M1: Sí, sí, sí.

DA3\_M6: Porque ella se estaba enfadando porque no le salía, yo me enfado un montón también, (...) todo eso es lo que nos generan las nuevas tecnologías también, que no te sale hacer algo y yo he llegado a decir palabrotas ¿eh?

DC3\_H2: Yo en conjunto en esto diría que... aparte de todo lo que se ha hablado, que estoy de acuerdo, es que nos volvemos sedentarios. Hay personas que trabajamos con internet, y si no tenemos otro trabajo cuando llegamos a casa es que... nos vuelve sedentarios. (...)

DC3\_H3: Yo creo que tanto de bueno tiene, como tiene de malo, sí. Eh... y que va demasiado rápido, la cosa va demasiado rápida. (...)

(...) DC3\_H1: ¿Y cómo las consumes? Fíjate que las *fake news*, las *fake news* son algo que... incluso pasan a los periódicos y tú has visto que muchos han tenido que corregirse.

DC3\_M4: Sí, sí

DC3\_H1: Si les pasa a ellos con esos filtros que tienen, ahora a un pobre mortal como yo ¿sí? O sea yo poco, o sea yo... (...)

DV3\_H8: (*con respecto al control*) De todas formas yo también te digo una cosa, el error lo cometemos nosotros.

DV3\_H7: Claro, aceptamos todas las *cookies*... pero es que si no las aceptas no puedes entrar.

DV3\_H8: Te ponen nervioso, te ponen un montón de pantallas y tú quieres entrar al sitio ¿qué haces? "sí, sí, sí, sí, sí" pero no lo leemos.

DV3\_H5: Claro.

(...) DV3\_H7: Es que muchas veces son obligatorias.

### Las generaciones ante la digitalización: los grupos X

En materia de tecnologías de la información y de la comunicación, los participantes de los grupos creados se perciben como parte de una generación diferente a la de sus hijos y al grupo de adultos de edad más avanzada. Entre los rasgos autoatribuidos, y aunque admiten que en su generación puede haber personas que tengan dificultades con las tecnologías y con internet, se considerarían en general competentes, pues consiguen incorporarlas en su vida cotidiana.

DA3\_M7: No, la mayoría no, todo el mundo de nuestra edad sabe perfectamente manejarse así, habrá quien no, pero...

DA3\_M5: A ver, tienes que hacerlo 7 veces, pero al final...

DA3\_M6: Por lo menos lo básico sí que lo...

(...) DC3\_M1: (...) todo lo que puedo yo lo hago por internet, todo lo que puedo. Y hay muchas cosas que encuentro dificultad en hacerlas, por eso, por no ser intuitiva, porque no soy una *crack* de internet, pero me meto, yo soy como que autodidacta y curiosa ¿sabes? me meto ahí y empiezo, busco, busco, busco hasta que logro hacerlo, luego me dicen "¿oye cómo lo has hecho?" digo "pues no sé explicar cómo lo he hecho, pero me he metido hasta que lo he logrado hacer", que me meto.

En términos de tramos de edad, se sitúan entre los 40 y los 50 años. Algunos grupos incluso llegan a incluir los 65 y 70 años, es decir, hasta aquellas personas que realmente no han convivido con internet en la mayor parte de su vida. En cualquier caso, como se ha expuesto en el punto anterior, la pandemia se considera un acontecimiento clave para la digitalización de los servicios y, aunque internet existiera hace años, no se habría introducido masivamente en todos los hogares, ni se hubiera aplicado a todos los servicios mencionados en los grupos.

DA3\_M8: Mi hermano tiene más de 50 y...

DA3\_M2: Sí, pero sí...

DA3\_M8: ...coge los vuelos...

DA3\_M2: Yo también.

DA3\_M8: Yo no sé cómo se los cogen...

DA3\_M6: Bueno, creo que hasta los 50 lo llevamos bien.

DA3\_M2: Yo tengo 48.

DA3\_M4: Yo creo que hasta 50 nos enteramos.

– *Dicen que sí* –

DV3\_H8: Yo digo una cosa, que internet no tiene 5 años.

DV3\_H5: Claro.

DV3\_H8: Internet tiene muchos años.

DV3\_H6: Sí pero antes no era tan obligatorio como ahora.

DV3\_H8: Sí, o sea, internet yo pienso que sí está en los hogares ya hace 30 años o 25 años...

DV3\_H6: Sí pero antes solo lo tomabas como una ventaja.

DV3\_H8: ...30-25 años que existe en las casas, pero qué generaciones, ¿qué generaciones realmente no han convivido con internet de seguido?

DV3\_H6: Las personas mayores.

DV3\_H8: Las personas muy mayores.

DV3\_H5: Ya, claro...

Con la generación de mayor edad se sienten unidos por el recuerdo de un mundo sin internet y sin móviles, que se aleja de la experiencia vital de la juventud actual. A este respecto, se detectan discursos coincidentes con todos los grupos anteriores; incluso participantes que perciben que no tienen un buen nivel de destrezas en internet. La empatía también se evidencia con mayor claridad en aquellas personas que transmiten que sienten una digitalización impuesta. El discurso que sobresale es que se trata de una obligación por falta de alternativas, sobre todo en ciertos ámbitos laborales y, principalmente, en los preceptivos trámites administrativos y bancarios; es decir, en aquellas tareas propias de la vida de un adulto en nuestra sociedad.

De igual forma, son conscientes de que el móvil, principalmente, afecta a las relaciones sociales porque ellos han vivido una sociedad que el grado de conexión de internet no era comparable con el actual. A este respecto, es indiscutible que internet, y otras innovaciones tecnológicas como el *smartphone*, han provocado un cambio en nuestras sociedades; y ese es el contexto en el que crecen los jóvenes a los que hacen referencia los grupos.

### Los grupos X y los diferentes niveles de brecha

Los niveles de brecha digital se sitúan atendiendo a una lógica acumulativa. El acceso, el uso y la utilidad, representan tres situaciones distintas pero relacionadas, en las que se precisa conseguir evitar la primera para poder superar la segunda y, tras el uso y la adopción, poder llegar a considerar la tercera.

Al poner el foco en el acceso, estos grupos tienen una posición muy similar a los otros seis. Es decir, su percepción es que no existe acceso universal. Entre los principales motivos, de nuevo, se encuentra el económico, aunque también mencionan los estudios o el lugar donde vives. También se debate sobre la posibilidad de acceso gratuito a internet.

DV3\_H1: Yo creo que no, que no va a haber internet gratis.

DV3\_H5: Pero ya la dan, no es que la vayan a dar, es que el internet ya es gratis...

DV3\_H6: En algunos sitios, en los metros...

DV3\_H5: ...en los sitios públicos, en la biblioteca, es decir...

DV3\_H6: En los sitios del Ayuntamiento.

DV3\_H5: Hay 76 puntos gratuitos que van a poner este mes, 76 en Valencia.

DV3\_H1: Pero en los municipios te digo yo que no será. Yo he trabajado en la compañía Telefónica, en lo que era el bono de digitalización ¿vale? Internet no lo incluía, internet ni dispositivos móvil ni nada, todo era pa digitalizar la empresa ¿vale? (...)

A este respecto, se plantean la obligación o no de garantizar el acceso universal, incluso aunque se suponga que es un derecho. Este enfoque puede contrastar con las acciones realizadas en el confinamiento, según otro participante, por las que fueron distribuidos dispositivos y tarjetas de conexión para garantizar la continuidad de la escuela obligatoria en aquellas familias sin medios suficientes. Estos testimonios invitan a reflexionar sobre internet en términos de derechos y de obligaciones.

En cuanto al segundo nivel de brecha, los grupos de estas edades mencionan tener un uso habitual y variado. Sin embargo, posiblemente porque se les presupone una gama de acciones amplia, llama la atención que algunas personas participantes prefieran no realizar ciertas funciones o consideren que no tienen niveles de competencia elevados para llevar a cabo algunos trámites. De igual forma, aunque el móvil se utiliza mucho, algunos miembros de este grupo expresan tener rutinas de desconexión.

DA3\_M1: Sí, pero YouTube es... pa cocinar y pa to...

DA3\_M2: No, pero yo también, es más, una vez me pasó eh... estando manejando y se me pinchó la rueda y estaba en medio de la nada con mi celular mirando cómo colocar una rueda.

(...) DA3\_M1: A ver, o en Google, entras en Google "qué es esto, qué..." y te ayuda bastante, la verdad, eh...

DA3\_M7: Yo es que no soy muy partidaria tampoco de YouTube, redes sociales... soy un poco negada. Bueno sí que me manejo bastante pues

para coger cita, para ver las cosas del banco, todas esas cosas bien, pero ya está, ya no me pidas más.

(...) DA3\_M8: Hoy día compras hasta ropa por internet y sacamos conciertos por internet y de todo.

DA3\_M1: Yo no saco conciertos ni entradas por internet.

DV3\_H6: No sabes de algo, le preguntas a Google y te lo dice, es como si tuvieses un tío muy inteligente tol rato contigo...

DV3\_H5: Sí, es como tener...

DV3\_H6: ...quiero saber eso "Google..."

DV3\_H5: ...una enciclopedia en la mano...

(...) DV3\_H3: Y ahora tenemos, ahora tenemos el Alexa...

DC3\_H3: ... y a mí perdonad que haga hincapié pero humanidad, dejar un poco la tecnología de... es demasiado, demasiado esclavo del teléfono y yo... sí, tengo Facebook, tengo Tablet, lo miro... pero tampoco estoy... miro también noticias pero... (...)

Finalmente, en cuanto a la utilidad de internet, el beneficio se refleja en las ventajas mencionadas. Entre ellas, se deben añadir situaciones de salud en las que parecen ayudar especialmente cuando las personas deben permanecer en la vivienda. También para hacer tareas cotidianas y del hogar, como la compra o aplicado al ámbito laboral.

DC3\_M2: (...) pues un día estas fastidiada y, por ejemplo, hacer la compra por internet a mí me ha venido muy bien, a mí me beneficiaba porque en tal momento, por salir, por circunstancias, aparte de la niña, entonces me ha ido bien tener esa opción que antiguamente no la tenías (...)

DC3\_M3: (...) en mi caso de... sufro de (*dice la enfermedad*), entonces de poner una olla de... de cocción que se hace todo a la vez y lo pones ahí, para mí a veces me viene bien, desde mi casa llamar al médico a veces que a lo mejor digo "voy al médico" y no me siento bien para ir (...)

DV3\_H2: Yo tengo una... yo tengo una particular diferencia porque para mí particularmente internet ha facilitado muchas cosas en mi vida familiar, porque ahora por ejemplo el tema del supermercado, cuando íbamos mi señora y mis hijos al supermercado, íbamos con una lista y



nos volvíamos y nos volvíamos con dos carros...  
DV3\_H6: Sí, sí, sin tener ni cursos me manejo porque para mirar cosas, para saber del trabajo, y ahora, por ejemplo, salgo y miro a ver si tengo algún correo (...)

### Percepción del uso de las tecnologías por parte de otras generaciones de mayor edad

En algunos casos transmiten una percepción de las generaciones de mayor edad estereotipada, pero otras intervenciones se cuestionan las edades u opinan aportando ejemplos concretos o desde la propia experiencia.

En general, consideran que los adultos de edad muy avanzada no pueden integrar las TIC en sus vidas, por lo que precisan alternativas o ayuda; pero también contemplan la posibilidad de que puedan tener un buen manejo de internet para comunicarse, sobre todo con el móvil, máxime si tienen medios, familia que pueda enseñarles o cierto nivel de estudios.

También transmiten que hay adultos mayores que deciden no utilizarlas, o personas que hay algunas tareas que sí realizan (WhatsApp, videollamadas, fotos e, incluso, redes sociales), pero otras deciden no hacerlas, por desconfianza o por otros motivos. A este respecto, hay acuerdo en que las principales dificultades emergen con la digitalización de los servicios y la falta de alternativas. En estos grupos también hay quien utiliza la empatía para referirse a la falta de sensibilidad con estos colectivos. Aunque también exponen ejemplos de servicios de telecomunicaciones, incluso de la propia banca, que ya están priorizando la asistencia presencial o telefónica de los adultos mayores.

DC3\_M1: (*La digitalización de los servicios ¿aporta las mismas ventajas a toda la población?*)  
No. A la población mayor...

DC3\_M2: Claro.

DC3\_H2: Ese es el error.

DC3\_M1: Es el gran fallo. Porque ellos no saben manejar, por mucho que algunos de nuestra generación tengan un poquito más de dificultad a veces, no todos, pero en la generación que está más allá que nosotros, que le cuesta bastante más, ellos no lo manejan nada, casi nada, hay al-

guno que sí ¿eh? ojo, pero les cuesta mucho más y yo les veo muy desfasados, muy... ¿sabes? como que los han quitado, les han echado del mismo mundo así y es horroroso...

DC3\_H2: Sí, bueno, era básicamente lo que había dicho antes ¿no? es cierto que para nosotros, eh... todavía con nuestra edad lo manejamos pero para esas personas... Que yo lo he vivido ¿no? en el banco y... y es una cosa que no puedes hacer por cajero, que vas a... y justo delante de mí hay una persona mayor y le están diciendo que no, que para sacar dinero, siempre que no sea más, que tiene que usar el cajero, por favor. (...)  
DC3\_M2: Que respecto a lo que está diciendo ella, es que yo creo que nos estamos confundiendo un poco, eh... eso no es culpa de las tecnologías y tal, eh... eso es empatizar las personas con el resto del mundo.

(...) DC3\_DC3\_M2: Os hablo de ..., por ejemplo, tú tienes un problema y llamas y cuando llamas dicen "si usted es mayor de 65 años dígalos y se priorizará su llamada".

(...) DC3\_M4: En la tarjeta también.

DC3\_M2: (...) llamé y como que te pasan antes por si necesitas atención especializada, entonces están priorizando.

DV3\_H3: Es que por ejemplo, vas a un banco o algo y sobre todo a la gente mayor, la gente mayor yo pienso que le tendrían que ponerle una persona que le ayudara a cuando va al cajero o lo que sea porque es lo que...

DV3\_H5: Sí, ya te digo, desde la campaña que ha hecho el señor este mayor, los atienden un poquito, pero quiero decir...

DV3\_H6: Sí, es verdad.

### Percepción del uso de las tecnologías por parte de otras generaciones de menor edad

Los grupos más jóvenes están creciendo o han crecido con internet y con los móviles. Además, el propio sistema educativo los orienta y actualmente pueden especializarse en más campos vinculados a las innovaciones tecnológicas. Por lo tanto, su punto de partida ante la aceleración de la digitalización y con las nuevas tecnologías es distinto. Son considerados expertos.

Con todo, los colectivos que consideran beneficia-

rios de las ventajas de las TIC en la actualidad son las personas adultas jóvenes, desde los 20 años hasta, incluso, los 40 años. En algunos casos también mencionan los 50 años. En esta línea, aunque son nativos, ni la adolescencia ni la infancia entrarían realmente a formar parte de esta apreciación, dado que los usos responden también a las posibilidades y necesidades asociadas a los adultos. Además, la valoración de los usos por parte de las niñas y los niños, en la infancia, pone el foco en las decisiones que toman los padres, como ocurría en otros grupos.

DA3\_M6: En pleno auge... 20-30, en pleno auge. Porque ya pues estudias, quieres viajar... 20-30 es un poco...

DA3\_M4: Y más...

DA3\_M2: Un poco más amplio, sí.

DA3\_M6: Bueno, 30-40 también.

DA3\_M2: Sí, yo tengo los 40.

DA3\_M6: Yo tengo 40 y tampoco sé todavía...

DA3\_M2: Yo tengo 48 y... y ya...

DA3\_M6: Buscar chollos, todo esto de las App a mí me cuesta ¿eh? aún no le he cogido la manera, siempre tengo que pedir ayuda a alguien que sepa más.

DC3\_M1: (...) los más jóvenes dependen de su ambiente familiar, de su entorno, parte de una necesidad u otra. Yo creo que... yo creo que es así, que depende. (...)

DC3\_M1: Exacto, de la edad no, yo creo que más que la edad es del entorno, de... de la predisposición también.

DC3\_M2: Yo creo que es dependiendo un poco también de lo que hemos hablado antes, de la... ya no son solamente las edades, obviando la gente muy mayor, está claro, que hay gente mayor que no sabe ni escribir con boli, eh... obviando esto, no es solo la edad, es también eh... la predisposición de cada uno, el interés que le ponga cada uno (...).

Los grupos aprecian un salto generacional con los más jóvenes, sobre todo, desde la aparición del *smartphone*, pues el móvil está en el centro de la mayor parte de los ejemplos. En este sentido, también consideran que las personas más jóvenes realizan un uso abusivo, aunque cuando mencionan a los adolescentes hay cierta controversia. Algunos creen que no es posible establecer un control y otros que esto depende de la educación previa y del entorno.

En este punto, se introduce el control temporal y la educación en contenidos, según la etapa vital. En cualquier caso, también se aprecia autocrítica cuando destacan que la sociedad al completo fomenta el uso del móvil.

DA3\_M3: O buscar en enciclopedias o en diccionarios.

DA3\_M5: O en diccionarios también.

DA3\_M3: Y ahora tú le das a mi sobrina que es la que más así cerca tengo una enciclopedia y dice "vale ¿y esto cómo se busca?"

DA3\_M2: "¿Esto qué es?"

DA3\_M3: "¿Va en orden alfabético o cómo va?" y ella se pone en el Google "tal, tal, tal" y ya te lo pone todo resumido y mucho mejor.

DC3\_M3: Eh... sí. Bueno, lo que quiero decir es que, por ejemplo, en los niños, yo tengo nietos y yo veo mucho, mucho ordenador en ellos, eh... eso está bien porque es la época en que estamos, pero yo creo que debería haber un control más porque los jóvenes...

DC3\_H3: De hecho, los padres...

DC3\_M3: ...si nosotros no sabemos nada, los jóvenes...

DC3\_H2: Yo creo, yo creo, yo creo que ese problema de los padres, es otra cosa de la que hablar...

DC3\_H3: Pero lo que pasa es que los chavales hoy día te pegan la vuelta...

(...) DC3\_M4: Yo quería decir un poco que también los niños y los adolescentes nos copian, entonces si nosotros somos los que estamos todo el día con el teléfono...

DC3\_H2: Somos su ejemplo.

En cuanto a la capacidad innata de los jóvenes para realizar cualquier tarea relacionada con internet, se detectan posturas críticas, sobre todo si han trabajado con personas más jóvenes en aplicaciones de gestión, lo que lleva a cuestionarse si están tan preparados para los trámites administrativos digitales. Con todo, consideran que son muy capaces de aprender.

### Relación con otras generaciones y situaciones intergeneracionales

Como se ha visto, en general, del discurso de estos grupos se desprende que tienen un nivel de destrezas

suficiente para defenderse ante la digitalización y los trámites digitales. Además, transmiten que el nivel de aptitud depende de la generación. Así, creen que ellos tienen más destrezas que los mayores y menos que los jóvenes. Teóricamente, ante situaciones en las que precisan ayuda, esta podría seguir una progresión similar a la descrita en otros grupos; aunque en alguna ocasión se saltan una generación, depende del nivel de competencia autopercebida, de las edades de las nietas y los nietos y del tipo de trámite a realizar.

DA3\_M2: (*¿pensáis que la ayuda siempre es de los hijos a los padres?*) Sí

DA3\_M1: Lo normal sí.

DA3\_M7: En mi caso sí.

DA3\_M4: O los nietos... no, no, en mi caso no. Me acuerdo una vez que le enseñé a mi hija algo de Bizum que ella no sabía y dije “anda ¿ves? ahora yo te estoy enseñando a ti”

DA3\_M4: Como que ahí al revés (...) En general sí. Mi hija me ayuda a mí y yo ayudo a mi madre de muchas formas.

(...) DA3\_M7: Con la tecnología sí.

(...) DA3\_M2: Mi... mi mamá y mi papá siempre se apoyan en mi hijo (...) A mí sí, porque mi hijo sabe que yo me agarro de él, o sea, que mi mamá ni me confía, me dice “tú vete”.

(...) DA3\_M6: Pero porque... volvemos otra vez a la edad...

(...) DA3\_M2: Porque son más rápidos.

DA3\_M6: Volvemos otra vez a la edad, es que volvemos otra vez a la edad, porque tú hija qué tiene, ¿20 has dicho?

DA3\_M2: Mi hijo tiene 20 y sí, claro, mi mamá...

DA3\_M6: Claro se salta, se salta a la de 50... y baja a la de 20, sí

DA3\_M1: Yo estoy con ella también.

(...) DA3\_M4: Depende de la edad de los nietos.

DA3\_M8: Depende.

DA3\_M4: Si tiene 5 años, no.

DA3\_M5: En mi caso, mi madre me llama a mí y si ya no se lo soluciono me dice “pues llama a la nena”.

(...) DA3\_M4: Es que depende de la edad del nieto, porque si es un nieto de 8 no, pero si tienes un nieto de 17 y es muy bueno... vas a confiar más en el de 17 que en tu hijo que tiene 40 años o 50, que seguro que te lo hace así.

DA3\_M6: Sí, claro.

DA3\_M4: ¿Qué te va a tener menos paciencia?

Seguramente, pero que te lo va a resolver, seguramente también.

(...) DA3\_M2: (*sobre la ayuda de los nietos en trámites bancarios*) No, ahí no.

DA3\_M5: Yo en eso... no.

DA3\_M1: En eso, no.

Sin embargo, si se sigue la anterior lógica, los participantes de estos grupos, en caso de ayuda, deberían solicitarla a sus hijos, sobre todo en aquellos trámites que lo requieren por su dificultad, pero no parece ser generalizado. De hecho, la supuesta ayuda solicitada a las hijas y los hijos solo es mencionada por algunas personas participantes. Otras, en cambio, intervienen para señalar que a los jóvenes les cuesta enseñar, en la línea de los grupos de otras edades. Como consecuencia, existen algunas barreras tanto para solicitar ayuda como para recibir aquella que se espera, si fuera necesaria.

DV3\_H5: (*con respecto a la atención presencial hacia los adultos-mayores*) Pero es que eso es solo si eres muy mayor, quiero decir, como tengas 50 o 60 y no sepas hacerlo, te mueres del asco...

DV3\_H6: Cuando quieres ir al Ayuntamiento,

cita por internet, ir al médico, cita por internet, para cualquier cosa por internet y si no sabes de internet, estás perdido (...)

(...) DV3\_H5: (*los jóvenes*) Como mucho te lo pueden explicar una vez...

DV3\_H4: Una vez y si no, fuera.

DV3\_H5: ..., sí, una vez y, si no lo has entendido ya... eres gilipollas.

DA3\_M4: A mí me pasa que a veces me encuentro con algunas situaciones que me cuesta gestionar ¿no? y entonces... tengo una hija que es muy hacker y en seguida me lo hace, pero claro, me lo hace ella.

DA3\_M7: Claro, no te lo explica.

DA3\_M4: Entonces no me lo explica y si me lo tiene que explicar ni si quiera sabe cómo explicarlo porque es como muy intuitivo, ella lo hace como... como lo va sintiendo o como le va saliendo y de carambola lo emboca ¿no? Claro y yo... estoy con la libretita al lado y me quiero anotar el paso a paso...

DA3\_M2: Sí, sí

DA3\_M4: ¿No? que muchas veces sí que lo hago, si es una cosa que es de mi trabajo y después la

voy a tener que implementar y seguirla haciendo yo digo “espera, pantalla por pantalla” y me voy anotando “la tecla tal, después le hago una flecha, la ventanita tal, me hago otra flecha...”

DA3\_M2: Eso nos pasa a los de 40.

DV3\_H5: Ellos, por ejemplo, tienen hijos más pequeños, pero el mío tiene 18 años ya, es informático, y él perfectamente.

DV3\_H4: Ya te enseñará cosas a ti.

DV3\_H5: Obviamente, hay algunas cosas que si me puede ayudar en cualquier cosa pues sé que cuento con él.

Estos grupos exponen algunos ejemplos en los que sus padres solicitan ayuda o ellos intervienen. De nuevo, coinciden en que es la familia la principal fuente de apoyo para las generaciones de edades más avanzadas.

DA3\_M7: (*los adultos mayores piden ayuda a...*) Mi madre a mí.

DA3\_M2: A los hijos, suelen pedir a los hijos. En mi caso, mi mamá al nieto, a mi hijo.

DA3\_M6: Sí.

DA3\_M4: Mi madre... mi madre pide ayuda a mis hermanos que están en Argentina o a mi cuñada que también son, que trabajan bastante con el ordenador y la ayudan.

(...) DA3\_M4: (...) Después.. que hay que tenerles mucha paciencia porque varias veces lo van a hacer mal y a lo mejor eso termina generando alguna cierta fricción entre quien lo ayuda y entonces como para evitar todos esos temas que son un poco incómodos... mejor no, como que mejor no porque este es un tema que a mí me cuesta y que me puede generar algún tipo...

DA3\_M7: Sí, al final te dicen “hazlo tú”.

DC3\_H4: (*y los mayores...*) Con ayuda de un familiar y pidiendo ayuda, a quien sea.

DC3\_M1: O a la vecina... con ayuda de alguien.

DC3\_H4: Claro, piden ayuda y tienen que tener a alguien.

DC3\_M1: Alguien.

(...) DC3\_M4: Generalmente es a mí a quien vienen a... pedir ayuda porque trabajo en esto, pero sí que me ha pasado tener que llamar a soporte y demás para... para determinadas cosas que no he sabido hacer (...)

(...) DC3\_M1: Mi madre necesita ayuda con



todo, no sabe hacerlo ella misma, no sabe... (...) pero creo yo que pasa a muchas personas mayores también.

### Servicios digitales

Las y los participantes destacan la utilidad y la ventaja de servicios concretos. La compra online se pone como ejemplo de servicio ajustado a las necesidades de la sociedad que consideran útil. Tener la información en internet y poder acceder a ella cuando se quiera o pueda contribuye a tener una percepción positiva de los servicios digitales en términos de gestión de tiempo. También destacan la reducción de precios de los bienes de consumo o servicios ofrecidos por el canal digital en comparación con los presenciales.

Cuando se pregunta directamente por las páginas de otros servicios ofrecidos, como la aplicación relacionada con los servicios de salud, también enumeran ventajas en situaciones concretas. En estos casos, las desventajas se orientan hacia la cita telefónica (salvo alguna excepción), la presencialidad y el funcionamiento del sistema de salud en general.

En cuanto a los servicios bancarios también destacan ventajas referidas al acceso a la información y a la posibilidad de realizar gestiones fuera del horario comercial, pero el soporte del banco tampoco es bien valorado.

#### (Compra online)

DV3\_H6: Ves todo sin salir de casa, coges el teléfono y dices ¿qué quiero ver? “esto” y dale

DV3\_H3: Tiene de todo.

DV3\_H2: Tiene una amplia gama de artículos a los que yo me puedo centrar entran en la página. (...) DV3\_H8: Estamos hablando de que Amazon está pasando a ser el Corte Inglés de hace 20 años.

DV3\_H5: Claro.

DV3\_H8: Tú querías que algo te funcionara o que pudieras saber esto y te ibas al Corte Inglés, lo comprabas y que no te gustaba pues te lo devolvías, o si salía defectuoso a los 3 meses te abonaban el dinero y te lo devolvían...

(...) DV3\_H5: No, y el Corte Inglés tiene un horario, digamos, también, Amazon no, tú en Amazon estas a las 4 de la mañana y estas desve-

lao y te pides unos pantalones y al día siguiente a las 9 de la mañana los tienes en casa

DV3\_H1: Amazon es que es un canal 24 horas, los tienes ahí...

#### (Salud)

DA3\_M4: A mí... a mí, sin embargo, he descubierto que me ponía de muy mal humor llamar al centro de salud y que nunca me atendieran el teléfono porque lo que más odio en el mundo es perder el tiempo, o sea, estar ahí media hora para pedir una cita y que esté llamando el teléfono tol rato y nadie te atiende era como que yo caminaba por las paredes y ahora me meto en el portal de salud y en cero coma me saco una cita (...)

(...) DA3\_M3: ...y tienes que llamar y nunca te cogen el teléfono y entonces es como que hay ahí algo que no está... lo quieren todo telemático pero hay algo que no está preparado.

(...) DA3\_M8: Ah, sí, lo que ha comentado ella de... de cuando llamas por teléfono y no lo cogen... y es verdad que te metes para coger cita, por ejemplo, tienen la cita pero a lo mejor si no es urgente coges una cita y la tienes para 10-15 días, pero te acercas ahí y... a veces estas... a veces no hay nadie, no hay nadie para hablar entonces es como dicen, que pongan otros servicios o pongan... que estas marcando un teléfono, el teléfono ni si quiera suena (...)

(...) DC3\_M2: (...) Yo ahora con el tema pandemia ha habido muchísima gente que no paraba de quejarse de que han estado sin atender, no les cogían la llamada telefónica y tal (...) es que yo me acuerdo, si hago memoria, que yo hace 3 años pa ir con mi madre al ambulatorio me decían que no igual, a mí me pasaba de siempre, yo no he notado... Y luego lo que me va muy bien es la aplicación de sanidad, el GVA, que yo tengo tantas consultas que a mí me... tenía tanto de... como tenían nuestros abuelos, mi madre, en el calendario en la cocina...

(...) DC3\_M4: Y han sacado la llamada, que antes no estaba lo de la llamada y me parece fenomenal porque hay gente que solamente necesita renovar la medicación.

DC3\_M2: Claro, es que era una pérdida de tiempo ¿me explico? Yo creo que incluso se adelanta así porque no es lo mismo que te llame y te renueve todas las recetas, que tener que ir a un am-

bulatorio a colapsar un servicio por tonterías, no sé, yo en tema sanidad creo que ha beneficiado.

#### (Banca online)

DA3\_M7: Sí, lo básico de... para mí lo básico es la cuenta del banco, la tienes en el móvil.

DA3\_M2: Sí, salud, banco...

DA3\_M7: Así – *hace un gesto de inmediatez* – todas esas cosas yo creo que la gente de nuestra edad sabe perfectamente hacerlo, vamos, claramente...

(...) DA3\_M4: A mí el soporte del banco la verdad que me pone de mal humor...

DA3\_M6: Yo mira, yo... yo lo conozco ya.

DA3\_M4: ...No me resuelven y no me siento bien atendida.

DV3\_H5: No, yo... yo el banco creo que es infinitamente más sencillo que la Administración pública, la Administración pública es darte cabezazos contra la pared y vas a decir... igual aquí, ves aquí...

DV3\_H8: Pero los bancos, pero estamos en las mismas, el banco al fin y al cabo es una empresa privada...

DV3\_H5: Pues por eso, por eso

DV3\_H8: ...que lo que quiere es tener un beneficio, lo tiene que hacer bien para tener más beneficio.

DV3\_H5: Yo lo único que veo mal es la Administración pública, eso sí, eso va fatal, (...)

Las páginas de la Administración pública se consideran poco intuitivas; rasgo que no facilita los procedimientos, que en sí mismos son complejos. Entre todos los trámites considerados, la instalación de la firma digital es uno de los más nombrados, y no perciben que haya un servicio de asistencia eficiente al que consultar dudas.

DA3\_M5: El certificado hay que facilitarlo porque (...) porque tú te lo instalas en el ordenador de tu casa y solo lo puedes utilizar desde el ordenador de tu casa.

DA3\_M3: Eso sí es verdad.

DA3\_M5: Yo uso más la clave permanente, lo que pasa que hay algunas cosas que no puedes porque la clave permanente, tú llevando tu clave y tal puedes hacer el trámite donde estés, a mí me pilla en su casa y tengo que hacer un trámite y con la clave permanente puedo, con el certifi-

cado digital no porque no voy con el ordenador todo el día a cuestras (...)

DA3\_M3: El poder acceder a él.

DA3\_M5: Claro, el acceder y hacer las cosas con él de una manera más fácil.

DA3\_M3: Yo me lo envié por correo y entonces lo tengo en el correo, si necesito un ordenador pues me lo instalo en el ordenador y después lo desinstalo.

DA3\_M5: Claro, lo tienes que instalar, desinstalar...

DA3\_M3: Sí, y es un rollo.

DA3\_M5: Es un follón.

DA3\_M3: Y eso sí que lo tengo apuntado porque no sé ni cómo se hace.

DA3\_M7: Yo ni lo tengo.

DA3\_M8: Es que es complicado.

Otros participantes también mencionan ejemplos de páginas que son fáciles de utilizar, aunque no hay consenso. También destacan el número de opciones para recibir la información como un rasgo positivo. Sin embargo, el servicio presencial sigue ser considerado una asignatura pendiente.

DC3\_H2: Mmm... sí, más o menos es lo mismo, pero... por decir algo, ahora voy a poner, por ejemplo, una página en la que ayer entré ¿no? (...) ayer entré en el SEPE y para mí fue super fácil (...). Está muy muy muy claro. Solo que luego una vez para acceder te envían un código a tu teléfono que tienes que poner, ya está, y te abre tu página con tus datos de la prestación, si has cobrado, si vas a cobrar, si tienes que... Creo que muchas, muchas empresas deberían de guiarse... mucho por el SEPE.

DC3\_H3: Sí, hay muchas que son bastante simples y otras...

(...) DC3\_H4: Sí, hay páginas que están muy bien.

(...) DC3\_H4: La ITV también es rápido.

DV3\_H8: Yo pienso que realmente en un porcentaje tienen la obligación, entre comillas, de poderte atender presencialmente, lo que pasa que es mucho más fácil, la gente en vez de coger e irse a las 5 de la mañana y estar haciendo una cola pues prefieren pedir cita por internet, pero no te están diciendo que solo te van a atender por internet.

DV3\_H3: Pero es que eso...

DV3\_H8: Hay un límite, un límite de horas muy pequeños, pero te están ofreciendo ese límite de horas pequeño.

DV3\_H3: Pero es que eso pasa cuando... es lo que hemos dicho antes, que si a lo mejor de aquí a 10 años atrás cuando tenías que hacer una cola o algo como dice el compañero, que tenías que hacer una cola de 2 horas y tal, tienes que salir con un poco de antelación de tu casa e irte allí, estar esperando, que te hicieran la gestión de los papeles, que te pusieran el cuño, te dicen la hora a la que tienes que venir, el día y el momento...

(...) DV3\_H6: Yo, por ejemplo, he visto a gente que ha ido a la oficina de empleo y ha dicho que pasaba a por un papel y le han dicho "pues entras en internet y pides cita" y le ha dicho "si no sé entrar por internet" y le han dicho "pues búscate la vida".

DV3\_H5: Búscate la vida...

## Iniciativas

Entre las iniciativas sugeridas, los grupos estarían de acuerdo en que una de las opciones, sobre todo para la población en situación de vulnerabilidad, sería mantener los servicios presenciales. En general, solicitan que se pueda facilitar la comunicación a través de una persona, puesto que puede entender mejor la situación o puede considerar otras opciones que no están contempladas en la programación de una máquina.

DA3\_M3: Que debería haber opciones.

DA3\_M8: Claro

DA3\_M3: Tanto presencial como telemáticamente.

DC3\_H3: Yo pienso eso, es decir, que me obliguen a mí a, a... porque al fin y al cabo me obligan a coger el teléfono y pedir una cita, a mí me obligan, pero por ejemplo que a la gente a partir de 60 años, que pensamos que pueda tener problemas, que pueda tener otra opción, yo creo que sería un respeto para los mayores. (...)

(...) DC3\_H1: (...) debe de haber al otro lado una persona que nos oriente, que nos guíe, no un programa, no esas respuestas predeterminadas que uno entra aquí y "posibles respuestas", entonces estamos demasiado digitalizados y creo que... no, yo hablo por mí porque no lo soporto,

no... me desanima a veces eso...

DC3\_H3: Esto es lo que quizás no nos hace... avanzar más, tanta saturación y tanta obligación de... los teléfonos...

DC3\_H1: Esa es la digitalización, pero déjeme una persona ahí y yo ya diré en qué momento doy el salto y no necesito preguntarle, pero alguien que me hable, que esté conmigo, que entienda mi voz, si me está temblando la voz que sepa "está asustado".

Otra de las propuestas es la mejora de las páginas web y de las aplicaciones. Las páginas de la Administración pública requieren especial atención, pues son poco intuitivas. Proponen que haya cierta estandarización en las webs de las Administraciones. Algunos grupos consideran que deben seguir el modelo de otras empresas privadas, que dependen de ellas para su negocio y, por lo tanto, las hacen más eficientes e intuitivas pensando en el usuario.

DA3\_M3: Que digo que mejoren también el tema de aplicaciones y tema de la red porque llega un momento que si tienes que pedir una ayuda, tienes que pedir una subvención y en el momento que lo hacen 3 personas ya te pone "error en el servidor"...

DA3\_M8: Eso iba a decir.

DA3\_M5: Es verdad, por ejemplo vas a hacer, para cualquier... tú que has dicho lo del GVA, tienes que hacer un trámite Z y nadie te explica "tienes que ir allí o aquí" y cuando pinchas en el trámite Z te salen 20mil sitios y como te equivoques nunca llegas a enterarte de que no lo has hecho, (...)

(...) DA3\_M3: Yo pienso, bueno, pensando en mí a mi edad y todo, que así como las tecnologías avanzan también deberían de ser los programas más sencillos, más prácticos, y ya está (...)

DC3\_H4: Yo creo que una sería simplificar y hacer todo mucho más fácil, intentar dejarlo todo más fácil y simplificado, no todo... todos juntos y... quizá una página que sea mucho más fácil, una página que haya un tutorial, o como ella ha dicho, un teléfono, alguien, un soporte...

DC3\_H4: Que fuera más como era... comodidad todo, está avanzando todo tan rápido... porque están utilizando ordenadores, utilizan códigos numéricos, utilizan tantas cosas que...



DV3\_H6: Pues hacer las...hacer las páginas más fáciles para acceder a cualquier lado.

DV3\_H5: Más intuitivas, como todas las de ventas.

DV3\_H6: Exacto, no te...

DV3\_H4: Simplemente con tener un buscador, simplemente en la, la... cada cosa y...

DV3\_H7: Yo creo que la administración pública necesitaría la ambición de una empresa privada

DV3\_H5: Claro.

La sobreinformación también se considera un obstáculo, por lo que hay quien propone eliminar tanta información de internet para no causar el efecto contrario. Se trae esta idea con el propósito de ilustrar la importancia de la eficacia en la búsqueda realizada por parte de las personas usuarias.

DC3\_H3: Yo pienso que demasiada información, pa mí lo que sobra es información, hay demasiada, tiene que ser más limpio, o sea... a la hora de buscar algo no tiene que haber tanta enredadera, tiene que ser más directo, más fácil y... no con tanta, tanta, tanta información, si al fin y al cabo lo que estaba buscando en la firma digital y seguramente al lado hay tanta información que tienes que leer que... a mí me da mucha pereza.

DC3\_M2: Hombre, tienes unos pasos a seguir...

DC3\_H3: Mucha pereza de tener que buscar tanto... yo quitaría información.

A este respecto, una de las participantes, atendiendo justamente a estas carencias en las webs de la Administración y a la sobreinformación, proporciona una idea más sencilla a modo de solución. Propone incorporar un videotutorial en pequeñas dosis o píldoras, que muestre cómo se hace el trámite, que puedan ser activadas por la persona que está visitando la web. Propone que sean oficiales, para que el usuario tenga la certeza de estar viendo el vídeo adecuado y, para ello, deben también estar en la misma página. De esta forma facilita el acceso a la información en el momento en el que la persona usuaria lo necesita. Además, estos vídeos pueden cumplir con todas las recomendaciones para que estén adaptados.

DC3\_M1: Yo creo que una formación, formación, pequeñas formaciones a lo mejor en dosis, cápsulas ¿sabes? cápsulas de formaciones, a lo mejor tutoriales en cada... en cada aplicación o en cada cosa que tú vas a utilizar, por ejemplo, de

la firma digital... que vinieran cápsulas de...

DC3\_H3: En YouTube hay muchos tutoriales de...

DC3\_M1: No, pero en YouTube, sí, pero por ejemplo entras para hacer la firma digital y ahí te viene un tutorial...

DC3\_H1: Exacto

DC3\_M1: ...un tutorial

DC3\_H1: A lo mejor está en Youtube, pero tal vez no la puedas sacar, pero al ser video, un tutorial, y lo que ella está diciendo es muy importante.

DC3\_M1: En cada uno, exactamente, por ejemplo, aquí para la firma digital ahí viene...

DC3\_H1: “¿sabes cómo es? Clic aquí”

DC3\_M1: (...) Y no es cuestión de ir allá a Youtube, salir de allí e ir a Youtube y buscarlo, no, tiene que estar ahí dentro... oficialmente ahí dentro.

DC3\_H1: Eso sí que ayudaría, tienes que hacer eso, le das a un link y ya.

Los cursillos son mencionados por las personas participantes, aunque estas edades también son críticas con los mismos. De nuevo, solicitan cursillos adaptados a sus necesidades. Alguno se cuestiona si pueden ser útiles para las personas más mayores, que habitualmente salen para establecer relaciones sociales, por lo que considera que lo mejor es una buena atención (presencial o telefónica).

DC3\_M3: Cursillos, cursos que nos capaciten, que nos expliquen, que nos enseñen, eso necesitamos.

DC3\_H2: Creo que para las personas un poco más mayores no... no creo que sea necesario un curso, creo que es más necesario que sean bien atendidos, porque una persona mayor si le quitas de ir al banco y... ir al banco o ir al médico... muchas veces no tienen dónde ir, van compran el pan, las dos cositas del día y se suben para casa. (...)

(...) DC3\_H4: Yo creo como han dicho ellos, información sobre todo cursos, formar a la gente y luego pues eso, videotutoriales como dice ella.

DC3\_M1: Videotutoriales.

La figura del asistente digital a la persona usuaria vuelve a salir también en estos grupos de menor edad, siempre orientada al colectivo que realmente lo necesita. En algunos casos proponen que vayan a las casas o que esté presencialmente en los centros.

DC3\_M4: Yo creo que hay muchas personas mayores que están solas y que se sienten muy impedidas en este aspecto, yo creo que sería interesante tener una figura social que pudiera ayudar a estas personas.

DC3\_M1: Sí, es verdad.

DC3\_M4: Un teléfono, eh... que viniera alguien a su casa y le ayudara porque incluso por teléfono tampoco se van a aclarar a hacer nada, les vas a dar instrucciones y no lo van a entender, entonces una persona, una figura social, igual que hay enfermeros y enfermeras que van a tu casa, pues alguien que te pueda ayudar en ese tipo de cosas. DC3\_M1: Muy bien.

DC3\_H2: Sería muy importante destinar una buena partida de dinero por parte del gobierno para eso.

DC3\_M2: Haberla la hay.

(...) DC3\_M4: Ya pero yo digo figura de... de verdad, como si fuera un trabajo, o sea, alguien que...

DC3\_M2: Ahí está, que creen, que creen un...

(...) DC3\_M4: Yo pienso que la figura social es importante, quiero recalcarlo para las personas mayores, pero también para las personas que lo puedan necesitar, alguien que te pueda ayudar en todo lo que son las nuevas tecnologías de cualquier cosa, que te acompañe al banco... lo que sea, pero que te ayude. (...)

DC3\_H1: Que se facilite

DC3\_M4: Que sea más fácil poder contactar con una persona.

(...) DC3\_H3: Y las empresas también se escudan mucho en los robot y en los programas estos sobre todo para reclamaciones, para problemas, (...)

(...) DC3\_H2: Que me parece que hay una palabra muy importante que ha sido humanizar, porque considero que... se está deshumanizando mucho, mucho. Es cierto que nos puede venir muy bien la tecnología, pero... hay muchas des... esa es la palabra, deshumanización.

## 8. Principales conclusiones

La edad es clave para comprender la relación que la sociedad establece con las nuevas tecnologías en la actualidad. En todos los ámbitos analizados, se observan diferencias cuando se estudia la población atendiendo a la misma.

Mientras que en las personas de menor edad el **acceso a internet en la vivienda** es prácticamente universal, decrece progresivamente, hasta llegar a un 40% de población mayor de 74 años sin acceso a la red, mostrando la existencia de brechas de primer nivel entre la población adulta mayor. De hecho, tomada en conjunto, la población de 55 y más años sin acceso asciende a un 16% en el estudio realizado por el Observatorio de la Brecha Digital, que coincide con el estudio de la Cátedra de 2021. En cambio, el uso del móvil está más extendido que el acceso a la red en toda la población mayor de 16 años.

Según la aproximación cuantitativa, la **mayor cobertura del móvil**, frente al acceso a internet, indicaría que una parte de las personas que responden, sobre todo en las edades más avanzadas, está familiarizada con su uso, aunque entre ellas hay personas que solo lo emplean para llamadas telefónicas o usos limitados. En este punto, pueden darse diferentes situaciones: 1. en parte de este grupo, las personas cuentan con terminales básicos, sin acceso a datos; 2. en otros casos no han contratado paquetes de datos o eligen no acceder a los mismos o, finalmente, 3. algunos de ellos cuentan con terminales con acceso a datos, pero no los usan. Una cuarta explicación es la percepción de que no se esté usando internet, pues la utilización de algunos servicios no siempre es considerada como tal (por ejemplo, mensajería instantánea).

Además, ateniendo al marco de los niveles de brecha digital, tener acceso a internet tampoco implica necesariamente que se haga uso habitual del mismo, ni que se conozca su utilidad o se extraiga un beneficio. De hecho, el empleo de Apps de mensajería instantánea se identificó como uno de los posibles usos habituales, también en la línea de estudios anteriores realizados por la Cátedra, pero otras funciones no son igualmente adoptadas por los adultos mayores.

Desde la aproximación cualitativa, los grupos de las edades más avanzadas mencionan los móviles como dispositivo de acceso a internet más habitual, sobre todo, si no existe dicha experiencia previa con las tecnologías; pues se considera más fácil, versátil y útil en la cotidianidad, máxime si se compara con el ordenador. La utilidad del ordenador parece depender del propósito y de la destreza percibida con las tecnologías. El móvil es un dispositivo que te acompaña en la vida diaria y puede ser útil para los usos habituales. En consecuencia, los dispositivos pueden indicar niveles competenciales diferentes, pues el móvil es percibido como la pantalla más universal y el ordenador se asocia a trabajo, estudio y a trámites más complejos. De hecho, según los datos, los grupos de edad más jóvenes suelen disponer de otros dispositivos (ordenadores o tabletas). El uso del ordenador decrece a partir de los 54 años, siendo más pronunciada esta tendencia a partir de los 65 años de edad.

Con respecto a las diferencias entre mujeres y hombres, se aprecia que prácticamente no existen entre las edades más jóvenes, dato que, como se dijo, es coherente con la universalidad del acceso y del uso en tales grupos. Sin embargo, la distancia entre mujeres y hombres no solo aumenta a partir de los 54 años, sino también la tendencia decreciente es más acusada en el caso de ellas, en **correspondencia con patrones tradicionales de género**, que son observados en las actividades realizadas de entre la población que accede a internet. Esta situación, además, es muy similar en las tres provincias de la Comunidad Valenciana, tanto en los indicadores por edad, observados atendiendo al género o por perfil educativo.

De nuevo, el **perfil educativo** se muestra como factor clave para prácticamente todos los ámbitos observados en este informe, salvo alguna excepción. En edades avanzadas, las personas con pocos años de escolarización predominan, por lo que se detecta una mayor concentración de estas franjas etarias y perfiles “sin estudios o primarios”, en situaciones más desfavorables ante las tecnologías. Si se considera la relevancia de los estudios terminados en

otros informes realizados por la Cátedra, este perfil es coherente con los motivos alegados para no hacer uso de internet entre la población mayor de 54 años, pues más de la mitad señala la falta de conocimientos o habilidades. Además, la falta de interés es contestada en la encuesta por cuatro personas de cada diez, mayores de 54 años. Una interpretación posible radicaría en la falta de conocimientos suficientes, que eleva la dificultad de encontrar aplicaciones o usos que conecten con sus intereses, aficiones o gustos. De igual modo, no se puede descartar que los contenidos ofrecidos por los principales desarrolladores no estén especialmente diseñados para este perfil demográfico (persona mayor de 55 o más años con pocos años de escolarización).

Del análisis de los grupos cualitativos también se desprende que la edad es percibida por los mismos, por todos ellos, como un factor clave para comprender su posición ante las tecnologías, especialmente con internet. Los adultos mayores consideran que, en términos generales, y salvo excepciones, todos los demás están más preparados. De igual forma, tanto para el acceso como para el tipo de uso, el perfil de estudios cursados está presente. Además, asumen que hay un gran número de adultos mayores (en mayor medida aquellos que están por encima de los 70-75 años) que no son personas usuarias. Los motivos son diversos, no solo económicos. Entre ellos destacan: la falta de experiencia previa con las tecnologías, la falta de conocimientos y la percepción de utilidad expresada como el interés que suscitan las tecnologías. Todas estas respuestas refuerzan los motivos que emergen en la encuesta, pero la imposibilidad de acceder no se percibe como una cuestión extraordinariamente relevante (de hecho, la falta de interés queda aparentemente vinculada a la falta de utilidad), a no ser que lo sean sus consecuencias, por ejemplo, no poder realizar las gestiones que precisan. Los motivos económicos son igualmente mencionados por los grupos “intermedios” como causa transversal de la falta de acceso. También será nombrado por los grupos de edades más jóvenes.

Si se retoman los datos de la encuesta, a medida que se profundiza en la frecuencia o intensidad de uso en internet, los diferentes grupos de edad se distancian, aunque se hace más evidente a partir de los 60 años. Aquí se empieza a vislumbrar la **segunda brecha digital**. De hecho, a partir de los 40-45 años, si bien crece la proporción de personas usuarias, tam-

bién se observa un mayor porcentaje de ellas que no usan internet con frecuencia diaria; lo que les situaría en un terreno intermedio en el que resulta difícil precisar si son casos que se acercan más al perfil de exclusión digital o, en cambio, son personas con capacidad de uso de las tecnologías, pero que las emplean muy ocasionalmente.

En esta ocasión, entre la población usuaria también se observa un patrón de género marcado a partir de los 54 años. En términos educativos, los resultados siguen apuntando a una mayor concentración de población usuaria con estudios secundarios y universitarios.

Los grupos de discusión que representan las edades más avanzadas llegan a mencionar un amplio espectro de usos, los cuales pueden realizar, con o sin ayuda (sin estar exentos de dudas sobre funcionalidades concretas, relacionadas con las aplicaciones más habituales). A ello se le añade la preferencia por utilizar móviles u ordenadores, según la complejidad y la finalidad; por lo que se aprecia heterogeneidad. Coincide el discurso de los grupos “intermedios”, aunque el abanico de usos en estos grupos se amplía en número, posibilidades y complejidad, identificando tareas concretas y plataformas o empresas; cuestión que indica una mayor exposición y utilización como grupo. Para los grupos X, los más jóvenes del cualitativo, también se identifican usos habituales y variados, con excepciones.

En materia de competencias digitales, el estudio se ha situado en el marco valenciano, que trata de ordenar todos los usos posibles agrupándolos según su finalidad y complejidad. A este respecto, este informe se ha centrado en cinco dimensiones principales, más dos complementarias.

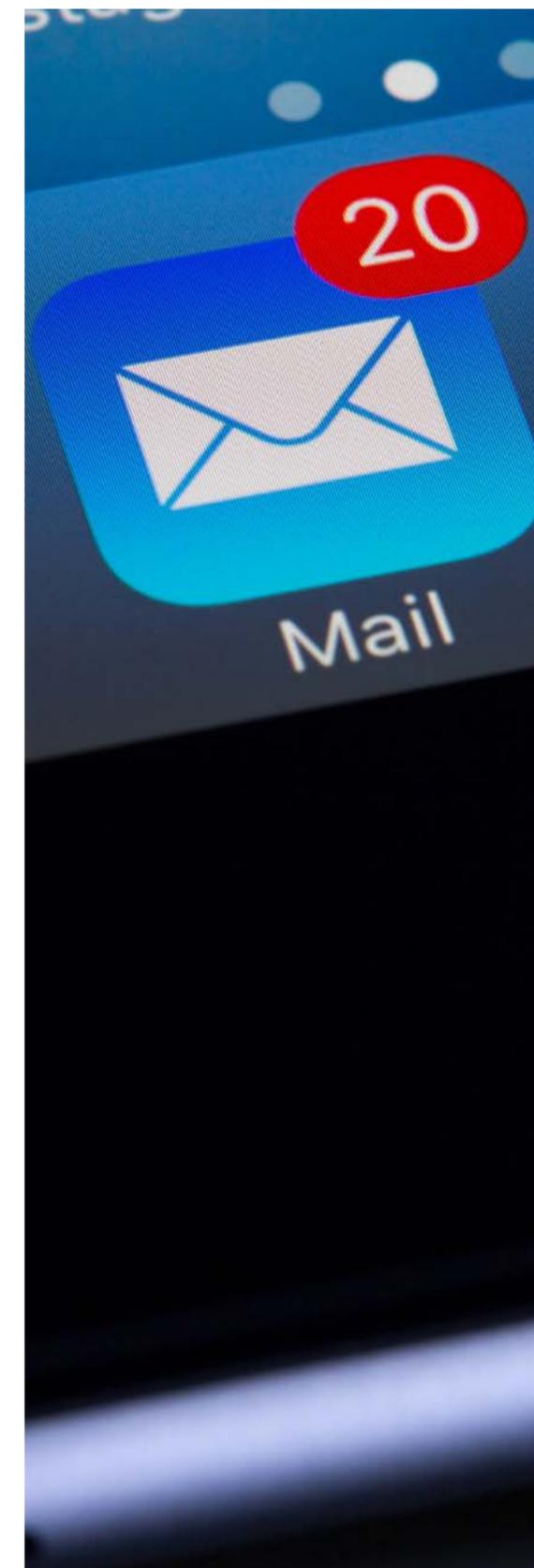
Al observar las actividades relacionadas con la dimensión “**información y alfabetización**”, se advierte un uso de internet múltiple y variado, pero aquellas actividades que implican mayores habilidades técnicas, o más vinculadas a tareas de gestión, son menos señaladas por todas las edades. Los usos relativos a la “información y alfabetización digital” no presentan diferencias destacables por provincias; tampoco entre mujeres y hombres, salvo por algunas distancias en torno a la edad de la jubilación que apuntan a patrones de género.

Los resultados de este primer dominio indican la posibilidad de que existan importantes necesidades en materia de alfabetización digital y, por ello, respaldaría la pertinencia tanto de diseñar estrategias formativas que sean capaces de alcanzar al conjunto de la población, como de ofrecer servicios digitales públicos y privados con altos niveles de usabilidad. La edad interviene en el nivel de uso de tales actividades, por lo que sería pertinente centrar las acciones, en su caso, en poblaciones de 55 y más años; sin dejar de considerar a otros grupos, según tareas concretas a realizar.

El orden de las actividades vinculadas a la “**comunicación y colaboración**” y el nivel de uso es muy similar en todas las edades. Entre ellas destacan, también en todas las edades, la mensajería instantánea y el correo electrónico. Este resultado es relativamente esperable dado que la mayoría de las aplicaciones y servicios requieren de un correo electrónico para el proceso de alta (si bien algunas prescinden de este paso y verifican el alta mediante código de seguridad enviado al número de teléfono correspondiente). En cambio, se aprecian diferencias por edad en el uso de las redes sociales, sobre todo, a partir de los mayores de 39 años, que empiezan a caer hasta situarse en menos de un 40% en los mayores de 74 años.

De igual forma, todos los usos que implican un mayor nivel de activación o más conocimiento específico son los menos realizados en todas las edades, aunque la ejecución de tareas (tales como las videollamadas o el correo electrónico) apuntan, de nuevo, a un patrón de género. De hecho, incluso en la franja de 65 a 74 en Castellón, que muestra ventajas a favor de ellas, hay una mayor concentración de hombres en este servicio (el correo electrónico). De nuevo, la edad y el tipo de estudios cursados determinarían el porcentaje de uso de estas actividades, aunque el perfil educativo parece influir menos en el grupo de menor edad. Como pauta general se encuentra que las personas de grupos de edades más avanzadas, con más años de escolarización, tienen comportamientos similares a los grupos más jóvenes.

En materia de “**creación de contenido digital**”, en todas las edades, los niveles de uso son más bajos que los informativos y comunicativos de internet, sobre todo, en el uso de aplicaciones de programación y en la elaboración de páginas web. La habilidad más fre-



cuenta es la de realizar algunas funciones de edición de una imagen o trabajar con programas de ofimática. La observación por grupos de edad conduce a las mismas conclusiones que en los dominios anteriores. Con diferencias puntuales, se dibuja la misma tendencia por provincias, aportando consistencia a la interpretación sugerida, por la que la edad y el tipo de tarea es clave en todos los casos. En este caso, se detecta brecha de género en todas las actividades en la Comunidad Valenciana que, de nuevo, aumenta con la edad. En cambio, por primera vez, las respuestas apuntan a que los niveles de uso son casi independientes del perfil educativo, al no mostrar las pautas anteriores en los gráficos extraídos.

En el ámbito de la “**seguridad**”, si bien todas las actividades están lejos de alcanzar niveles universales, es rara la actividad que sea realizada por más del 50% de las personas mayores de 54 años, y sobre todo de las que tienen 65 o más años. Por lo tanto, los elementos de seguridad que manejan son presumiblemente bajos, siendo probable que cuenten con los sistemas de protección predefinidos por las aplicaciones que empleen, esto es, los que el prestador de servicios correspondiente haya considerado adecuados para sus intereses.

Dado que determinados servicios como la banca, el pago de impuestos o las compras presentan importantes avances en su digitalización, esto podría implicar que una parte muy relevante de la población tenga escasa protección. Esta situación se palia, en parte, por los propios sistemas de seguridad establecidos por algunos de estos servicios (por ejemplo, sistemas de doble verificación, certificados digitales, etc.). Sin embargo, son estos mismos sistemas los que pueden percibirse como barreras o complicaciones de acceso para la población usuaria, contribuyendo con ello a la brecha digital.

Además, se detectan distancias en el uso por parte de mujeres y hombres que aumentan con la edad, y se observa una progresión entre los perfiles universitarios y la realización de las tareas sobre “seguridad” en todos los grupos de edad, también por provincias. Esta relación entre los estudios se identifica con mayor claridad en los grupos de 40 y más años. Se debe tener en cuenta que en el grupo más joven hay personas que aún no hay acumulado todos los años precisos para tener un perfil universitario.

Entre las personas participantes en los grupos de 65y más años, la falta de conocimiento está aparentemente vinculada a la sensación de inseguridad, por lo que no utilizan ciertos dispositivos (como los ordenadores) y servicios (como la compra online), pese a que algunos transmitan ganas de aprender. Este discurso refuerza los datos de los perfiles educativos en este dominio.

Los grupos “intermedios” también se perciben con limitaciones, aunque el empleo es una fuente de actualización constante, según el tipo de actividad y ocupación. En cualquier caso, la sensación de desconocimiento y falta de habilidad provocan miedo o desconfianza y, también en estos grupos, es un motivo para solicitar ayuda, principalmente a la familia, como principal recurso para “resolver los problemas”.

Las evidencias relacionadas con la “seguridad” plantean una doble línea de trabajo como necesaria: por un lado, ofrecer formación sobre este tema a todas las edades y, por otro, implementar sistemas de seguridad que no planteen barreras de uso a la población. También es relevante evitar estrategias que produzcan sobrecarga (como tener que dar continuamente permisos para el uso de cookies o firmar cesiones de datos personales), que no aumentan necesariamente la protección. Y lo mismo se puede decir sobre las configuraciones de seguridad por defecto de las aplicaciones en los teléfonos, que requieren de una acción por parte de la persona usuaria para elevar el nivel.

Finalmente, en el ámbito de la “**resolución de problemas**”, y al igual como ocurría en otros casos, el estudio cuantitativo muestra un marcado gradiente por edad, aunque el orden de las actividades coincide prácticamente en todos los grupos, quedando con mayor nivel de uso aquellas que parecen no precisar grandes conocimientos técnicos. En este caso, las más populares son la configuración del correo electrónico y el acceso a tutoriales en vídeo.

En este dominio se observan también distancias por género, sobre todo a partir de 54 años. Por provincias, no se encuentran diferencias destacables en su conjunto, aunque hay más mujeres utilizando la comunicación digital por motivos educativos que hombres, y se agudiza en Castellón y Valencia. Por estudios, de nuevo, los perfiles universitarios mos-

trarían niveles de uso mayores, principalmente a partir de los 40 años; y pese a que esta observación sigue siendo cierta en las personas mayores de 74 años, sus niveles de uso no llegarían a los de los más jóvenes con independencia del perfil educativo.

No obstante, en particular, que la jerarquía de las actividades sea prácticamente la misma en todos los grupos de edad en los diferentes ámbitos analizados, conduce a la necesidad de cuestionarse cómo son los **servicios ofrecidos**. Se propone revisar las características de los mismos (por ejemplo, en términos de usabilidad, accesibilidad, disponibilidad, aceptabilidad o de la función o necesidad que cubren) pues pueden estar determinando el uso por parte de la población, en mayor medida que las características atribuibles al género y, desde luego, la ubicación geográfica de las personas.

Con respecto a la edad o al perfil educativo de las personas entrevistadas, las características descritas de los servicios y aplicaciones mencionados pueden convertirse en barreras fundamentalmente de tipo cognitivo para su uso. No obstante, tampoco puede asumirse que la resolución de estas dependa únicamente de mejoras en la formación de dichos grupos (lo que requeriría ciertamente planteamientos formativos de carácter prácticamente universal, que terminen alcanzando a personas de todas las edades, dada la falta de universalidad en el uso observado en todas ellas). Puede resultar tanto o más eficiente para la resolución de la situación mejoras en términos de esas características, esto es, **adoptar diseños que las mejoren**. En definitiva, como se ha visto a lo largo del informe, aquellos servicios diseñados de tal modo que su uso resulta fácil e intuitivo (como las plataformas de serie en *streaming*) tienen garantizados niveles de uso amplio, mientras que aquellos que implican conocimientos específicos y procedimientos en varias etapas presentan caídas acusadas en los niveles de uso, en especial para las personas de más edad o con trayectorias educativas más cortas. La anterior consideración, relativa a la revisión de los servicios ofrecidos, queda respaldada por los grupos de discusión, como se recoge al final de este apartado.

En cuanto a los **servicios digitales**, los datos del estudio realizado, en general, muestran una tendencia decreciente tanto en actividades relacionadas con la salud como en e-Administración se-

gún avanzan los grupos de edad, a excepción de “concertar una cita con un médico” que crece en las edades de 30 a 54 años. Este comportamiento se puede deber, entre otros motivos, a que las citas pueden concertarse para otros familiares. De hecho, los resultados del análisis global entre mujeres y hombres obedecen a patrones por género. Además, los perfiles educativos son claves en las actividades de salud observadas.

Se realizan actividades asociadas a la e-Administración de consulta y de envío de formularios, con una concentración levemente mayor en las franjas de edad entre los 30 y los 54 años. En todas las edades, además, el nivel de uso del DNI electrónico es el más bajo. Aquellas personas que no hicieron las gestiones precisas con la e-Administración en el último año, reconocen que la tramitación fue realizada por parte de otra persona o por la falta de habilidades y conocimiento percibida. Estos resultados quedan respaldados por los grupos de discusión. En cuanto a la compra online, el principal motivo que disuade la utilización de este servicio es tener preocupaciones con respecto a la seguridad; cuestión que también emerge en los grupos.

Entre los servicios digitales que entrañan mayor dificultad a los ojos de los participantes de los grupos de 65 y más años, se encuentran los trámites con la banca online y la e-Administración. En concreto, el certificado digital lo consideran especialmente difícil, y ya no solo por falta de destrezas, sino porque las páginas web y las aplicaciones tienen margen de mejora. Coinciden todos los grupos en esta valoración.

Las personas que participan en los grupos “intermedios” son críticas con los servicios digitales oficiales, aunque identifican también sus ventajas. En algunos casos, tienen dificultades para completar el protocolo, y les resulta difícil la propia página web. El procedimiento completo para acudir presencialmente, previa cita online, debería revisarse. Además, se cuestiona la calidad del servicio presencial; consideración que está en el trasfondo del discurso de los grupos restantes.

La compra online es mencionada por los grupos “intermedios” como un servicio a contemplar, frente a la desconfianza transmitida por el grupo de mayor edad; aunque la generación que definitivamente apunta extraer más provecho de la misma, es la más

joven. Estos grupos de participantes más jóvenes transmiten también valoraciones positivas de los servicios digitales orientados a la salud o para la realización de otros trámites oficiales, aunque sean críticos con las formas.

Para terminar con la aproximación cuantitativa, se observan los indicadores construidos en este estudio por cada dominio en la Comunidad Valenciana, por grupos de edad y sexo. Se confirma que en todos los ámbitos existe una progresión por la cual crece la brecha digital a medida que avanza la edad. La población que tendría niveles avanzados (perteneciente a la población usuaria) se reduce con la edad, aunque, en la línea de otros estudios realizados, destaca el de “información y alfabetización”. Se detecta brecha digital de género en todas las áreas competenciales atendiendo a las diferencias porcentuales observadas entre mujeres y hombres. En líneas generales, los datos incorporados en la primera parte confirmarían otros resultados extraídos en otras ediciones de la Cátedra. Este análisis se ha completado con la información proporcionada en los grupos de discusión.

En este punto, se retoma la aproximación cualitativa para profundizar en el **tercer nivel de brecha**. Como grupo, los de mayor edad perciben estar en desventaja para utilizar internet en igualdad de condiciones que otras generacionales, pero no todos se atribuyen a sí mismos falta de destrezas cuando se comparan con otras personas de edades similares. En cambio, sí hay mayor consenso en la consideración de su utilidad para su colectivo, pues esta no tiene que significar lo mismo para todos los grupos. Así, los adultos mayores consideran que las tecnologías de información y comunicación son muy útiles para algunas generaciones, algunas actividades y en algunas situaciones excepcionales; pero ellos tienen otras necesidades y otras costumbres y una trayectoria vital distinta.

A este respecto, las ventajas que aporta internet podrían ser aprovechadas por la facción más joven del grupo, pero, en general, sienten que viven en una sociedad que parece no considerar sus necesidades ante la digitalización y que delega en la familia este rol. Para comprender cómo este colectivo se relaciona con las nuevas tecnologías en su vida, además de los usos, debe ser observado el contexto social y, en concreto, debe ser revisado el trato de la sociedad



hacia los mayores, contemplando el derecho a no estar en internet.

Los grupos “intermedios” consideran que la digitalización agiliza los procesos y proporciona beneficios. El grupo más joven, el grupo X, también nombra otras utilidades de las nuevas tecnologías cuando hay necesidad de permanecer, por cualquier motivo, en la vivienda. Sin embargo, los grupos “intermedios” parecen estar particularmente preocupados por los efectos que tienen sobre los puestos de trabajo. Cabe comprender que algunos de ellos están al final de su vida laboral, por lo que este tema ocupa un lugar central en algunos grupos, y está estrechamente vinculado con el concepto de “utilidad” transmitido por los mismos.

Otros temas clave que emergen en los grupos son las posibles desventajas de estas tecnologías en la sociedad, como: la falta de comunicación, la falta de privacidad o el engaño. El control también forma

parte del discurso de los grupos intermedios y de los grupos X.

En cuanto a la percepción y relación con otras generaciones, con el propósito de identificar escenarios intergeneracionales, la aproximación de este estudio ha sido principalmente cualitativa.

Como era de esperar, se identifican **tres generaciones** percibidas por las personas participantes. La primera estaría formada por personas de más de 70 años (aprox.), la segunda por aquellos que están entre los 50 o 55 y los 70 años y la tercera quedaría constituida por aquellos que se encuentran entre los 40 y los 50 o 55 años. Además, hacen referencia a otro grupo de personas que pueden ser consideradas adultas jóvenes, no incluidas en los criterios de este estudio.

En los grupos formados por adultos mayores de 64 años, quedan patentes las diferencias entre generaciones. Para estos grupos, los grandes usuarios son

los adolescentes. Con respecto a otras generaciones intermedias o de adultos jóvenes no se manifiestan expresamente, aunque sí están particularmente presentes cuando la conversación se centra en las personas que suelen ayudarles cuando lo necesitan.

Los siguientes grupos se sitúan en una posición intermedia entre sus padres y sus hijos. Ellos también tienen la misma percepción de las generaciones más jóvenes, cuando opinan que, los de menor edad, son personas expertas y con alta capacidad para aprender; aunque no solo las ubican en la adolescencia. Destacan los mismos inconvenientes del uso de internet, tales como la falta de comunicación o los peligros de las redes sociales, anteriormente mencionados. En el otro extremo estaría la generación de “sus padres”, a partir de los 70/75 años. Como se recogió en los resultados, las consideraciones realizadas hacia la situación de “sus padres” desembocan en la exclusión social, sobre todo cuando precisan usar los servicios digitales.

Los grupos formados por los participantes más jóvenes de este estudio transmiten estar también en un lugar intermedio, pero se sienten como los últimos no propiamente digitales. Los grupos X perciben una generación de adultos mayores (de edad avanzada) que tiene dificultad para integrar las TIC en sus vidas y precisan alternativas. Transmiten una concepción que pudiera considerarse estereotipada, pero está mucho más matizada, es decir, contemplan cierta diversidad. En cuanto a la percepción de este grupo de las personas de menor edad, los más jóvenes son expertos por haber vivido durante más tiempo con internet y con los móviles; aunque también son críticos (como lo son los grupos “intermedios”), máxime cuando tienen que manejar ciertos programas. De acuerdo con estos grupos, los principales beneficiarios de las ventajas de las TIC en la actualidad son las personas adultas jóvenes, desde los 20 años hasta los 40 años. En algunos casos, llegan a mencionar hasta los 50 y 60 años de edad, incorporándose, por lo tanto, ellos mismos bajo esta consideración.

En cuanto a las situaciones o **escenarios intergeneracionales**, se crean principalmente dentro de la familia. Se trata del principal recurso para “resolver los problemas” en todos los casos, aunque los grupos de más edad recurren al mismo casi como única opción. Son las nietas y los nietos, pero, sobre todo,

las hijas o los hijos, los que están presentes cuando precisan realizar alguna actividad online, según el nivel de destreza percibido, el tipo de actividad y las edades de los descendientes. Ellos se encargan de los trámites administrativos o relacionados con la salud o, incluso, con los bancos, aunque esta “ayuda” genera dependencia, por lo que no es siempre bienvenida. Muchos, sobre todo los que se sienten capaces de aprender, solicitan soporte y paciencia en este proceso.

Los grupos “intermedios” también transmiten limitaciones que se solucionan de diferentes formas y, entre ellas, una de las habituales es acudir a la familia. En este punto, comparten con el grupo de 65 y más años, el sentimiento de falta de paciencia o de falta de tiempo que tienen los hijos. En alguna ocasión, la ayuda en estos grupos procede de sus amigos/as o hacen búsquedas por internet. Además, y en contraste con los grupos de más mayores, ellos pueden puntualmente ayudar a su descendencia, sobre todo en trabajos relacionados con la edición de textos y cuando son niñas o niños o preadolescentes. Muchos se perciben como el grupo al que acuden los adultos mayores, aunque, cuando no tienen conocimientos suficientes, delegan en los hijos (es decir, en los nietos), conformando, de esta forma, otros escenarios intergeneracionales.

Finalmente, los grupos más jóvenes, según el diseño cualitativo de este estudio, en general, creen poseer un nivel de destrezas que le permite realizar las gestiones necesarias ante la digitalización de los servicios. La ayuda de las hijas y los hijos es una posibilidad, pero depende de las edades y no es habitual. En cualquier caso, siempre parece haber una persona considerada experta por sus estudios, trabajo o interés, cerca de los participantes (hija, amigo, vecino...) al que acuden. Este grupo también tiene más recursos a su disposición, pues suelen (y pueden) consultar la red.

En consecuencia, los **escenarios intergeneracionales** detectados se forman, sobre todo, con la familia y cuando hay una situación en la que la ayuda es necesaria. En este caso, la combinación habitual es la de madre o padre e hija o hijo. La ayuda de los padres a los hijos es circunstancial, centrada en programas de edición concretos y en edades muy jóvenes. Sin embargo, los padres acuden a sus hijos si su edad permite dicha asistencia, aunque dependerá

del tipo de tarea a realizar. Si las hijas o hijos no se consideran suficientemente competentes, se solicita apoyo a las nietas o nietos (si son mayores) en problemas concretos relacionados con actividades realizadas a través del móvil o del ordenador (algún programa que no carga, por ejemplo); pero los adultos mayores prefieren acudir a sus hijas o hijos si precisan ayuda con servicios como la banca online. En los grupos de discusión también se muestran situaciones en las que aparecen hijos pequeños, niñas y niños utilizando el móvil, con los padres o con sus abuelos, pero tales escenarios se centran en usos más asociados a ocio o entretenimiento. La pregunta lógica que emerge es qué ocurre si un adulto mayor no tiene descendencia o familia.

Finalmente, en cuanto a las **iniciativas**, los grupos también coinciden en sus propuestas. Las diferentes acciones están estrechamente vinculadas a la formación de la población, pues consideran que es un tema relevante y necesario, y a la intervención en los propios servicios digitales y presenciales.

Las iniciativas más nombradas giran en torno a ofrecer  **cursos ajustados a sus propias demandas** para combatir la falta de conocimiento, o para tener criterio a la hora de usar la red y elevar la confianza. En cambio, todos los grupos transmiten que los cursos deben dar un giro en el enfoque. Los que ellos conocen son muy básicos, poco útiles y orientados a ciertos perfiles. En otros casos incluso desconocen la existencia de cursos, por lo que cabe preguntarse por la necesidad de campañas específicas para transmitir la información.

Otra propuesta muy extendida entre los grupos, anteriormente mencionada, es la **mejora de las páginas web y de las aplicaciones**. Las páginas de la Administración pública y los propios trámites requieren especial atención. Además, los participantes del grupo más joven hacen propuestas concretas. En primer lugar, consideran que facilitaría el trámite si existiera cierta estandarización en todas las páginas webs de las Administraciones, siempre eliminando información superflua y tras haber aplicado una evaluación previa. En segundo lugar, una de las participantes propone algo muy específico, como es incorporar un videotutorial oficial en pequeñas dosis o píldoras, que muestre cómo se hace el trámite en el mismo lugar que debe ser realizado. De esta forma se facilita el acceso a la información en el momento

y en el lugar en el que la persona la necesita. Además, estos vídeos pueden cumplir con todas las recomendaciones que sean precisas relacionadas con la accesibilidad.

Todos estarían de acuerdo en que una de las opciones, sobre todo para la población en situación de vulnerabilidad, sería **mantener los servicios presenciales**, revisándolos y reforzándolos para elevar la calidad en la atención, y ajustados a las necesidades de la población en situación de exclusión digital. Se trata de que convivan con los servicios digitales. En esta línea, también proponen **reforzar la asistencia telefónica**, eliminando los robots en tales consultas e incorporando a un ser humano, al que se le presupone eficiencia y competencia, para que pueda dar respuestas ante situaciones que se suelen salir de las opciones habitualmente programadas. Por último, y atendiendo exclusivamente a la presencialidad, proponen la **figura de una persona asistente** en los lugares habituales de entrega de documentación o gestión, con el propósito de orientar tanto al colectivo que lo necesita, como a aquellas personas a las que se les puede suponer competencia por cumplir aparentemente con un perfil, pero necesitan ayuda.

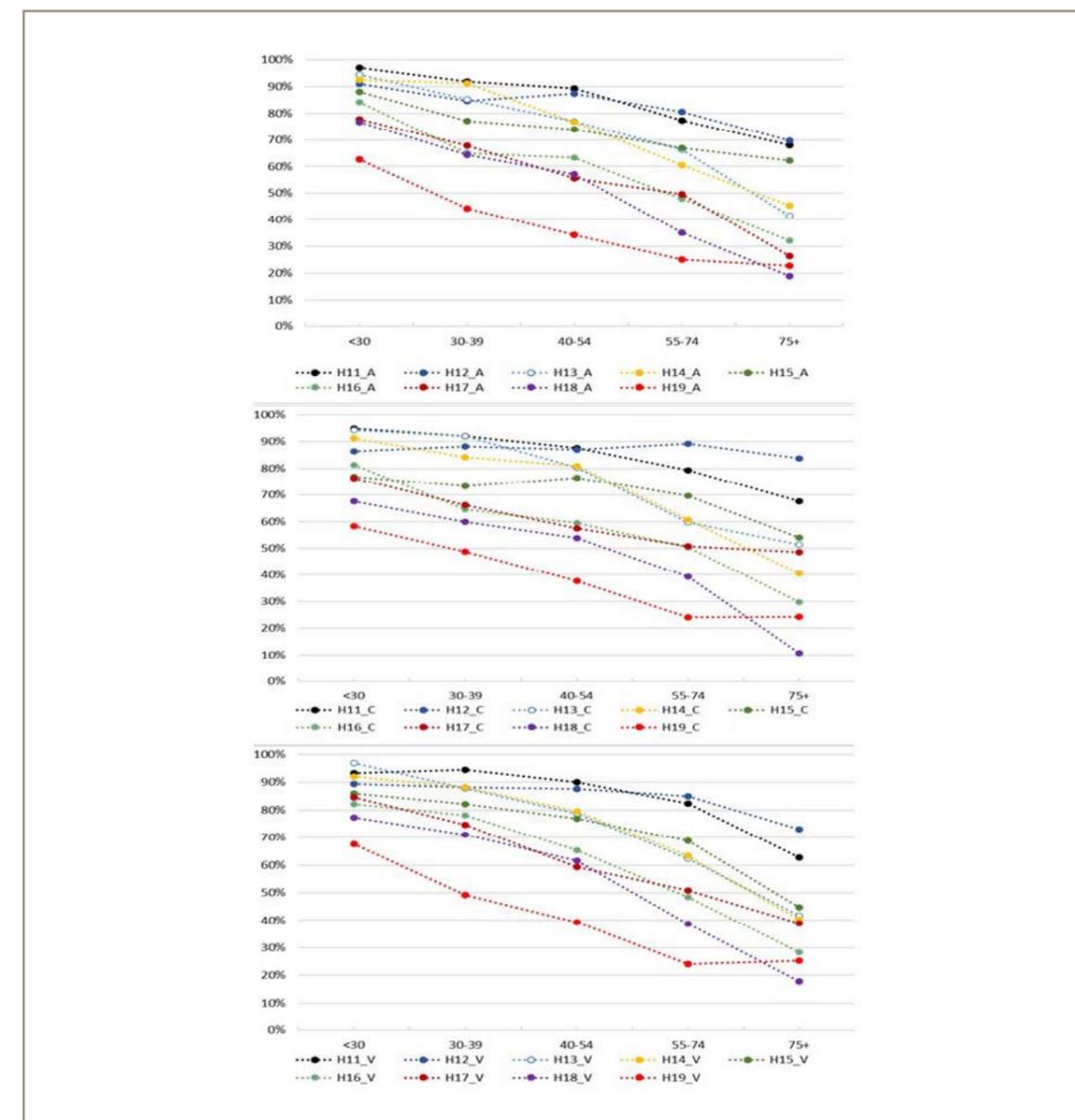
En resumen, de acuerdo con el discurso que emerge en los diferentes grupos, el uso de las tecnologías de la información y comunicación en el confinamiento, si bien demostró su utilidad, también hizo emerger otras desigualdades existentes. Entre ellas, la brecha digital en función de la edad es una de las más mencionadas por los grupos. Según los datos y los discursos analizados, no toda la población está preparada para este cambio, por lo que las personas participantes de los grupos sienten que la digitalización es una solución impuesta en algunos aspectos, provocando situaciones de mayor necesidad. En la línea de la reflexión de un participante, “(...) la palabra digitalización está bien utilizada, pero no para las personas, porque es que nosotros no somos digitales (...) (DC3\_H1)”. Ante la idea de “digitalizar a la humanidad”, se trataría, como dice otra participante, de “(...) humanizar la parte digital (...) (DC3\_M4)”.

# ANEXOS



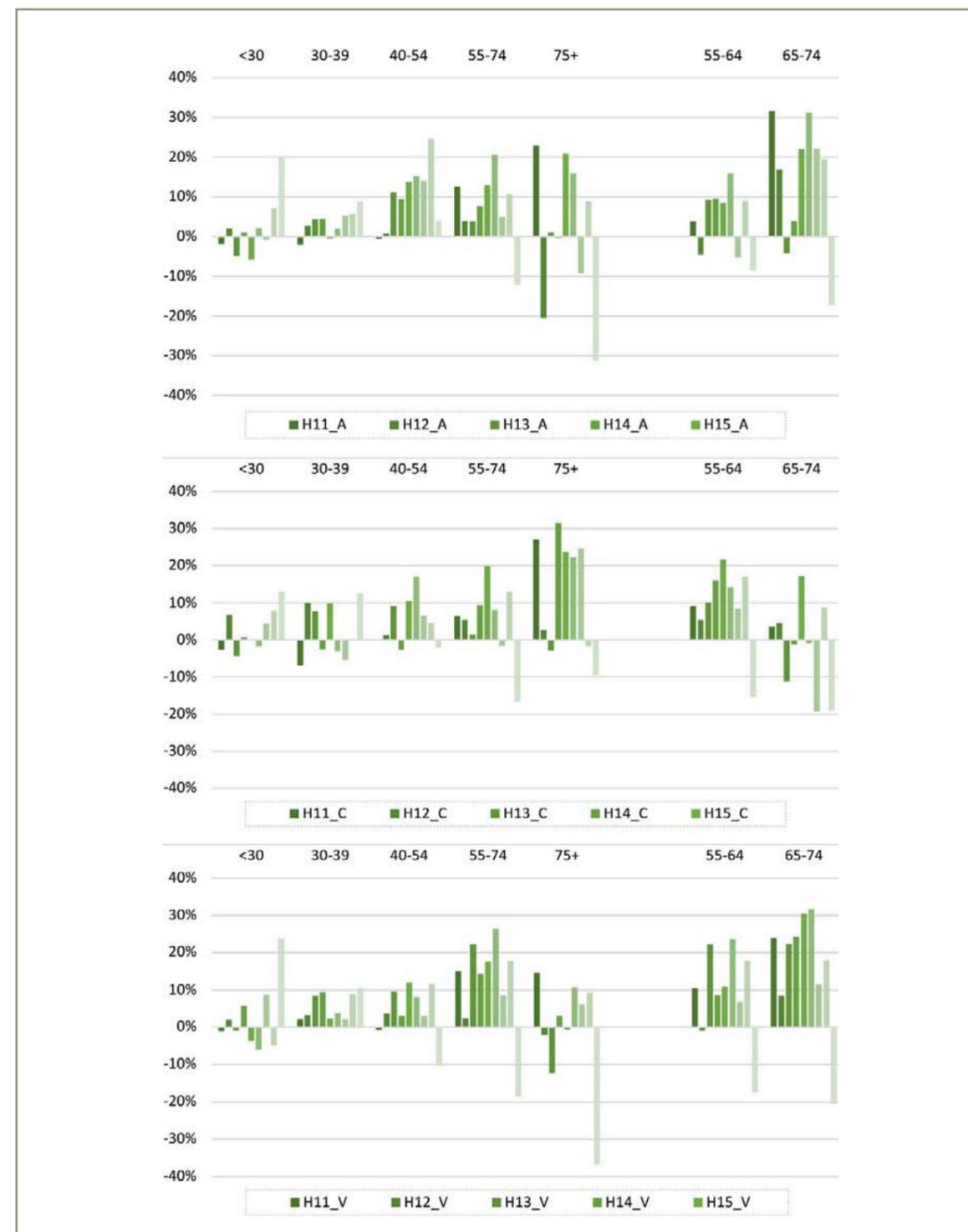
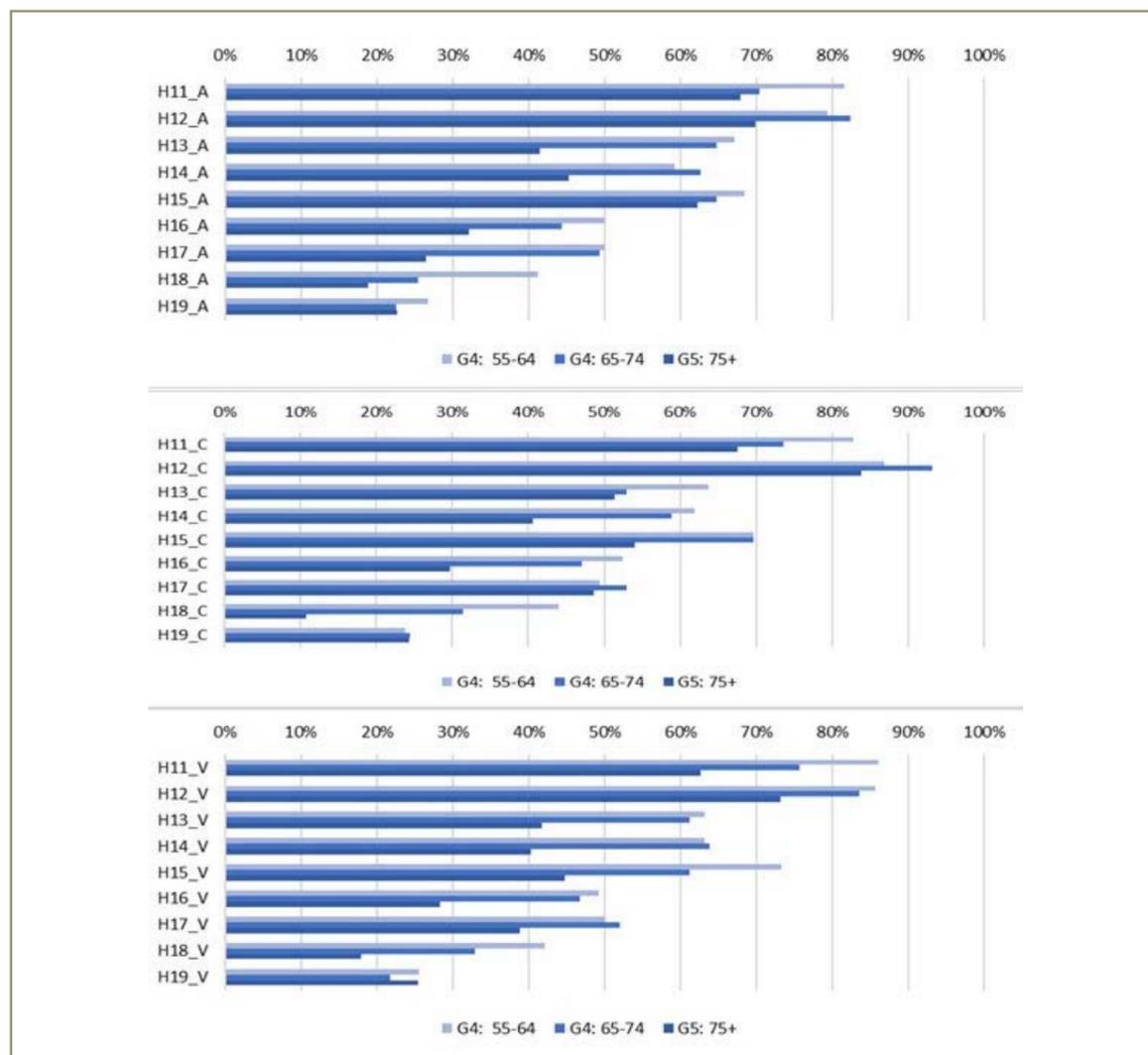
## Selección de tablas por provincias (capítulo 2)

### Usos relacionados con la “información y alfabetización”



**FIGURA P2.4. Población que señala diferentes usos de internet de información y alfabetización por grandes grupos de edad (% col.). PROVINCIAS.**

Fuente: Elaboración propia a partir de la Encuesta del Observatorio de la Brecha Digital en la Comunidad Valenciana (2022). Preguntas del cuestionario: C1, C2 y E2A. Nota: poblaciones por provincia y edad en apéndice metodológico.

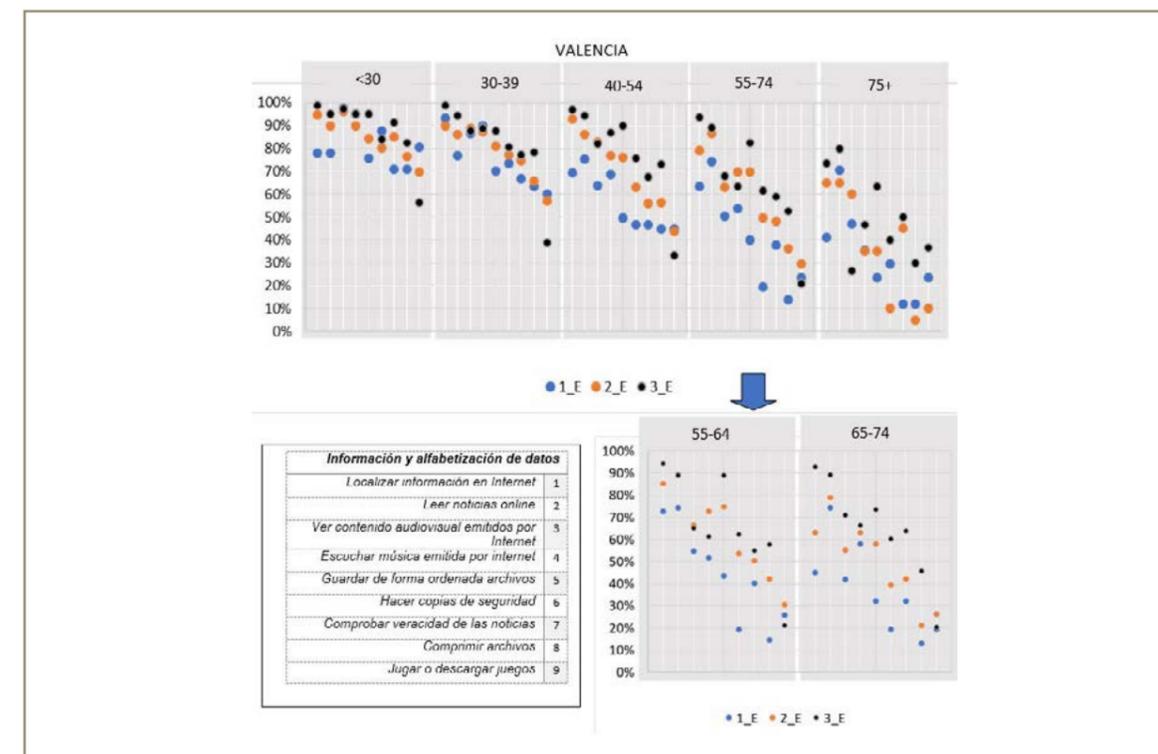


**FIGURA P2.5. Población mayor de 54 que señala diferentes usos de internet de información y alfabetización por grupos de edad (% col.). PROVINCIAS.**

Fuente: Elaboración propia a partir de la Encuesta del Observatorio de la Brecha Digital en la Comunidad Valenciana (2022). Varias preguntas del cuestionario: C1, C2 y E2A. Nota: poblaciones por provincia y edad en apéndice metodológico.

**FIGURA P2.6. Distancia entre mujeres y hombres por grandes grupos de edad en los usos de internet de información y alfabetización (% col.). PROVINCIAS.**

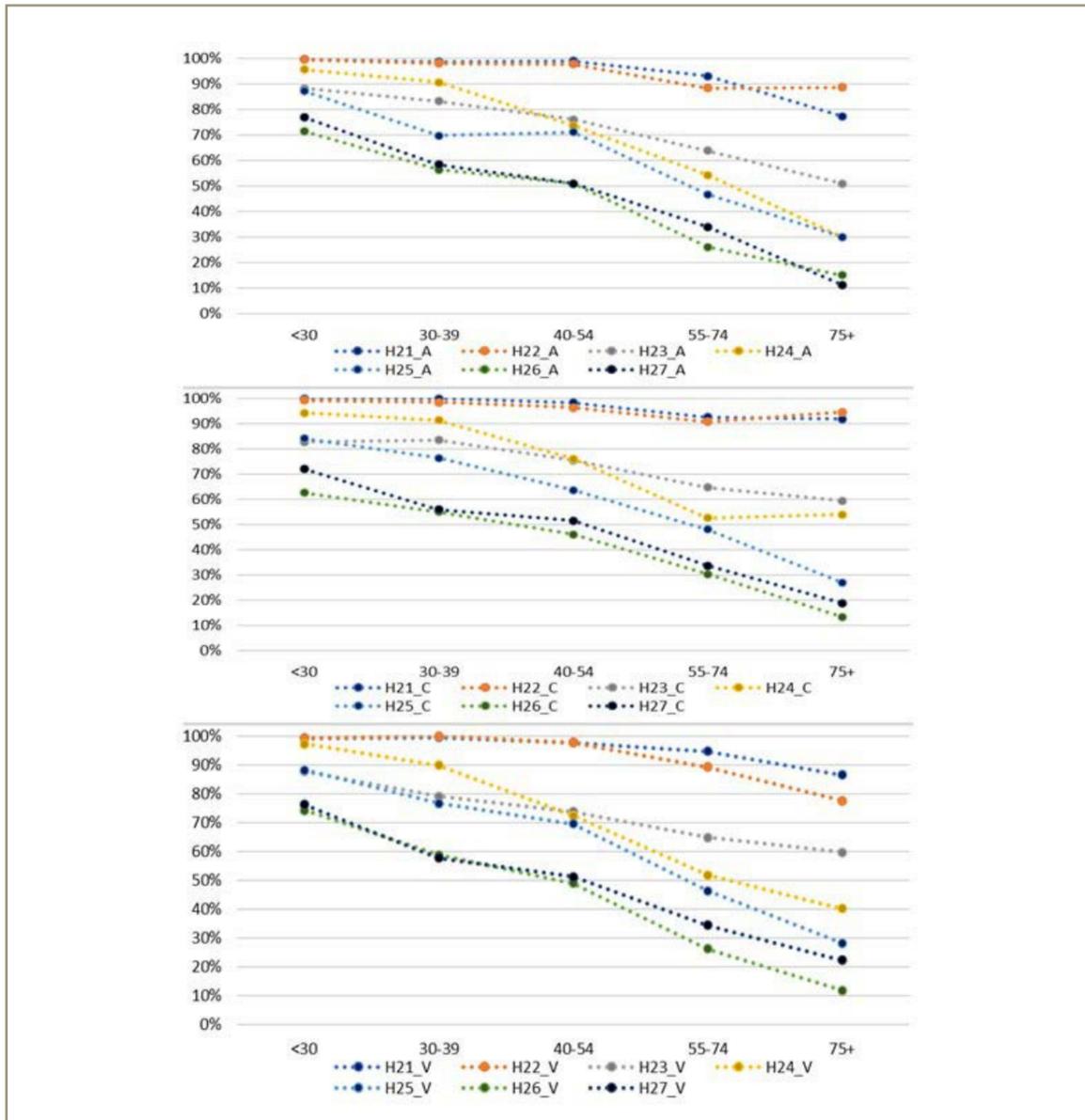
Fuente: Elaboración propia a partir de la Encuesta del Observatorio de la Brecha Digital en la Comunidad Valenciana (2022). Nota: Se extrae restando el porcentaje de hombres que realizan la actividad indicada (% sobre hombres) menos el porcentaje de mujeres que afirman también realizarla (% sobre mujeres). El signo positivo indica que hay más hombres que mujeres realizando esa actividad sobre la población de hombres y de mujeres, respectivamente, en cada edad. Varias preguntas del cuestionario: C1, C2 y E2A.



**FIGURA P2.7. Perfil educativo de la población y usos de información y alfabetización por grandes grupos de edad (% col.). PROVINCIAS.**

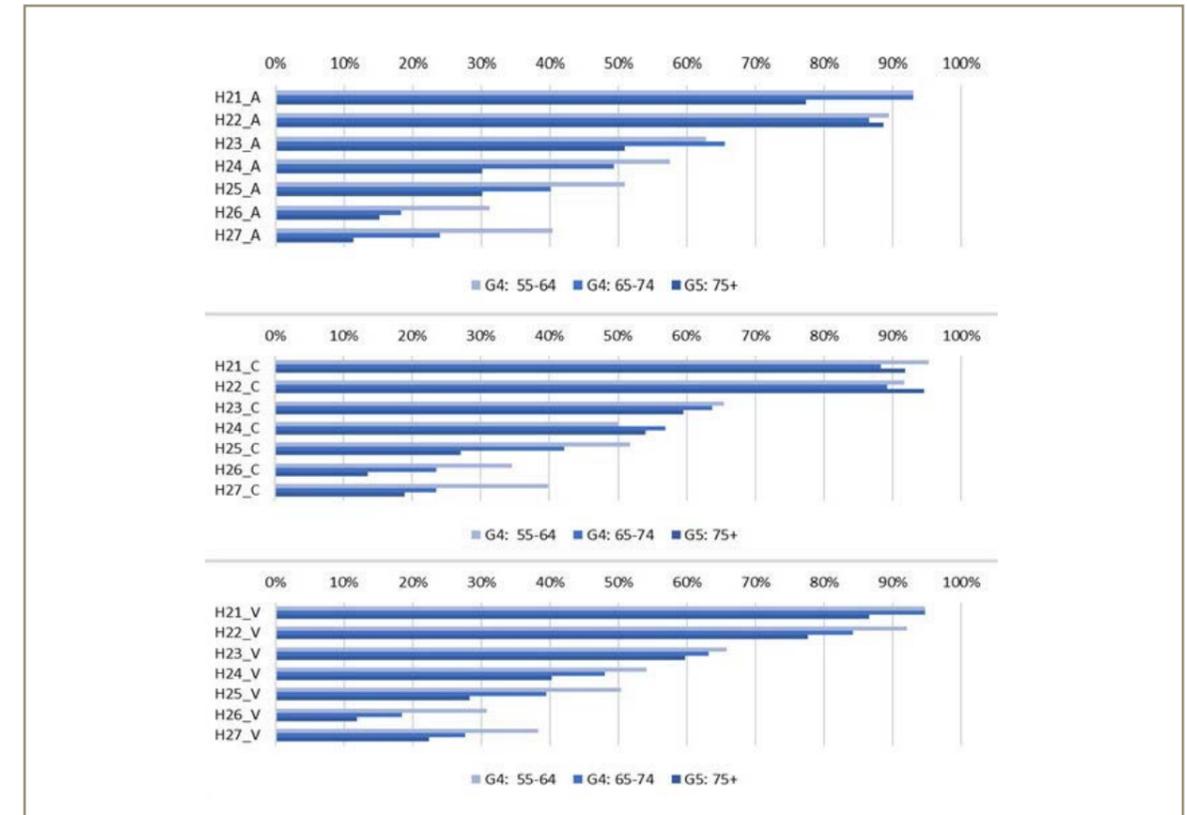
Fuente: Elaboración propia a partir de la Encuesta del Observatorio de la Brecha Digital en la Comunidad Valenciana (2022). Nota: Se extrae restando el porcentaje de hombres que realizan la actividad indicada (% sobre hombres) menos el porcentaje de mujeres que afirman también realizarla (% sobre mujeres). El signo positivo indica que hay más hombres que mujeres realizando esa actividad sobre la población de hombres y de mujeres, respectivamente, en cada edad. Varias preguntas del cuestionario: C1, C2 y E2A.

**Usos relacionados con la “comunicación y colaboración”**



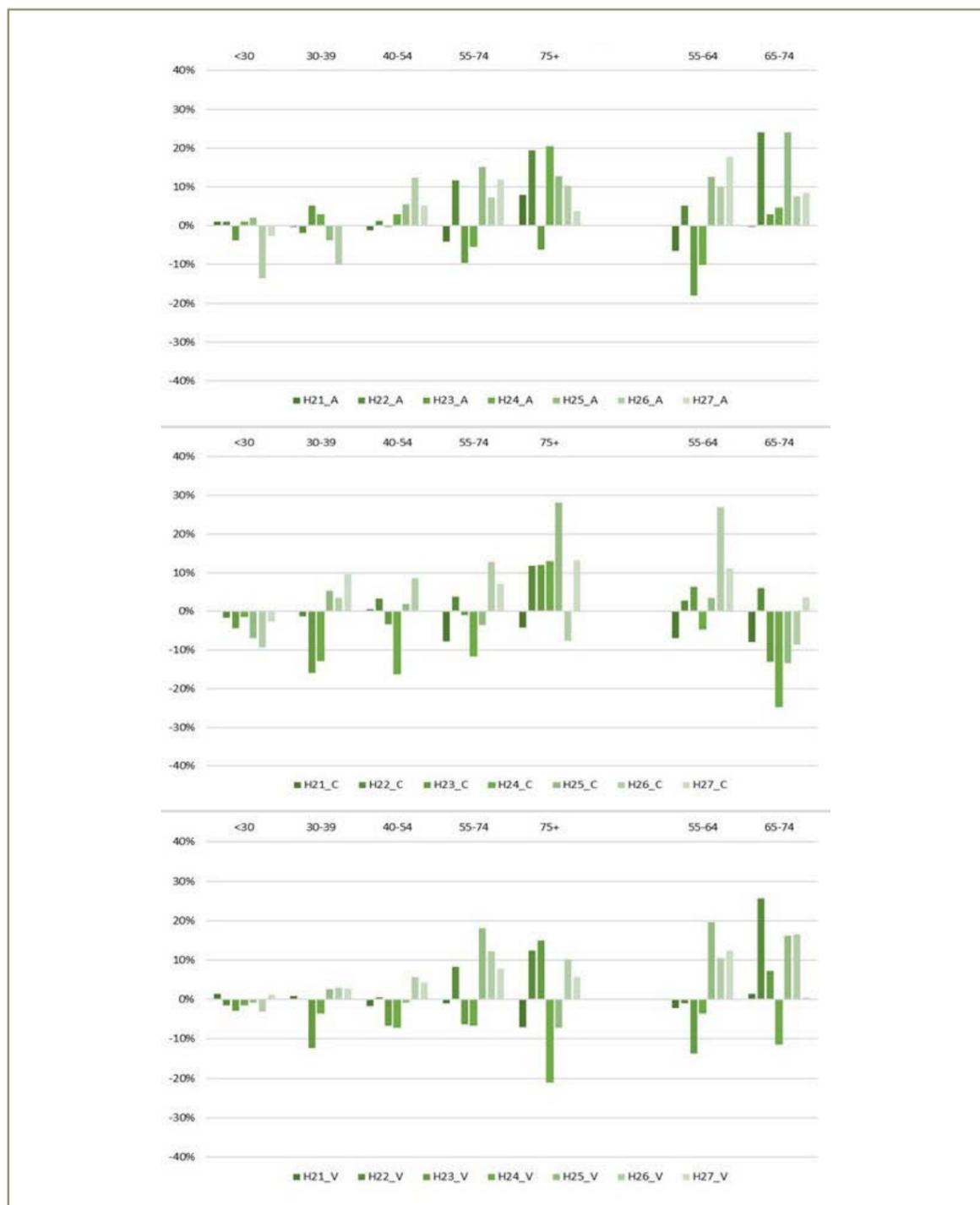
**FIGURA P2.8. Población que señala diferentes usos de internet de comunicación y colaboración por grandes grupos de edad (% col.). PROVINCIAS.**

Fuente: Elaboración propia a partir de la Encuesta del Observatorio de la Brecha Digital en la Comunidad Valenciana (2022). Preguntas de cuestionario: C1, E1A y C5. Nota: poblaciones por provincia y edad en apéndice metodológico.



**FIGURA P2.9. Población mayor de 54 que señala diferentes usos de internet de comunicación y colaboración por grupos de edad (% col.). PROVINCIAS.**

Fuente: Elaboración propia a partir de la Encuesta del Observatorio de la Brecha Digital en la Comunidad Valenciana (2022). Preguntas de cuestionario: C1, E1A y C5. Nota: poblaciones por provincia y edad en apéndice metodológico.



**FIGURA P2.10. Distancia entre mujeres y hombres por grandes grupos de edad en los usos de internet de comunicación y colaboración (% col.). PROVINCIAS.**

Fuente: Elaboración propia a partir de la Encuesta del Observatorio de la Brecha Digital en la Comunidad Valenciana (2022). Nota: Se extrae restando el porcentaje de hombres que realizan la actividad indicada (% sobre hombres) menos el porcentaje de mujeres que afirman también realizarla (% sobre mujeres). El signo positivo indica que hay más hombres que mujeres realizando esa actividad sobre la población de hombres y de mujeres, respectivamente, en cada edad. Preguntas: C1, E1A y C5.

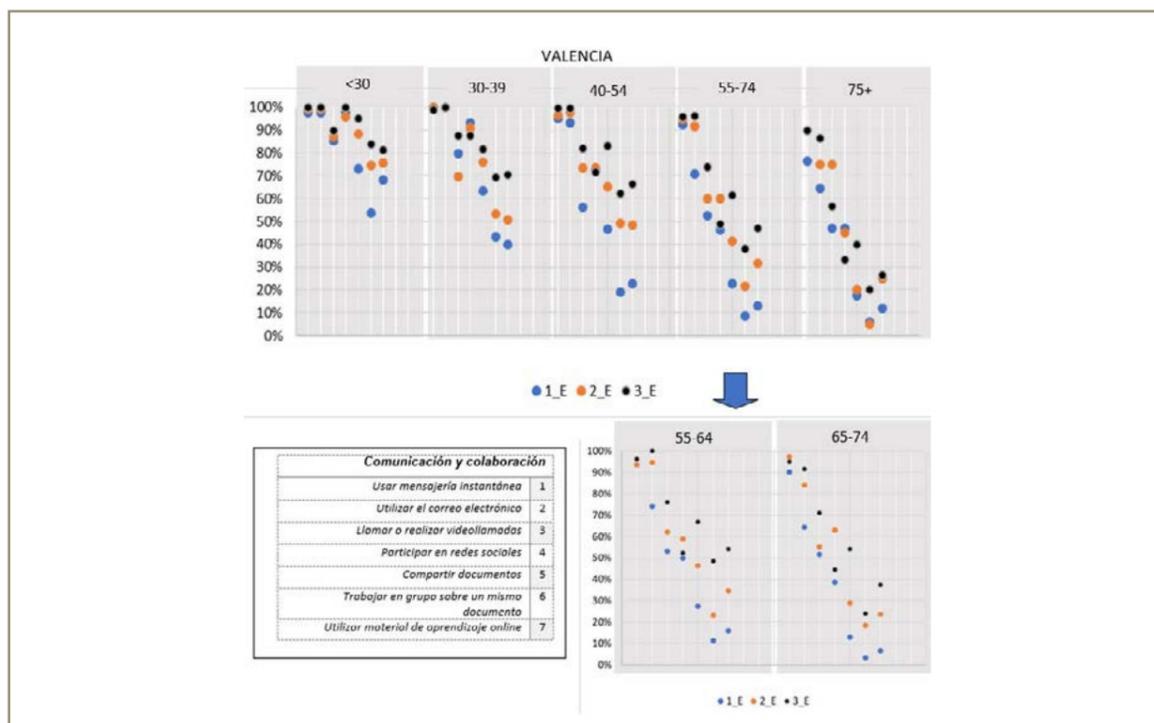


FIGURA P2.11 Perfil educativo de la población y usos de comunicación y colaboración por grandes grupos de edad (% col.). PROVINCIAS.

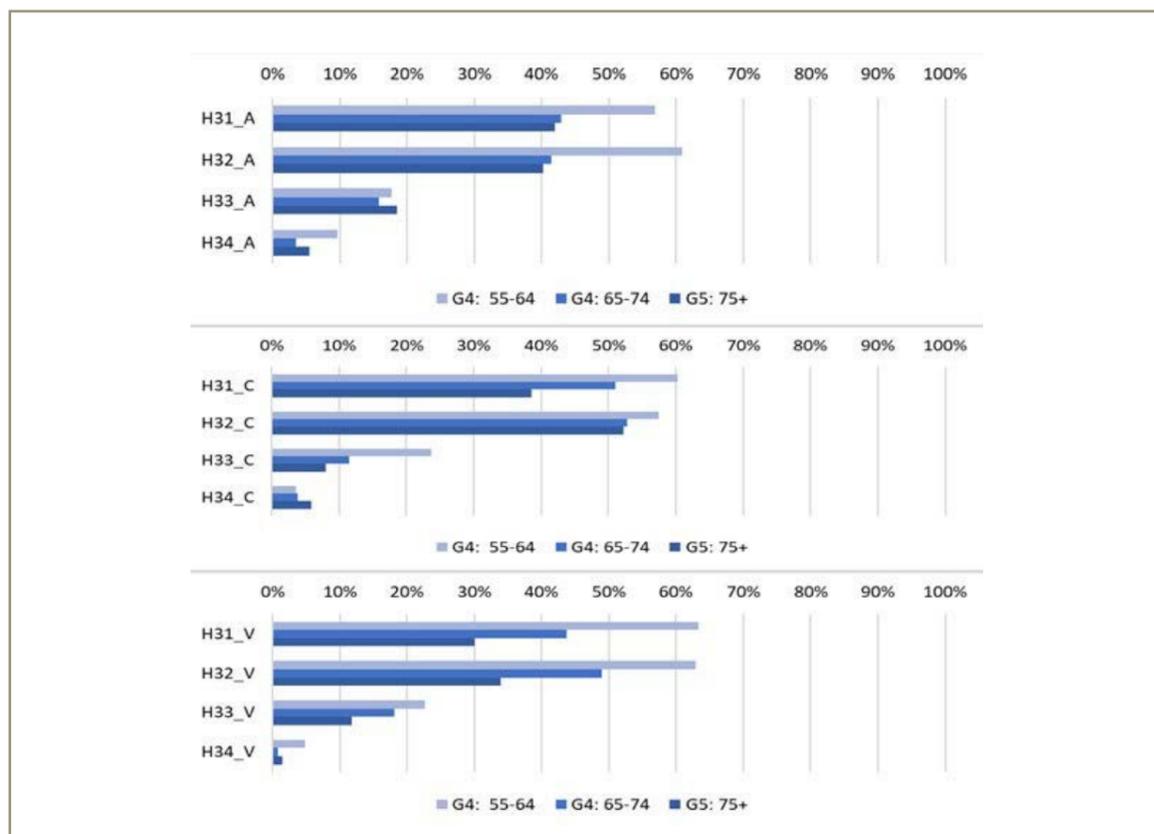
Fuente: Elaboración propia a partir de la Encuesta del Observatorio de la Brecha Digital en la Comunidad Valenciana (2022). Nota: Cada subdivisión vertical con un valor es una actividad, según orden en la leyenda. Se ordenan según la leyenda. Preguntas de cuestionario: C1, E1A y C5.

### Usos relacionados con la “creación de contenido digital”



FIGURA P2.12. Población que señala diferentes usos de internet de creación de contenido digital por grandes grupos de edad (% col.). PROVINCIAS.

Fuente: Elaboración propia a partir de la Encuesta del Observatorio de la Brecha Digital en la Comunidad Valenciana (2022). Pregunta: E3A. Nota: poblaciones por provincia y edad en apéndice metodológico.



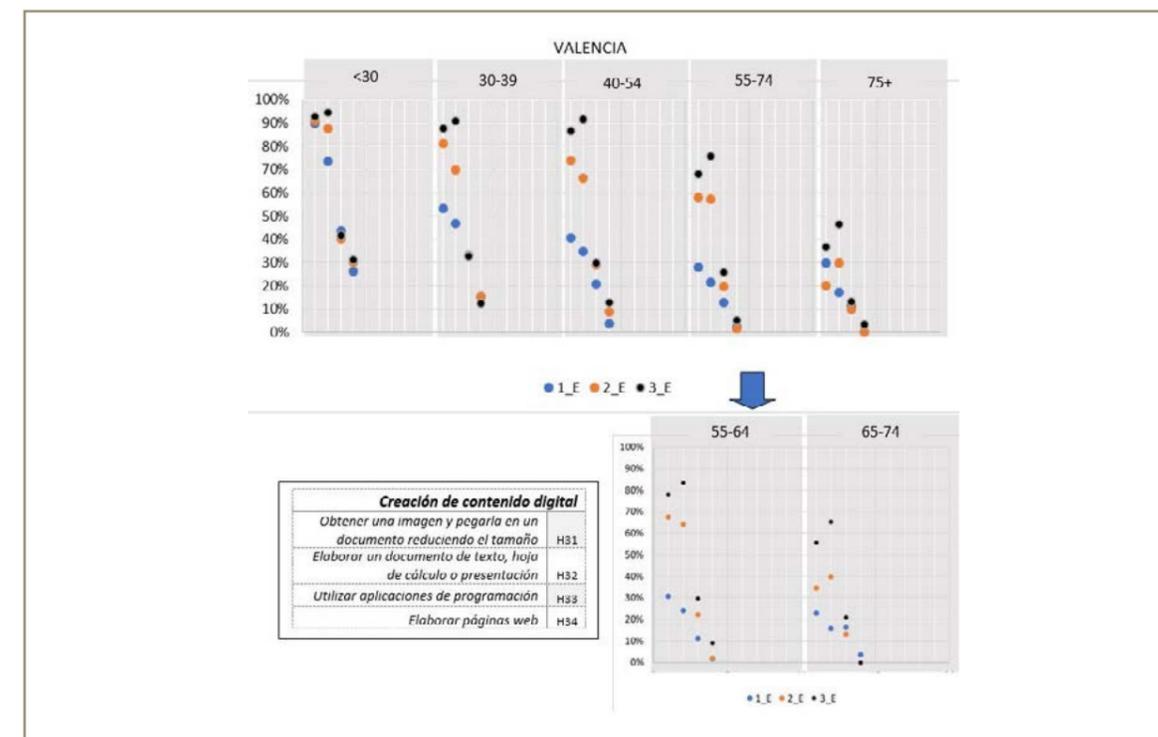
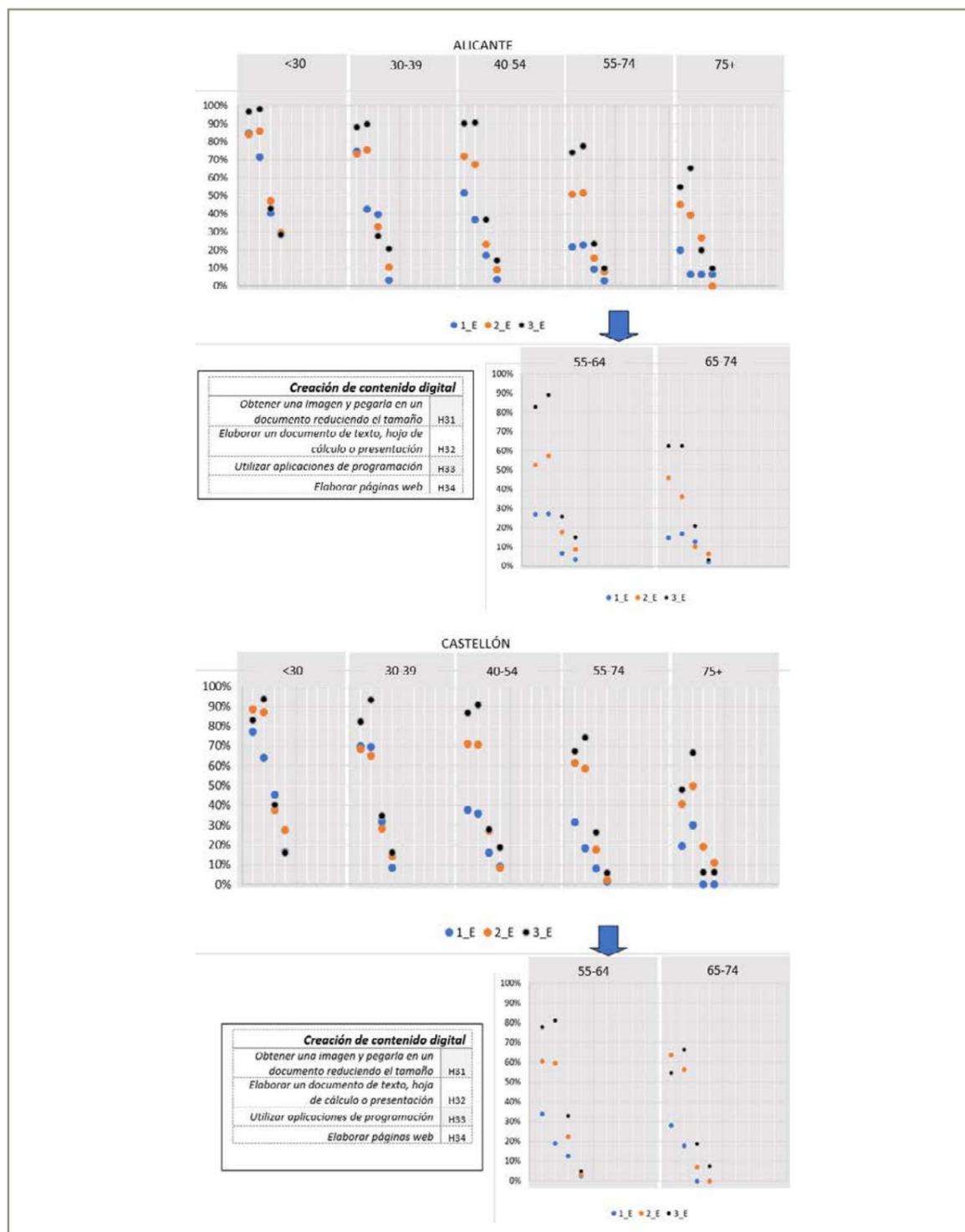
**FIGURA P2.13. Población mayor de 54 que señala diferentes usos de creación de contenido digital por grupos de edad (% col.). PROVINCIAS.**

Fuente: Elaboración propia a partir de la Encuesta del Observatorio de la Brecha Digital en la Comunidad Valenciana (2022). Pregunta: E3A. Nota: poblaciones por provincia y edad en apéndice metodológico.



**FIGURA P2.14. Distancia entre mujeres y hombres por grandes grupos de edad en los usos de internet de creación de contenido digital (% col.). PROVINCIAS.**

Fuente: Elaboración propia a partir de la Encuesta del Observatorio de la Brecha Digital en la Comunidad Valenciana (2022). Nota: Se extrae restando el porcentaje de hombres que realizan la actividad indicada (% sobre hombres) menos el porcentaje de mujeres que afirman también realizarla (% sobre mujeres). El signo positivo indica que hay más hombres que mujeres realizando esa actividad sobre la población de hombres y de mujeres, respectivamente, en cada edad. Pregunta: E3A.



**FIGURA P2.15. Perfil educativo de la población y usos de creación de contenido digital por grandes grupos de edad (% col.). PROVINCIAS.**

Fuente: Elaboración propia a partir de la Encuesta del Observatorio de la Brecha Digital en la Comunidad Valenciana (2022). Nota: Cada subdivisión vertical con un valor es una actividad. Se ordenan según la leyenda. Pregunta: E3A.

Usos relacionados con “seguridad”



FIGURA P2.16. Población que señala diferentes usos de internet de seguridad por grandes grupos de edad (% col.). PROVINCIAS.

Fuente: Elaboración propia a partir de la Encuesta del Observatorio de la Brecha Digital en la Comunidad Valenciana (2022). Pregunta: E5A. Nota: poblaciones por provincia y edad en apéndice metodológico.

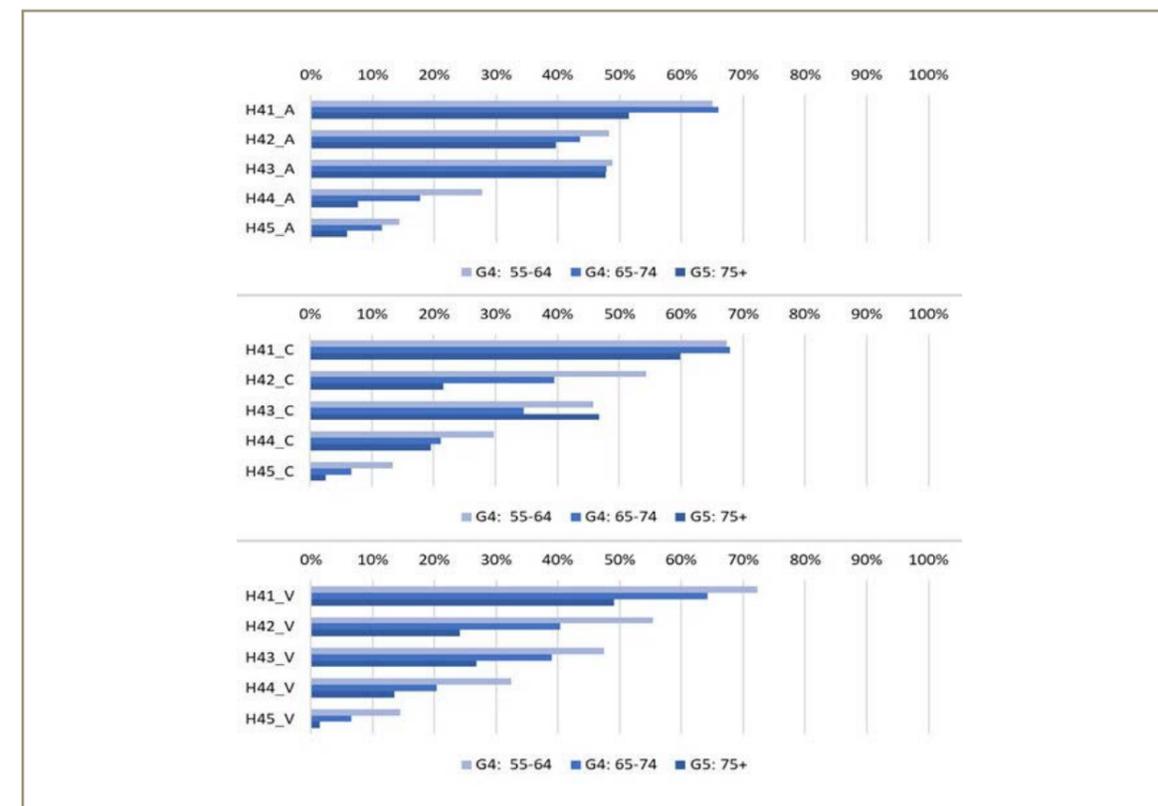


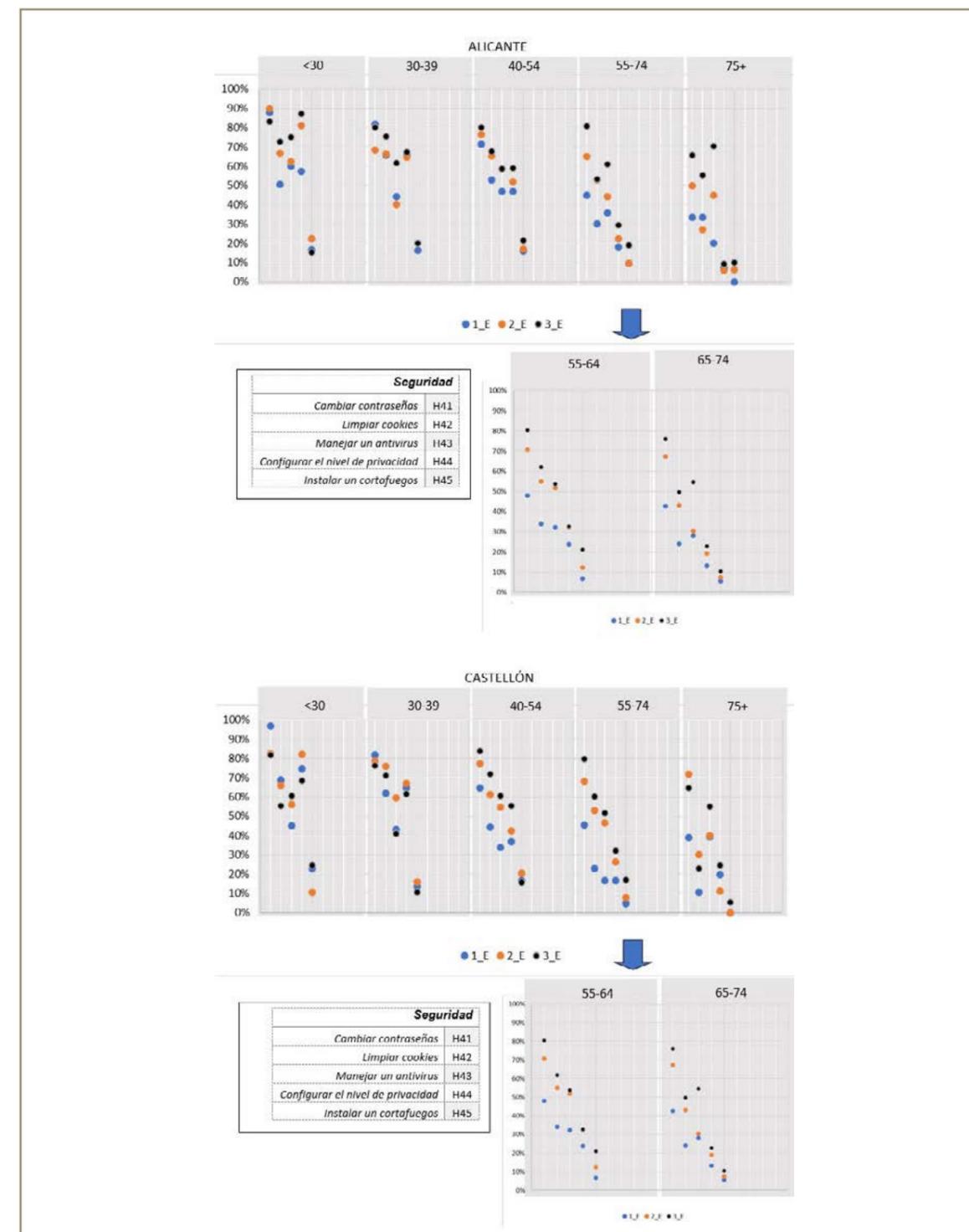
FIGURA P2.17. Población mayor de 54 que señala diferentes usos de seguridad por grupos de edad (% col.). PROVINCIAS.

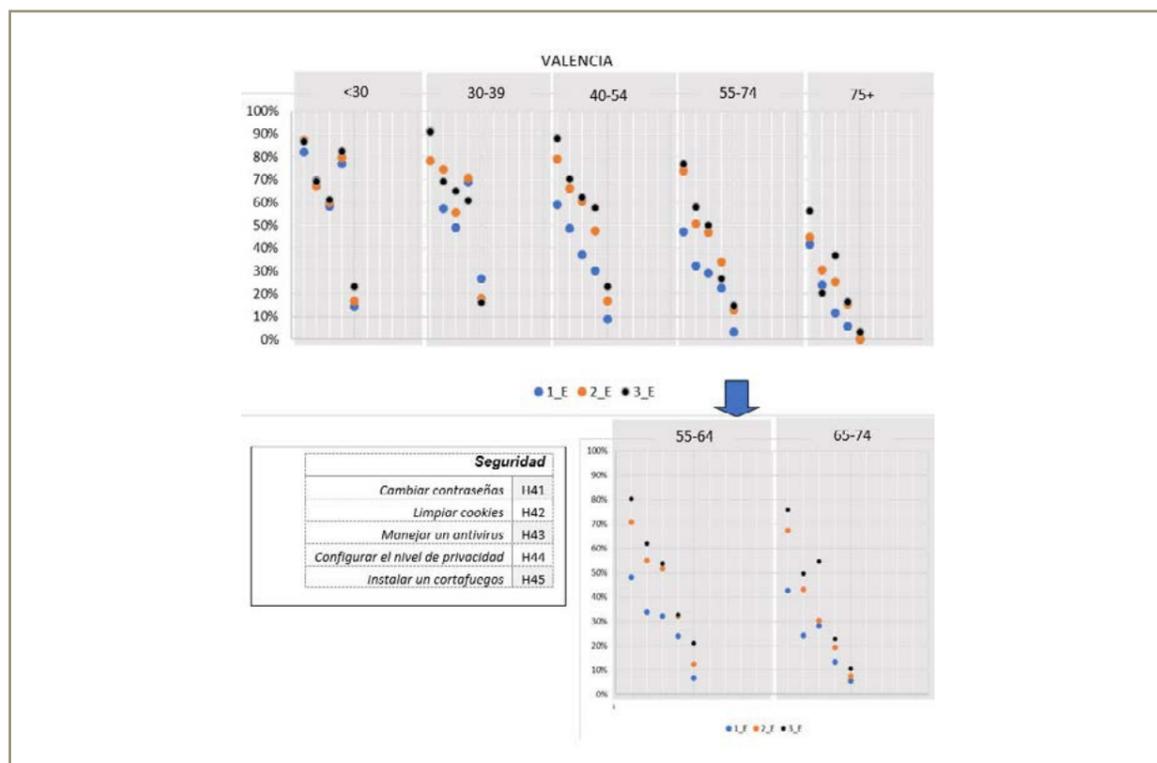
Fuente: Elaboración propia a partir de la Encuesta del Observatorio de la Brecha Digital en la Comunidad Valenciana (2022). Pregunta cuestionario: E5A. Nota: poblaciones por provincia y edad en apéndice metodológico.



**FIGURA P2.18. Distancia entre mujeres y hombres por grandes grupos de edad en los usos de internet de seguridad (% col.). PROVINCIAS.**

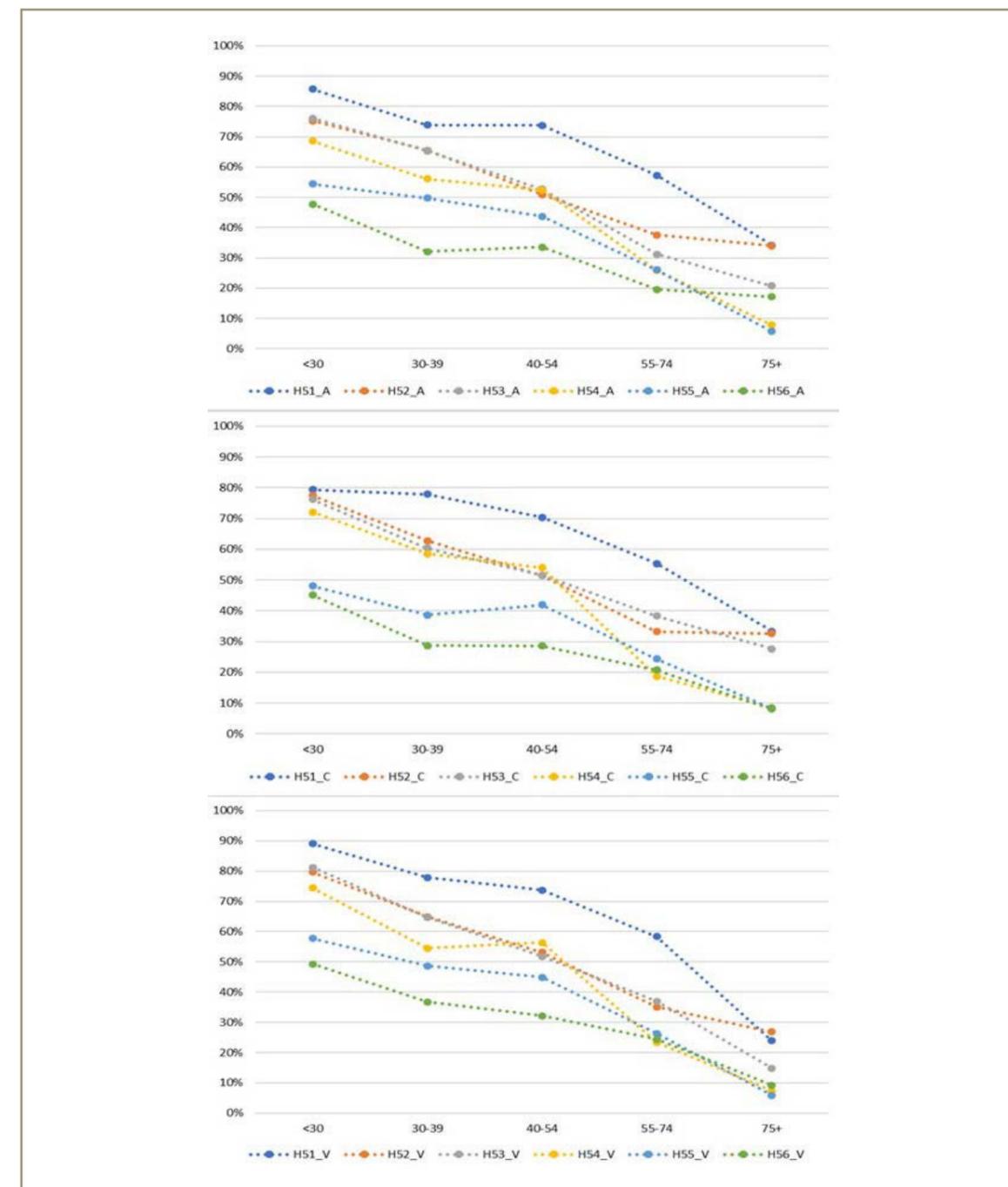
Fuente: Elaboración propia a partir de la Encuesta del Observatorio de la Brecha Digital en la Comunidad Valenciana (2022). Nota: Se extrae restando el porcentaje de hombres que realizan la actividad indicada (% sobre hombres) menos el porcentaje de mujeres que afirman también realizarla (% sobre mujeres). El signo positivo indica que hay más hombres que mujeres realizando esa actividad sobre la población de hombres y de mujeres, respectivamente, en cada edad. Pregunta: E5A.



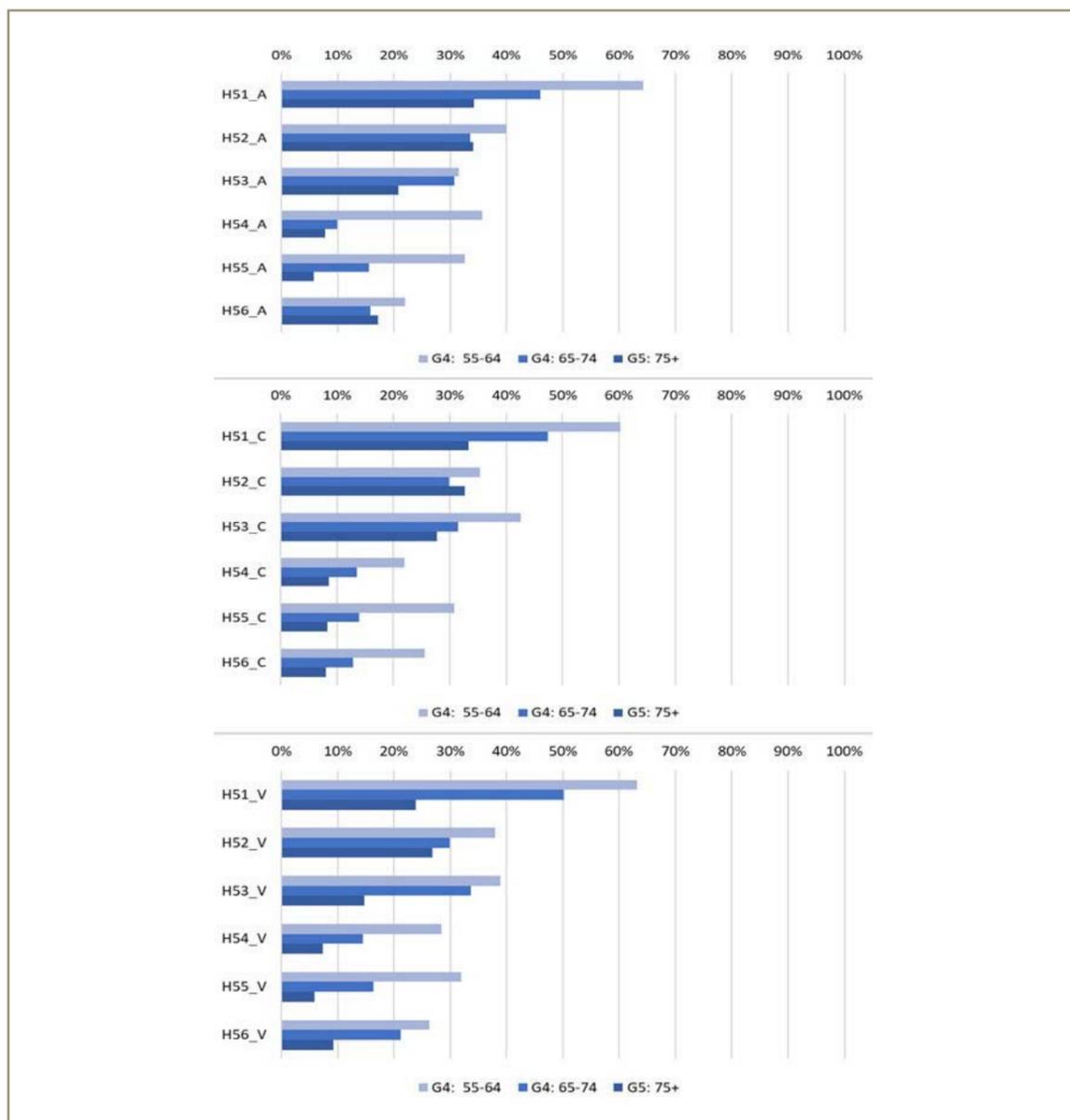


**FIGURA P2.19. Perfil educativo de la población y usos de seguridad por grandes grupos de edad (% col.). PROVINCIAS.**  
 Fuente: Elaboración propia a partir de la Encuesta del Observatorio de la Brecha Digital en la Comunidad Valenciana (2022). Nota: Cada subdivisión vertical con un valor es una actividad, según el orden de la leyenda. Se ordenan según la leyenda. Pregunta cuestionario: E5A.

**Usos relacionados con la “resolución de problemas”**

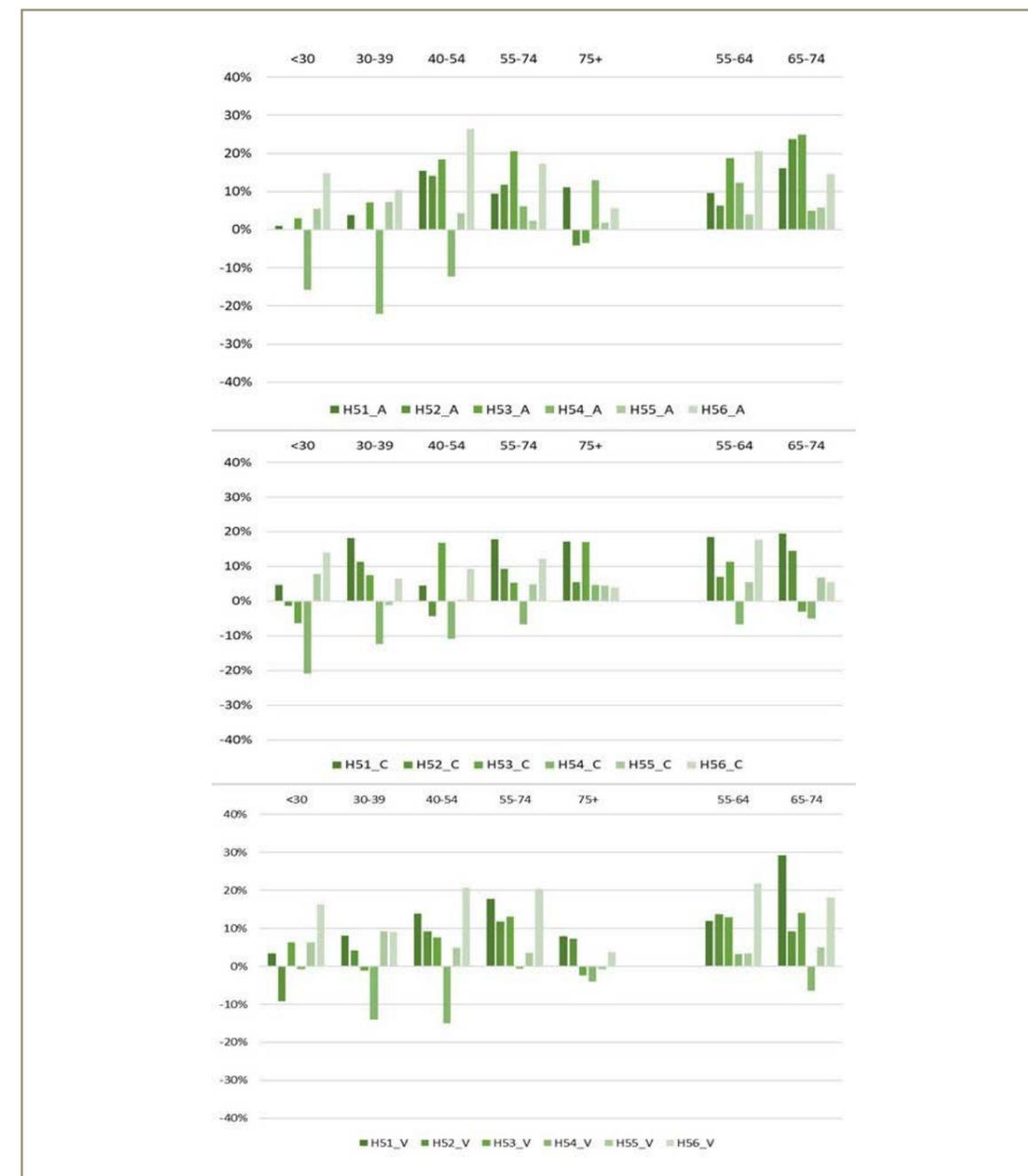


**FIGURA P2.20. Población que señala diferentes usos de internet de resolución de problemas por grandes grupos de edad (% col.). PROVINCIAS.**  
 Fuente: Elaboración propia a partir de la Encuesta del Observatorio de la Brecha Digital en la Comunidad Valenciana (2022). Preguntas de cuestionario: C5 y E4A. Nota: poblaciones por provincia y edad en apéndice metodológico.



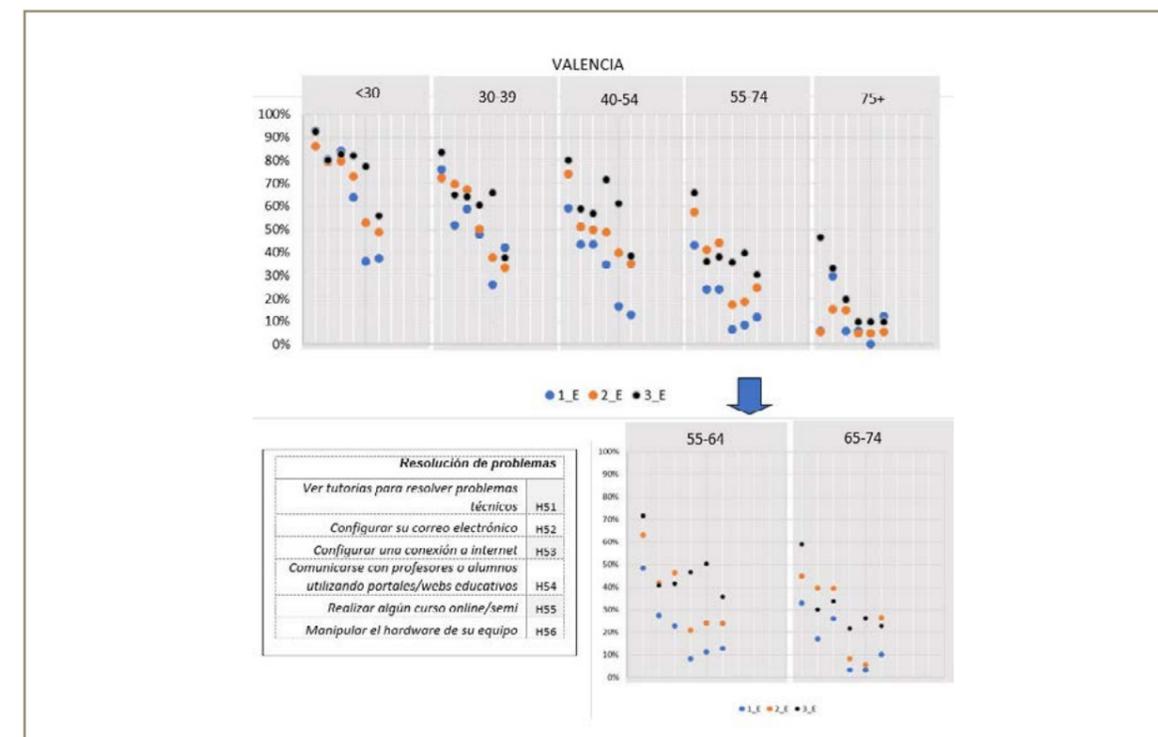
**FIGURA P2.21. Población mayor de 54 que señala diferentes usos de resolución de problemas por grupos de edad (% col.). PROVINCIAS.**

Fuente: Elaboración propia a partir de la Encuesta del Observatorio de la Brecha Digital en la Comunidad Valenciana (2022). Preguntas de cuestionario: C5 y E4A. Nota: poblaciones por provincia y edad en apéndice metodológico.



**FIGURA P2.22. Distancia entre mujeres y hombres por grandes grupos de edad en los usos de internet de resolución de problemas (% col.). PROVINCIAS.**

Fuente: Elaboración propia a partir de la Encuesta del Observatorio de la Brecha Digital en la Comunidad Valenciana (2022). Nota: Se extrae restando el porcentaje de hombres que realizan la actividad indicada (% sobre hombres) menos el porcentaje de mujeres que afirman también realizarla (% sobre mujeres). El signo positivo indica que hay más hombres que mujeres realizando esa actividad sobre la población de hombres y de mujeres, respectivamente, en cada edad. Preguntas de cuestionario: C5 y E4A.



**FIGURA P2.23. Perfil educativo de la población y usos de resolución de problemas por grandes grupos de edad (% col.). PROVINCIAS.**

Fuente: Elaboración propia a partir de la Encuesta del Observatorio de la Brecha Digital en la Comunidad Valenciana (2022). Nota: Cada subdivisión vertical con un valor es una actividad según orden en leyenda. Preguntas de cuestionario: C5 y E4A.

## Apéndice metodológico

### Propósito de la investigación

En el marco de la Cátedra de Brecha Digital Generacional, se proponen varias acciones a realizar durante la edición de 2022, todas ellas finalizadas antes del 30 de noviembre. Este informe muestra las actividades de investigación que persiguen “profundizar en el uso de internet atendiendo a su utilidad y contexto” en la Comunidad Valenciana. En concreto, responde principalmente a los siguientes objetivos:

1. Continuar con la observación del acceso, usos y competencia digital de los mayores de 54 años en la Comunidad Valenciana por provincias, en comparación con otros grupos de edad, profundizando en los servicios online.
2. Explorar e identificar los aspectos clave que intervienen en la relación de las nuevas tecnologías de las generaciones intermedias desde un enfoque intergeneracional, detectando necesidades.

Se propone un estudio exploratorio con una metodología mixta, cuantitativa y cualitativa, y especial atención en las personas mayores de 39 años de la Comunidad Valenciana. Se utilizan fuentes secundarias de ámbito autonómico centradas en la observación de la población de 16 a 85 años, y fuentes primarias, que ponen el foco en perfiles clave de 40 y más años. El enfoque cualitativo se guía especialmente por los siguientes objetivos concretos que se abordan desde la percepción de la población:

- Profundizar en los usos de las tecnologías, especialmente en los servicios online en los adultos-mayores.
- Identificar los aspectos clave que intervienen en la relación de los grupos con las nuevas tecnologías en los escenarios intergeneracionales y explorar cómo tales aspectos están afectando a los diferentes grupos que intervienen.
- Detectar necesidades, si las hubiera, y reflexionar sobre las posibles intervenciones a realizar para eliminar las brechas digitales en las diferentes ge-

neracionales que intervienen en tales escenarios.

Además, con motivo la organización de los talleres formativos “Uso móvil + Salud”, se planteó un pequeño estudio para conocer la percepción de las personas participantes y su valoración sobre los aprendizajes.

### Estudio cuantitativo

La fuente secundaria utilizada pertenece a la encuesta telefónica realizada durante el mes de noviembre de 2021 para la Dirección General para la Lucha contra la Brecha Digital y el Observatorio de la Brecha Digital en la Comunidad Valenciana, a cuyos datos e informe tuvo acceso la Cátedra para su análisis (Observatorio de Brecha Digital y GFK, 2022). El universo de este estudio está formado por la población de entre 16 y 85 años residente de la Comunidad Valenciana, con una muestra final representativa de 4.018 personas (al 95% el margen de error es de  $\pm 1,55\%$  para toda la población y de  $\pm 2,7\%$  para Alicante,  $\pm 3,1\%$  para Castellón y de  $\pm 2,4\%$  para Valencia), con afijación no proporcional por provincias y cuotas por edad, sexo y tamaño de hábitat.

El cuestionario elaborado para esta Encuesta se centra en los siguientes grandes ámbitos orientados al equipamiento y el uso de las Tecnologías de la Información y Comunicación (TIC): acceso en la vivienda, uso y tipo de uso por parte de la población, aprovechamiento y competencias digitales de la sociedad de la Comunidad Valenciana. Así, coincide en bastantes cuestiones con la Encuesta de Equipamiento y uso de tecnologías de la información y comunicación en los hogares, del Instituto Nacional de Estadística, que ha sido trabajada por la Cátedra en las otras ediciones, por lo que permitiría establecer algunos paralelismos con el primer y segundo in-

forme elaborado. En cambio, esta Encuesta introduce novedades en materia de competencias digitales pues se basa en el Marco Valenciano de Competencias Digitales (Digcomp\_CV) (GVA, 2022) realizado por la Consellería de Innovación, Universidad, Ciencia y Sociedad Digital, a través de la Dirección General para la Lucha contra la Brecha Digital.

Con respecto al tratamiento de la edad, el análisis aplicado en el informe de la Encuesta mencionada (Observatorio de Brecha Digital y GFK, 2022) utiliza las siguientes agrupaciones, asimilándolas a las distintas generaciones digitales: 16 a 27 años (Generación Z), 28 a 40 años (Generación Y), 41 a 52 años (Generación X), 53 a 72 años (Generación BB) y 73 a 85 años (Generación Silenciosa). Dado que las generaciones no conforman compartimentos estancos y los márgenes pueden sufrir pequeñas variaciones según el criterio destacado, en este informe la Cátedra realiza una agrupación similar pero no igual, con el propósito de facilitar la comparación con los análisis previos y con otros estudios nacionales e internacionales. A continuación, se concreta la propuesta.

### Variables utilizadas y análisis aplicados

Variables demográficas, socioeconómicas y hogar:

La variable principal fue la edad. Dicha variable tuvo varios tratamientos en este estudio transversal. También se consideró adecuado analizar la edad atendiendo a dos grupos con el propósito de facilitar la comparación con otros informes internacionales y nacionales sin renunciar al enfoque prioritario.

A lo largo del informe, la edad será presentada, principalmente, agrupada en 5 bloques (<30, 30-39, 40-54, 55-74 y 75+) y en 2 grupos (55-64 y 65-74) tras una primera observación de 12 grupos. Esta agrupación respeta la delimitación de los 40 años, 55 y 65 años, que se aplica en la técnica cualitativa, y otras particularidades de nuestro ámbito, dada la edad de referencia para la jubilación en nuestro país; pero también otros límites recogidos en los informes internacionales para los adultos mayores. Esta decisión ya fue reflejada en el estudio de 2020 elaborado por la Cátedra en el que se mencionaba: “A este respecto, también se debe ad-

vertir que, aunque estos grupos no coinciden con exactitud con las edades habitualmente consideradas cuando se estudian las generaciones digitales, podrían ser útiles para observar la relación que las mismas establecen con las tecnologías. De hecho, según el marco de referencia, las tres últimas generaciones podrían estar delimitadas por edades muy próximas, aunque las mismas dependen de otros factores procedentes de los diferentes contextos vividos” (Papi-Gálvez, Martínez-Sala y Espinar-Ruiz, 2021, p. 11). En este informe, en la observación de datos cuantitativos, se tendrá en cuenta la relación de las agrupaciones realizadas con las diferentes generaciones digitales.

De igual forma, otras características básicas observadas fueron, principalmente: sexo (hombre, mujer) y estudios terminados. Para los estudios terminados, el cuestionario establece nueve posibilidades. En este estudio, esta variable se agrupa en tres bloques: 1. Sin estudios o Primarios y equivalentes (agrupa 1, 2 y 3), 2. Secundarios o Equivalentes (agrupa 4, 5 y 6), 3. Universitarios (el resto). Estas características se complementan con el análisis de la composición del hogar (Hogar unipersonal, padre o madre que conviven con algún hijo/a, pareja sin hijos/as que convivan en el hogar, pareja con hijos/as que convivan en el hogar) y situación laboral, cuando se estudia la población en este mismo anexo, para valorar la relevancia de la aplicación de esta variable en otros. Los datos en estos casos corresponden a los esperados.

Además, se profundiza en el acceso, en los usos y en las competencias:

#### ► Variables de acceso y uso:

Disponibilidad de acceso a Internet en la vivienda (pregunta B3 del cuestionario). Además, se observa, el uso del teléfono móvil por motivos personales (pregunta B0 del cuestionario), Uso de Internet alguna vez (B4) y, en su caso, motivos de no usarlo (B4B).

#### ► Variables para conocer la intensidad de uso de Internet:

La última vez que se utilizó Internet, con especial atención en aquellos que afirmaban haberlo hecho en los últimos tres meses dado que se trata de la

definición de población usuaria utilizada en Europa (B5), la frecuencia de uso de Internet en los últimos 3 meses, sobre todo si afirmaban utilizarlo diariamente o, al menos, 5 días por semana (B6) y si era usado varias veces al día (B7).

► Para la población usuaria, se incorporan un conjunto de preguntas para conocer el aprovechamiento y los diferentes ámbitos competenciales. Este informe observa los diferentes usos de los que afirmaban haber utilizado Internet en los últimos 3 meses por motivos particulares en cada una de tales actividades. Todas las preguntas tenían dos opciones de respuesta (1. Sí, 6. No):

- “Llamar o realizar videollamadas a través de internet”; “participar en redes sociales con perfil de usuario/a”; “usar mensajería instantánea”; “leer noticias, periódicos o revistas online” (C1),
- “Escuchar música de una radio emitida por internet o en *streaming*”; “ver programas películas, series o contenido audiovisual emitidos por internet (...)”; “jugar o descargar juegos” (C2),
- “Buscar información sobre temas de salud”; “concertar una cita con un médico(...)”; “acceder a archivos personales de salud”; “acceder a otros servicios de salud (...)” (C3),
- “Realizar un curso online o parcialmente online”; “utilizar material de aprendizaje online (...)”; “comunicarse con profesores o alumnos utilizando portales o sitios web educativos” (C5),
- “Obtener información de páginas web o Apps de la Administración”, Descargar e imprimir formularios oficiales”; “Enviar formularios cumplimentados (...)”; “utilizar el DNI electrónico (...)”, “Utilizar el certificado Digital (...)”, (D1) y un conjunto de motivos por no haber utilizado la e-Administración (D3).

► También se incluye la pregunta C10 del cuestionario que trata de averiguar si ha comprado alguna vez a través de Internet, en los últimos 12 meses (1. Sí, 6. No) dirigida a las personas que han utilizado internet en el último año.

► Además, se incorporan un conjunto de preguntas dirigidas a la población usuaria también directamente relacionadas con las competencias y ca-

pacidades TIC, con varias opciones de respuesta, que son agrupadas en dos: 1. Sí (cuando responde “Muchas veces” o “Alguna vez” y 2. No (cuando responde “Nunca”):

- En los últimos 3 meses, “utilizar el correo electrónico”, “compartir documentos (...)”, “trabajar en grupo (...)”, “comprimir archivos” (E1A).
- En los últimos 3 meses, “Obtener una imagen (...)”, “Elaborar un documento office”, “Elaborar páginas web”, “Utilizar aplicaciones de programación” (E3A).
- En los últimos 3 meses, “Configurar una conexión a internet”, “(...) el correo electrónico”, “manipular el hardware de su equipo”, “Ver tutoriales (...)” (E4A).
- En los últimos 3 meses, “Limpiar las cookies”, “Manejar un antivirus”, “Instalar un cortafuegos”, “Cambiar las contraseñas”, “Configurar el nivel de privacidad en las redes sociales” (E5A).

Por último, se utilizan los indicadores construidos para profundizar en el análisis. A este respecto, cada indicador responde a las cinco áreas definidas en el Marco Valenciano de Competencias Digitales: Información y Alfabetización de datos, Comunicación y colaboración, Creación de contenido Digital, Seguridad y Resolución de problemas. Para cada uno de ellos se definen tres niveles de aptitud: 1. Nivel avanzado (ha realizado más de una actividad), 2. Básico (ha realizado una actividad) y 3. Sin habilidad (no realiza ninguna actividad, pero es población usuaria). Además, se observa el índice de competencias digitales, que une a todo lo anterior (habilidades avanzadas, básicas, bajas y sin habilidades) y los escenarios de atención sanitaria y de las Administraciones Públicas.

Este estudio proporciona datos para la Comunidad Valenciana y sus tres provincias.

Los principales análisis que se aplicaron respondían al cálculo de frecuencias de las variables anteriores en los grupos de edad mencionados, con cruces por sexo y nivel de estudios. Así, se profundiza en cada una de las tareas que forman parte de los dominios por edad, para terminar por observar la posición de los grupos poblacionales por edad en cada uno de ellos.

**Estudio de la población**

A continuación, se muestra el recuento y los porcentajes del estudio realizado en un conjunto de variables seleccionadas y las principales variables demográficas/socioeconómicas por edad.

		COMUNIDAD VALENCIANA = 4018		Alicante (válidos)= 1333- (ponderado) = 1515		Castellón (válidos)= 1002- (ponderado) = 458		Valencia (válidos)= 1683- (ponderado) = 2045	
		n	% col.	n	% col.	n	% col.	n	% col.
SEXO	Hombre	1978	49%	630-750	47-49%	478-228	48-50%	816-1000	48-49%
	Mujer	2040	51%	703-765	53-51%	524-230	52-50%	867-1045	52-51%
EDAD (5 grupos)	<30	729	18%	204-280	15-18%	142-74	14-16%	289-375	17-18%
	30-39	514	13%	153-187	12-12%	129-66	13-14%	201-261	12-13%
	40-54	1249	31%	402-461	30-30%	313-145	31-32%	531-643	32-32%
	55-74	1170	29%	448-451	33-30%	321-132	32-29%	506-587	30-9%
	75+	349	9%	126-135	10-9%	95-40	10-9%	152-175	9-9%
EDAD (2 grupos)	55-64	667	17* (57%)	249-253	56-56%	185-76	58-57%	292-338	57-58%
	65-74	503	13* (43%)	199-198	44-44%	136-56	42-43%	214-248	42-42%
ESTUDIOS	1_E	1071	27%	393-431	30-28%	286-127	29-28%	430-512	25-25%
	2_E	1509	38%	495-579	37-38%	370-174	37-38%	618-756	37-37%
	3_E	1439	36%	445-504	33-33%	346-157	34-34%	635-777	38-38%
TIPO DE HOGAR	Hogar unipersonal.	417	10%	153-169	12-11%	107-47	11-10%	168-201	10-10%
	Padre o madre solo/a que conviva con algún hijo/a.	438	11%	135-158	10-10%	101-49	10-11%	188-231	11-11%
	Pareja sin hijos/as que convivan en el hogar.	949	24%	333-362	25-24%	254-111	25-24%	395-477	26-23%
	Pareja con hijos/as que convivan en el hogar.	1878	47%	606-700	46-46%	477-221	48-48%	786-957	47-47%
	Otro tipo de hogar.	319	8%	102-121	8-8%	61-30	6-6%	136-168	8-8%
HOGAR 2	Menores de 16 años	1140	32%	368-431	31-32%	311-150	35-37%	459-559	30-30%
	Mayores de 85 años	167	5%	56-61	5-5%	37-16	4-4%	75-90	5-5%
HOGAR 3	Discapacidad entrevista	306	8%	83-92	6-6%	85-38	9-8%	148-177	9-9%
	Discapacidad otro	321	8%	90-101	8-8%	87-40	10-10%	150-180	10-10%

**TABLA A.1. Distribución de la muestra por variables básicas y tipo de hogar/composición**  
 Fuente: Tabla basada en la extraída del programa SPSS, a partir de la Encuesta del Observatorio de la Brecha Digital en la Comunidad Valenciana (2022). Nota: \* únicos porcentajes extraídos sobre el total de la muestra.

		<30		30-39		40-54		55-74		75+		55-64		65-74	
		n	% col.	n	% col.	n	% col.	n	% col.	n	% col.	n	% col.	n	% col.
SEXO	Hombre	883	47%	262	38%	730	43%	1430	47%	505	44%	604	44%	826	50%
	Mujer	993	53%	421	62%	962	57%	1610	53%	652	56%	778	56%	832	50%
ESTUDIOS	1_E	332	18%	140	20%	435	26%	1201	40%	670	58%	492	36%	709	43%
	2_E	1177	63%	306	45%	632	37%	851	28%	236	20%	503	36%	348	21%
	3_E	367	20%	237	35%	625	37%	988	33%	251	22%	387	28%	601	36%
TIPO DE HOGAR	Hogar unipersonal.	54	3%	58	8%	117	7%	415	14%	312	27%	122	9%	293	18%
	Padre o madre solo/a que conviva con algún hijo/a.	405	22%	61	9%	187	11%	158	5%	123	11%	86	6%	72	4%
	Pareja sin hijos/as que convivan en el hogar.	114	6%	114	17%	186	11%	1361	45%	565	49%	460	33%	901	54%
	Pareja con hijos/as que convivan en el hogar.	1011	54%	389	57%	1081	64%	909	30%	101	9%	602	44%	307	19%
	Otro tipo de hogar.	286	15%	61	9%	106	6%	185	6%	47	4%	106	8%	79	5%
SITUACIÓN LABORAL	Trabajo remunerado	279	15%	371	54%	986	58%	423	14%	1	0%	398	29%	25	2%
	Parado/a	120	6%	148	22%	290	17%	184	6%	0	0%	176	13%	8	0%
	Pensionista	0	0%	12	2%	159	9%	1836	60%	996	86%	468	34%	1368	83%
	Labores hogar	12	1%	72	11%	212	13%	572	19%	160	14%	320	23%	252	15%
	Otra situación	1465	78%	80	12%	45	3%	25	1%	0	0%	20	1%	5	0%

**TABLA A.2. Grandes grupos de edad por otras variables básicas, tipo de hogar/composición y situación laboral**  
 Fuente: Tabla basada en la extraída del programa SPSS, a partir de la Encuesta del Observatorio de la Brecha Digital en la Comunidad Valenciana (2022).

### Estudio cualitativo

Se realizaron un total de 9 grupos de discusión presenciales, cuyos perfiles se diferenciaban principalmente por el grupo de edad (65 y más años, de 50/55 a 65 años y de 40 a 50/55 años) y sexo, distribuidos por las tres provincias como resume la Cuadro 1. La posibilidad de solapamiento en los grupos de edad de 40 a 50/55 y de 50/55 a 65 años responde a una solución para poder incorporar diferentes perfiles de forma equilibrada según las otras características solicitadas en tales grupos, sin que se considere perjudicial desde un punto de vista generacional (Cuadro 2).

Se requirió que todos fueran no universitarios y, al menos entre los grupos de más mayores, se prefería población que hubiera tenido algún contacto con internet, atendiendo a la definición de usuaria según Eurostat. Este criterio respondía a los resultados del estudio anterior y a los objetivos de esta investigación, dado que era preciso que hubieran tenido alguna experiencia previa para poder profundizar en las necesidades del grupo. Además, en el caso de los grupos pertenecientes a edades más jóvenes e intermedias para este estudio, se solicitaron otros rasgos complementarios para tratar de recoger los diferentes enfoques.

La captación de los grupos, la grabación y la transcripción de la conversación fue llevada a cabo por una empresa especializada en investigación social. Se sugirió un texto para la captación y filtrado de los perfiles a la empresa y, a modo de control de perfiles, se distribuyó un breve cuestionario antes de las sesiones. El equipo también propuso el guion, moderó los grupos y realizó el análisis.

Tras la aprobación por el Comité de ética de la Universidad de Alicante del diseño de investigación y de los instrumentos de recogida de información y control, los grupos de Alicante se realizaron en el mes de junio de 2022, los de Valencia en julio de ese mismo año y los de Castellón las primeras semanas de septiembre. Durante aproximadamente dos horas de sesión, se estuvieron tratando los diferentes temas que quedan reflejados en el guion (Cuadro 3) preparado previamente por el equipo de la Cátedra, en línea con otros estudios realizados en ediciones anteriores por la Cátedra de Brecha Digital Generacional, y con el propósito de responder a los objetivos específicos anteriormente expuestos.

EDADES	PROVINCIAS	SEXO	Descripción general del grupo	IDENTIFICATIVO GRUPO
65 y más años	Alicante	Hombres	De 6 a 8 participantes, no universitarios, siguiendo los criterios anteriores de edad, provincias y sexo, con una distribución por edad y, en su caso, sexo, equilibrada. Nota: se buscaba participantes que hubieran tenido algún contacto previo con internet.	DA1
	Castellón	Mujeres		DC1
	Valencia	Mixto		DV1
Entre 50/55 y 65 años	Alicante	Mixto	De 6 a 8 participantes, con una distribución por edad y, en su caso, sexo, lo más cercana posible a las cuotas de la tabla facilitada a la empresa, dentro de la horquilla anterior, y con otras características relevantes (hijos que convivan a estén cerca/no hijos; con padres mayores que convivan o estén cerca/sin padres mayores; trabajo remunerado/sin trabajo remunerado).	DA2
	Castellón	Hombres		DC2
	Valencia	Mujeres		DV2
Entre 40 y 50/55 años	Alicante	Mujeres	De 6 a 8 participantes, con una distribución por edad y, en su caso, sexo, lo más cercana posible a las cuotas de la tabla facilitada a la empresa, dentro de la horquilla anterior, y con otras características relevantes (hijos que convivan a estén cerca/no hijos; con padres mayores que convivan o estén cerca/sin padres mayores; trabajo remunerado/sin trabajo remunerado).	DA3
	Castellón	Mixto		DC3
	Valencia	Hombres		DV3

**CUADRO 1. Perfiles de los grupos de discusión del estudio**

Fuente: Elaboración propia. Grupos de discusión.

ID. grupo	Indicaciones sobre otras características Grupos intermedios y más jóvenes
DA2	1.- Personas con hijos (al menos tres) y sin hijos (al menos dos) que convivan o residan cerca, 2.- Personas con padres que residan cerca (al menos tres) o sin padres o que no residan cerca (al menos dos), 3.- Personas que tengan trabajo remunerado (al menos tres) y sin trabajo remunerado (puede estar buscando empleo o no trabajar de forma remunerada) (al menos dos). Nota: Intentar que haya mujeres y hombres, con y sin trabajo remunerado. Además, se sugieren dos personas entre 50-55, tres personas entre 55-60 y tres entre 60-65.
DC2	1.- Hombres con hijos (al menos tres) y sin hijos (al menos dos) que convivan con ella o que residan cerca, 2.- Hombres con padres que residan cerca también (al menos tres) o sin padres o que no residan cerca (al menos dos), 3.- Hombres que tengan trabajo remunerado (al menos tres) y sin trabajo remunerado (al menos dos). Se sugieren dos personas entre 50-55, tres personas entre 55-60 y tres entre 60-65.
DV2	1.- Mujeres con hijos (al menos tres) y sin hijos (al menos dos) que convivan con ella o que residan cerca, 2.- Mujeres con padres que residan cerca también (al menos tres) o sin padres o que no residan cerca (al menos dos), 3.- Mujeres que tengan trabajo remunerado (al menos tres) y sin trabajo remunerado (al menos dos). Se sugieren dos personas entre 50-55, tres personas entre 55-60 y tres entre 60-65.
DA3	1.- Mujeres con hijos (al menos tres) y sin hijos (al menos dos) que convivan con ella o que residan cerca, 2.- Mujeres con padres que residan cerca también (al menos tres) o sin padres o que no residan cerca (al menos dos), 3.- Mujeres que tengan trabajo remunerado (al menos tres) y sin trabajo remunerado (al menos dos). Se sugieren tres personas entre 40-45, tres entre 45-50 y dos entre 50-55.
DC3	1.- Personas con hijos (al menos tres) y sin hijos (al menos dos) que convivan o residan cerca, 2.- Personas con padres que residan cerca también (al menos tres) o sin padres o que no residan cerca (al menos dos), 3.- Personas que tengan trabajo remunerado (al menos tres) y sin trabajo remunerado (al menos dos). Nota: Intentar que haya mujeres y hombres, con y sin trabajo remunerado. Además, se sugieren tres personas entre 40-45, tres entre 45-50 y dos entre 50-55.
DV3	1.- Hombres con hijos (al menos tres) y sin hijos (al menos dos) que convivan con él o que residan cerca, 2.- Hombres con padres que residan cerca también (al menos tres) o sin padres o que no residan cerca (al menos dos), 3.- Hombres que tengan trabajo remunerado (al menos tres) y sin trabajo remunerado (al menos dos). Se sugieren tres personas entre 40-45, tres entre 45-50 y dos entre 50-55.

**CUADRO 2. Distribución de características. Perfiles de los grupos de discusión del estudio**

Fuente: Elaboración propia. Grupos de discusión.

TEMAS	POSIBLES PREGUNTAS (anotaciones)
<ul style="list-style-type: none"> <li>• CONCEPCIÓN Y UTILIDAD DE INTERNET</li> </ul>	(Planteamiento de un tema más general “digitalización”, como punto de partida): Como ya saben cada vez son más los servicios y formas de comunicación y de ocio a los que se puede acceder de forma digital, por nuestros teléfonos móviles o mediante el ordenador, me gustaría que comentaran cómo ven esta tendencia.
<ul style="list-style-type: none"> <li>• ACCESO A INTERNET FUERA Y DENTRO DEL HOGAR</li> <li>• POBLACIÓN USUARIA, USOS Y FRECUENCIA EN INTERNET</li> <li>• FACILIDAD DE USO DE INTERNET Y AYUDA (transversal)</li> </ul>	Desigualdad en el acceso: - ¿Observan que este proceso de digitalización y, en concreto, de acceso a servicios por internet, aporta las mismas ventajas a toda la población? - ¿Quién se queda fuera y por qué? - ¿Qué casos conocen entre sus familiares, amigos o personas conocidas? Relanzar si han incidido sobre aspectos negativos, con una pregunta sobre grupos que se benefician (o viceversa).
<ul style="list-style-type: none"> <li>• COMPETENCIAS Y UTILIZACIÓN DE SERVICIOS</li> <li>• FACILIDAD DE USO DE INTERNET Y AYUDA (transversal)</li> </ul>	Necesidades propias y servicios digitales: (Otras preguntas para el bloque temático de edad). - ¿Qué necesitan las personas de su edad para poder disfrutar de las ventajas que ofrece internet y la digitalización en las mismas condiciones que el resto de la población? Relanzar, ejemplos: - ¿Tienen las personas de su edad alguna barrera de acceso a servicios debido al modo en que han sido digitalizados? - ¿Tienen las personas de su edad alguna barrera de acceso al mundo digital?
<ul style="list-style-type: none"> <li>• PERCEPCIÓN DE LA BRECHA DIGITAL EN FUNCIÓN DE LA EDAD</li> <li>• FACILIDAD DE USO DE INTERNET Y AYUDA (transversal)</li> </ul>	Pregunta para el bloque temático presencia de otras generaciones. - ¿Cree que otras personas de más edad tienen sus mismas necesidades? - ¿y las personas de edades más jóvenes?
<ul style="list-style-type: none"> <li>• PROPUESTAS, RECOMENDACIONES, APORTACIONES</li> </ul>	Recomendaciones: - ¿Y qué podría hacer la administración pública para mejorar la situación? - ¿Y por parte de las empresas, qué se podría hacer?

**CUADRO 3. Guion grupos. Principales temas y anotaciones**

Fuente: Elaboración propia. Grupos de discusión.

Con alguna variación entre grupos, los resultados finalmente se ordenan en este informe de acuerdo con los siguientes epígrafes:

- Tendencia “digitalización”.
- Su grupo de edad ante la digitalización.
- Su grupo de edad y los niveles de brecha (acceso, uso y utilidad).
- Percepción del uso de las tecnologías por parte de otras generaciones (de mayor edad y de menor edad).
- Relación con otras generaciones y espacios intergeneracionales.
- Servicios digitales.
- Iniciativas.

Respecto a las limitaciones de esta investigación, la principal a nombrar es que tiene un bajo número de participantes. Dicha limitación, en cualquier caso, permitió analizar en mayor profundidad los datos obtenidos. Además, los cuestionarios, aunque son breves y de una fácil lectura, en ocasiones generan dudas a los participantes. Esta limitación se intentó subsanar a través del apoyo *in situ* para completar dicha documentación. Dentro de las fortalezas, destaca la posibilidad de realizar un cuestionario pre-test y otro post-test que permitió contar con los datos correctamente contextualizados.

### **Apunte sobre el estudio aplicado al taller**

Se realizaron un total de 2 talleres digitales a modo de prueba piloto que se llevaron a cabo en los meses de junio y septiembre dirigidos a personas de entre 49 y 87 años. La suma de los participantes ascendió a 23 personas (13 mujeres y 9 hombres). Se realizó un pre-test a dichas personas que constaba de un cuestionario con preguntas abiertas y cerradas al inicio del taller. Del mismo modo, se aplicó un post-test al finalizar con un cuestionario relacionado con el contenido del primero, pero con algunas modificaciones. Esto permitió valorar si se producían cambios en cuanto a los conocimientos percibidos por parte del alumnado.

En cuanto a los datos demográficos, aproximadamente una tercera parte de los participantes contaba con estudios universitarios (8 de 23), aunque también hay presencia personas de estudios primarios (5 de 23) o participantes sin estudios o con estudios incompletos (4 de 23). En general, más de la mitad de las personas participantes vive con su pareja (14 de 23) y tienen hijos/as o nietos/as que residen cerca (17 de 23).

## Apunte sobre el estudio aplicado al taller

Síntesis escrita por Romina Carla Curone Prieto

### Análisis de los datos obtenidos a partir del primer cuestionario

En este primer cuestionario, respecto al uso de los dispositivos según se indica en la Tabla 1, además de los dispositivos móviles, precisos para el taller, más de la mitad utiliza ordenador (12 de 23). En general, no utilizan la tableta (18 de 23).

Dispositivo	Utiliza el dispositivo	
	SÍ	NO
Teléfono móvil	23	0
Ordenador	12	11
Tableta	5	18

**TABLA A.3. Uso de dispositivos electrónicos**

Fuente: Elaboración propia

En cuanto al motivo de utilización, se observa que más de un tercio realizan llamadas (9 de 23), envían WhatsApps (4 de 23), hacen videollamadas (8 de 23) y acceden a los bancos (3 de 23). El ordenador, en cambio, se utiliza para cuestiones como el correo electrónico (3 de 23) o realizar pedidos (1 de 23). Cabe destacar que casi la totalidad de los participantes cuenta con acceso a internet en su vivienda (19 de 23) y lo ha utilizado en los últimos 3 meses (17 de 23). Por otra parte, las razones por las que no se utiliza internet o no se hace más a menudo, en general, radica en que manifiestan no saber o no entender (8 de 23) y además les genera miedo ser estafados (6 de 23).

El grado de satisfacción con las páginas web o las

aplicaciones de atención sanitaria en una escala del 1 al 10 (siendo 0: nada satisfecho/a y 10 muy satisfecho/a), se valora con un 10 en el caso de 4 participantes, aunque también con un 5 en 3 de los participantes. En cambio, en contraposición, las páginas web o aplicaciones de la Administración pública se valoran con un 10 en el caso de 1 participante y con un 5 en el caso de 3 participantes. En el caso de la banca electrónica se puntúa en esta escala con un 8, en una cuarta parte de los colaboradores (4 de 23). Cabe destacar que respecto al DNI electrónico 3 participantes indican una puntuación de 0 (0: nada satisfecho/a).

En esta línea, más de la mitad de los participantes (15/23) han necesitado ayuda para realizar gestiones online con el banco, administración pública o de atención sanitaria y esta ha sido prestada por sus hijos y/o hijas.

Un tercio puede realizar videollamadas (8/23), casi la mitad incorporar nuevos contactos en la agenda (11/23), hacer vídeos, y más de la mitad puede hacer fotos a otros con el móvil (15/23). Sin embargo, un número menor puede hacerse fotos de tipo *selfie* con el móvil (9/23).

En relación con el acceso de la aplicación GVA-Salud en el móvil, se ha observado que, 5 de los 23 tienen acceso a esta y modifican o anulan las citas desde el dispositivo. En el caso de la obtención del historial médico, 3 de los 23 participantes lo consiguen.

Finalmente, casi la mitad de las personas confía “bastante” en internet (11/23) y en una proporción similar, aunque menor, “poco o nada” (8/23).

### Análisis de los datos obtenidos a partir del segundo cuestionario

En este segundo cuestionario, aplicado al finalizar el taller, se ha contado con la participación de 16 personas. Según observamos en los datos del primer cuestionario más de un tercio de los participantes realizaban llamadas (9 de 23) y videollamadas (8 de 23). En este caso, después de la realización del taller ambas operaciones, a su parecer, pueden desarrollarse mejor (11 de 16; 13 de 16, ver tabla 2). Del mismo modo, ocurre con la realización de fotos de tipo *selfie* (13 de 16). En el caso de la utilización de GVA-Salud en el móvil, más de la mitad de los colaboradores creen que pueden utilizarlo mejor (11 de 16), tanto para obtener su historial médico (12 de 16) como modificar o anular citas (12 de 16).

Para concluir, respecto a las limitaciones de esta investigación, la principal parte de un bajo número de participantes. Dicha limitación, en cualquier caso, nos ha permitido analizar en mayor profundidad los datos obtenidos. Por otra parte, los cuestionarios, aunque son breves y de una fácil lectura en ocasiones generan dudas por parte de los participantes. Esta limitación se ha intentado subsanar a través del apoyo in situ para completar dicha documentación. Dentro de las fortalezas, destacamos la posibilidad de realizar un cuestionario pre-test y otro post-test que nos ha permitido contar con los datos correctamente contextualizados.

Respecto al nivel de confianza no se observan cambios significativos respecto a las apreciaciones anteriores recogidas en el primer cuestionario (“bastante”: 7 de 16; “poco o nada”: 4 de 16).

Resulta relevante señalar que para algunos participantes sería necesario ampliar el curso (3 de 16) o contar con más tiempo (3 de 16). Además, su percepción es que aprenden (3 de 16).

Uso del dispositivo	Antes de la formación	Después de la formación
Realizar llamadas	9 de 13	11 de 16
Realizar videollamadas	8 de 23	13 de 16

**TABLA A.4. Comparativa del uso del dispositivo antes de la formación y después de esta**  
Fuente: Elaboración propia

## SELECCIÓN DE FUENTES DOCUMENTALES

Abad, M. V., Alcalá, L. A., Llorente Barroso, C., Valle, M. S., & Jiménez, M. P. (2017). Administración electrónica y e-inclusión de las personas mayores. *Revista Latina de Comunicación Social*, 72, pp. 197-219.

Alcalá, L. A. (2017). *Alfabetización mediática para la e-inclusión de personas mayores*. Dykinson.

Arruti, A., Paños-Castro, J., & Korres, O. (2020). Análisis de contenido de la competencia digital en distintos marcos legislativos. *Aloma: revista de psicología, ciències de l'educació i de l'esport Blanquerna*, 38(2), pp. 149-156.

Barral Buceta, B. (2022). eSalud, personas mayores y envejecimiento activo ¿Conceptos irreconciliables? *III Encuentro Cátedra de Brecha Digital Generacional*. 21 de septiembre 2022. Alicante. <https://brechadigitalgeneracional.com/actividades/>

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. DOI: <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., Karpinski, Z., & Urzi Brancati, C. (2022). *Supporting policies addressing the digital skills gap – Identifying priority groups in the context of employment*. Luxembourg: Publications Office of the European Union, doi:10.2760/07196

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/>

Cernadas Ramos, A., Bran-Buceta, B., & Fernández Da Silva, Á. (2022). Digital divide and social exclusion: Can ICTs change the status quo? *Revista Brasileira de Políticas Públicas*, 12(2), pp. 154-177. doi:10.5102/rbpp.v12i2.8373

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). *Medidas de la UE para atender el bajo nivel de competencias digitales*. Tribunal de cuentas europeo. [https://www.eca.europa.eu/lists/ecadocuments/rw21\\_02/rw\\_digital\\_skills\\_es.pdf](https://www.eca.europa.eu/lists/ecadocuments/rw21_02/rw_digital_skills_es.pdf)

Comisión Europea (2021b). *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 (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>

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

Compaine, B.M. (2001). *The digital divide: Facing a crisis or creating a myth?* MIT Press.

Eurostat (2021a). *Individuals who have basic or above basic overall digital skills by sex (tEPSR\_sp410)*. <https://cutt.ly/gAXR2lo>

Eurostat (2021b). *Individuals - internet use*. <https://cutt.ly/s1mjWku>

Fernández Olit, B. (2022). Reestructuración bancaria, reducción de la red de sucursales y consecuencias en materia de exclusión financiera para los colectivos vulnerables ante la digitalización. *III Encuentro Cátedra de Brecha Digital Generacional*. 21 de septiembre 2022. Alicante. <https://brechadigitalgeneracional.com/actividades/>

Figuerero Benítez, J. C. (2020). *Digitalización de la comunicación: Sistemas, brechas, alfabetización y educomunicación*. Egregius.

Freeman, S., Marston, H. R., Olynick, J., Musselwhite, C., Kulczycki, C., Genoe, R., & Xiong, B. (2020). Intergenerational effects on the impacts of technology use in later life: Insights from an international, multi-site study. *International Journal of Environmental Research and Public Health*, 17 (16), 5711. <https://doi.org/10.3390/ijerph17165711>

Friemel, TN (2016). The digital divide has grown old: determinants of a digital divide among seniors. *New Media Society*, 18, pp. 313–331. <https://doi.org/10.1177/1461444814538648>

Generalitat Valenciana (GVA) (2021a). *Marco Valenciano de Competencias Digitales Digcomp\_CV*. Dirección General para la lucha contra la Brecha Digital, Consellería de Innovación, Universidades, Ciencia y Sociedad Digital. <https://cutt.ly/V1nxCQz>

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

Hargittai, E. (2002). Second-level digital divide: Differences in people's online skills. *First Monday*, 7(4), pp. 1-19. <https://doi.org/10.5210/fm.v7i4.942>

Helsper, E.J. (2021). *The digital disconnect: The social causes and consequences of digital inequalities*. SAGE Publications Ltd. <https://doi.org/10.4135/9781526492982>

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, pp. 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>

Iloäki, 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) (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) (2019). *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) (2022). *Encuesta sobre equipamiento y uso de tecnologías de la información y comunicación en los hogares*. <https://cutt.ly/Q1mOJo5>

Llorente Barroso, C. & Sánchez Valle, M. (2022). Mayores y administración electrónica: El comportamiento diverso de este colectivo en el desarrollo de trámites online. *III Encuentro Cátedra de Brecha Digital Generacional*. 21 de septiembre 2022. Alicante. <https://brechadigitalgeneracional.com/actividades/>

Llorente-Barroso, C. (2019). La necesidad de la inclusión digital de los mayores para garantizar sus derechos ciudadanos plenos. *ICONO 14, Revista de comunicación y tecnologías emergentes*, 17(2), pp. 254-256.

Marta-Lazo, C., & Gabelas, J. A., (2016). *Comunicación digital: Un modelo basado en el Factor R-relacional*, Editorial UOC.

Martín-Romero, A. M. (2020). La brecha digital generacional. *Temas laborales: Revista Andaluza de Trabajo y Bienestar Social*, 151, pp. 77–93.

McDonough, C.C. (2016). The Effect of Ageism on the Digital Divide Among Older Adults, *Journal of Gerontology & Geriatric Medicine*, 2, pp. 8-1. <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>

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), pp. 708-726. <https://doi.org/10.1057/ejis.2013.19>

Nielsen (2015). *Estilos de vida generacionales. Cómo vivimos, comemos, jugamos, trabajamos y ahorramos para nuestro futuro*. <https://cutt.ly/b1mprYY>

Observatorio de Brecha Digital & GfK (2022). *Servicio de análisis y diagnóstico de Brecha Digital existente en la Comunidad Valenciana mediante la realización de la Encuesta entre su población residente. Informe de resultados. Expedient CNMY21/DGLBD/01. Ref. GfK 17473* (Informe inédito). Alicante: Observatorio de Brecha Digital, Dirección General para la Lucha contra la Brecha Digital, Consellería de Innovación, Universidades, Ciencia y Sociedad Digital.

Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económico (OCDE) (2021). *Bridging digital divides in G20 countries*. Italia. OECD Publishing, Paris. Rome - Organisation for Economic Co-operation and Development (oecd.org)

Papí-Gálvez, N., & La Parra-Casado, D. (2022). *Informe 2022. Cátedra de Brecha Digital Generacional. Las personas mayores en la era de la digitalización en la Comunidad Valenciana* (datos 2021). (Versión publicada). Alicante: Edita Cátedra de Brecha Digital Generacional. <https://doi.org/10.14198/bua.2022.papi.infoc>

Papí-Gálvez, N., Martínez-Sala, A.M., & Espinar-Ruiz, E. (2021). *Informe 2020. Cátedra de Brecha Digital Generacional. Las personas mayores en la era de la digitalización*. (Versión publicada). Alicante: Edita Cátedra de Brecha Digital Generacional. <https://doi.org/10.14198/bua.2021.papi.infoc>

Pinazo, S. & Montoro, J. (2004). La relación abuelos y nietos. Factores que predicen la calidad de la relación intergeneracional. *Revista Internacional de Sociología*, 38, pp. 147-168. <https://doi.org/10.3989/ris.2004.i38.257>

Porres, G. (2022). Los centros de Competencias Digitales, espacios intergeneracionales clave para los procesos de digitalización de las personas mayores. *III Encuentro Cátedra de Brecha Digital Generacional*. 22 de septiembre 2022. Alicante. <https://brechadigitalgeneracional.com/actividades/>

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

Ragnedda, M. (2022). The self-reinforcing effect of digital and social exclusion: The inequality loop. *III Encuentro Cátedra de Brecha Digital Generacional*. 21 de septiembre 2022. Alicante. <https://brechadigitalgeneracional.com/actividades/>

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.

Reis, L., Mercer, K., & Boger, J. (2021). Technologies for fostering intergenerational connectivity and relationships: Scoping review and emergent concepts. *Technology in Society*, 64, 101494. <https://doi.org/10.1016/j.techsoc.2020.101494>

Ruiz, R. A. A., de Jubera Ocón, M. S., Emeterio, M. Á. V. S., & de León Elizondo, A. P. (2022). Digital leisure: An opportunity for intergenerational well-being in times of pandemic? *Journal of New Approaches*

*in Educational Research*, 11(1), pp. 31-48. <https://doi.org/10.7821/NAER.2022.1.806>

Sánchez, M., Kaplan, M., & Bradley, L. (2015). Usando la tecnología para conectar las generaciones consideraciones sobre forma y función. *Comunicar*, 45, 95-104. <https://doi.org/10.3916/C45-2015-10>

Selwyn, N. (2004). Reconsidering political and popular understandings of the digital divide. *New Media and Society*, 6(3), pp. 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, pp. 104-240. <https://doi.org/10.1016/j.ijmedinf.2020.104240>.

Van Deursen, A., & Van Dijk, J. (2013). The digital divide shifts to differences in usage. *New Media & Society*, 16(3), pp. 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), pp. 379-391. <https://doi.org/10.1080/01972243.2015.1069770>

Van-Deursen, A., & Helsper, J. (2018). Collateral benefits of Internet use: Explaining the diverse outcomes of engaging with the Internet, *New Media Society*, 20(7), pp. 2333-2351. <https://doi.org/10.1177/1461444817715282>

Vera-Baceta, M.Á., Navarro, G., & Gómez-Hernández, J.-A. (2022). Riesgos de la aceleración digital: una mirada desde el Marco DIGCOMP2.2 y los derechos digitales de la ciudadanía. *Anuario ThinkEPI*, 16.

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), pp. 97-106. <https://doi.org/10.17811/rife.47.1.2018.97-106>

Viñarás-Abad, M., Pretel-Jiménez, M., & Quesada-González, C. (2022). E-Commerce, social media and Social Inclusion: A Typology of Users Over 60 Years of Age in Spain, *Communication & Society*, 35(3), pp. 141-154.

Vulpe S., & Crăciun A. (2019). Silver surfers from a European perspective: technology communication usage among European seniors. *European Journal of Ageing*, 17(1), pp. 125-134. <https://doi.org/10.1007/s10433-019-00520-2>.

Vuorikari, R., Kluzer, S. & Punie, Y., (2022). *DigComp 2.2: The Digital Competence Framework for Citizens*. Luxembourg, Publications Office of the European Union, doi:10.2760/115376

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

Wasserman I.M., & Richmond-Abbott M. (2005). Gender and the Internet: causes of variation in access, level, and scope of use. *Social Science Quarterly*, 86(1), pp. 252-270.

## ÍNDICE DE FIGURAS Y TABLAS

FIGURA 1.1. Población que declara disponer o no de acceso a internet en la vivienda por grupo de edad en la COMUNIDAD VALENCIANA (% sobre el total de cada grupo de edad). _____	24
FIGURA 1.2. Población que declara disponer de acceso a Internet en la vivienda y haber usado el móvil por grupo de edad y ámbito geográfico (% sobre el total de cada edad). COMUNIDAD VALENCIANA y PROVINCIAS. _____	26
FIGURA 1.3. Población que afirma utilizar dispositivos por motivos particulares por grandes grupos de edad en la COMUNIDAD VALENCIANA (% sobre el total de cada edad). _____	27
FIGURA 1.4. Población por grandes grupos de edad y sexo del acceso a internet y uso de internet en la COMUNIDAD VALENCIANA (% sobre total de cada sexo en cada edad). _____	27
FIGURA 1.5. Población de 55 y más años con acceso o no a internet en la vivienda en la COMUNIDAD VALENCIANA (%). _____	28
TABLA 1.1. Media de edad y distribución por sexo según existencia de acceso a la vivienda de internet y uso de internet de la población de 55+ años. COMUNIDAD VALENCIANA y PROVINCIAS. _____	29
TABLA 1.2. Perfil educativo según existencia de acceso a la vivienda de internet y uso de la población de 55+ años. COMUNIDAD VALENCIANA y PROVINCIAS. _____	30
FIGURA 1.6. Distribución por sexo de la población de 55+ años que NO ha utilizado internet hace más de un año por principales motivos, en la COMUNIDAD VALENCIANA (% col.) _____	31
FIGURA 2.1. Población que declara haber usado internet en los últimos meses por grupo de edad en la COMUNIDAD VALENCIANA (% sobre el total de cada grupo de edad). _____	34
FIGURA 2.2. Porcentaje de población del uso e intensidad de uso por grupos de edad y ámbito geográfico (% sobre el total de cada edad). COMUNIDAD VALENCIANA y PROVINCIAS. _____	35
FIGURA 2.3. Distribución por sexo por grandes grupos de edad del uso de internet y de la población usuaria en la COMUNIDAD VALENCIANA (% col.). _____	36
TABLA 2.1. Media de edad y distribución por sexo según existencia de acceso a la vivienda de internet, uso de internet y último acceso de la población de 55 y más años. COMUNIDAD VALENCIANA y PROVINCIAS. _____	37



TABLA 2.2. Perfil educativo según uso y última vez que uso internet de la población de 55 y más años. COMUNIDAD VALENCIANA y PROVINCIAS. \_\_\_\_\_ 38

FIGURA 2.4. Población que señala diferentes usos de internet de información y alfabetización por grandes grupos de edad (% col. del total de cada edad). COMUNIDAD VALENCIANA. \_\_\_\_\_ 40

FIGURA 2.5. Población mayor de 54 que señala diferentes usos de internet de información y alfabetización por grupos de edad (% col.). COMUNIDAD VALENCIANA. \_\_\_\_\_ 40

TABLA 2.3. Ranking de los diferentes usos de internet de información y alfabetización por grupos de edad y sexo (% col. del total de cada sexo en cada edad). COMUNIDAD VALENCIANA. \_\_\_\_\_ 41

FIGURA 2.6. Distancia entre mujeres y hombres por grandes grupos de edad en los usos de internet de información y alfabetización (Diferencia de % col. por sexo). COMUNIDAD VALENCIANA. \_\_\_\_\_ 42

FIGURA 2.7. Perfil educativo de la población que realiza cada actividad de información y alfabetización por grandes grupos de edad (% col.). COMUNIDAD VALENCIANA. \_\_\_\_\_ 43

FIGURA 2.8. Población que señala diferentes usos de internet de comunicación y colaboración por grandes grupos de edad (% col.). COMUNIDAD VALENCIANA. \_\_\_\_\_ 45

FIGURA 2.9. Población mayor de 54 que señala diferentes usos de internet de comunicación y colaboración por grupos de edad (% col.). COMUNIDAD VALENCIANA. \_\_\_\_\_ 46

TABLA 2.4. Ranking de los diferentes usos de internet relacionados de comunicación y colaboración por grupos de edad y sexo (% col.). COMUNIDAD VALENCIANA. \_\_\_\_\_ 47

FIGURA 2.10. Distancia entre mujeres y hombres por grandes grupos de edad en los usos de internet de comunicación y colaboración (diferencia % col.). COMUNIDAD VALENCIANA. \_\_\_\_\_ 48

FIGURA 2.11. Perfil educativo de la población que realiza cada actividad de comunicación y colaboración por grandes grupos de edad (% col.). COMUNIDAD VALENCIANA. \_\_\_\_\_ 49

FIGURA 2.12. Población que señala diferentes usos de internet de creación de contenido digital por grandes grupos de edad (% col.). COMUNIDAD VALENCIANA. \_\_\_\_\_ 51

FIGURA 2.13. Población mayor de 54 que señala diferentes usos de creación de contenido digital por grupos de edad (% col.). COMUNIDAD VALENCIANA. \_\_\_\_\_ 52

TABLA 2.5. Ranking de los diferentes usos de internet relacionados de creación de contenido digital por grupos de edad y sexo (% col.). COMUNIDAD VALENCIANA. \_\_\_\_\_ 52

FIGURA 2.14. Distancia entre mujeres y hombres por grandes grupos de edad en los usos de internet de creación de contenido digital (% col.). COMUNIDAD VALENCIANA. \_\_\_\_\_ 53

FIGURA 2.15. Perfil educativo de la población que realiza cada actividad de creación de contenido digital por grandes grupos de edad (% col.). COMUNIDAD VALENCIANA. \_\_\_\_\_ 54

FIGURA 2.16. Población que señala diferentes usos de internet de seguridad por grandes grupos de edad (% col.). COMUNIDAD VALENCIANA. \_\_\_\_\_ 56

FIGURA 2.17. Población mayor de 54 que señala diferentes usos de seguridad por grupos de edad (% col.). COMUNIDAD VALENCIANA. \_\_\_\_\_ 57

TABLA 2.6. Ranking de los diferentes usos de internet relacionados de seguridad por grupos de edad y sexo (% col.). COMUNIDAD VALENCIANA. \_\_\_\_\_ 57

FIGURA 2.18. Distancia entre mujeres y hombres por grandes grupos de edad en los usos de internet de seguridad (% col.). COMUNIDAD VALENCIANA. \_\_\_\_\_ 58

FIGURA 2.19. Perfil educativo de la población que realiza cada actividad de seguridad por grandes grupos de edad (% col.). COMUNIDAD VALENCIANA. \_\_\_\_\_ 59

FIGURA 2.20. Población que señala diferentes usos de internet de resolución de problemas por grandes grupos de edad (% col.). COMUNIDAD VALENCIANA. \_\_\_\_\_ 61

FIGURA 2.21. Población mayor de 54 que señala diferentes usos de resolución de problemas por grupos de edad (% col.). COMUNIDAD VALENCIANA. \_\_\_\_\_ 62

TABLA 2.7. Ranking de los diferentes usos de internet relacionados de resolución de problemas por grupos de edad y sexo (% col.). COMUNIDAD VALENCIANA. \_\_\_\_\_ 63

FIGURA 2.22. Distancia entre mujeres y hombres por grandes grupos de edad en los usos de internet de resolución de problemas (% col.). COMUNIDAD VALENCIANA. \_\_\_\_\_ 64

FIGURA 2.23. Perfil educativo de la población que realiza cada actividad de resolución de problemas por grandes grupos de edad (% col.). COMUNIDAD VALENCIANA. \_\_\_\_\_ 65

FIGURA 3.1. Servicios relacionados con la salud por grandes grupos de edad (% col.). COMUNIDAD VALENCIANA. \_\_\_\_\_ 68

FIGURA 3.2. Servicios relacionados con la salud por grandes grupos de edad (% col.). PROVINCIAS. \_\_\_\_\_ 69

TABLA 3.1. Servicios relacionados con la salud por estudios y sexo, de 55 y más años. COMUNIDAD VALENCIANA Y PROVINCIAS. _____	70
FIGURA 3.3. Administración electrónica por grandes grupos de edad (% col.). COMUNIDAD VALENCIANA. _____	71
FIGURA 3.4. Administración electrónica por grandes grupos de edad (% col.). PROVINCIAS. _____	72
TABLA 3.2. Servicios relacionados con la Administración electrónica por estudios y sexo, de 55 y más años. COMUNIDAD VALENCIANA Y PROVINCIAS. _____	73
FIGURA 3.5. Distribución por grandes grupos de edad de los motivos por los que no han utilizado la e-Administración en los últimos 12 meses, en la COMUNIDAD VALENCIANA (% col.). _____	74
TABLA 3.3. Distribución de los motivos por los que no han utilizado la e-Administración en los últimos 12 meses de todos los grupos de edad, en la COMUNIDAD VALENCIANA. _____	75
FIGURA 3.6. Población que afirma haber comprado alguna vez a través de internet por grandes grupos de edad (% de la población que ha utilizado internet en el último año de cada grupo de edad). COMUNIDAD VALENCIANA. _____	75
FIGURA 3.7. Población que afirma haber comprado alguna vez a través de internet por grandes grupos de edad (% de la población que ha utilizado internet en el último año de cada grupo de edad). PROVINCIAS. _____	76
TABLA 3.4. Población que afirma haber comprado alguna vez a través de internet por estudios y sexo, de 55 y más años. COMUNIDAD VALENCIANA Y PROVINCIAS. _____	76
FIGURA 3.8. Distribución por grandes grupos de edad de los motivos por los que no han comprado por internet, en la COMUNIDAD VALENCIANA (% col.). _____	77
FIGURA 4.1. Población no evaluable y evaluable por nivel de competencia en cada dominio DIGCOMP_CV por grandes grupos de edad (% sobre el total de población de cada grupo de edad). COMUNIDAD VALENCIANA. _____	80
FIGURA 4.2. Población evaluable que tiene nivel “avanzado” en cada dominio DIGCOMP_CV por grupo de edad (% sobre el total de población evaluable en cada grupo de edad). COMUNIDAD VALENCIANA. _____	81
TABLA 4.1. Diferencias entre mujeres y hombres que son personas usuarias con nivel “avanzado” en las diferentes áreas competenciales (extraídas sobre % col.) en la COMUNIDAD VALENCIANA. _____	81
FIGURA 4.3. Población evaluable que tiene nivel “avanzado” en cada dominio DIGCOMP_CV por grupo de edad (% sobre el total de población evaluable en cada grupo de edad). PROVINCIAS. _____	82

FIGURA 4.4. Población no evaluable y evaluable por nivel de competencia en salud y Administración por grandes grupos de edad (% sobre el total de población de cada grupo de edad). COMUNIDAD VALENCIANA. _____	83
TABLA 4.2. Diferencias entre hombres y mujeres que son personas usuarias con nivel “avanzado” en actividades relacionadas con la salud y administración (extraídas sobre % col.) en la COMUNIDAD VALENCIANA. _____	83
FIGURA 4.5. Población evaluable que tiene nivel “avanzado” en salud y en e-Administración por grupo de edad (% sobre el total de población evaluable en cada grupo de edad). COMUNIDAD VALENCIANA. _____	84
FIGURA 4.6. Población evaluable que tiene nivel “avanzado” en salud y en e-Administración por grupo de edad (% sobre el total de población evaluable en cada grupo de edad). PROVINCIAS. _____	85
TABLA 4.3. Población evaluable que tiene nivel “avanzado” de las competencias estudiadas por estudios y sexo, de 55 y más años. COMUNIDAD VALENCIANA Y PROVINCIAS. _____	86
FIGURA P2.4. Población que señala diferentes usos de internet de información y alfabetización por grandes grupos de edad (% col.). PROVINCIAS. _____	153
FIGURA P2.5. Población mayor de 54 que señala diferentes usos de internet de información y alfabetización por grupos de edad (% col.). PROVINCIAS. _____	154
FIGURA P2.6. Distancia entre mujeres y hombres por grandes grupos de edad en los usos de internet de información y alfabetización (% col.). PROVINCIAS. _____	155
FIGURA P2.7. Perfil educativo de la población y usos de información y alfabetización por grandes grupos de edad (% col.). PROVINCIAS. _____	157
FIGURA P2.8. Población que señala diferentes usos de internet de comunicación y colaboración por grandes grupos de edad (% col.). PROVINCIAS. _____	158
FIGURA P2.9. Población mayor de 54 que señala diferentes usos de internet de comunicación y colaboración por grupos de edad (% col.). PROVINCIAS. _____	159
FIGURA P2.10. Distancia entre mujeres y hombres por grandes grupos de edad en los usos de internet de comunicación y colaboración (% col.). PROVINCIAS. _____	160
FIGURA P2.11 Perfil educativo de la población y usos de comunicación y colaboración por grandes grupos de edad (% col.). PROVINCIAS. _____	162
FIGURA P2.12. Población que señala diferentes usos de internet de creación de contenido digital por grandes grupos de edad (% col.). PROVINCIAS. _____	163
FIGURA P2.13. Población mayor de 54 que señala diferentes usos de creación de contenido digital por grupos de edad (% col.). PROVINCIAS. _____	164

FIGURA P2.14. Distancia entre mujeres y hombres por grandes grupos de edad en los usos de internet de creación de contenido digital (% col.). PROVINCIAS. _____	165
FIGURA P2.15. Perfil educativo de la población y usos de creación de contenido digital por grandes grupos de edad (% col.). PROVINCIAS. _____	167
FIGURA P2.16. Población que señala diferentes usos de internet de seguridad por grandes grupos de edad (% col.). PROVINCIAS. _____	168
FIGURA P2.17. Población mayor de 54 que señala diferentes usos de seguridad por grupos de edad (% col.). PROVINCIAS. _____	169
FIGURA P2.18. Distancia entre mujeres y hombres por grandes grupos de edad en los usos de internet de seguridad (% col.). PROVINCIAS. _____	170
FIGURA P2.19. Perfil educativo de la población y usos de seguridad por grandes grupos de edad (% col.). PROVINCIAS. _____	172
FIGURA P2.20. Población que señala diferentes usos de internet de resolución de problemas por grandes grupos de edad (% col.). PROVINCIAS. _____	173
FIGURA P2.21. Población mayor de 54 que señala diferentes usos de resolución de problemas por grupos de edad (% col.). PROVINCIAS. _____	174
FIGURA P2.22. Distancia entre mujeres y hombres por grandes grupos de edad en los usos de internet de resolución de problemas (% col.). PROVINCIAS. _____	175
FIGURA P2.23. Perfil educativo de la población y usos de resolución de problemas por grandes grupos de edad (% col.). PROVINCIAS. _____	177
TABLA A.1. Distribución de la muestra por variables básicas y tipo de hogar/composición _____	182
TABLA A.2. Grandes grupos de edad por otras variables básicas, tipo de hogar/composición y situación laboral _____	183
CUADRO 1. Perfiles de los grupos de discusión del estudio _____	185
CUADRO 2. Distribución de características. Perfiles de los grupos de discusión del estudio _____	186
CUADRO 3. Guion grupos. Principales temas y anotaciones _____	187
TABLA A.3. Uso de dispositivos electrónicos _____	191
TABLA A.4. Comparativa del uso del dispositivo antes de la formación y después de esta _____	192

