

INFORME 2022

CÁTEDRA DE BRECHA DIGITAL GENERACIONAL

Las personas mayores en la era de la digitalización
en la Comunidad Valenciana (datos 2021)





Abstract

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

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

Keywords

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

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

©2021, 2022

ISBN: 978-84-09-34390-4

DOI: <https://doi.org/10.14198/bua.2022.papi.inf>

Equipo Universidad de Alicante

Dirección de la Cátedra: Natalia Papí Gálvez. Equipo de la Cátedra: Natalia Papí Gálvez, Daniel La Parra Casado, Alba María Martínez Sala, Ana Isabel Ibáñez Hernández, Ariadna Cerdán Torregrosa, Jesús A. López Ramón.

Informe

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

Colaboradora: Ariadna Cerdán Torregrosa.

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. (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.



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

Otras publicaciones de la Cátedra:

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.ent>

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. ISBN: 978-84-09-28767-3. DOI: <https://doi.org/10.14198/bua.2021.papi.inf>

ÍNDICE DE CONTENIDOS

i. PREFACIO	7
ii. RESUMEN EJECUTIVO	11
iii. INTRODUCCIÓN	21
1. LAS PERSONAS DE MÁS DE 54 AÑOS DE LA COMUNIDAD VALENCIANA. (Principales rasgos)	27
2. ACCESO A INTERNET, DISPOSITIVOS, USO Y MOTIVOS PARA NO USARLO	35
3. POBLACIÓN USUARIA Y LOS USOS DE INTERNET	47
4. COMPETENCIAS DIGITALES EN CUATRO ÁMBITOS	65
5. SERVICIOS A TRAVÉS DE INTERNET Y AYUDA	79
6. INTERNET Y PANDEMIA	85
7. ENTREVISTAS	93
▪ Posibilidad de acceso, uso y dispositivos	93
▪ Características de internet y facilidad/dificultad de su uso	97
▪ Percepción de servicios <i>on-line</i>	98
▪ Habilidades informáticas y formación	100
▪ Enfoque generacional	100
▪ Impacto de la pandemia en el uso de internet	102
8. PRINCIPALES CONCLUSIONES	105
iv. APÉNDICE METODOLÓGICO	115
▪ Propósito de la investigación	115
▪ Estudio cuantitativo. Ficha técnica	116
▪ Estudio cuantitativo. Muestreo e inferencia	117
▪ Estudio cuantitativo. Cuestionario	120
▪ Estudio cuantitativo. Competencias	126
▪ Estudio cualitativo. Perfiles	128
▪ Estudio cualitativo. Guion entrevista	131
v. SELECCIÓN DE FUENTES DOCUMENTALES	137
vi. ÍNDICE DE TABLAS E IMÁGENES	143

PREFACIO

Hoy en día nuestra sociedad está cada vez más interconectada y disponer de acceso a la esfera digital representa una necesidad indispensable en nuestra vida diaria. Durante estos últimos años, hemos sido testigos de cómo la digitalización ha cambiado nuestra manera de aprender, de acceder al mercado laboral, de consumir, de informarnos e incluso de algo tan vital como es nuestra manera de relacionarnos. La reducción de la brecha digital ha supuesto, por ello, un elemento indispensable tanto para el desarrollo profesional como para el pleno desarrollo personal y social de todos los territorios y de las personas de todas edades.

El concepto de brecha digital ha ido evolucionando con el tiempo y al acceso a las tecnologías de la información y la comunicación se le añade también la adquisición de competencias digitales y su aprovechamiento. Conceptos que se ven afectados por variables como el territorio, el nivel formativo, la edad, el género, el nivel de renta, el contexto de las personas con diversidad funcional ... generando perfiles más vulnerables a la brecha digital.

Los múltiples y rápidos cambios que ha infligido la transformación digital en nuestra sociedad, hicieron que la Generalitat Valenciana se dotara de las herramientas necesarias para poder mejorar el co-

nocimiento sobre la brecha digital y su impacto en la sociedad valenciana.

Por estos motivos, la Conselleria de Innovación, Universidades, Ciencia y Sociedad Digital, a través de la Dirección para la Brecha digital, puso en marcha el Observatorio de Brecha Digital de la Generalitat Valenciana un sólido soporte de acceso libre a la producción institucional, educativa, científica e investigadora en materia de brecha digital. con el objeto de proveer de información de carácter cualitativo y cuantitativo, a la propia Administración de la Generalitat, a otras administraciones públicas, a sectores interesados y a la ciudadanía en general. También creó la Red de cátedras de brecha digital con las universidades públicas valencianas, un soporte de análisis transversal y multidisciplinar de los diferentes factores que generan la brecha, entre ellos el factor generacional.

La Cátedra de Brecha digital generacional, creada en 2020 por la Conselleria de Innovación en colaboración con la Universidad de Alicante, fue concebida con el objetivo de analizar cómo afectaba la brecha digital a las diferentes generaciones, en particular a las de mayor edad, y generar espacios de encuentro y conocimiento sobre las causas y consecuencias de la misma.

Tras estos años de excelente trabajo por parte de su directora, la profesora Natalia Papí y su equipo, esta cátedra ha acumulado un importante número de conocimientos, recopilados en este segundo informe, cuyos esfuerzos se centran en analizar cómo afecta la brecha digital a los mayores de 54 años que viven en la Comunitat Valenciana, centrándose en las relaciones intergeneracionales.

Estos conocimientos nos han permitido conocer en profundidad la realidad que queremos cambiar y nos ha inspirado en la puesta en marcha políticas de reducción de la exclusión digital entre las personas de edad de la Comunitat Valenciana: trabajando por mejorar su acceso a infraestructuras de calidad, la mejora de sus competencias digitales y de una motivación para su uso y aprendizaje; permitiendo reducir la clara barrera emocional ante el uso de la tecnología existente.

Las tecnologías son y deben seguir siendo el medio para que todas las personas puedan acceder a aquello que le permita vivir mejor. Cada vez vivimos más tiempo y en mejores condiciones. Por ello, debemos seguir esforzándonos en seguir construyendo un mundo para las personas de todas las edades. Poner el foco en las personas mayores, poner a su disposición herramientas que les permitan abrirse a las posibilidades que la tecnología les ofrece y garantizar su autonomía e independencia a través del uso de las mismas, pasa también por comprender las múltiples y diversas realidades que rodean a este colectivo heterogéneo.

Desde la Dirección General para la lucha contra la Brecha digital seguiremos apoyando los esfuerzos de la Cátedra de brecha digital generacional en la generación de conocimiento y espacios de reflexión.

Para seguir construyendo una sociedad que nos permitan una integración plena y autónoma, independientemente de nuestra edad. Una sociedad digital donde las personas mayores tengan acceso y una participación significativa en el mundo digital.

María Muñoz Blanco

Directora General para la lucha contra la Brecha digital

Las Cátedras Institucionales de la Universidad de Alicante son un importante instrumento para llevar a cabo la colaboración entre la Universidad y empresas e instituciones, mediante aportaciones que permiten realizar las actividades de las Cátedras. A través de las Cátedras Institucionales se pretende fomentar relaciones estratégicas y duraderas, por las que ambas partes, y también la sociedad en su conjunto, se benefician de los resultados de la investigación, la formación y la difusión y transferencia de conocimiento.

Las Cátedras Institucionales tienen vocación de ser puntos de encuentro y reflexión, de debate, de investigación, de abordar temas de interés y actualidad y de permitir el intercambio de conocimiento, de experiencias y de inquietudes. En definitiva, de ser un foro permanente de encuentro entre académicos, empresarios, instituciones y estudiantes, con el fin de abordar temáticas y realizar actividades de interés para las empresas e instituciones y en el que la Universidad puede aportar todo su potencial.

En los últimos años, la Universidad de Alicante ha hecho una decidida apuesta por la creación de Cátedras Institucionales sobre las más variadas temáticas, con el convencimiento de que sus resultados benefician no sólo a las partes firmantes del acuerdo, sino a la sociedad en su conjunto, pues la actividad que se genera en las Cátedras, investigación, formación, transferencia y divulgación, implica poner sus resultados al servicio de todos. Por ello, las Cátedras Institucionales son una verdadera inversión en conocimiento.

En esta política de creación de Cátedras Institucionales, la Universidad de Alicante se ha visto respaldada por empresas e instituciones que han confiado en nuestra Universidad para trabajar en las distintas temáticas de las Cátedras, y han apostado por contribuir a su creación y mantenimiento económico.

En este caso concreto, quiero destacar que esta Cátedra es fruto del acuerdo con la Conselleria de Innovación, Universidades, Ciencia y Sociedad Digital, que a través de la Dirección para la Brecha Digital, consideró, muy acertadamente, que era necesario trabajar y profundizar en el análisis de la brecha digital por razón de edad y disponer de información exacta y precisa que permita adoptar medidas para paliar esa brecha digital generacional.

Como responsable de las Cátedras Institucionales de la Universidad de Alicante, es motivo de satisfacción comprobar los buenos resultados que se consiguen gracias al trabajo realizado por quienes dirigen estas Cátedras, de lo que es buena muestra el informe que se presenta por la Profesora Natalia Papí Gálvez, Directora de la Cátedra de Brecha Digital Generacional de la Universidad de Alicante.

Desde el año 2020, bajo la dirección de Natalia Papí Gálvez, la Cátedra de Brecha Digital Generacional ha venido realizando un trabajo serio y riguroso en la materia objeto de su estudio, llevando a cabo buena parte de las actividades propias de las Cátedras Institucionales, como queda acreditado en las memorias que cada año ha presentado a la comisión de seguimiento y, desde luego, en este informe que hemos tenido el honor de prologar y que, sin duda, supone un avance y una importante contribución en la lucha contra la brecha digital generacional.

Gracias a la Dirección General para la Brecha Digital de la Conselleria de Innovación, Universidades, Ciencia y Sociedad Digital por la confianza depositada en la Universidad de Alicante para dirigir esta Cátedra Institucional, que permite seguir trabajando por una sociedad inclusiva, donde las personas mayores no se queden atrás en la transformación digital de nuestra sociedad.

Esther Algarra Prats

Secretaria General de la Universidad de Alicante

RESUMEN EJECUTIVO

INTRODUCCIÓN

Una gran parte de la población de entre 16 y 74 años de la Comunidad Valenciana se puede considerar usuaria de internet, según el INE (2021). El último dato disponible supone un incremento del 18% desde 2015, frente al 15% del total nacional. Asimismo, más de 8 personas de cada 10 que se consideran usuarias de la Comunidad Valenciana consultan con frecuencia casi diaria internet (INE, 2021); cifra que crece 25 puntos con respecto a la del año 2015. Estos indicadores básicos constatan la presencia de internet en la vida de la sociedad de la Comunidad Valenciana, pero también siguen mostrando un porcentaje de población que no participa en la misma y que crece a medida que la edad avanza (Papi-Gálvez, Martínez-Sala y Espinar-Ruiz, 2021). Estas diferencias entre grupos indican la existencia de brechas digitales en función de la edad.

La brecha digital es un concepto complejo, multidimensional y sistémico, que emerge y es especialmente relevante en el marco de la sociedad digital, en el que la digitalización toma posiciones a la vez que se observan otros fenómenos con implicaciones estructurales, como es el envejecimiento de la población. En este contexto, los colectivos en situación de vulnerabilidad son aquellos grupos poblacionales que quedan al margen de los procesos de innovación y digitalización que imperan en la actualidad, bien por falta de acceso, bien por falta de competencias para poder incorporar las tecnologías en sus vidas y hacer un uso eficiente de las mismas.

A este respecto, para estudiar la posición de los diferentes colectivos ante las tecnologías, se suelen observar tres niveles de análisis que definen y explican los diferentes tipos de brechas digitales. El primer nivel de brecha es aquel que excluiría por completo a las personas de cualquier posibilidad de participación por falta de acceso, por ejemplo, por no disponer de internet. El segundo nivel se adentraría en el uso y tipo de uso, una vez garantizado el acceso. El tercer nivel completaría el componente competencial, al introducir en la observación ya no solo el uso sino también su utilidad, la eficacia con la que se lleva a cabo y el buen criterio, así como los beneficios que se consigue de ello.

Las competencias digitales son el resultado de la adquisición de un conjunto de conocimientos y de varias habilidades encaminadas a utilizar de forma eficaz y responsable el entorno digital. En las sociedades actuales, estas competencias se comprenden básicas (Comisión Europea, 2018) pues se consideran necesarias para la participación en la sociedad digital y, por ende, para luchar contra las brechas digitales.

El modelo Digcomp europeo propone un marco conceptual que permite la construcción de una herramienta sobre la que poder trabajar. De hecho, este modelo está particularmente presente en el plan de competencias digitales nacional (Mineco, 2021) y en el marco valenciano de competencias digitales Digcomp_CV (GVA, 2021). También Eurostat (2021b) desarrolla un indicador que, si bien se basa en Digcomp, se centra en cuatro dominios con cuatro niveles de aptitud (los dos últimos serían el nivel básico y el nivel por encima del básico). Este indicador asume, en definitiva, que las personas que realizan ciertas actividades tienen las habilidades correspondientes.

La fuente internacional desvela diferencias en el nivel básico y por encima de básico entre países en función de la edad, pero sus gráficas dibujan una huella muy similar por grupos. Es decir, en el mejor de los casos, la población con tales niveles empieza a decrecer a partir de los 54 años, pero se desploma a partir de los 65.

La “Encuesta sobre el equipamiento y uso de las tecnologías de la información y comunicación de los hogares” (INE, 2021) está armonizada con la oficina de estadística europea. Los dominios que forman parte de este indicador pudieron, por lo tanto, ser observados en el primer año de la Cátedra de Brecha Digital Generacional a través de la fuente nacional. Este estudio produjo resultados concluyentes orientados a los tres niveles de brecha, pero se detectó la necesidad de seguir investigando, tratando de dar voz a las personas cuya realidad se pretende entender y elevando la representatividad de las provincias.

En consecuencia, este informe muestra las actividades de investigación de la segunda edición de la

Cátedra que persiguen “conocer el nivel de competencia digital en los mayores de 54 años en la Comunidad Valenciana por provincias, con atención en la relación intergeneracional”. En concreto, responde principalmente a los siguientes objetivos:

- Actualizar y ampliar el informe diagnóstico de la brecha digital, según el acceso y competencias digitales sobre la población afectada por la brecha generacional.
- Observar la relación que los mayores de 54 años establecen con las nuevas tecnologías profundizando en su utilidad y teniendo en cuenta el contexto familiar y social, con especial atención en los aspectos clave detectados en el informe 2020.
- Identificar los principales elementos de tales aspectos desde un enfoque intergeneracional, que complementen el estudio de los indicadores proporcionados en el informe 2020, atendiendo a los mayores de 39 años.

MÉTODO

Se diseñó un estudio exploratorio con fuentes primarias dirigido a personas mayores de 54 años y de 39 años de la Comunidad Valenciana, combinando técnicas cuantitativas y cualitativas. En concreto:

1.- Encuesta telefónica dirigida a mayores de 54 años residentes en la Comunidad Valenciana.

Para realizar el muestreo se acudió a los datos facilitados por la Conselleria de Economía Sostenible, Sectores Productivos, Comercio y Trabajo (GVA, 2020) procedentes del Padrón Municipal. Tales datos proporcionaron los tamaños de población por municipio, grupos de edad y sexo y arrojaron un total de 1.653.910 personas mayores de 54 años, residentes en la Comunidad Valenciana.

El tamaño muestral se fijó en 1.800 entrevistas tras aplicar un muestreo estratificado por provincia con afijación simple (600 por provincia), con el propósito de disponer de suficientes casos para poder inferir resultados a nivel provincial, y con establecimiento de cuotas por sexo, edad y tamaño de hábitat. Para un nivel de confianza de 95,5% (2σ) y mayor incertidumbre ($p=q=50$), el error muestral para análisis globales concluye en $\pm 2,35\%$ y para datos provinciales en $\pm 4\%$.

Se elaboró un cuestionario que consistía en seis apartados y contenía un total de 26 preguntas con una duración prevista de 10 minutos. El trabajo de campo se realizó durante el mes de septiembre de 2021 por una empresa.

En cuanto a los análisis, para la observación de las competencias digitales se continuó con el marco europeo atendiendo a las indicaciones que se incluyen en Eurostat (2021b). Se extraen dos niveles, básico y superior al básico, para cada dimensión contemplada.

Para extraer los diferentes resultados se utilizó el programa SPSS. Se solicitaron frecuencias y descriptivos, tablas de contingencia con pruebas de contraste para extraer los resultados de la Comunidad Valenciana (agregados) y por provincias.

2.- *Entrevistas telefónicas a personas mayores de 39 años de la Comunidad Valenciana*, siguiendo cuotas de sexo, edad (40 a 54 años, de 54 años a 74 años y más de 74 años) y provincia. Se ampliaron las edades con respecto al cuantitativo al pretender detectar aspectos clave intergeneracionales.

Se realizaron un total de 67 entrevistas telefónicas con preguntas abiertas. La selección y captación de la muestra fue aleatoria. El trabajo de campo fue realizado por la misma empresa durante el mes de septiembre y primera semana de octubre. Las entrevistas se transcribieron en su totalidad para su análisis.



RESULTADOS

1. Las personas de más de 54 años de la Comunidad Valenciana (principales rasgos).

Las personas de más de 54 años de la Comunidad Valenciana tienen mayoritariamente niveles medios de estudios (secundaria, bachillerato o equivalentes) seguidos de primarios o equivalentes, con mayor concentración de mujeres en estos dos primeros niveles.

Dada la composición de la edad de la población seleccionada hay un gran número de jubilados o pensionistas, aunque seguidos de los trabajadores de forma remunerada. En tercer lugar, se sitúa el trabajo doméstico no remunerado. Las mujeres están menos presentes en las primeras categorías mientras que ocupan completamente el trabajo doméstico.

Una amplia mayoría, el 68% de la población, no tiene (o no ha tenido) una ocupación remunerada que implique el uso de ordenadores. El 34% que contesta positivamente son más jóvenes y tienen niveles de estudios superiores.

En cuanto al hogar, gran parte de la población mayor de 54 años sigue conviviendo con su pareja y con uno o más hijos en su propia casa. Pero también se detecta un 12% de personas viviendo solas que pertenecen a grupos de edad más avanzada. Además, la gran mayoría de la población tiene hijos (93%) y una gran parte tiene nietos (61%), por lo que hay presencia de otras generaciones en su ámbito familiar.

Por provincias, los datos son prácticamente idénticos a los datos extraídos para la Comunidad Valenciana.

2. Acceso a internet, dispositivos, uso y motivos para no usarlo.

El 84% de la población de 55 y más años de la Comunidad Valenciana afirma disponer de acceso a internet en la vivienda. El 72%, además, responde haber usado internet en los últimos meses, que se corresponde con la definición de “usuarios”.

Se encuentran importantes diferencias entre grupos etarios a medida que se avanza en edad. Se observan diferencias también por sexo, siendo las mujeres las

que tienen menores niveles de acceso. Por provincias, Valencia muestra mejores datos que Alicante y Castellón, aunque las diferencias son de un 4% en acceso y de un 2% en población usuaria.

Cuando se analizan los tipos de dispositivos empleados, el móvil es el más nombrado (con un 93%), seguido del ordenador (52%) y las tabletas (44%). En todos ellos se encuentra un destacado gradiente por edad en el uso de las tecnologías. Por sexo se observan diferencias en el uso del ordenador, pues son las mujeres las que menos lo utilizan.

Los datos por provincia son muy similares al conjunto de la Comunidad, aunque se detecta un menor uso de ordenadores en Alicante frente al de Valencia. Por edad vuelven a emerger las diferencias por grupos en todas las provincias.

Si se atiende a los motivos que explican la falta de uso de internet, destacan los relacionados con la alfabetización digital (mencionado por un 70% de quienes no lo usan), aceptabilidad (32%), falta de percepción de su necesidad (22%) e inseguridad económica (10%); mientras que motivos -como el precio- es mencionado por 1 de cada 10. Todas estas causas afectan especialmente a la población mayor de 74 años. Los principales motivos son los mismos en las tres provincias, aunque con diferentes pesos.

3. Población usuaria y los usos de internet.

Como se ha expuesto, una gran parte de la población mayor de 54 años ha utilizado internet en los últimos tres meses. Del 72%, el 84%, lo hace al menos cinco días a la semana. Estos porcentajes se reducen a medida que avanza la edad. Por provincias se detectan leves diferencias entre ellas pues, aunque todas están muy próximas a los datos globales. También en intensidad de uso (al menos, cinco días a la semana) Valencia proporciona las mejores cifras.

Los servicios más utilizados por los mayores de 54 años son los de mensajería instantánea (e.j. WhatsApp, Telegram, Messenger, etc.), seguidos de la banca on-line y prensa. En tercer puesto, se sitúa el correo electrónico y las videollamadas. Este ranking en la utilización de servicios tiene variaciones importantes según el perfil por edad de la población usuaria a excepción de la primera posición y de la última. Los diferentes usos de internet pueden explicarse si

se sitúa al individuo en su contexto pues responden a su utilidad.

Cuando se observa el comportamiento por sexo emerge un ranking muy similar de usos para mujeres y hombres, si bien hay ligeras variaciones en los tipos de uso, varias de ellas vinculadas a la distribución tradicional de roles de género.

En general, predomina un uso de los dispositivos de carácter principalmente comunicativo. La principal excepción son los servicios de banca *on-line*, que se sitúan entre los principales puestos para todos los grupos de edad, incluso para los mayores de 75 años. En las habilidades informáticas más específicas (instalar aplicaciones, transferir ficheros o cambiar la configuración del software) los niveles son más bajos. No obstante, se trata de una población diversa en cuanto a sus capacidades. Los datos por provincias son muy similares.

4. Competencias digitales en cuatro ámbitos.

Gran parte de la población se situaría en un nivel “por encima del básico” tanto en “Información” como en “Comunicación”. Estos porcentajes descienden a un 60% cuando se trata de “Resolución de problemas” e “Informática”. Esta relación entre las dimensiones permanece en todas las provincias, aunque Valencia y, sobre todo, Castellón destacan en la dimensión “Información”. De nuevo, la tendencia decreciente se observa conforme avanza la edad, siendo más frecuente encontrar un mayor nivel de competencias digitales entre la población con menos edad.

Se observan niveles de competencias digitales muy similares entre hombres y mujeres, aunque mientras que las mujeres tendrían una posición relativa algo mejor en la dimensión de comunicación, los hombres la tendrían en la de resolución de problemas técnicos, lo que de nuevo se puede vincular a la división del trabajo sexual tradicional. Los estudios universitarios destacan en todos los dominios “por encima del básico”. La situación laboral también es una circunstancia relevante, pues el grupo de edad con mayores niveles de actividad es el que muestra estar en mejor situación en cuanto a estas competencias y, en concreto, aquellos que tienen o han tenido un trabajo en que han debido usar ordenadores o dispositivos similares.

Por provincias, las medias de edad actúan de forma muy similar, así como el nivel de estudios. El análisis por sexo muestra resultados también muy próximos a los regionales en todos los casos, con leves diferencias en las dimensiones “Información” y “Comunicación” entre Valencia, por un lado, y Alicante y Castellón, por otro.

Finalmente, el nivel de competencias demostrado también estaría interviniendo en el grado de satisfacción que se observa con los servicios *on-line* estudiados, salvo algunas excepciones, como es la dimensión “Información”. Por provincias se detectan diferencias con respecto a los datos globales, pero también similitudes entre ellas. Siempre la satisfacción media es mayor cuando se sitúan “por encima del básico”.

Otros análisis llevan a destacar situaciones que pueden estar influyendo en las competencias adquiridas. Por ejemplo, aquellos que afirman comunicarse con familiares para encargarse del cuidado y atención de otro familiar, puntúan mejor en “Comunicación” que aquellos que no lo hacen. También hay diferencias significativas en “Información” entre los que tienen hijos- la gran mayoría - y los que no lo tienen, y entre los que tienen nietos y no los tienen; en “Comunicación” e “Informática” entre los que tienen nietos y no los tienen y en “Resolución de problemas” entre los que tienen hijos y los que no los tienen. Por lo tanto, parece que existe una clara influencia intergeneracional vinculada a relaciones afectivas, familiares o del cuidado.

5. Servicios a través de internet y ayuda.

La satisfacción con una serie de servicios clave como son “las web o app para la atención sanitaria”, “las webs de las administraciones públicas para la realización de trámites”, “la banca electrónica” y el uso de “DNI electrónico y de otro tipo de certificado oficial digital” reciben de forma casi unánime la misma valoración media (de 6 sobre 10). Por edad, se detectan puntuaciones más elevadas entre los más jóvenes que se reducen paulatinamente en los otros dos grupos.

A este respecto, un 55% señala haber necesitado ayuda para los mismos. Esta necesidad de ayuda se asocia con una mayor edad. Son las hijas e hijos de

las personas entrevistadas las que han proporcionado este apoyo en el 71% de los casos.

Entre los motivos por los que se precisó ayuda, se sitúa principalmente el desconocimiento o la falta de habilidades para acceder a dichos servicios, que alcanza prácticamente el 90% de los casos; seguido de la dificultad de la plataforma (66%). El análisis por provincias arroja porcentajes muy similares.

6. Internet y pandemia.

Se aprecia un incremento en el uso percibido de internet, aunque en la encuesta no se puede precisar si dicho incremento se refiere únicamente a población que ya era usuaria. Además, una de cada tres personas percibe que han aumentado sus competencias, por lo que siguen siendo mayoritarias las personas que consideran que son las mismas.

Como en el resto de los indicadores del informe, este efecto no se distribuye de forma similar por edad, perdiendo en intensidad conforme se incrementa la edad. De igual forma, se observan leves diferencias entre hombres y mujeres en el uso, en favor de los primeros. El nivel educativo alto responde con mayor frecuencia la respuesta más favorable.

Por provincias, los porcentajes muestra una conducta muy similar, especialmente en Castellón y Valencia. En caso de Alicante, el uso de los dos últimos grupos de edad se iguala y la leve ventaja masculina anteriormente comentada se invierte.

Cabe recordar que durante los meses de confinamiento y en las fases posteriores, servicios que previamente se prestaban de forma presencial o en formato analógico han pasado a prestarse únicamente en formato digital. Si se valora desde el contexto concreto que ha supuesto la pandemia y a la luz del resto de indicadores observados a lo largo de este informe, además de por los datos obtenidos por otras fuentes (como en el cualitativo), más que el avance en la digitalización, una de las consecuencias prácticas de la pandemia podría haber sido la profundización de la brecha digital para una parte de la población.

7. Entrevistas.

Una vez garantizado el acceso, la percepción de la

adecuación del mismo depende tanto de la calidad del servicio como de la finalidad de su uso.

Con respecto a la primera, la calidad, se destacan las condiciones, como son tener o no cobertura o el servicio técnico que proporciona la compañía. La calidad del servicio también se detecta por la posibilidad de acceso a internet fuera de la vivienda, aunque muchos de entre las edades más avanzadas no consideran que sea útil. Además, los motivos económicos pueden estar repercutiendo en este tipo de acceso.

En cuanto a la segunda, según su finalidad, sobresale el uso en el ámbito laboral entre los más jóvenes. En el otro extremo, entre el grupo de más edad, y salvo alguna excepción, se posee internet y móvil pero solo para hacer llamadas o enviar mensajes a través de las aplicaciones. Además, internet en la vivienda también puede estar pensado para sus hijos o, incluso, los nietos, aunque ya no vivan con ellos.

En general, salvo alguna persona que afirma con contundencia no ser usuario de internet, habitualmente todos ellos se consideran usuarios, aunque se detectan diferencias que apuntarían tanto a la intensidad como a la diversidad de los usos. A este respecto, resulta esclarecedor conocer el número y tipos de dispositivos utilizados, en qué momentos y para qué propósito.

Se observa una posición favorable ante internet. Las entrevistas de aquellas personas menos usuarias no son especialmente críticas. Internet es considerado como un canal de información y de entretenimiento, una herramienta de comunicación central en la actualidad e, incluso, para aprender, comprar y como una herramienta que forma parte de la vida actualmente. Hay diferencias entre ellos, pues el miedo a no hacerlo correctamente se identifica en aquellas entrevistas que transmiten menos competencia.

De igual forma, también destacan otros inconvenientes tales como la pérdida del contacto humano, la excesiva información o el uso excesivo de internet, este último afecta en mayor medida a las generaciones más jóvenes. También los bulos e identidades falsas y los comportamientos violentos a través de la red. Entre tales inconvenientes nombran el engaño y robo por internet. En este caso, el sentimiento de desconfianza o miedo destaca en las entrevistas que

se perciben con mayor falta de competencias.

Se detectan posturas diferentes sobre la facilidad o dificultad de su uso, según la experiencia que cada uno describe con la tecnología, aunque, en general, hay más diversidad de respuestas cuando se pregunta por las aplicaciones móviles. Además, entre las personas entrevistadas que utilizan internet se observa cierto consenso en la facilidad de las funciones informativas y de comunicación, y en la mayor dificultad de aquellas relacionadas con el manejo de programas o acciones concretas; que puede verse incrementada con la actualización de los programas o, incluso, con el idioma. Entre las personas menos familiarizadas con las tecnologías, hacer llamadas a través del móvil, a través de una aplicación, puede resultar también difícil. A este respecto, se puede asociar a su experiencia previa con internet.

En general, los servicios *on-line* están bien considerados, aunque algunas personas no los utilizan. Con respecto a la banca electrónica, las entrevistas apuntan a que es una gran ventaja, pero debe cuidarse la presencialidad, no sustituirla. En cuanto a la web/app del servicio valenciano de salud, se detecta mayor consenso sobre su utilidad y funcionamiento. En cambio, los trámites con la administración pública a través de la red no están bien considerados, dada su complejidad.

La pregunta sobre la percepción de su habilidad en ciertas acciones informáticas ayuda a comprender cómo son adquiridas y la diferencia entre generaciones. En este caso, la ocupación o trabajo remunerado juega un papel central para el logro. A este respecto, las tareas se vinculan a una aplicación real, significativa, que les proporcione un valor a sus vidas. El interés por mejorar las habilidades informáticas también parece depender de la edad y la percepción de competencia digital que tiene la persona entrevistada. Aquellos que ahora son usuarios muestran mayor voluntad por continuar actualizándose.

En cuanto a su posición con respecto a otras generaciones, en las entrevistas se detecta una distinción en las funciones, puesto que afirman que los más jóvenes lo utilizan más como herramienta de entretenimiento y comunicación y, en cambio, las generaciones entrevistadas de menor edad lo harían para el trabajo, información o gestiones. En cualquier caso, la relación con las tecnologías y, en concreto,

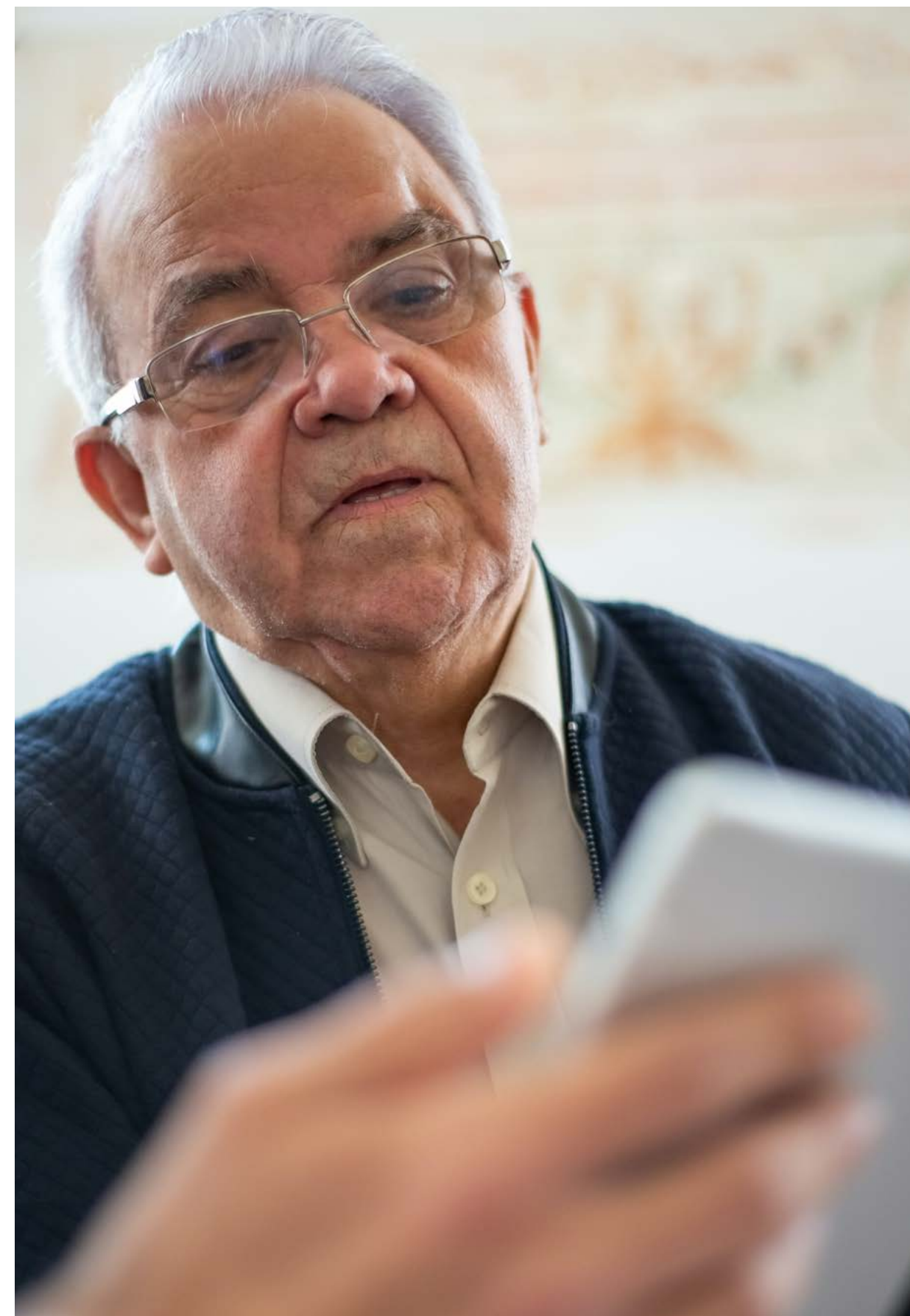
con internet, parece radicar en mayor medida en los años de experiencia con las mismas, sea a través del trabajo, sea por los estudios. Cuando se les pregunta por la ayuda recibida, salvo aquellas personas que se perciben usuarias, suelen ser ayudados por sus hijos/as o, incluso, nietos/as. A este respecto, las estrategias formativas o el interés por aprender pueden estar también condicionadas por la posición de las generaciones más jóvenes para acompañar en este proceso.

En cuanto a la pandemia, en general, consideran que las tecnologías han sido positivas para los grupos de los más mayores, sobre todo a través de las videollamadas, pero el uso parece haberse incrementado realmente en la generación más joven consultada. A nivel personal, el impacto también depende de las actividades previas a la pandemia. Las personas que ya lo utilizaban para trabajar y comunicarse han incrementado su uso. En cambio, aquellas otras que no utilizaban las tecnologías con ninguna finalidad no transmiten cambios realmente significativos.

CONCLUSIONES

Las principales conclusiones sugerían futuras líneas de actuación atendiendo a tres ámbitos que se corresponden con los principales actores, dada la multidimensionalidad del fenómeno observado. A saber: administración, empresas y población.

Las administraciones pueden proponer vías para facilitar los procedimientos, asegurar la protección de los usuarios e incentivar programas formativos. Además, deberían estudiar sus propios medios para conseguir simplificarlos sin renunciar a la seguridad, proporcionar vías para la realización de consultas ágiles telefónicas, realizar acciones de forma coordinada con otras administraciones, completando y actualizando el mapa de proyectos/recursos y apostando por acciones de sensibilización y comunicación. Las empresas también podrían, y deberían, tratar de ofrecer servicios presenciales y simplificar los procesos *on-line* garantizando la protección de los usuarios. La población precisa vías para la formación continua y comunicación. A este respecto, el estudio de 2021 ha proporcionado mucha información de la población mayor de 54 años en la Comunidad Valenciana. Entre ella, destacamos:



1. Los datos muestran un gran porcentaje de población mayor de 54 años que considera tener acceso pero, también, apuntan a que se está lejos de un acceso y uso universal, en especial en las edades más avanzadas, incluso entre el grupo de 55 a 64 años, pues prácticamente una de cada diez personas no puede considerarse usuaria. Además, hay un 16% de personas que no han usado nunca internet (14% hombres y 18% mujeres), esto es aproximadamente una de cada seis personas en las edades estudiadas. Se observa una situación más marcada en los grupos de más edad, por ejemplo, 1 de cada 4 personas de 75+ años no usa el móvil.

2. Entre las personas entrevistadas de mayor edad el uso del móvil es muy limitado puesto que acceder a internet sería utilizar la mensajería instantánea (WhatsApp), con más o menos funcionalidades, lo que explicaría la mayor utilización del móvil como dispositivo con conexión a internet junto al uso de las videollamadas en la encuesta. Esta cuestión también lleva a plantearse la calidad del acceso. Si el acceso a los recursos que ofrece internet se realiza únicamente mediante su móvil, queda condicionado al diseño de las apps que ofrezcan la administración y las empresas y su navegabilidad en este dispositivo.

3. En cuanto a la falta de uso de internet en los últimos 12 meses, destacan los motivos relacionados con la alfabetización digital. Otros motivos son la aceptabilidad del medio y la falta de percepción de su necesidad. Aunque con menor frecuencia, también hay miedo al engaño, especialmente presentes en el grupo de 75 y más años, en los niveles de estudios más bajos y, por ende, en las mujeres. El miedo al engaño sobresale considerablemente cuando son valorados los servicios de banca electrónica en las entrevistas. En estos casos prefieren el servicio presencial pero, también, es una fuente de relaciones sociales.

4. La falta de alfabetización digital apunta a que, la consecución del acceso a las mismas, requiera ambiciosos programas formativos, un trabajo importante de mejora de la usabilidad y simplicidad de las aplicaciones o, visto de otro modo, que los procesos de digitalización que impliquen la transformación de servicios presenciales en servicios digitales se planteen desde modelos duales o híbridos de atención (continuidad de la atención presencial y su sustitución progresiva conforme se adquieren las capacidades específicas).

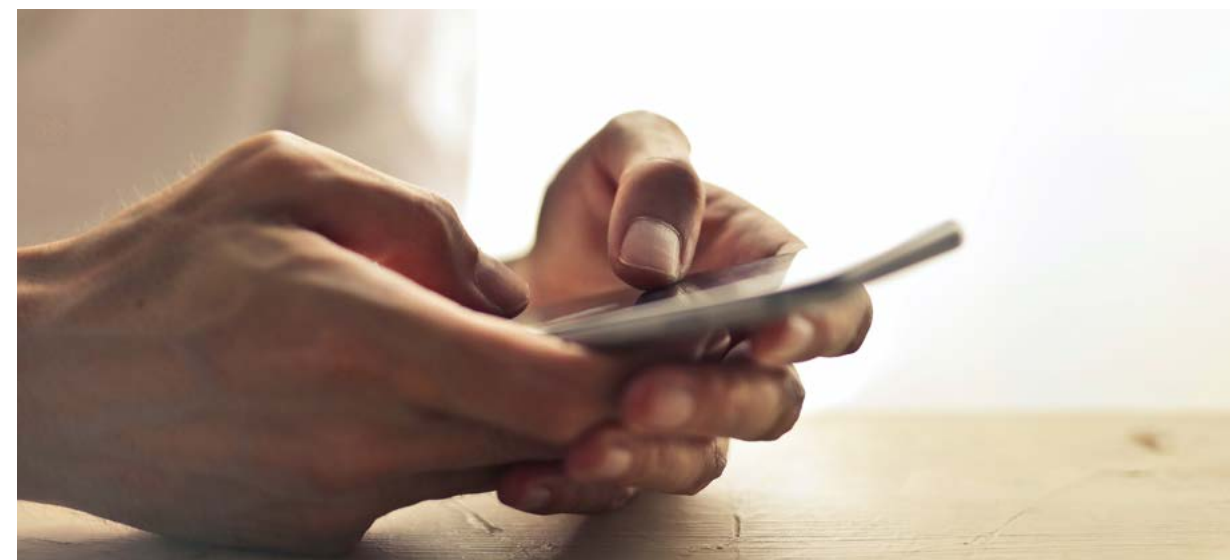
5. En cuanto a las competencias digitales por ámbito, se observan diferencias en las mismas por edad y nivel educativo en todos los dominios, aunque hay una mayor concentración en aquellos que requieren menor formación o especialización. No cabe duda de que la edad, el nivel de estudios y la situación laboral actúan posicionando a los diferentes grupos en los niveles básicos o por encima de los mismos. El sexo también emerge como una posible variable explicativa, pero en este caso actúa mostrando el efecto del sistema de género en la distribución de tareas.

6. También se observa coincidencia entre las personas que afirman haber necesitado ayuda en la encuesta, con lo manifestado a través de las entrevistas. La necesidad de ayuda, de nuevo, se asocia principalmente a la edad y, entre los motivos señalados, predomina el desconocimiento; pues, según las entrevistas, el grupo que afirma ser usuario y hábil en estos contextos, el grupo más joven, suele solucionar las dudas de forma autodidacta.

7. La ayuda procede sobre todo de un familiar estableciéndose, así, una relación intergeneracional intrafamiliar evidente en estos contextos, que debe considerarse cualitativamente muy significativa para la realización de algunos de los servicios que se ofrecen *on-line* y para el uso de dispositivos móviles y ciertas funcionalidades con acceso a internet. A este respecto, en las entrevistas también se observa cómo la relación puede facilitar la adquisición de competencias digitales. De igual forma, podría tener un efecto inhibitorio según el trato recibido.

8. En consecuencia, si se consideran estos resultados a la luz de los obtenidos sobre acceso a medios digitales y su uso, se puede observar que, además de la población que queda excluida por falta de medios y uso de los mismos, la que finalmente lo hace, en buena medida depende de apoyo informal de familiares. Por lo tanto, las personas que por sus circunstancias personales viven especialmente aisladas quedarían excluidas y desprotegidas por la ausencia de que pueden buscar ayuda informal.

9. Finalmente, una de las lecturas que se ha hecho de los efectos sociales de la pandemia ha sido su papel en el impulso de la digitalización, ya sea porque más personas se han incorporado al mundo digital o por el impulso que ha llevado a digitalizar más



servicios. La encuesta muestra que al menos en la primera dimensión, este fenómeno de digitalización puede observarse entre la población, aunque no se puede saber si era previamente usuaria. A este respecto, de las entrevistas se desprende que, en general, las personas que eran usuarias de internet vieron aumentada su actividad en la fase de confinamiento al tener que trasladar la presencialidad al canal *on-line* y por estar familiarizadas con este medio. En cambio, poco a poco están volviendo a los niveles de conexión anteriores, siempre condicionado a la evolución de la pandemia. En el otro extremo, las personas que afirman estar desconectadas del mundo digital no adoptaron realmente las tecnologías en sus vidas y solo aquellas que tenían algún manejo anterior pudieron ampliar los usos para comunicarse, sobre todo, con la familia. Estos testimonios son coherentes con la percepción mayoritaria extraída de la encuesta, por la cual se considera que las habilidades digitales han cambiado poco con la pandemia, en contraste con el incremento de la digitalización de los procesos o los trámites.

10. En consecuencia, si las competencias no se han visto incrementadas, sobre todo en los grupos de más edad, las distancias hoy en día podrían ser mayores; por lo que es urgente iniciar el seguimiento de la brecha digital generacional en la Comunidad Valenciana con fuentes propias y proponer acciones para abordar esta realidad.

INTRODUCCIÓN

En el año 2021, 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 al momento de recogida de información de la “Encuesta sobre el equipamiento y uso de las tecnologías de la información y comunicación de los hogares” (Instituto Nacional de Estadística [INE], 2021) (94%, España). Este dato supone un incremento del 18% desde 2015, frente al 15% del total nacional; tendencia que lleva a la Comunidad Valenciana a situarse un punto por encima de la media española por primera vez, en un contexto en el que España ya presumía de estar bien posicionada con respecto a la media europea (88% en 2020, para EU-27) (Eurostat, 2021a). En el año 2020, tanto la Comunidad Valenciana como España concluían en un 93% de población usuaria, por lo que a corto plazo el crecimiento también ha sido mayor.

Cuando se observa la frecuencia de uso (al menos 5 días a la semana), esta posición de la Comunidad Valenciana con respecto a España se mantiene. En 2021, el 87% de la población usuaria de entre 16 y 74 años consulta internet, al menos, cinco días a la semana (86%, España) (INE, 2021). De nuevo, la evolución de este indicador es positiva. La tendencia en la Comunidad Valenciana es aún más destacada que la observada para la población usuaria, pues supone un incremento del 25% con respecto a 2015 para la Comunidad Valenciana (22%, España).

Si, además, se observan los datos proporcionados por AIMC (Asociación para la Investigación de Medios de Comunicación) se vuelve a confirmar la tendencia creciente de usuarios del día de ayer (del 73% en 2015 al 88% Comunidad Valenciana y del 74% al 84% España, en octubre/noviembre de 2021), que es la definición de audiencia utilizada por esta entidad, posiblemente más ajustada a los hábitos de consulta de la población que podría considerarse realmente usuaria del digital (AIMC, 2021). Se confirma, de esta forma, la presencia de internet en 8 personas de cada 10 (mayores de 13 años).

Estos datos, y su evolución, dan cuenta de la cada vez mayor relevancia de los medios digitales y de internet en la vida de las personas que conforman la sociedad digital; considerada como una de las

principales apuestas en los marcos internacionales, nacionales y regionales (Comisión Europea, 2021a; Generalitat Valenciana [GVA], 2021a). La sociedad digital se comprende facilitadora de nuevos procesos que deben contribuir, en definitiva, a la calidad de vida de las personas. También se pueden considerar un reflejo del impulso hacia la digitalización que ha supuesto, desde marzo de 2020, la pandemia global por COVID-19 y las medidas que se han adoptado para hacerle frente, tanto por parte de la administración pública como de las empresas privadas.

Sin embargo, a medida que la población usuaria crece, también se detectan situaciones de desigualdad y vulnerabilidad que, si bien pueden ser identificadas observando los principales rasgos demográficos y socioeconómicos de la población, precisarán análisis más profundos que traten de comprender cómo se producen tales situaciones. **En este contexto, el enfoque generacional es clave y, como aproximación al mismo, también lo es la observación de la realidad que acontece en función de la edad.**

A este respecto, el envejecimiento de la población, o el aumento en número y proporción de los adultos mayores, es un fenómeno que, en sí mismo, precipita transformaciones sociales importantes dadas las consecuencias para el mercado laboral, financiero, para el comercio, también para el ámbito familiar o para relaciones sociales intergeneracionales. En 2030, España habrá duplicado la población de 65 y más años de 1990 (UN, 2019). Se trata de un fenómeno que convive con la digitalización, por lo que es urgente continuar estudiando la participación y plena actividad en la sociedad digital de los adultos mayores, ante las distancias detectadas en función de la edad en estudios anteriores (Papí-Gálvez, Martínez-Sala y Espinar-Ruiz, 2021).

Los datos actualizados de la encuesta nacional (INE, 2021) siguen mostrando un comportamiento diferente por grupos de edad. En 2021, el 87% de la población de la Comunidad Valenciana de entre 55 y 74 años cumple con la definición de población usuaria (84% España) y, además, el 71% se conecta a internet al menos cinco días a la semana (69% España) (INE, 2021). Pero, en esta horquilla (55+ años), el grupo de edad con mejores datos es el que

representa el sector más joven (55-64 años), seguido del colectivo de 65 a 74 años (95% y 75%, para la Comunidad Valenciana, respectivamente). Estas cifras son mayores que las estimadas para el conjunto español (en 2021, 91% y 73% respectivamente) (INE, 2021). La población de 75 y más años tiene los porcentajes más bajos¹. En 2021, la población usuaria de la Comunidad Valenciana ascendía al 33% (32%, España). **Tales diferencias entre grupos están indicando la existencia de brechas digitales en función de la edad.**

Las brechas digitales emergieron con el advenimiento de las nuevas tecnologías de la información y de la comunicación, pero siguen presentes ante el imparable curso de la digitalización e, incluso, ante el aumento del uso de internet. La transformación digital trae consigo oportunidades y, también, barreras que impiden la participación eficaz de todas las personas en el entorno digital; cuestión que puede afectar a otros ámbitos de la vida social de tales grupos. Se podría decir que las exigencias resultantes de la transformación digital se manifiestan a través de las brechas digitales.

En consecuencia, como dijimos en otro lugar, la brecha digital es un concepto complejo, multidimensional y sistémico, que emerge y toma cada vez más relevancia en el marco de la sociedad digital, en el que la digitalización toma posiciones a la vez que se observan otros fenómenos con implicaciones estructurales, como es el envejecimiento de la población (Papí-Gálvez, 2021b).

La brecha digital se consideró una nueva forma de desigualdad, circunscrita en un primer momento en la imposibilidad del acceso a internet de ciertos grupos o países (OCDE, 2001) por falta de infraestructuras o servicio. Sin embargo, pronto fue adquiriendo mayor complejidad al introducir otros factores sociales e individuales en su definición y análisis. Así, **el estudio de las brechas digitales implica la observación de varios niveles**, entre los que estaría esta primera, considerada “brecha de acceso”.

Por ejemplo, Selwyn (2004) define tres fases necesarias para la integración y aceptación de las tecnologías por parte de los individuos que puede ayudar al

1. El INE recoge desde 2019 información para mayores de 74 años. Eurostat no incluye tales grupos.

estudio de las brechas digitales: acceso, uso y apropiación. Para el autor, existen dos tipos de acceso: el físico y el efectivo. El segundo respondería a la percepción del individuo sobre su propia capacidad, y estaría estrechamente relacionado con la posibilidad de uso de la tecnología que, a su vez, puede o no ser significativo. Todo ello conduce a un último nivel, que responde al uso útil, fructífero, significativo y relevante de la tecnología para el individuo. Además, este autor incorpora en su modelo las consecuencias a corto y a medio/largo plazo de los usos de internet (reales y percibidas) como condicionantes y efectos. Por su parte, Van Dijk (2013, 2014, 2015) propone un proceso de apropiación en el que menciona de forma explícita las habilidades, y culmina con una definición de “brecha de uso”, que podría considerarse como el segundo nivel de brecha.

A este respecto, desde los marcos teóricos de la sociología, el reciente trabajo de Ragnedda (2017) y Ragnedda y Ruiu (2017) trata también de explicar el fenómeno de las brechas digitales. Los autores mantienen un primer nivel de brecha digital, centrado en el acceso o en la posibilidad de acceso, que podría estar asociado al primer tratamiento recibido. Defienden un segundo nivel de brecha, justamente centrada en el uso de internet, aunque insisten en la idea de los resultados de dicho uso para los individuos y grupos sociales. Finalmente, definen un tercer nivel, al que llaman “brecha digital de utilidad”, en el que destacan las desigualdades en los beneficios que se obtienen en la vida cotidiana o social por el uso de internet. Los tres niveles de brecha se relacionan² mostrando el carácter sistémico y, por lo tanto, la relación entre el mundo digital y el mundo social que acontece fuera del digital.

Las condiciones sociales están también presentes. Es más, se vislumbran los procesos de estratificación social cuando se observan las brechas digitales, pues se detectan diferencias por los rasgos básicos sobre los que tales procesos suelen operar. Aquí cabe mencionar aquellos ligados al sexo, como efecto del

2. En palabras de los autores: “Nuestra experiencia previa, por lo tanto, influye en cómo accedemos y usamos Internet (primer y segundo nivel de brecha digital) y cómo reinvertimos información valiosa en el ámbito social (tercer nivel de brecha digital) para mejorar nuestras oportunidades de vida” (Ragnedda y Ruiu, 2017: s. pág.).

sistema de género, o los que se llevan a cabo según la edad, y las diferentes formas de desigualdad y discriminación en función de la misma. Pero también se encuentran de forma recurrente otros aspectos socioeconómicos, tales como la ocupación y, sobre todo, el nivel educativo. Este último rasgo está especialmente presente, incluso entre los mayores de 74 años en España y en la Comunidad Valenciana (Papí-Gálvez, Martínez-Sala y Espinar-Ruiz, 2021); evidencia que respaldaría la observación de las competencias digitales como instrumentos para reducir las brechas.

Las competencias digitales son el resultado de la adquisición de un conjunto de conocimientos y de varias habilidades. Bajo este término, toman forma las habilidades técnicas para usar las tecnologías, las habilidades para usarlas de forma significativa o aquellas que permiten evaluarlas (Ilomäki, Kantosalu y Lakkala, 2011). Por lo tanto, la “competencia” trasciende la “habilidad” al deber implicar, según la OCDE, “la capacidad de satisfacer demandas complejas, aprovechando y movilizándolo recursos psicosociales (incluidas habilidades y actitudes) en un contexto particular” (traducido de OCDE, 2005:4). Cuando se aplica al entorno digital, la competencia permitiría hacer un “uso seguro, crítico y responsable” de este entorno (Comisión Europea, 2018: 9). En las sociedades actuales, la competencia digital se comprende básica y, a la vez, compleja pues precisa poseer conocimientos y habilidades suficientes para realizar un conjunto de tareas o actividades de forma eficaz y responsable. En concreto, comprende:

“(…) la alfabetización en información y datos, la comunicación y la colaboración, la alfabetización mediática, la creación de contenidos digitales (incluida la programación), la seguridad (incluido el bienestar digital y las competencias relacionadas con la ciberseguridad), asuntos relacionados con la propiedad intelectual, la resolución de problemas y el pensamiento crítico.” (Comisión Europea, 2018: 9).

Algunos de los aspectos recogidos en la cita son fácilmente identificables en los marcos desarrollados para la medición de las competencias digitales, como es el modelo Digcomp europeo, compuesto por cinco dimensiones o áreas que agrupan competencias de similar naturaleza y con diferentes niveles de aptitud (Carretero, Vuorikari, y Punie, 2017; Centeno, 2021). Este marco de referencia está par-

ticularmente presente en el plan de competencias digitales nacional (Ministerio de Asuntos Económicos y Transformación Digital [Mineco], 2021) y en el marco valenciano de competencias digitales Digcomp_CV (GVA, 2021c).

En materia de medición, Eurostat (2021b) desarrolla un indicador que, si bien se basa en Digcomp, solo observaría una parte del mismo, pues se centra en cuatro dominios. El indicador agrupa las actividades en: información, comunicación, resolución de problemas y habilidades relacionadas con los programas informáticos. Y define cuatro niveles de aptitud: sin habilidades, nivel bajo, básico y por encima del básico. Asume, en definitiva, que las personas que realizan ciertas actividades tienen las habilidades correspondientes y muestra cifras moderadas en el porcentaje de personas con nivel básico o por encima del básico en Europa (Eurostat, 2021b). La media se aproxima al 60% (EU-27). España es uno de los que se encuentra levemente por encima.

Si se observan estas competencias por algunos rasgos básicos, por sexo no se detectan grandes distancias atendiendo al porcentaje de personas que están en el nivel básico o por encima del básico de entre la población usuaria de 16 a 74 años, pero en general las mujeres están por debajo de los hombres en todos los países (Eurostat, 2021c). España proporciona datos muy próximos de hombres y mujeres y muy ajustados a la media europea. En cuanto a la edad, y pese a que no cabe duda de que hay diferencias entre países, **todos dibujan una huella muy similar por grupos, con una gráfica que decrece en el mejor de los casos a partir de los 54 años, y que se desploma a partir de los 65.** Finalmente, en cuanto a los estudios también se pueden identificar tres niveles en torno a los cuales los diferentes países se concentran (Papí-Gálvez, 2021b).

La “Encuesta sobre el equipamiento y uso de las tecnologías de la información y comunicación de los hogares” (INE, 2021) está armonizada con el marco europeo descrito. Los dominios que forman parte de este indicador pudieron, por lo tanto, ser observados en el primer año de la Cátedra a través de la fuente nacional. El primer informe de la Cátedra analizó la brecha digital de acceso, pero, sobre todo, se centró en el estudio de los usos y del nivel de

competencia por dominio en función de la edad (Papí-Gálvez, Martínez-Sala y Espinar-Ruiz, 2021). El estudio produjo resultados concluyentes orientados a los tres niveles de brecha. Todo ello desembocó en cuatro líneas de actuación entre las que se incluyó la necesidad de seguir investigando, para conocer la cobertura de todos los recursos disponibles y detectar necesidades concretas de la población.

En el segundo año de la Cátedra se realizaron actividades de investigación para continuar generando conocimiento centrado en las últimas generaciones. Este informe muestra los resultados de las actividades de investigación que persiguen “conocer el nivel de competencia digital en la Comunidad Valenciana por provincias, con atención en la relación intergeneracional”, de los mayores de 54 años.

Durante 2021, la Cátedra de Brecha Digital Generacional da voz a las personas cuya realidad pretende entender, dirigiéndose a ellas como fuentes primarias a través de un abordaje mixto, cuantitativo y cualitativo, que proporcionó más información de la población mayor de 54 años de la Comunidad Valenciana, y una primera aproximación a la generación inmediatamente posterior, al ampliar la observación cualitativa al grupo de 40 y más años. Los principales resultados y conclusiones de este estudio quedan recogidos en el presente informe.

En su parte central, este documento se compone de siete capítulos. Los primeros seis capítulos recogen los resultados del estudio cuantitativo aplicado, consistente en una encuesta telefónica dirigida a los mayores de 54 años, representativa a nivel provincial. El capítulo séptimo incluye los testimonios de las entrevistas dirigidas a la población de más de 39 años. Estos capítulos finalizan con la exposición de las conclusiones. Además, los detalles de la metodología se exponen en el apéndice metodológico en el que se puede encontrar los instrumentos de medición.

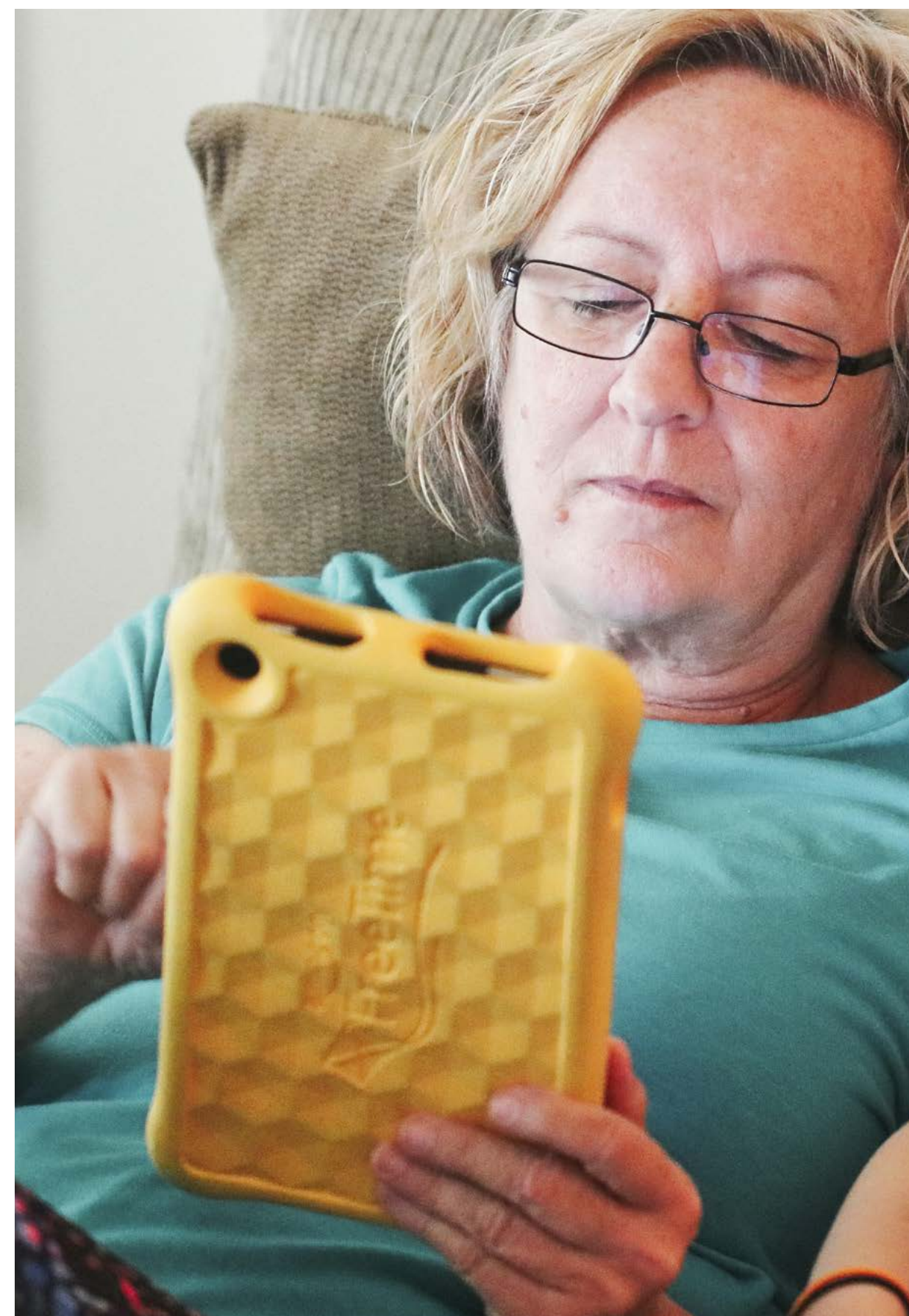
Las brechas digitales son un fenómeno complejo y multifactorial que debe incluir en su propia exploración la diversidad. De hecho, es importante observar al individuo en su contexto, teniendo en cuenta su experiencia o trayectoria, para comprender su posición en la sociedad digital. Involucra, de igual forma, aspectos políticos, sociales, culturales y económicos que van, como dijimos en otro lugar, más

allá de internet (Papí-Gálvez, 2021a).

El enfoque de competencias digitales, que predomina en la Cátedra, dota de un marco de análisis ajustado a varias situaciones en la sociedad actual, que puede aplicarse para abordar los principales problemas detectados. Responde a una realidad que es compleja proporcionando un instrumento de observación para conocer la posición de los grupos en la sociedad digital, aunque no siempre es suficiente.

Con este informe, la Cátedra de Brecha Digital Generacional pretende contribuir a conocer mejor esta realidad para facilitar el diseño de acciones que permitan luchar contra las consecuencias sociales de las brechas digitales en la Comunidad Valenciana, y con el propósito de que la construcción de la sociedad digital suponga un motor de inclusión para todas las edades.

La Cátedra es una iniciativa de la Dirección General para la Lucha contra la Brecha Digital y es fruto de la colaboración entre la Conselleria de Innovación, Ciencia, Universidades y Sociedad Digital y de la Universidad de Alicante.



1. Las personas de más de 54 años de la Comunidad Valenciana. (Principales rasgos)

Los mayores de 54 años de la Comunidad Valenciana tienen mayoritariamente **niveles medios de estudios** (secundaria, bachillerato o equivalentes) **seguidos de primarios o equivalentes** (Tabla 1.1.). La columna con la media de edad entre estas dos categorías muestra edades más avanzadas sin estudios ($\bar{x} = 79$) o con estudios primarios ($\bar{x} = 73$) siendo **mayor la concentración de mujeres en estos dos primeros niveles** (77% y 57% respectivamente).

Dada la composición de la edad de la población seleccionada también se observa un gran número de **jubilados o pensionistas** (53%), aunque los **trabajadores de forma remunerada** suponen un 32%. En el tercer lugar se sitúa el trabajo doméstico no remunerado con un 11%. **Las mujeres están menos presentes en las primeras categorías mientras que ocupan completamente el trabajo doméstico.**

La mayor parte de la población **no tiene (o no ha tenido) una ocupación remunerada que implique el uso de ordenadores** u otros dispositivos (68%). Así, el 34% contesta positivamente (Imagen 1.1.). Como era de esperar, en este caso hay diferencias estadísticamente diferentes por edad (Tabla 1.2.) de tal forma que la media de edad es menor entre las personas que responden positivamente³. También se aprecia que responden más mujeres que hombres no tener o haber tenido una ocupación remunerada en la que hayan utilizado ordenadores u otros equipamientos/dispositivos digitales. El nivel de estudios es clave entre la población que responde tener (o haber tenido) un trabajo remunerado con uso de ordenador o similar. El perfil por esta variable desvela (Imagen 1.2.) mayor presencia de estudios medios y superiores entre los que responden positivamente.

3. Para el contraste de igualdad de medias se ha aplicado la prueba t de Student para muestras independientes. En las comparaciones siguientes, siempre que se hablan de diferencias en las medias, se refiere a resultados que arrojan un nivel de significación inferior a 0,05.

Por provincias, los datos **son prácticamente idénticos a los datos extraídos para la Comunidad Valenciana**. A este respecto, se detecta que las medias de edad también son estadísticamente diferentes. En cambio, la distribución por sexo⁴ solo es diferente en Castellón, concentrando mayor población femenina en la respuesta negativa que masculina. De nuevo, el perfil del nivel de estudios en esta variable desvela (Imagen 1.3.) mayor presencia de estudios medios y superiores entre los que responden positivamente en todas las provincias. Las diferencias entre ellas son muy sutiles.

En cuanto al hogar (Imagen 1.4.), **la mayoría de la población mayor de 54 años sigue conviviendo con su pareja** (76%) **y con uno o más hijos en su propia casa** (31%). Estos grupos tienen una media de edad de 67 y 63 respectivamente, con una dispersión (S) de ocho años (Tabla 1.4.). Están estrechamente relacionados, pues el 35% de las personas que afirman vivir con su pareja también viven con hijos en la casa de la entrevistada o del entrevistado y el 84% de los que viven con sus hijos también lo hace en pareja. En cambio, se detecta un 12% de **personas viviendo solas que pertenecen a grupos de edad más avanzados**, con una media de 71 años, y mayor dispersión (S = 11). Son dos perfiles diferentes por edad, pues el 86% de los que responden “no vivir solos”, lo hacen en pareja (Tabla 1.4.). De nuevo, se detecta una gran similitud con los datos provinciales y entre los mismos. Posiblemente las leves diferencias detectadas, sobre todo en la situación de convivencia con la pareja y con los hijos entre provincias (Imagen 1.5), no tenga efectos en el resto de los resultados.

Finalmente, la gran mayoría de la población **tiene hijos** (93%) y una gran parte **tiene nietos** (61%), por lo que hay presencia de otras generaciones en su ámbito

4. Se ha aplicado la prueba Chi-cuadrado de Pearson, asumiendo diferencia estadística cuando el nivel de significación es inferior a 0,05.

familiar (Imagen 1.6. y 1.7.). Castellón concentra más población con nietos, pero de nuevo la diferencia no parece relevante. Con todo, en general, esta cuestión podría estar influyendo tanto en el acceso como en los usos de internet de la población de estudio, como se profundiza en el siguiente punto.

	n	%	Edad (\bar{x} S)	% fil. Mujer	% col. Mujer
Nivel de estudios					
Sin estudios o estudios primarios incompletos.	93	5	79 7	77	7
Estudios primarios o equivalentes.	499	28	73 9	57	29
Estudios de secundaria, bachillerato o equivalentes.	730	41	66 8	53	40
Enseñanzas profesionales (formación profesional).	239	13	62 7	49	12
Estudios universitarios.	239	13	63 7	49	12
	1800	100			
Situación laboral					
Trabajando de forma remunerada (por cuenta propia o ajena).	578	32	59 3	46	27
Parado/a o desempleado/a.	65	4	59 3	46	3
Jubilado/prejubilado o pensionista.	956	53	74 7	50	49
Trabajo doméstico no remunerado.	190	11	68 9	100	20
Otra situación.	11	1	63 6	79	1
	1800	100			

TABLA 1.1. Población, media de edad, perfil “mujer” (% fil.) y mujeres (% col.) por nivel de estudios y situación laboral. COMUNIDAD VALENCIANA.

Fuente: Elaboración propia. Encuesta, n= 1800. Nota: n= población, \bar{x} = media, S = desv. típica.

P7.- Y hablando de nuevo sobre usted, ¿cuál es el mayor nivel de estudios que ha terminado?

P8.- ¿En cuál de las siguientes situaciones laborales se encuentra actualmente? Si se encuentra en varias, indique solo la que considere principal.

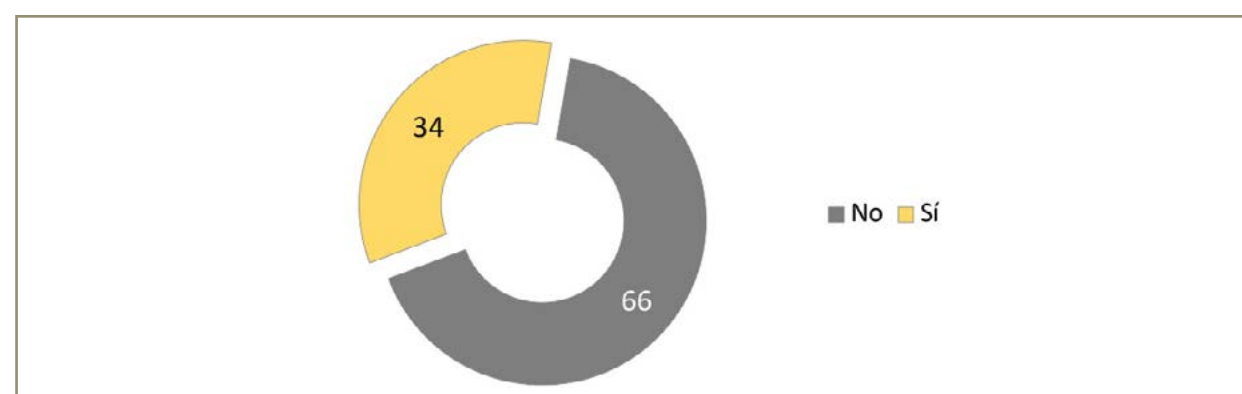


IMAGEN 1.1. Población que responde tener/haber tenido o no una ocupación remunerada con uso de ordenador o similar (%). COMUNIDAD VALENCIANA.

Fuente: Elaboración propia. Encuesta, n= 1800.

P9.- Con independencia de su situación actual, ¿tiene o ha tenido una ocupación remunerada en la que haya utilizado ordenadores u otros equipamientos/dispositivos digitales como móvil o tablet?

	Edad		Sexo			
	Media (\bar{x})	Desv.típ. (S)	Hombre		Mujer	
			n	% fil. % col.	n	% fil. % col.
Sí	63	7	295	49 36	308	51 32
No	70	9	531	44 64	666	56 68

TABLA 1.2. Media de edad, perfil por sexo (% fil.) y población por sexo (% col.) que responde tener/haber tenido o no una ocupación remunerada con uso de ordenador o similar. COMUNIDAD VALENCIANA.

Fuente: Tabla basada en la extraída del programa SPSS. Encuesta (P9).

Nota: La distribución por sexo no es concluyente para el supuesto bilateral.

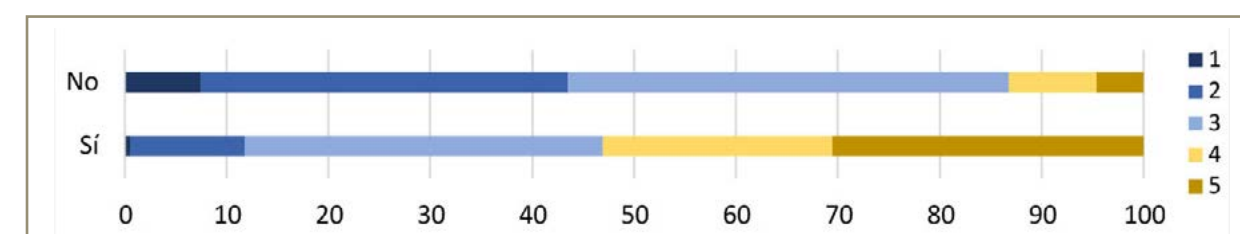


IMAGEN 1.2. Perfil de nivel de estudios (% fil.) de la población que responde tener/haber tenido o no una ocupación remunerada con uso de ordenador o similar. COMUNIDAD VALENCIANA.

Fuente: Elaboración propia. Encuesta, n= 1800. Encuesta (P9). Nota: 1.- Sin estudios o estudios primarios incompletos, 2.- Estudios primarios o equivalentes, 3.- Estudios de secundaria, bachillerato o equivalentes, 4.- Enseñanzas profesionales (formación profesional), 5.- Estudios universitarios.

ALICANTE	Edad		Sexo			
	Media (\bar{x})	Desv.típ. (S)	Hombre		Mujer	
			n	% col.	n	% col.
Sí	63	6	97	35	107	33
No	70	9	182	65	214	67

CASTELLÓN	Edad		Sexo			
	Media (\bar{x})	Desv.típ. (S)	Hombre		Mujer	
			n	% col.	n	% col.
Sí	63	6	92	33	74	23
No	71	9	187	67	247	77

VALENCIA	Edad		Sexo			
	Media (\bar{x})	Desv.típ. (S)	Hombre		Mujer	
			n	% col.	n	% col.
Sí	63	7	101	37	106	32
No	70	9	171	63	222	68

TABLA 1.3. Media de edad y población por sexo (% col.) que responde tener/haber tenido o no una ocupación remunerada con uso de ordenador o similar. PROVINCIAS.

Fuente: Tabla basada en las extraídas del programa SPSS. Encuesta (P9).

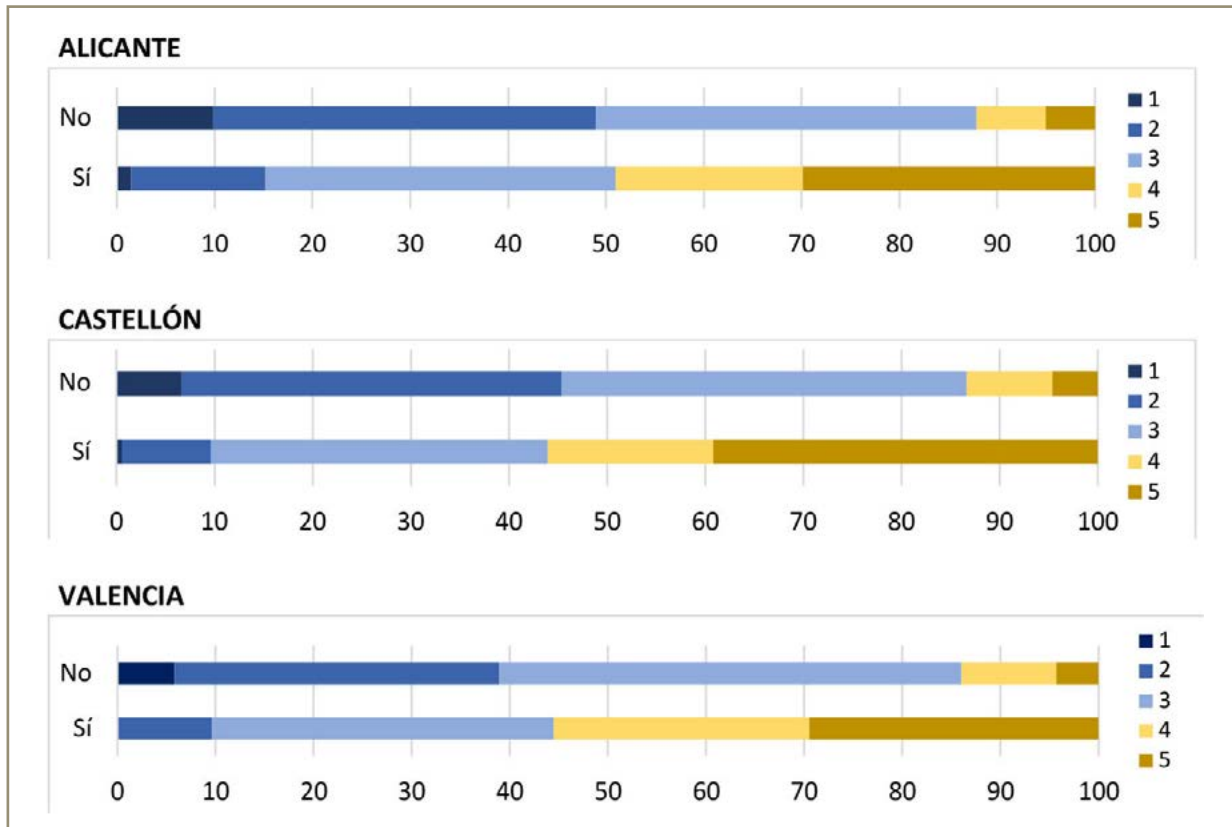


IMAGEN 1.3. Perfil de estudios (% fil.) de la población que responde tener/haber tenido o no una ocupación remunerada con uso de ordenador o similar. PROVINCIAS.

Fuente: Elaboración propia. Encuesta, n= 1800. Encuesta (P9). Nota: 1.- Sin estudios o estudios primarios incompletos, 2.- Estudios primarios o equivalentes, 3.- Estudios de secundaria, bachillerato o equivalentes, 4.- Enseñanzas profesionales (formación profesional), 5.- Estudios universitarios.

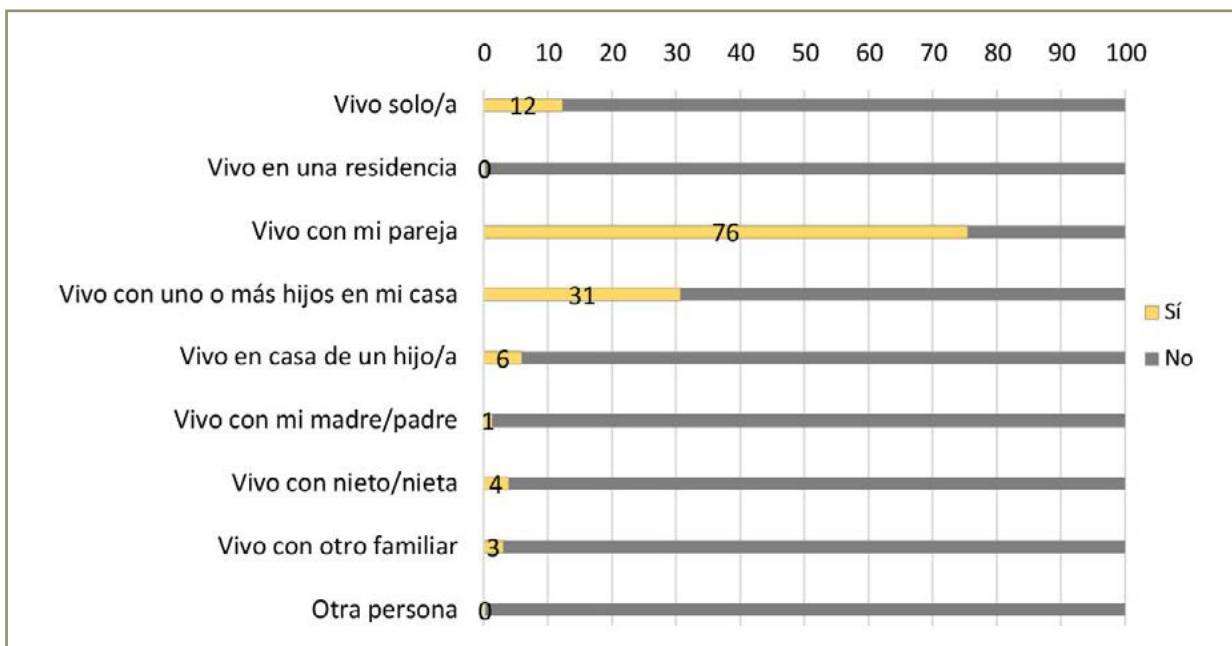


IMAGEN 1.4. Población en cada situación de convivencia (%). COMUNIDAD VALENCIANA.

Fuente: Elaboración propia. Encuesta, n= 1739. P4.- ¿Con qué persona/s vive usted? (Multirrespuesta). Nota: Los valores ilustran el porcentaje de respuestas positivas en cada ítem.

		n	%	Edad			Desv.tip. (s)
				Mín.	Máx.	Media (x̄)	
Vivo solo/a	Sí	214	12	55	94	71	10
	No	1525	88	55	94	67	9
Vivo con mi pareja	Sí	1313	76	55	88	67	8
	No	426	24	55	94	71	11
Vivo con uno o más hijos en mi casa	Sí	535	31	55	92	63	8
	No	1205	69	55	94	70	9

TABLA 1.4. Media de edad por situación de convivencia. COMUNIDAD VALENCIANA.

Fuente: Elaboración propia. Encuesta, n= 1739 (P4). (Multirrespuesta).

Nota: Las medias de edad son estadísticamente diferentes según la T de Student entre los que responden afirmativamente y los que lo hacen negativamente en cada subtabla asumiendo que son muestras independientes. La prueba Chi-cuadrado no es significativa en ninguna subtabla, por hombres y mujeres.

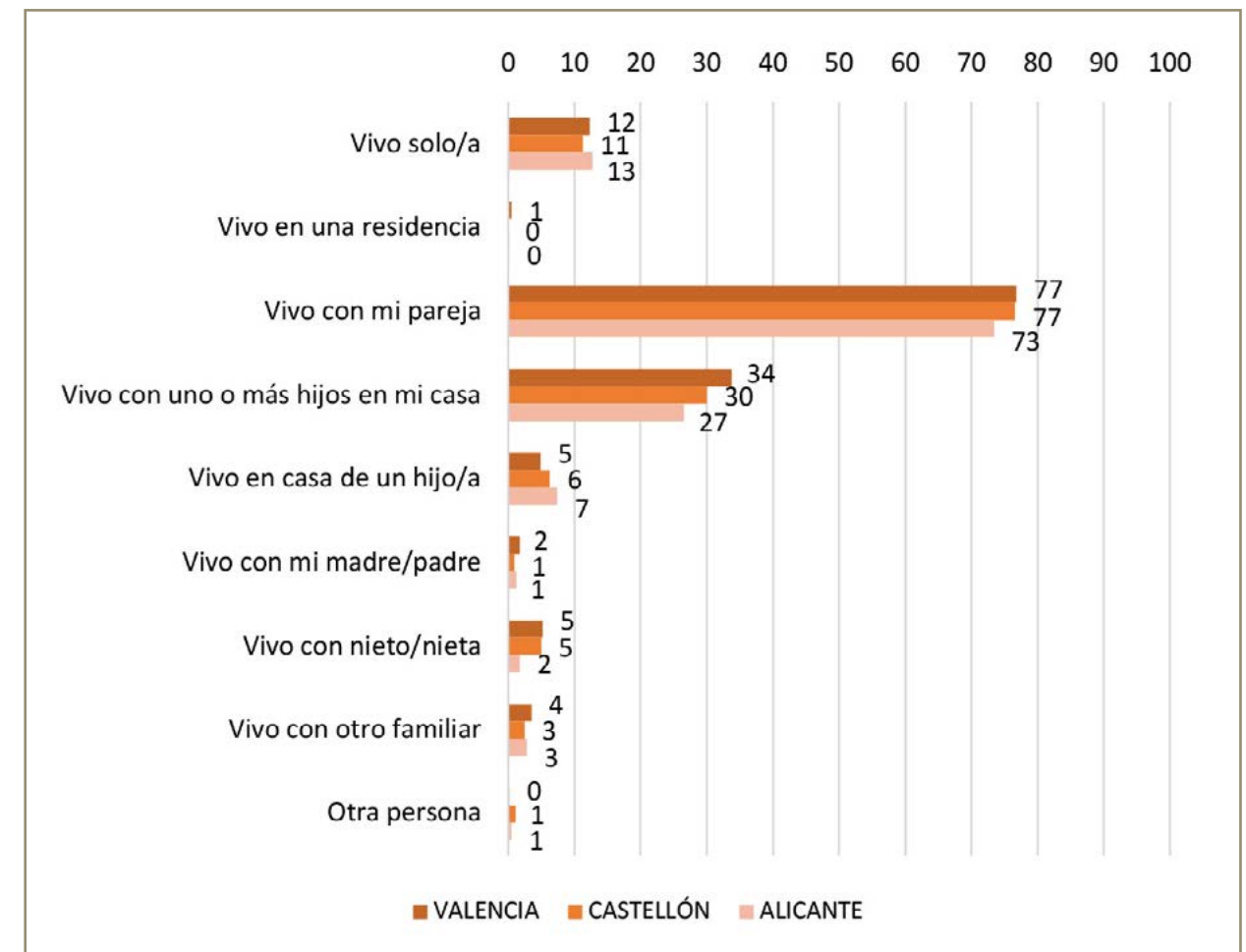


IMAGEN 1.5. Población en cada situación de convivencia (%). PROVINCIAS.

Fuente: Elaboración propia. Encuesta (P4).

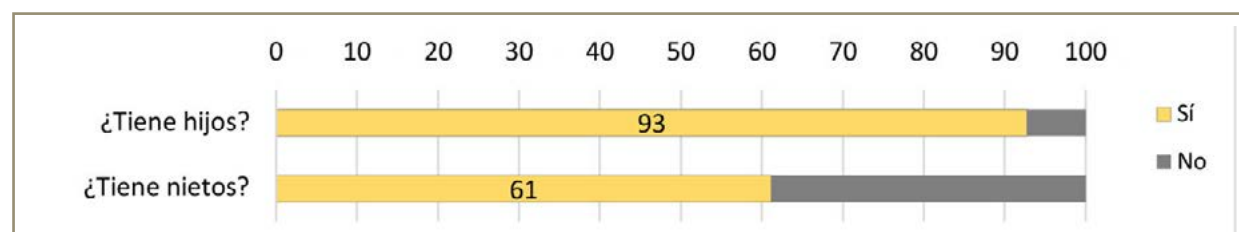


IMAGEN 1.6. Población en cada situación de convivencia (%). PROVINCIAS.

Fuente: Elaboración propia. Encuesta (P4).

P5.- Ahora vamos a preguntarle por su familia, convivan o no con usted. ¿Tiene hijos?

P6.- ¿Tiene usted nietos?

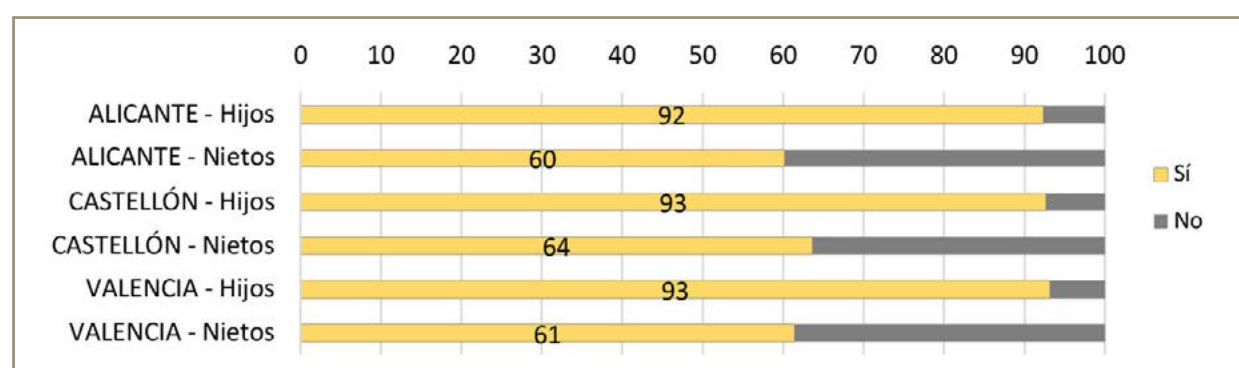
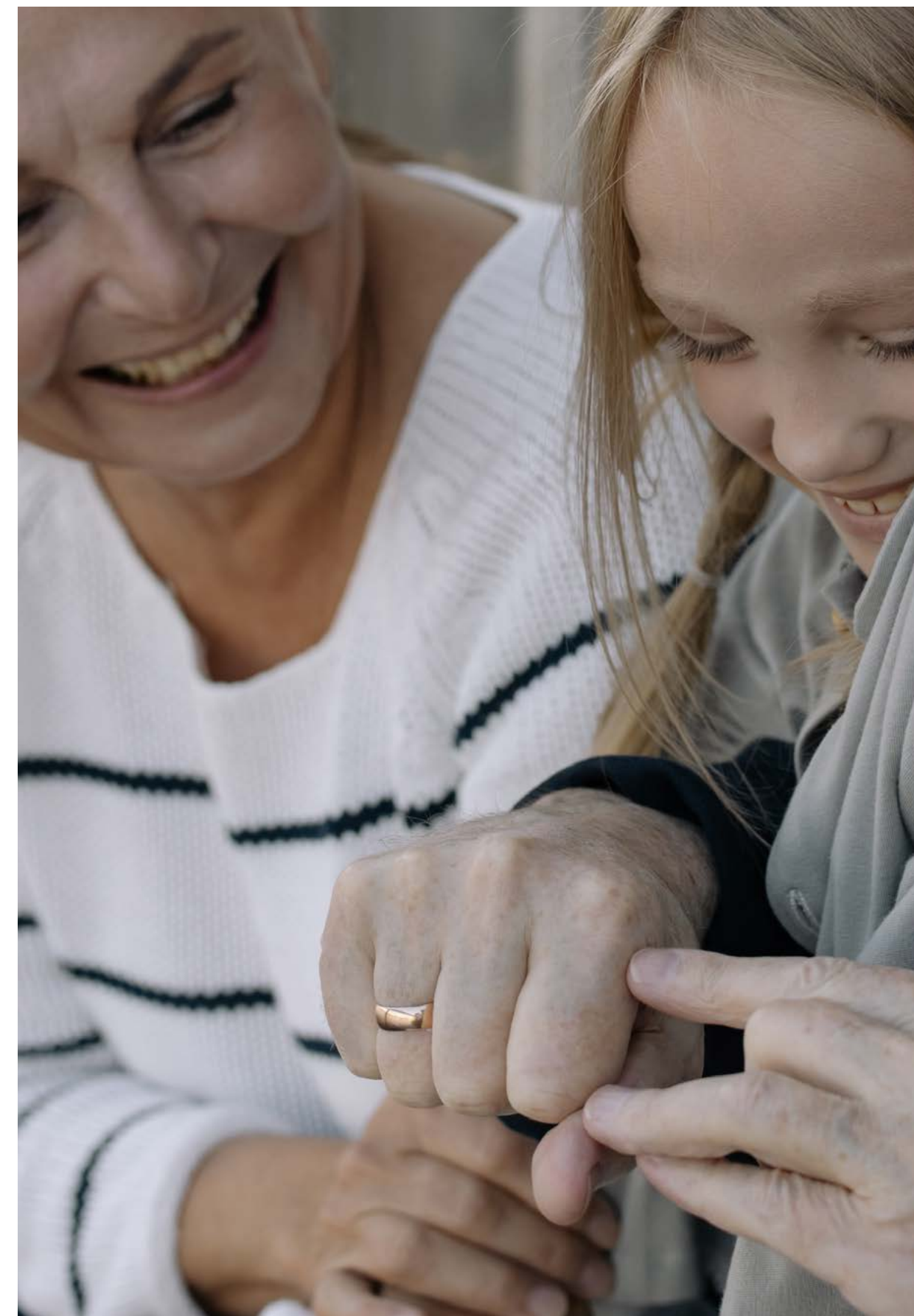


IMAGEN 1.7. Población con presencia de otras generaciones más jóvenes (%). PROVINCIAS.

Fuente: Elaboración propia. Encuesta (P5 y P6).



2. Acceso a internet, dispositivos, uso y motivos para no usarlo

El 84% de la población de 55 y más años de la Comunidad Valenciana afirma disponer de acceso a internet en la vivienda (Imagen 2.1.). El 72%, además, responde haber usado internet en los últimos meses, que se corresponde con la definición de “usuarios” (Imagen 2.2.). Los no usuarios de internet sumarían 28%. Más adelante también se profundiza en los motivos de los casos que responden no haber usado internet hace más de un año (16%).

Por edad, se encuentran importantes diferencias en ambos indicadores. Las personas con acceso a internet pasan de ser el 98% entre las personas de 55 a 64 años, a un 91% entre quienes se encuentran entre los 65 y 74 y se sitúa por debajo del 57% en los mayores de 75 años. Siendo las cifras de usuarios (personas con acceso en los últimos meses) mucho más bajas: del 91%, al 78% y 40% respectivamente (Imagen 2.3.). La tabla 2.1. muestra la media de edad que concluye en diferencias significativas en acceso como entre usuarios y no usuarios. **También se observan diferencias significativas por sexo,** siendo las mujeres las que se ubican en menores niveles de acceso.

Por provincias, Valencia muestra mejores datos que Alicante y Castellón, aunque las diferencias son de un 4% en acceso y de un 2% en población usuaria (Imagen 2.4.). En cuanto a la edad, también se detectan diferencias significativas por grupos de edad (Imagen 2.5.) en línea con los datos regionales en todas las provincias, tanto en acceso como entre población usuaria y no usuaria. Además, las diferencias son significativas por sexo también en ambos casos en Alicante y en Castellón, pero no es concluyente en Valencia.

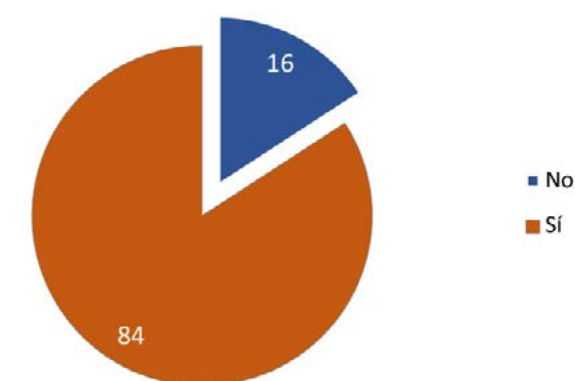


IMAGEN 2.1. Población que afirma disponer de acceso a internet en la vivienda (%). COMUNIDAD VALENCIANA.

Fuente: Elaboración propia. Encuesta, n= 1798.

P10.- ¿Disponen en su vivienda de acceso a Internet, a través de cualquier dispositivo fijo o móvil que usted pueda utilizar? (Incluye cualquier teléfono móvil en la vivienda con acceso, p. ej. WhatsApp, YouTube...).

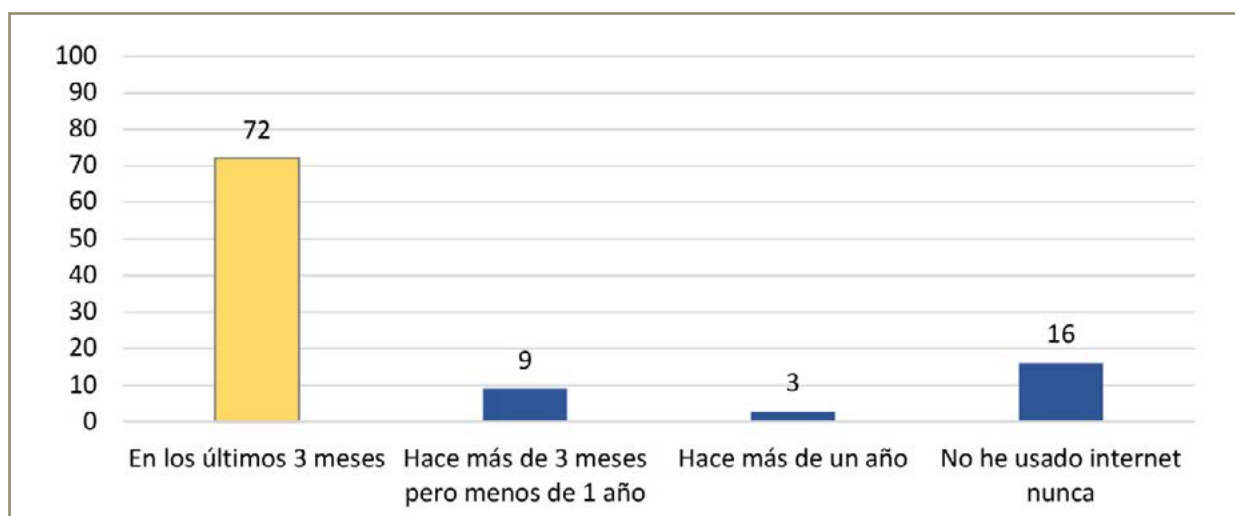


IMAGEN 2.2. Población por última vez que usó internet (%). COMUNIDAD VALENCIANA.

Fuente: Elaboración propia. Encuesta, n= 1798.

P12.- ¿Cuándo fue la última vez que utilizó Internet desde cualquier lugar?

		Edad		Sexo			
		Media (x̄)	Desv.típ. (s)	Hombre		Mujer	
				n	% fil. % col.	n	% fil. % col.
Acceso	Sí	66	8	711	47 86	803	53 83
	No	78	7	115	41 14	170	59 17
Último acceso	Pob. usuaria:						
	En los últimos 3 meses.	65	8	632	49 76	666	51 68
	No usuarios:						
	Más de 3 meses. ↓	75	9	194	39 24	306	61 32
	Más de 3 meses - menos de 1 año.	68	8	60	37 7	102	63 11
	Más de un año.	72	8	20	41 3	29	59 3
	No he usado internet nunca.	79	6	114	39 14	175	61 18

TABLA 2.1. Media de edad y distribución por sexo según existencia de acceso a la vivienda de internet y último acceso. COMUNIDAD VALENCIANA.

Fuente: Tabla basada en la extraída del programa SPSS.

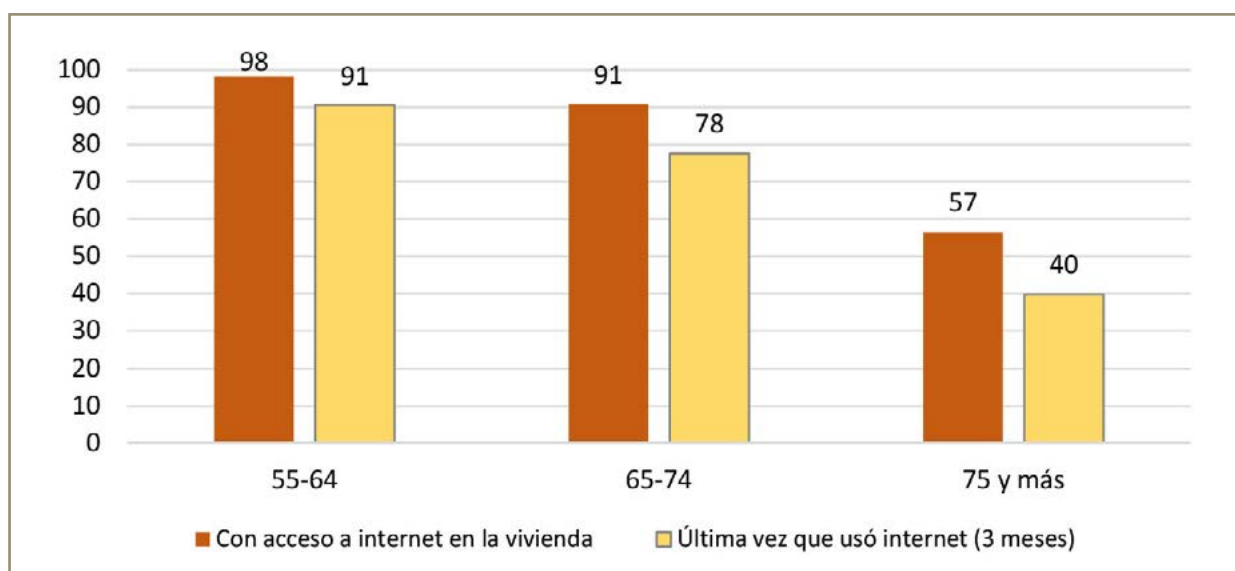


IMAGEN 2.3. Población con acceso a la vivienda de internet y población usuaria, por grupos de edad (%). COMUNIDAD VALENCIANA.

Fuente: Elaboración propia. Encuesta, n(acceso)= 1798. (P10 y P12).

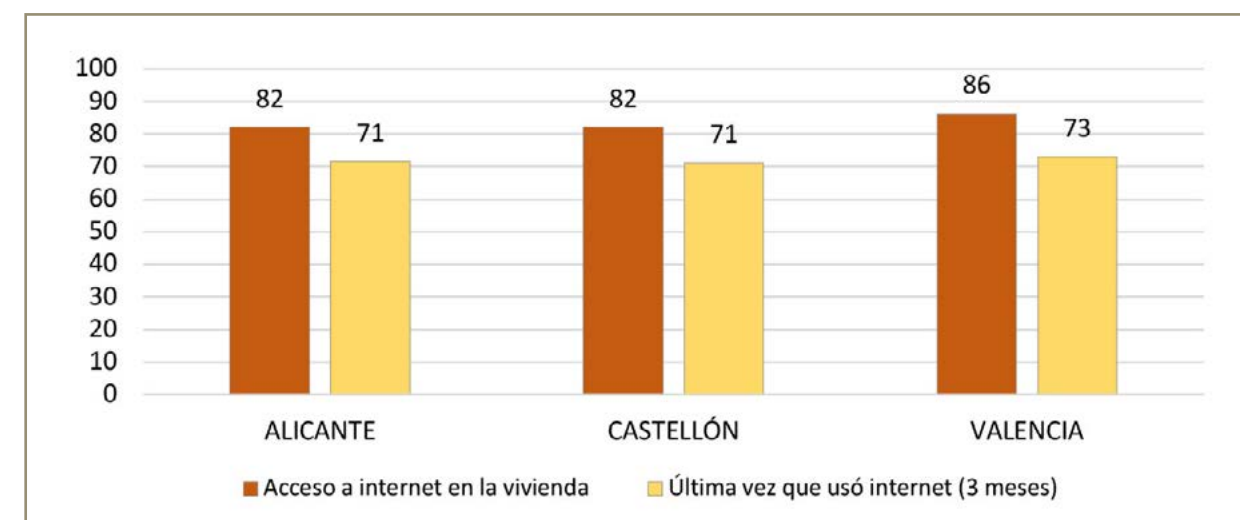


IMAGEN 2.4. Población con acceso a la vivienda de internet y población usuaria (%). PROVINCIAS.

Fuente: Elaboración propia. Encuesta, n (provincia) = 600.

P10.- ¿Disponen en su vivienda de acceso a Internet, a través de cualquier dispositivo fijo o móvil que usted pueda utilizar? (Incluye cualquier teléfono móvil en la vivienda con acceso, p. ej. WhatsApp, YouTube...). P12.- ¿Cuándo fue la última vez que utilizó Internet desde cualquier lugar? → En los últimos tres meses.

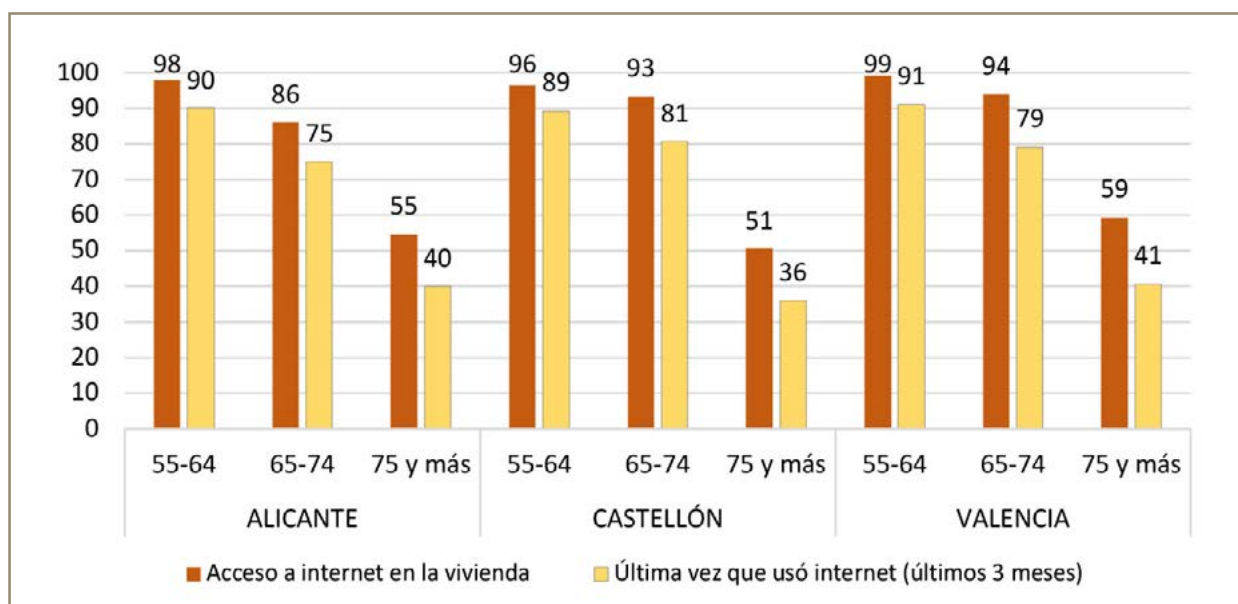


IMAGEN 2.5. Población con acceso a la vivienda de internet y población usuaria, por grupos de edad (%). PROVINCIAS.
Fuente: Elaboración propia. Encuesta, n (provincia) = 600. (P10 y P12).

		ALICANTE		Edad		Sexo	
		Media (x̄)	Desv.típ. (s)	Hombre n	Hombre % col.	Mujer n	Mujer % col.
Acceso	Sí	65	8	240	86	252	79
	No	77	7	39	14	68	21
Último acceso	Pob. usuaria: En los últimos 3 meses.	65	8	214	77	214	67
	No usuarios: Más de 3 meses. ↓	75	8	65	23	106	33
	Más de 3 meses - menos de 1 año.	68	8	17	6	27	8
	Más de un año.	70	9	7	3	6	2
	No he usado internet nunca.	78	7	41	15	73	23
		CASTELLÓN		Edad		Sexo	
		Media (x̄)	Desv.típ. (s)	Hombre n	Hombre % col.	Mujer n	Mujer % col.
Acceso	Sí	66	8	245	88	247	77
	No	79	7	34	12	74	23
Último acceso	Pob. usuaria: En los últimos 3 meses.	65	7	217	78	209	65
	No usuarios: Más de 3 meses. ↓	76	9	62	22	111	35
	Más de 3 meses - menos de 1 año.	68	8	22	8	23	7
	Más de un año.	72	8	5	2	8	3
	No he usado internet nunca.	80	7	35	13	80	25
		VALENCIA		Edad		Sexo	
		Media (x̄)	Desv.típ. (s)	Hombre n	Hombre % col.	Mujer n	Mujer % col.
Acceso	Sí	66	8	233	86	284	87
	No	79	6	39	14	44	13
Último acceso	Pob. usuaria: En los últimos 3 meses	65	7	207	76	231	70
	No usuarios: Más de 3 meses ↓	75	9	65	24	97	30
	Más de 3 meses - menos de 1 año	69	8	22	8	42	13
	Más de un año	73	6	7	3	13	4
	No he usado internet nunca	81	6	36	13	42	13

TABLA 2.2. Media de edad y distribución por sexo según existencia de acceso a la vivienda de internet y último acceso. PROVINCIAS.
Fuente: Tabla basada en las extraídas del programa SPSS.

Cuando se analizan los tipos de dispositivos empleados, **el móvil** es el que se utiliza con mayor frecuencia (con un 93%), seguido del ordenador (52%) y las tabletas (44%) (Imagen 2.6). En todos ellos se encuentra un **destacado gradiente por edad** en el uso de las tecnologías, cayendo los usos en el grupo de más de 75 años al 76% en el caso del móvil, y en torno al 20% para los otros dos dispositivos (Imagen 2.7.). Por sexo se observan diferencias en el uso del **ordenador**, pues **son las mujeres las que menos lo utilizan** (Imagen 2.8.). Detrás de tales usos puede haber finalidades distintas y ocupaciones también diferentes, tal y como emerge en las entrevistas, que indican, a su vez, la relación con las tecnologías de los diferentes grupos de edad.

Los datos por provincia son muy similares al conjunto de la Comunidad, aunque se detecta un menor uso de ordenadores en Alicante frente al mayor que se observa para Valencia (Imagen 2.9.). Por edad vuelven a emerger las diferencias por grupos en todas las provincias (Imagen 2.10.). A este respecto, el menor uso del móvil se observa en el grupo de 75+ en Alicante (76%). Este mismo grupo también muestra la menor frecuencia en tableta (17%) y en ordenador (13%) de las tres provincias. En contraste, el grupo de 55 a 64 años de Alicante es el que más utiliza la tableta (62%) también de las tres provincias. En cambio, no se observan para Alicante diferencias por sexo relevantes. La prueba concluye en diferencias significativas por sexo en Castellón para móvil y en Valencia para ordenador (Imagen 2.11.).

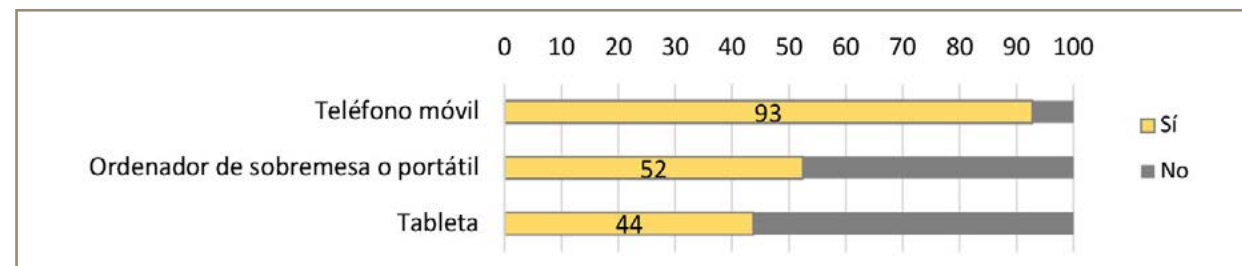


IMAGEN 2.6. Población que afirma utilizar dispositivos por motivos particulares (%). COMUNIDAD VALENCIANA.
 Fuente: Elaboración propia. Encuesta, n= 1800.
 P11.- ¿Utiliza usted alguno de estos dispositivos por motivos particulares? (Multirrespuesta).

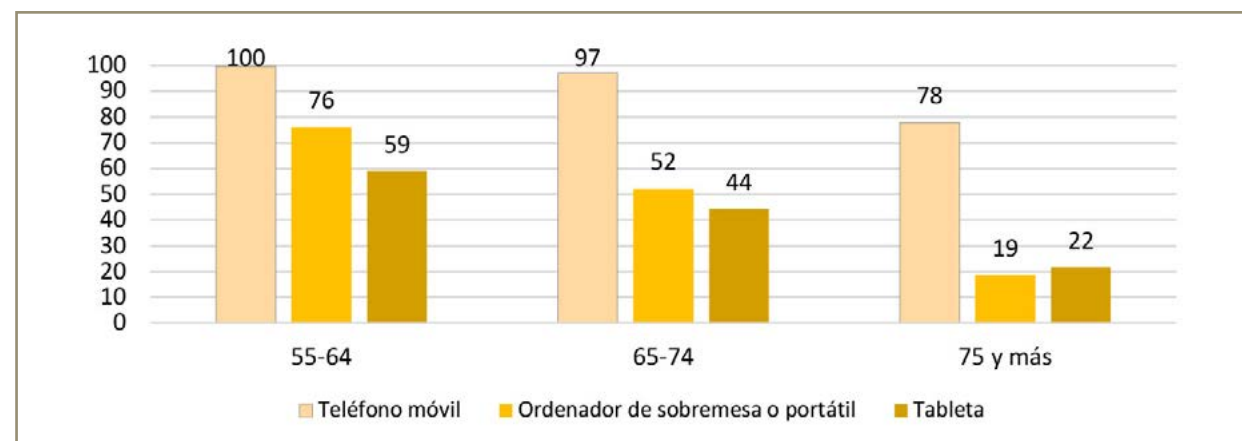


IMAGEN 2.7. Población que afirma utilizar dispositivos por motivos particulares por grupos de edad (%). COMUNIDAD VALENCIANA.
 Fuente: Elaboración propia. Encuesta, n= 1800, n (55-64) = 734, n (65-74) = 555, n (75+) = 511. (P11).

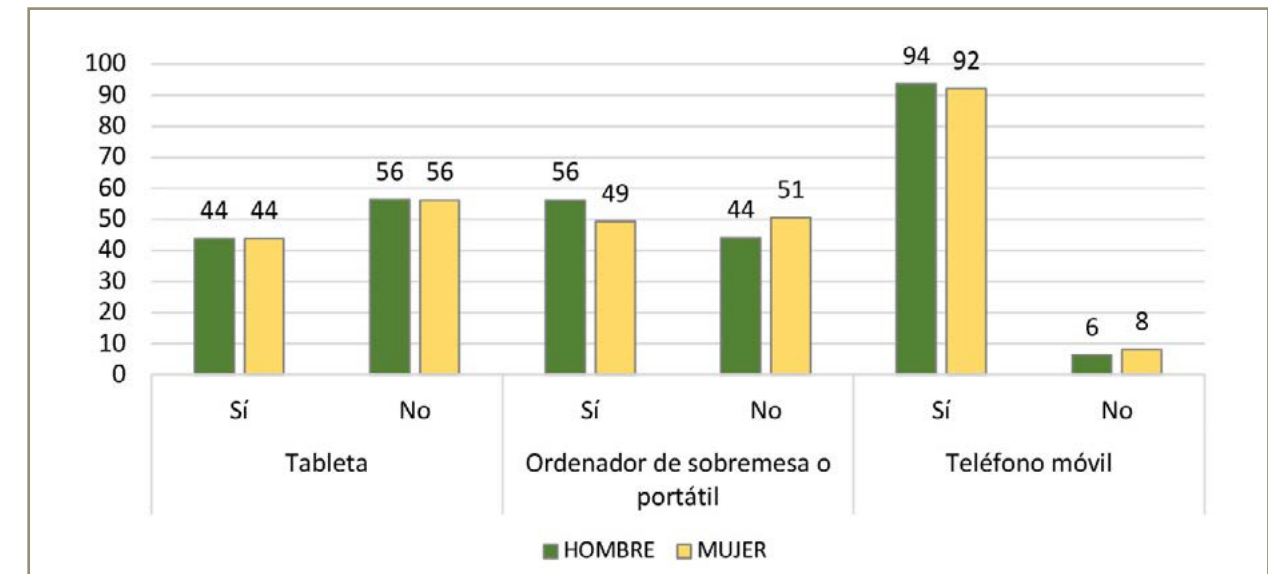


IMAGEN 2.8. Población que responde utilizar o no dispositivos por motivos particulares por sexo (%). COMUNIDAD VALENCIANA.
 Fuente: Elaboración propia. Encuesta, n= 1800, n (tableta-mujer) = 974, n (ordenador-mujer) = 973, n (móvil-mujer) = 974. (P11).

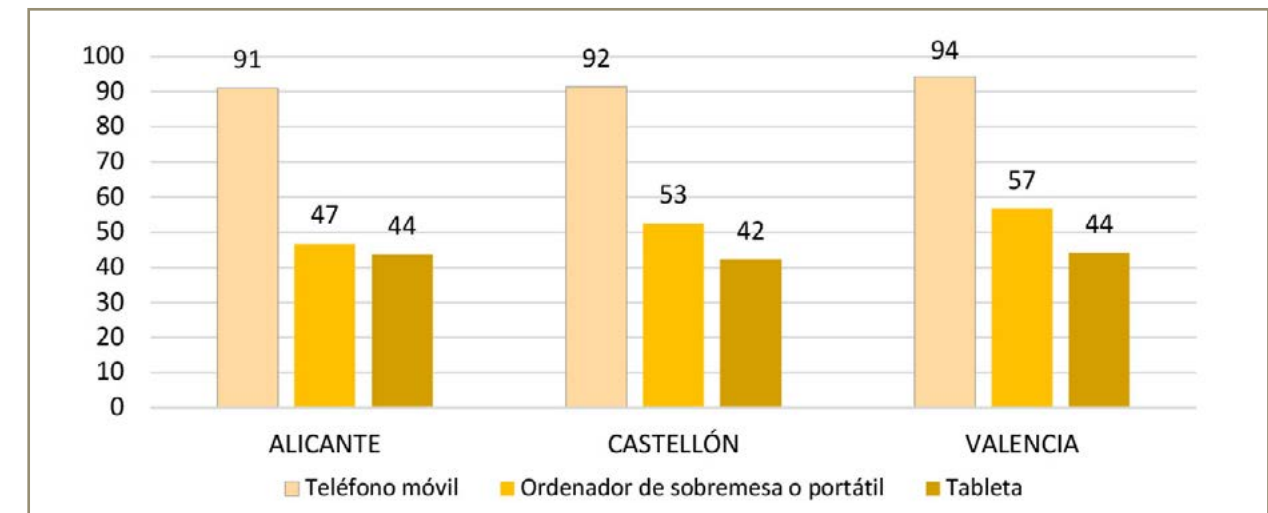


IMAGEN 2.9. Población que afirma utilizar dispositivos por motivos particulares (%). PROVINCIAS.
 Fuente: Elaboración propia. Encuesta, n(provincia)=600. (P11. → Sí)

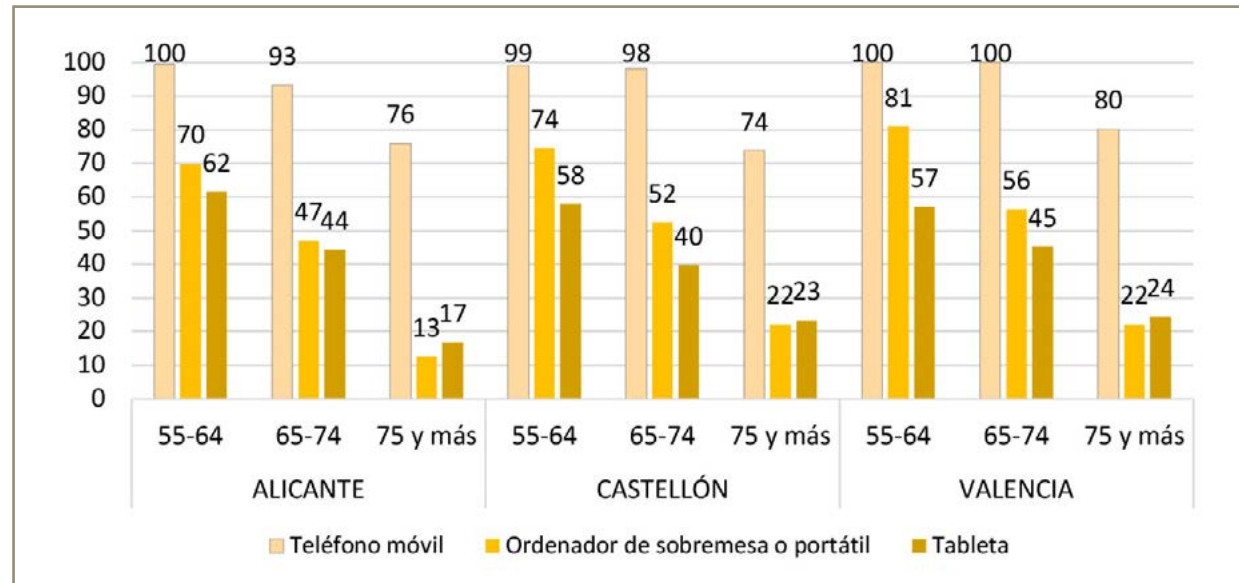


IMAGEN 2.10. Población que afirma utilizar dispositivos por motivos particulares por grupos de edad (%). PROVINCIAS. Fuente: Elaboración propia. Encuesta, n(provincia)=600. (P11. → Sí).

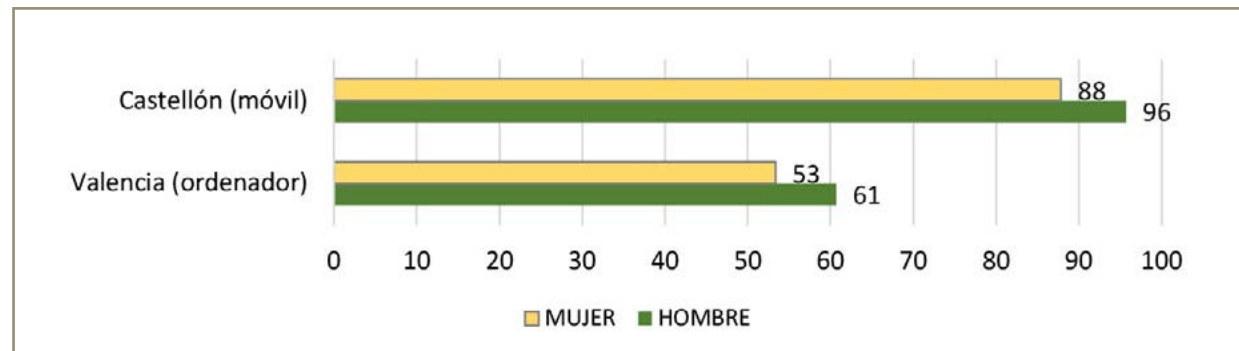


IMAGEN 2.11. Población que muestra diferencias por sexo y por dispositivo (%). PROVINCIAS. Fuente: Elaboración propia. Encuesta, (P11).

Si se atiende a los motivos que explican la falta de uso de internet (Imagen 2.12.), se puede observar que destacan los relacionados con la alfabetización digital (mencionado por un 70% de quienes no lo usan), de aceptabilidad (32%), falta de percepción de su necesidad (22%) e inseguridad económica (10%); mientras que motivos -como el precio- es mencionado por 1 de cada 10.

Todas estas causas afectan especialmente a la población mayor de 74 años (pese a su menor peso demográfico). Si se observa la composición por edad de cada motivo (Imagen 2.13.), este grupo está presente en una alta proporción en todos ellos. En cambio, no se observan elementos diferenciados que destaquen por sexo en las razones para no em-

plear internet (Imagen 2.14.). En cuanto al nivel de estudios, se detecta una mayor frecuencia en niveles bajos (Tabla 2.3.). De hecho, la población prácticamente desaparece cuando el nivel es universitario.

Los principales motivos son los mismos en las tres provincias, aunque se detectan diferencias entre ellas. La falta de alfabetización digital es mencionada por la mayor parte de la población, pero esta especialmente presente en Valencia (84%), seguida de Castellón (68%) y de Alicante (56%). Tras este motivo, responden, de forma diferenciada por provincias, no gustarles internet (Valencia, 41% y Alicante, 26% y Castellón, 22%). De hecho, esta razón no difiere de forma sustancial de la percepción de no necesitar internet, ni en Ali-

cante (23%), ni en Castellón (20%). Muy de cerca, le sigue el miedo a la estafa o robo en el caso de Alicante (18%). Finalmente, en Alicante señalan los motivos económicos un 13%, seguida de Castellón (10%) y de Valencia (7%).

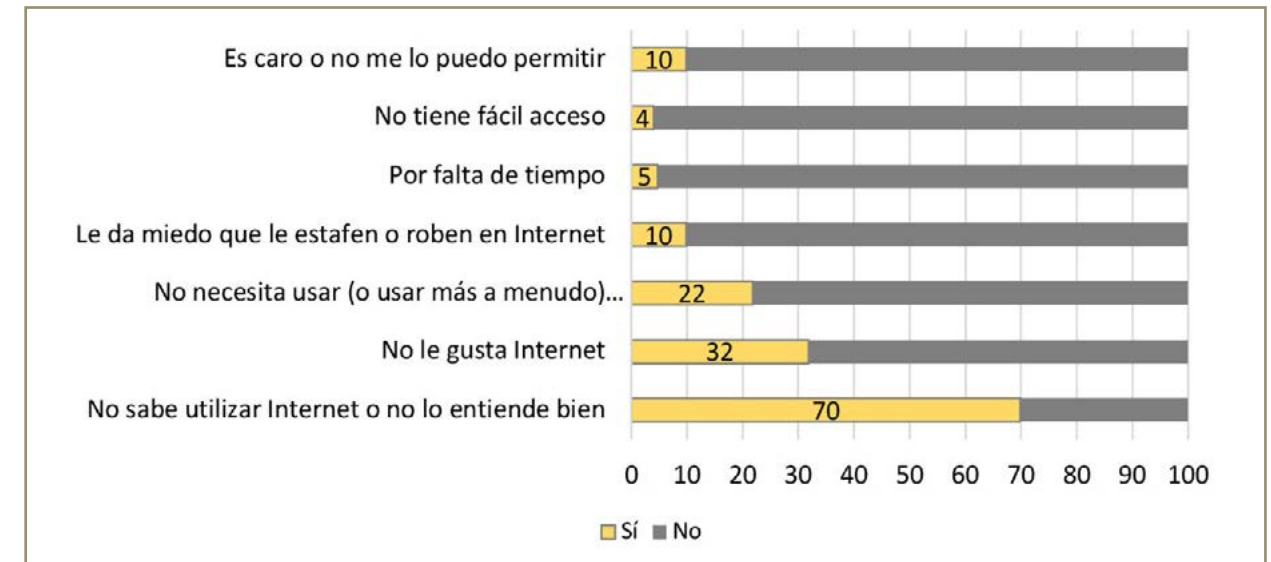


IMAGEN 2.12. Población que no utiliza internet hace más de un año por principales motivos (%). COMUNIDAD VALENCIANA. Fuente: Elaboración propia. Encuesta, n= 338. Nota: No usa internet o hace más de un año que no lo usa. P12a.- En tal caso, ¿por qué razones no usa Internet o no lo usa más a menudo? (Multirrespuesta).

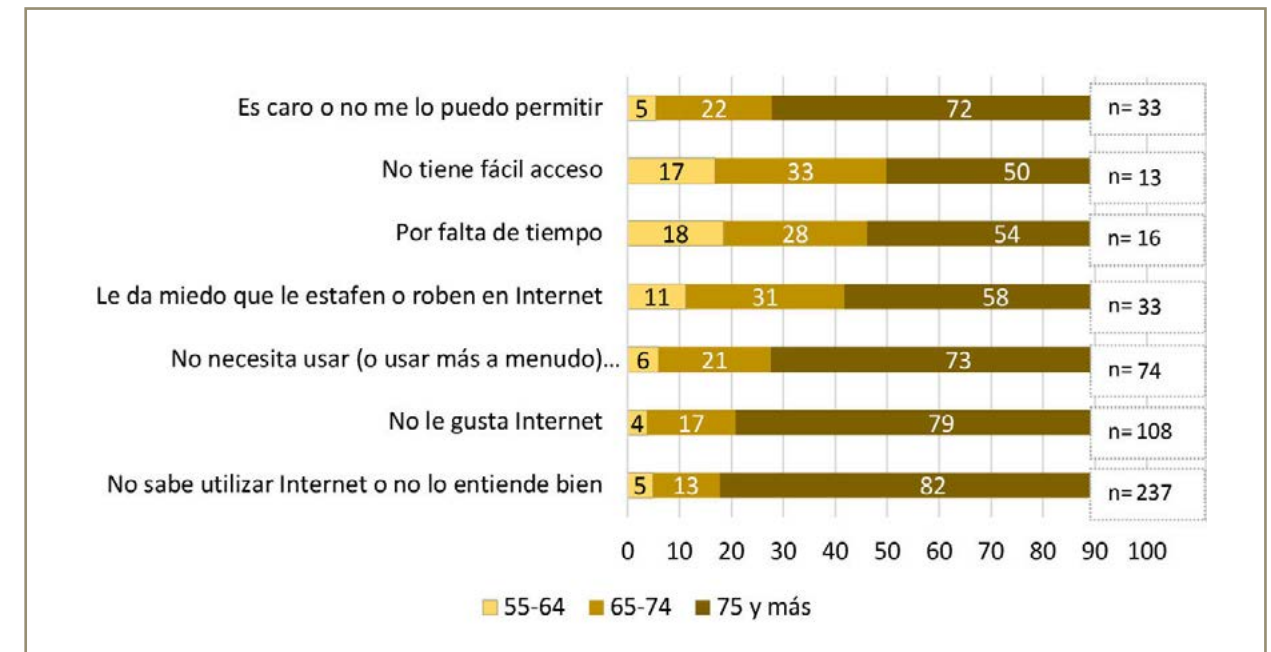


IMAGEN 2.13. Perfil de edad (% fil.) de la población que responde cada motivo. COMUNIDAD VALENCIANA. Fuente: Elaboración propia. Encuesta, (P12a → Sí). (Multirrespuesta). Nota: No usa internet o hace más de un año que no lo usa.

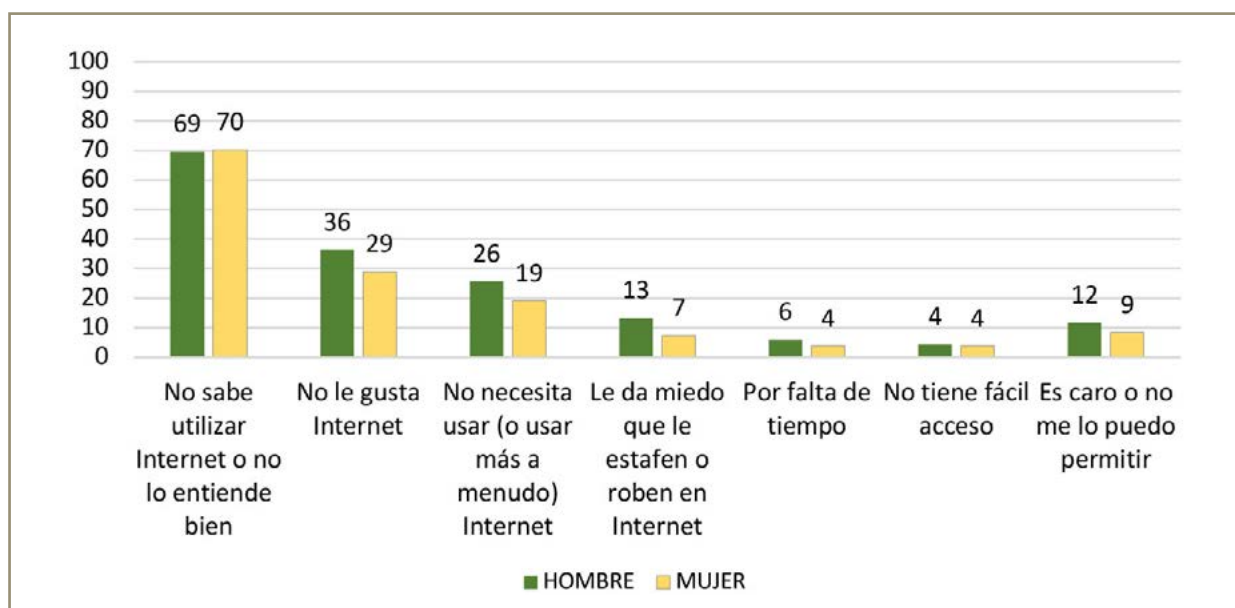


IMAGEN 2.14. Población que no utiliza internet hace más de un año por principales motivos y sexo (%). COMUNIDAD VALENCIANA.

Fuente: Elaboración propia. Encuesta, n (mujer)= 338, n (hombre)= 338. (P12a → Sí). (% col.). Nota: No usa internet o hace más de un año que no lo usa.

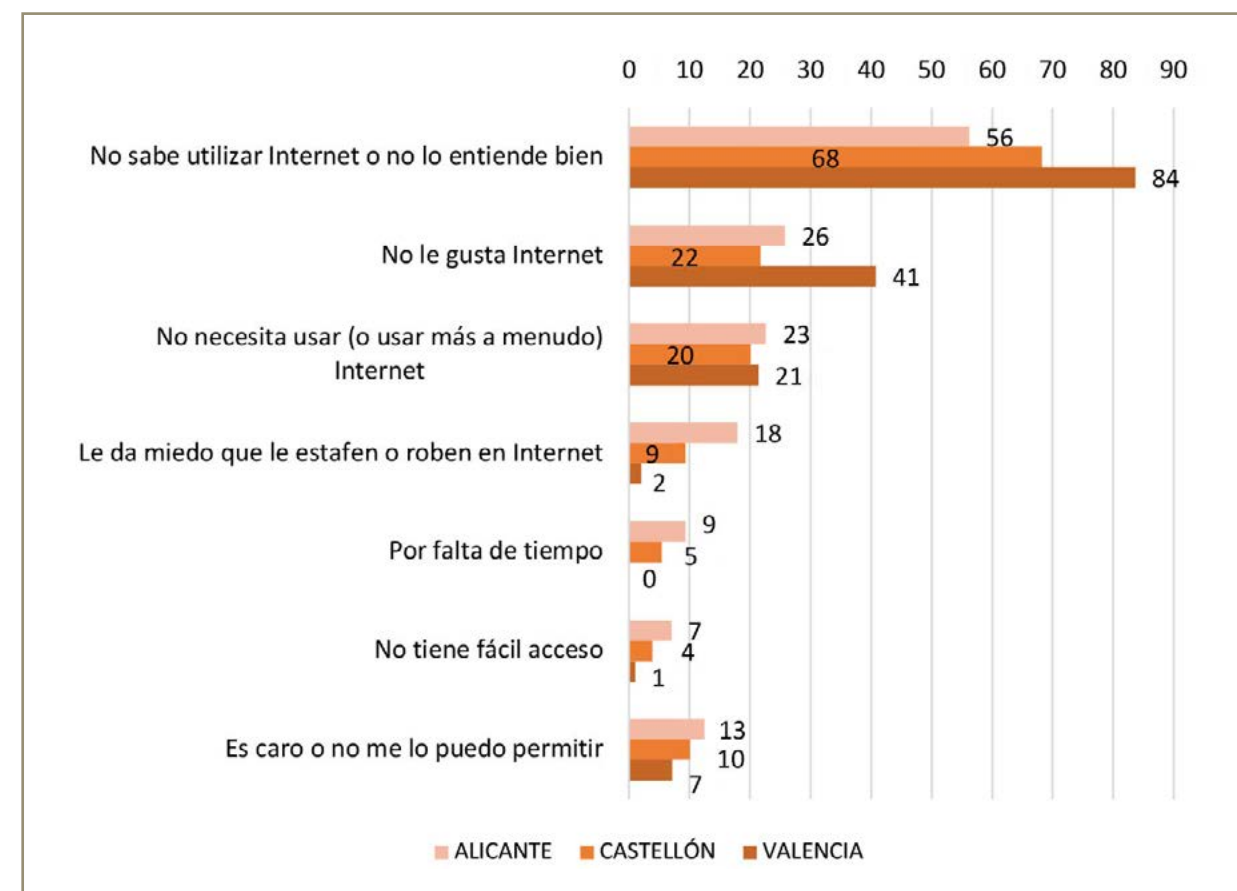


IMAGEN 2.15. Población que no utiliza internet hace más de un año por principales motivos (%). PROVINCIAS.

Fuente: Elaboración propia. Encuesta, n (Alicante)= 128, n= 129 (Castellón), n (Valencia)= 98. (P12a.).

	Sin Estudios o Primarios		Secundarios Equivalentes		Universitarios	
	n	%	n	%	n	%
No sabe utilizar Internet o no lo entiende bien.	193	70	42	69	2	62
No le gusta Internet.	90	33	18	29	0	0
No lo necesita usar.	62	23	10	17	1	38
	345		70		3	

TABLA 2.3. Población de cada nivel de estudios que responde a los tres primeros motivos para no usar internet (col. %). COMUNIDAD VALENCIANA.

Fuente: Fuente: Elaboración propia. Encuesta. (P12a.). (Multirresposta). Nota: No usa internet o hace más de un año que no lo usa.



3. Población usuaria y los usos de internet

En este apartado se concentra la atención en **el tipo de uso que se le da a internet**. Como punto de partida, y conforme al dato expuesto en el apartado anterior, una gran parte de la población mayor de 54 años (un 72%) ha utilizado internet en los últimos tres meses (imagen 3.1.). Este porcentaje supone **niveles de uso nulos para el 28% de la población** (prácticamente 3 de cada 10 personas no lo ha usado en los últimos 3 meses).

Además, del 72% de población usuaria, un 84% lo hace al menos 5 días a la semana; lo que significa que un 16% no lo utiliza diariamente, por lo que la definición de población usuaria no siempre es equiparable entre los diferentes grupos poblacionales.

El uso frecuente, esto es, de “al menos 5 días por semana” muestra un gradiente marcado por edad: del 92% en el grupo más joven al 63% en los más mayores (Imagen 3.2). Si se observa el perfil por edad de esta variable, **el grupo más joven supone más de la mitad de la población (56%) que contesta afirmativamente en la variable de frecuencia de uso** tanto para la Comunidad Valenciana (Imagen 3.3.) como para cada una de sus provincias (Imagen 3.6.).

Por provincias se detectan leves diferencias entre ellas, aunque todas están muy próximas a los datos expuestos. El 88% de la población usuaria de Valencia hace un uso frecuente de internet, mientras que este porcentaje es del 82% y 81% en Castellón y Alicante, respectivamente (Imagen 3.4.). También se advierten diferencias por grupos de edad en todas las provincias al observar la frecuencia de uso. Destaca, con todo, el grupo de 65-74 años en Valencia, al alcanzar niveles del 90%, muy similares al grupo más joven. De igual forma, el dato más alto del grupo de 75+, se sitúa en Valencia con un



66% frente al 61% y 59% de Alicante y Castellón (Imagen 3.5.).

Los servicios más utilizados por los mayores de 54 años son los de mensajería instantánea (e.j. WhatsApp, Telegram, Messenger, etc.), prácticamente universal entre quienes han usado internet, seguidos de la **banca on-line y prensa**. En tercer puesto, se sitúa el **correo electrónico y las videollamadas**, todos ellos por encima del 73% de respuestas (Imagen 3.7.). La búsqueda de información sobre bienes y servicios (68%), el uso de redes sociales (63%) y las búsquedas sobre salud (57%) se encuentran situadas en el siguiente nivel de uso. En cuanto a las redes sociales, estas no son utilizadas para colgar contenidos propios, pues se trata de una acción que la realiza el 39%. Los servicios menos utilizados entre los consi-

derados son los cursos de formación en línea, seguidos de los relacionados con almacenamiento en la nube y la venta de productos.

Sin embargo, **este ranking en la utilización de servicios tiene variaciones importantes según el perfil de la población usuaria** (Tabla 3.1.), pues si bien el uso de mensajería instantánea y la realización de cursos en línea mantienen respectivamente la primera y última posición (en términos de uso de los servicios) en todos los grupos de edad, hay otros servicios que cambian notablemente de posición. Así, por ejemplo, los emails son el segundo uso más importante entre los de 55 a 64 años, pero están en el octavo puesto del ranking para los mayores de 75 años; y casi se observa un fenómeno inverso con las videollamadas. Los diferentes usos de internet apuntan tendencias sobre las que hay que profundizar, aunque pueden explicarse si se sitúa al individuo en su contexto a través de la utilidad de cada actividad en el mismo (tercer nivel de brecha).

Cuando se observa el comportamiento por sexo (Imagen 3.8.) emerge un ranking muy similar de usos para mujeres y hombres, si bien hay ligeras variaciones en los tipos de uso, varias de ellas **vinculadas a la distribución tradicional de roles de género**: por ejemplo, mayor uso de internet para buscar información de salud por parte de las mujeres o con fines comunicativos. Mientras que en los hombres hay más usos que en las mujeres de servicios de banca *on-line* y de venta de servicios. La prueba Chi-cuadrado es significativa para: videollamadas, redes sociales, búsqueda de información de salud, banca *on-line* y colgar contenidos propios. No es concluyente en el test bilateral, pero se aprecia significación unilateral en “recibir o enviar correos electrónicos”, siendo las mujeres las que ocupan en mayor medida la categoría del “no”.

En general, **predomina un uso de los dispositivos de carácter principalmente comunicativo**, en consonancia con el discurso que emerge en las entrevistas, expuesto más adelante. Además, en casi todos los grupos de edad, la venta de productos ocupa los penúltimos lugares en términos de uso, pero tampoco tienen mucha cabida los nuevos usos que ha habilitado el desarrollo del software, como los servicios en la nube. La principal excepción son los servicios de banca *on-line*, que se sitúan entre los principales puestos para todos los grupos de edad, incluso para

los mayores de 75 años.

Como muestra la Imagen 3.9., los usos por provincias muestran frecuencias muy similares. A modo de resumen, Valencia suele situarse levemente por encima de Alicante o Castellón, excepto en el envío de los correos electrónicos y la búsqueda sobre temas de salud, con diferencias que no se aprecian relevantes.

En las **habilidades informáticas más específicas** (instalar aplicaciones, transferir ficheros o cambiar la configuración del software) **los niveles son más bajos**. En la Imagen 3.10. la capacidad de instalar software y de transferir archivos se encuentra en aproximadamente 1 de cada 2 usuarios; pero la de cambiar la configuración solo se detecta en 1 de cada 5 usuarios. Además, como en los otros indicadores que se analizan en este informe, los usos digitales muestran igualmente una caída relevante conforme aumenta la edad de la población usuaria y (muy pequeñas) variaciones en función del sexo de la persona (Tabla 3.2).

Cuando se desciende a los usos más específicos relacionados con la informática, las capacidades descienden de niveles medios -por ejemplo, cuando se refiere a usos de ofimática básica como manejo del procesador de texto, con un 44% de usuarios- hasta niveles residuales o muy bajos -tal es el caso del 7% que afirma saber programar en un lenguaje concreto- (Imagen 3.11.). Como se puede observar, **se trata de una población diversa en cuanto a sus capacidades**: con un pequeño grupo que reúne capacidades de programación, un grupo que no llega a ser mayoritario -con capacidades nivel usuario de aplicaciones ofimáticas- y una mayoría que no realiza este tipo de usos. Con todo, el ranking muestra un orden muy parecido en los grupos de edad (Tabla 3.3.), con porcentajes más próximos en los dos primeros y, aunque en el orden de las tareas no hay diferencias, sí se detectan cuando se desagregan por sexo. Las mujeres quedan por debajo en todas ellas con diferencias de hasta un 8% (Imagen 3.12.). No se observan diferencias por provincias (Imagen 3.13.).

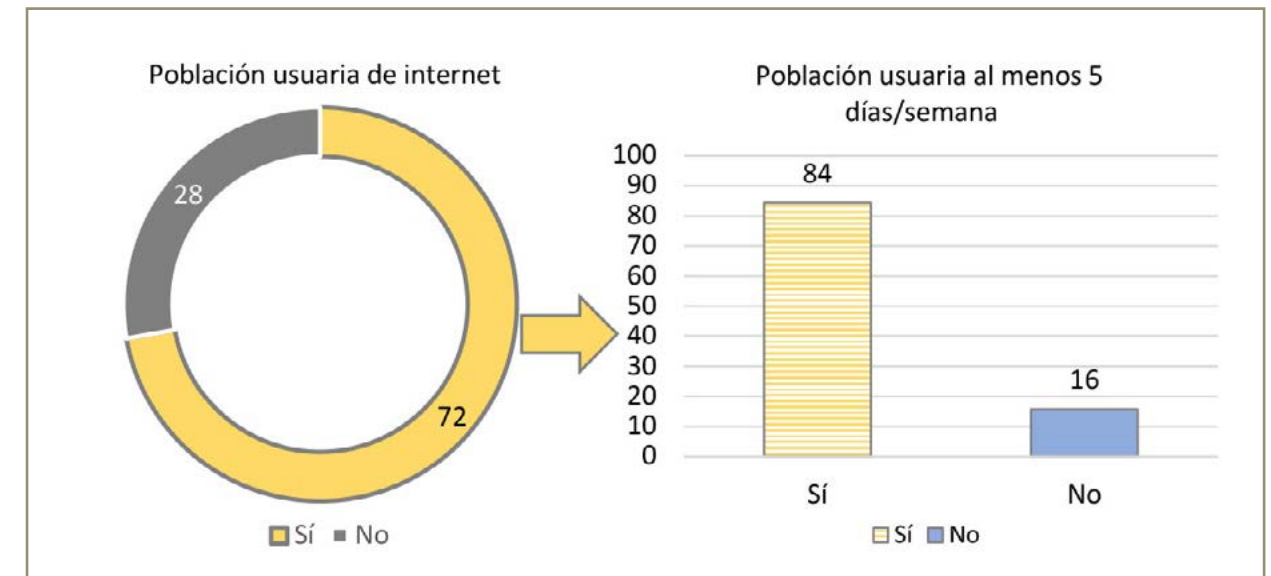


IMAGEN 3.1. Población usuaria e intensidad de uso de internet (%). COMUNIDAD VALENCIANA.

Fuente: Elaboración propia. Encuesta, n (p12) = 1799, n (p13) = 1299. P12.- ¿Cuándo fue la última vez que utilizó Internet desde cualquier lugar? → En los últimos tres meses. P13.- ¿Utiliza internet al menos 5 días por semana? → Sí.

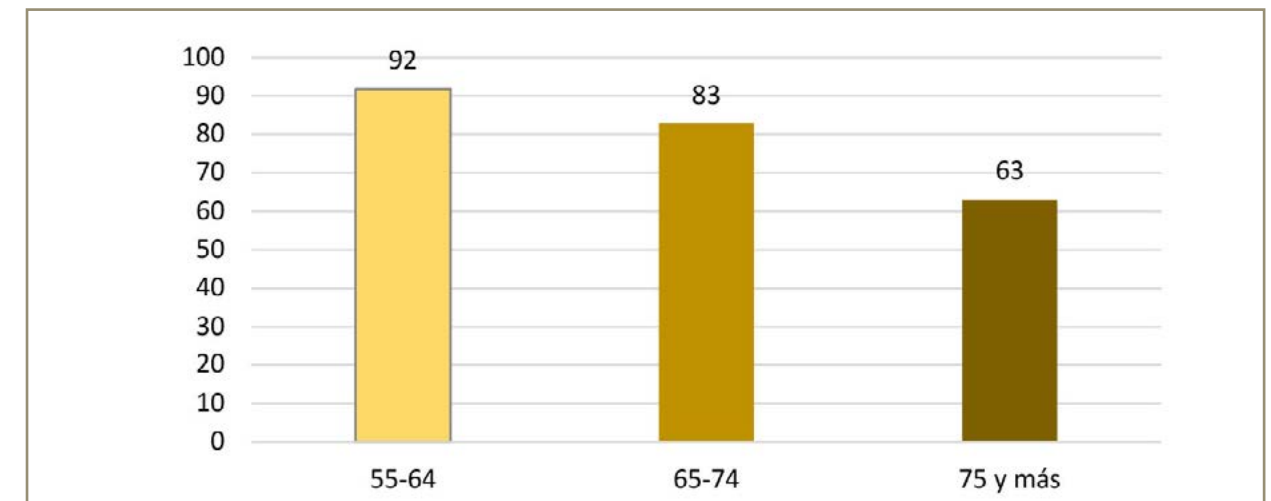


IMAGEN 3.2. Población que afirma usar internet, al menos, 5 días a la semana en cada grupo de edad (%). COMUNIDAD VALENCIANA.

Fuente: Elaboración propia. Encuesta, n (55-64) = 664, n (65-74) = 431, n (75+)= 203. (P13). Nota: Las frecuencias de “Uso de Internet 5 días por semana” están extraídas sobre la población usuaria. El Chi-cuadrado no es significativo para sexo.

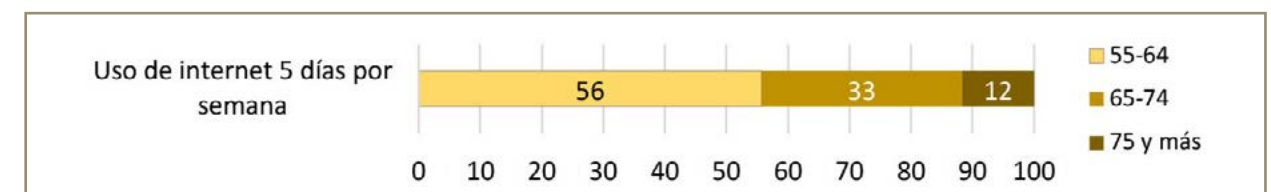


IMAGEN 3.3. Perfil de edad (% fil.) de entre los que afirman usar internet, al menos, 5 días a la semana (%). COMUNIDAD VALENCIANA.

Fuente: Elaboración propia. Encuesta, n= 1095. (P13).

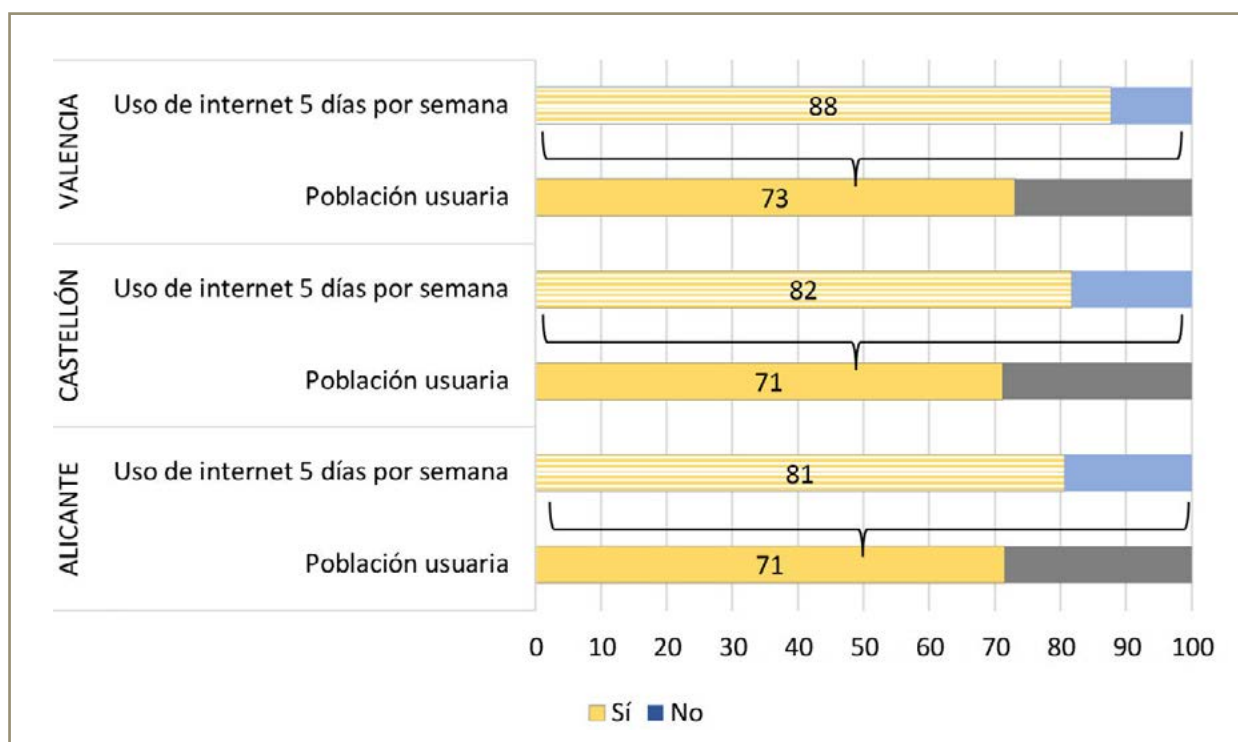


IMAGEN 3.4. Población usuaria e intensidad de uso de internet (%). PROVINCIAS.
 Fuente: Elaboración propia. Encuesta, n (provincia) = 600, n (provincia – p13) = Alicante 428, Castellón 426, Valencia 438. Nota: Las frecuencias de “Uso de Internet 5 días por semana” están extraídas sobre la población usuaria.

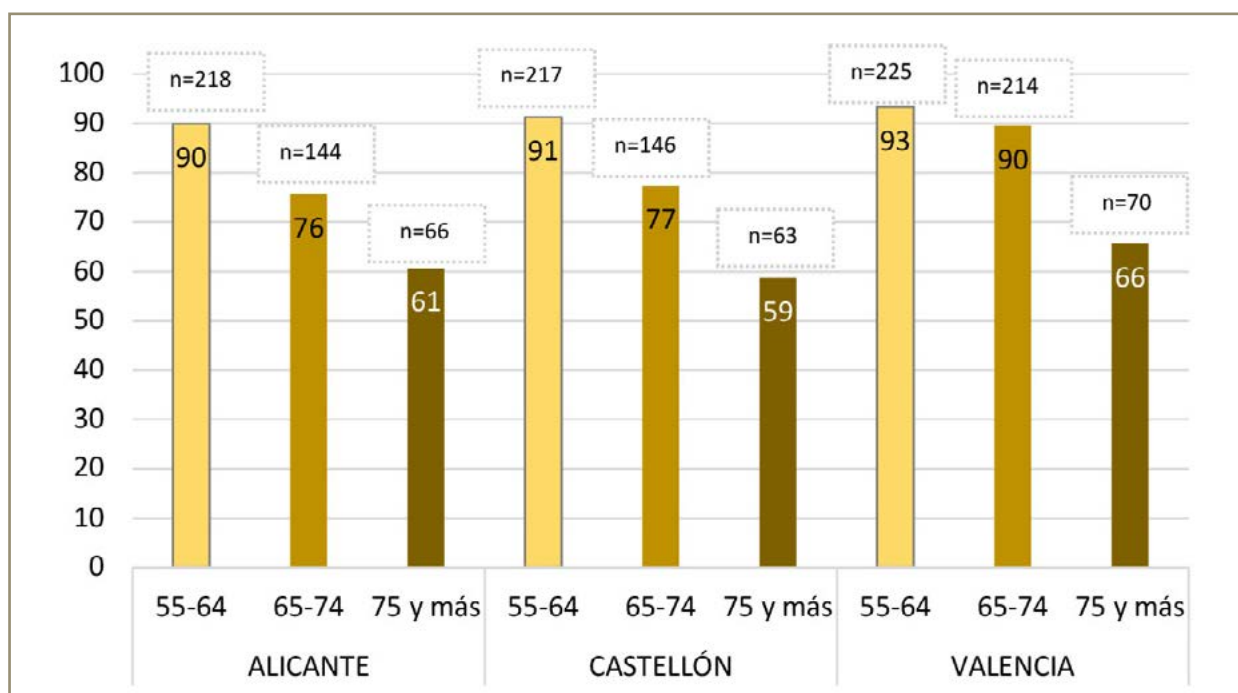


IMAGEN 3.5. Población en cada grupo de edad que afirma utilizar internet, al menos, 5 días a la semana (%). PROVINCIAS.
 Fuente: Elaboración propia. Encuesta. (P13.).

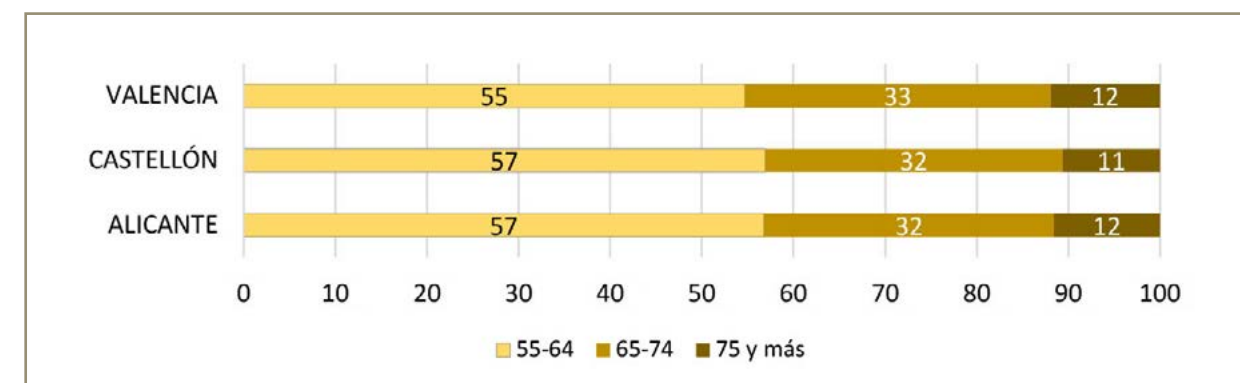


IMAGEN 3.6. Perfil de edad (% fil.) de la población que afirma utilizar internet, al menos, 5 días a la semana (%). PROVINCIAS.

Fuente: Elaboración propia. Encuesta, n (Alicante) = 345, n (Castellón) = 348, n (Valencia) = 384. (P13.).

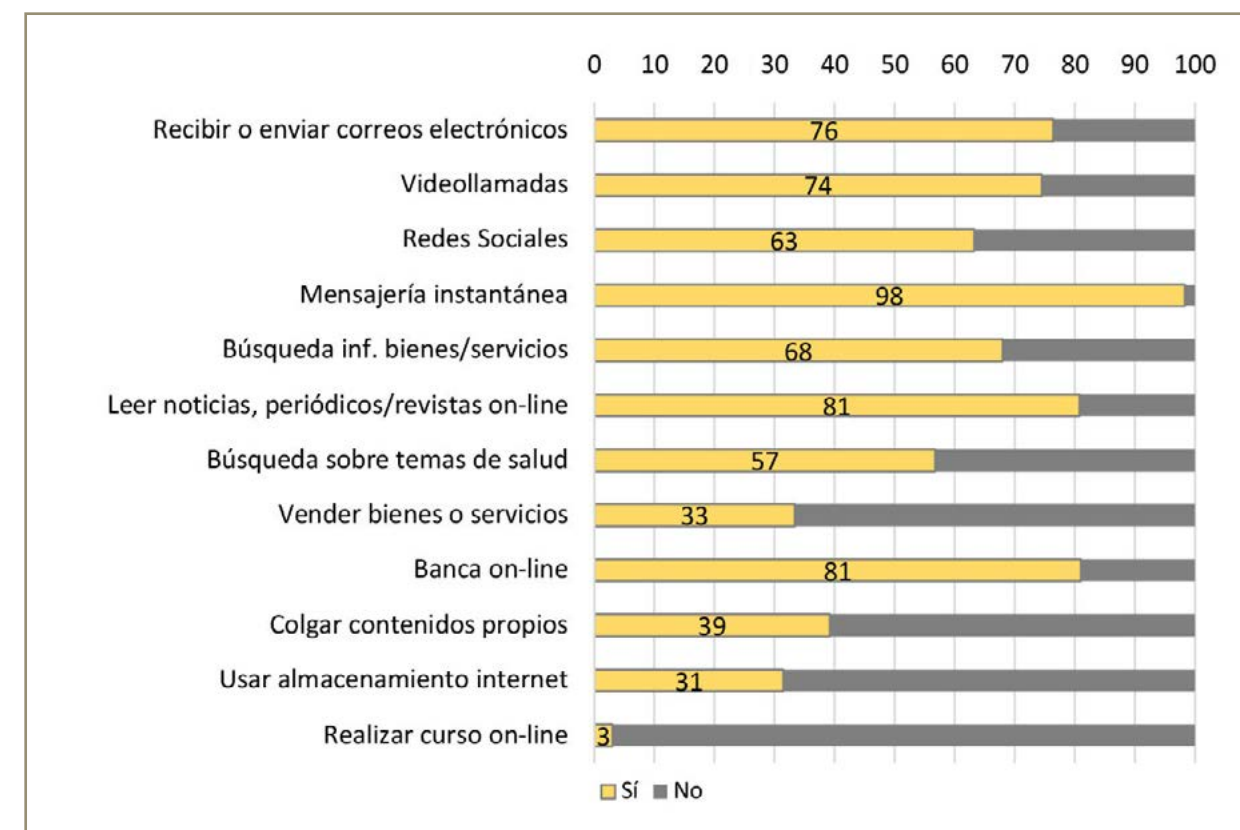


IMAGEN 3.7. Población que señala diferentes usos de internet en los últimos 3 meses (%). COMUNIDAD VALENCIANA.

Fuente: Elaboración propia. Encuesta, “Usar almacenamiento internet” n= 1293 y “Búsqueda sobre temas de salud” n= 1297, todos los demás n=1299. P14.- Por favor, dígame si en los últimos 3 meses ha usado Internet por motivos particulares para realizar alguna de las siguientes actividades relacionadas con la información o comunicación. (Multirrespuesta).

55-64	%	65-74	%	75+	%
Mensajería instantánea.	98	Mensajería instantánea.	99	Mensajería instantánea.	98
Recibir o enviar correos electrónicos.	92	Banca <i>on-line</i> .	79	Videollamadas.	68
Banca <i>on-line</i> .	91	Leer noticias, periódicos o revistas <i>on-line</i> .	75	Leer noticias, periódicos o revistas <i>on-line</i> .	63
Leer noticias, periódicos o revistas <i>on-line</i> .	90	Videollamadas.	75	Banca <i>on-line</i> .	51
Búsqueda información bienes/servicios.	79	Recibir o enviar correos electrónicos.	71	Búsqueda información bienes/servicios.	43
Redes sociales.	77	Búsqueda información bienes/servicios.	63	Búsqueda sobre temas de salud.	41
Videollamadas.	76	Búsqueda sobre temas de salud.	58	Redes sociales.	40
Búsqueda sobre temas de salud.	61	Redes sociales.	53	Recibir o enviar correos electrónicos.	38
Colgar contenidos propios.	48	Colgar contenidos propios.	31	Colgar contenidos propios.	28
Usar almacenamiento en internet.	43	Vender bienes o servicios.	30	Vender bienes o servicios.	14
Vender bienes o servicios.	42	Usar almacenamiento en internet.	23	Usar almacenamiento en internet.	12
Realizar curso <i>on-line</i> .	4	Realizar curso <i>on-line</i> .	2	Realizar curso <i>on-line</i> .	2

TABLA 3.1. Ranking de los diferentes usos de internet, en los últimos tres meses, por grupos de edad (%). COMUNIDAD VALENCIANA.

Fuente: Elaboración propia. Encuesta, n (55-64) = 664, n (55-64, 10º) = 660, n (65-74) = 431, n (65-74, 11º) = 429, n (75+) = 203. (P14). (Multirrespuesta). Nota: Población que responde realizar la tarea de cada grupo de edad. Las zonas sombreadas son los usos cuya posición en cada grupo de edad coincide con otro grupo.

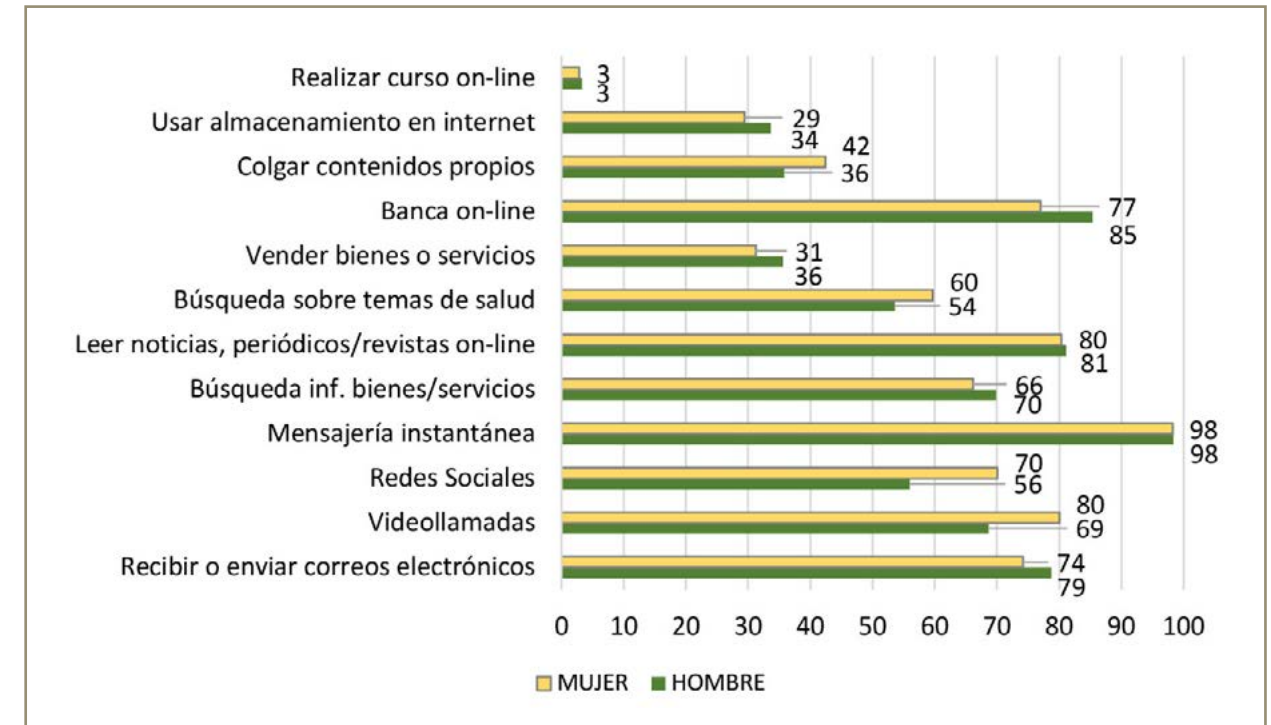


IMAGEN 3.8. Población que señala diferentes usos en internet, en los últimos 3 meses, por sexo (%). COMUNIDAD VALENCIANA.

Fuente: Elaboración propia. Encuesta, n(mujeres)= 666, n(hombres)= 632. (P14). (Multirrespuesta).

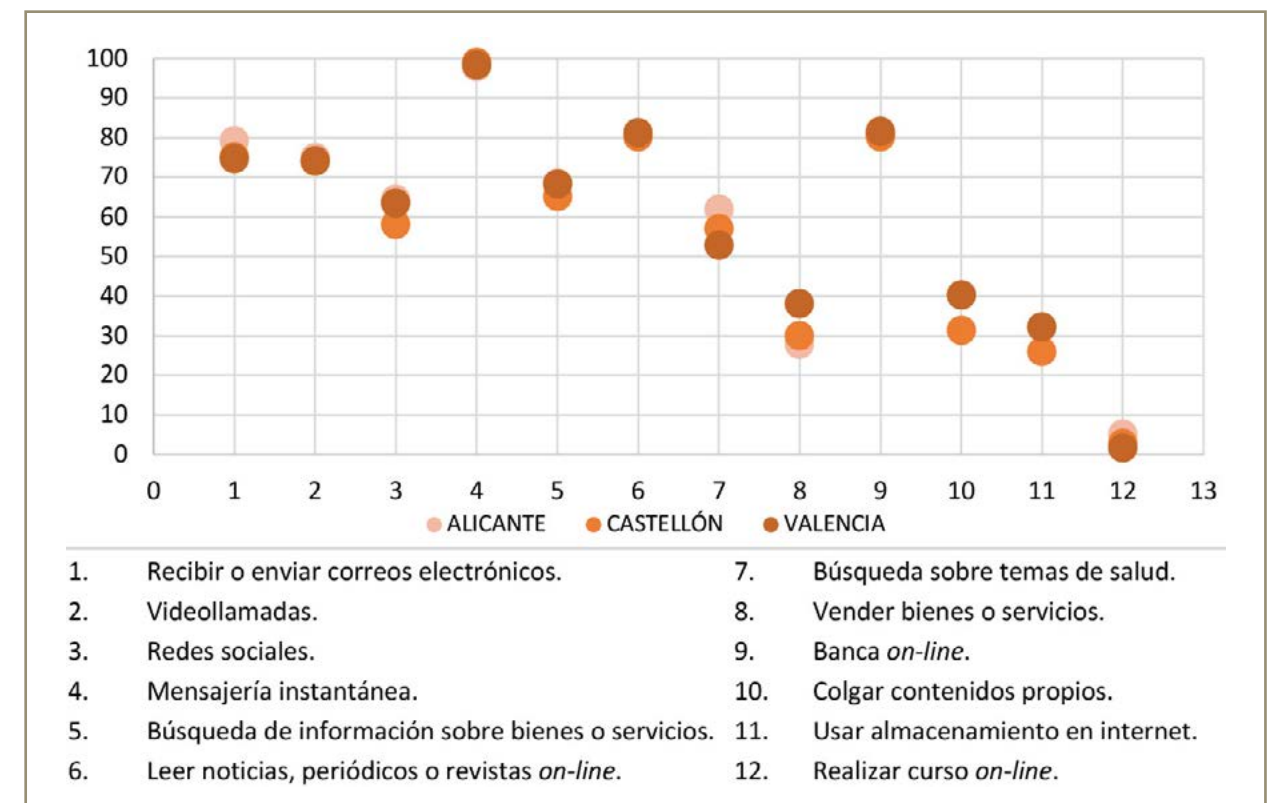


IMAGEN 3.9. Población que señala diferentes usos en internet en los últimos 3 meses (%). PROVINCIAS.

Fuente: Elaboración propia. Encuesta, n (Alicante)= 428, n (Castellón)= 426, n (Valencia) = 438. (P14. → Sí).

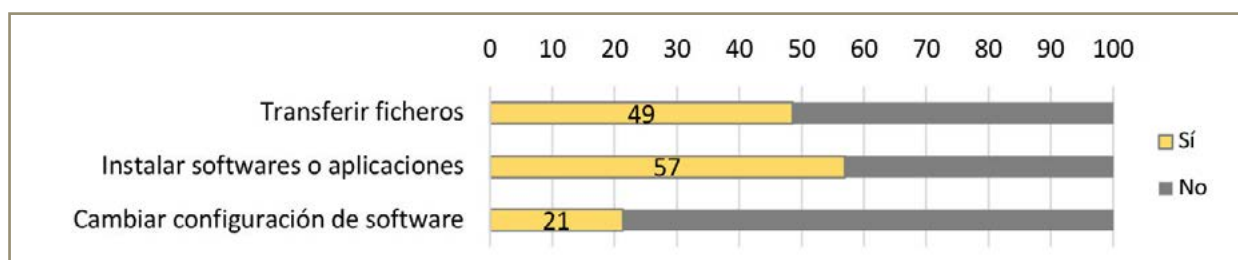


IMAGEN 3.10. Población que señala diferentes usos relacionados con ordenadores/móviles (%). COMUNIDAD VALENCIANA.

Fuente: Elaboración propia. Encuesta, "Cambiar configuración de software" n= 1455, todos los demás n=1461. P15.- ¿Cuáles de las siguientes tareas relacionadas con los móviles y los ordenadores ha realizado? (Multirrespuesta).

	n	55-64	65-74	75+	% fil. Mujer	% col. Mujer
Transferir ficheros	384	54	232	47	93	37
Instalar softwares o aplicaciones	435	61	277	56	119	48
Cambiar configuración de software	179	25	96	20	34	14

TABLA 3.2. Población que señala diferentes usos relacionados con ordenadores/móviles por grupos de edad, perfil "mujer" (% fil.) y mujeres (% col.) que responden realizar la tarea (%). COMUNIDAD VALENCIANA.

Fuente: Elaboración propia. Encuesta. (P15). (Multirrespuesta). Nota: % Grupos de edad se refiere a la población que responde realizar la tarea de cada grupo de edad.

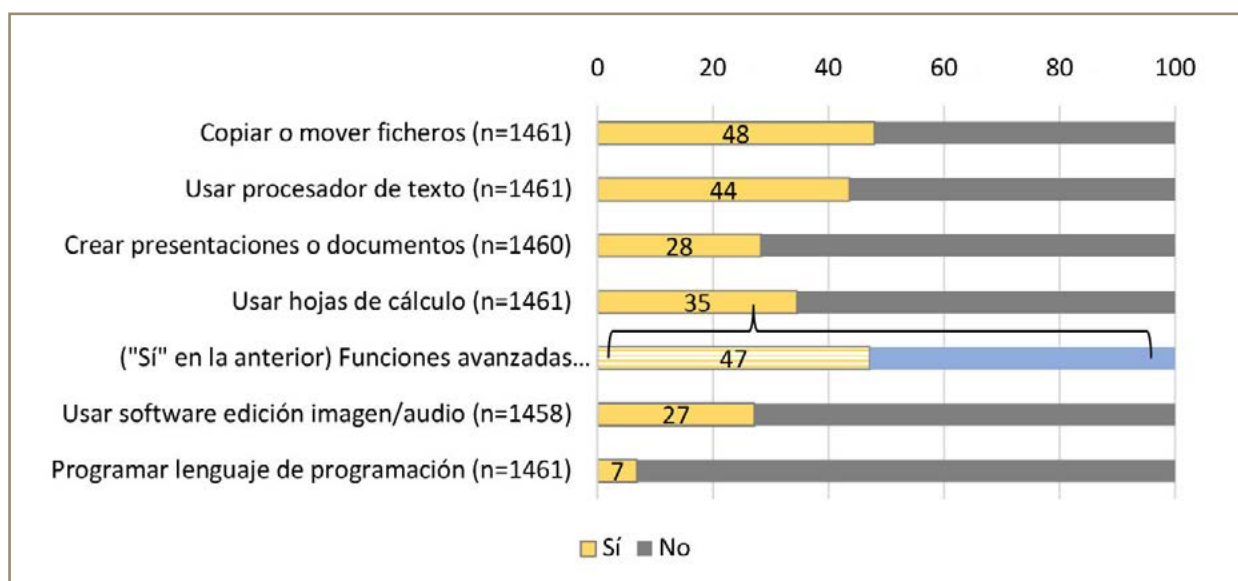


IMAGEN 3.11. Población que señala diferentes usos relacionados con la informática en los últimos 12 meses (%). COMUNIDAD VALENCIANA.

Fuente: Elaboración propia. Encuesta. P16.- De las siguientes tareas relacionadas con la informática, ¿cuáles ha realizado en los últimos 12 meses? (Multirrespuesta).

55-64	%	65-74	%	75+	%
Copiar o mover ficheros.	53	Copiar o mover ficheros.	46	Copiar o mover ficheros.	37
Usar procesador de texto.	50	Usar procesador de texto.	38	Usar procesador de texto.	37
Usar hojas de cálculo.	40	Usar hojas de cálculo.	31	Usar hojas de cálculo.	27
Crear presentaciones o documentos que integren texto, tablas o gráficos.	33	Crear presentaciones o documentos que integren texto, tablas o gráficos.	26	Usar software para editar fotos, videos o audios.	19
Usar software para editar fotos, videos o audios.	33	Usar software para editar fotos, videos o audios.	24	Crear presentaciones o documentos que integren texto, tablas o gráficos.	19
Programar en un lenguaje de programación.	11	Programar en un lenguaje de programación.	5	Programar en un lenguaje de programación.	0
Usar funciones avanzadas hojas de cálculo. (n= 282)	47	Usar funciones avanzadas hojas de cálculo. (n= 155)	50	Usar funciones avanzadas hojas de cálculo. (n= 68)	44

TABLA 3.3. Ranking de los diferentes usos relacionados con la informática, en los últimos 12 meses, por grupos de edad (%). COMUNIDAD VALENCIANA.

Fuente: Elaboración propia. Encuesta, n (55-64) = 714, n (65-74) = 497, n (75+) = 249. (P16). (Multirrespuesta). Nota: Población que responde realizar la tarea de cada grupo de edad. El uso de las funciones avanzadas está condicionado al uso de las hojas de cálculo. Las zonas sombreadas indican las coincidencias entre grupos de edad.

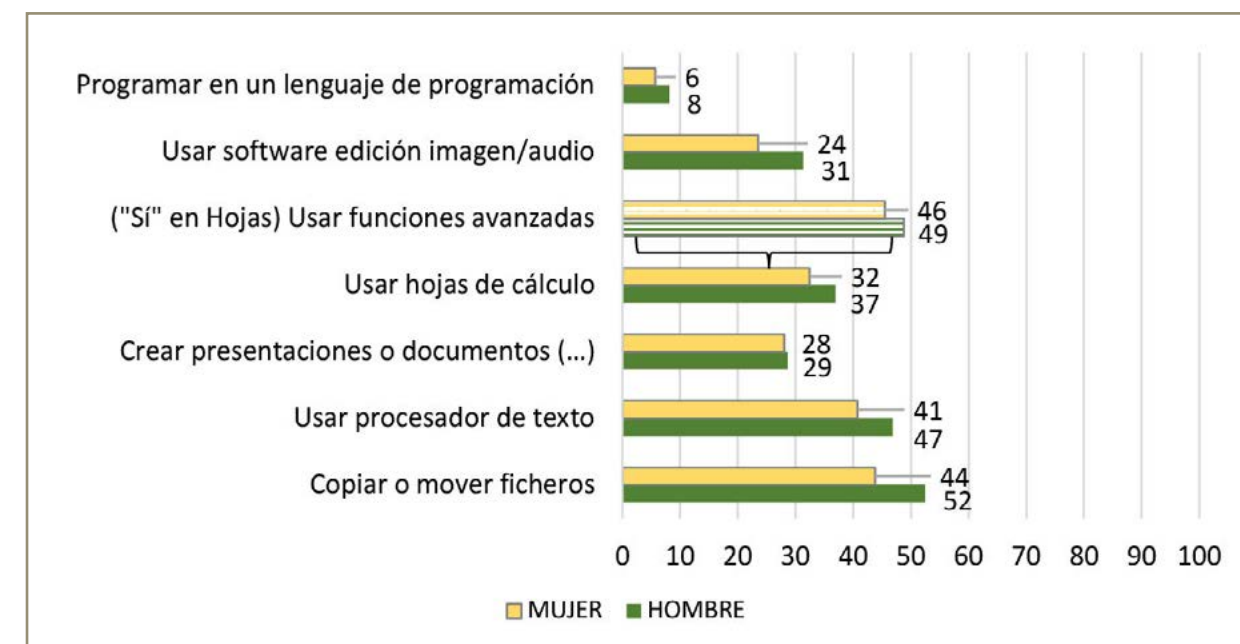


IMAGEN 3.12. Población que señala diferentes usos relacionados con la informática en los últimos 12 meses, por sexo (%). COMUNIDAD VALENCIANA.

Fuente: Elaboración propia. Encuesta, n(mujer)= 769, n(hombre)= 693, excepto. "Usar funciones avanzadas", n(mujer)= 2489, n(hombre)= 256. (P16). (Multirrespuesta).

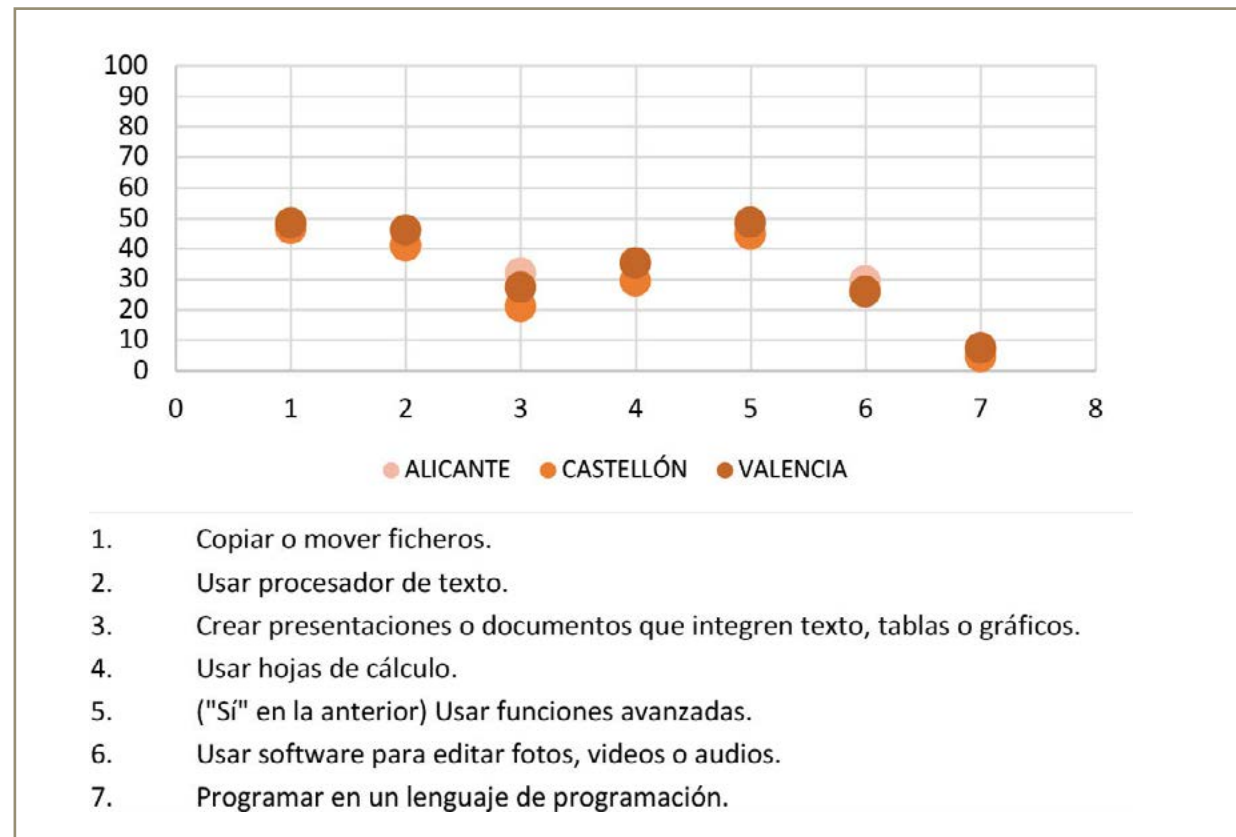


IMAGEN 3.13. Población que señala usos relacionados con la informática en los últimos 12 meses. (%). PROVINCIAS.
Fuente: Elaboración propia. Encuesta, n (Alicante)= 472, n (Castellón)= 471, n (Valencia) = 502 excep. ("Sí" en la anterior) Usar funciones avanzadas": n (Alicante)= 166, n (Castellón)= 139, n (Valencia) = 177. (P16.). (Multirrespuesta).

Otros usos estudiados se han centrado en la "obtención de información de páginas web o apps de la Administración", realizada por un 56%, y el uso de algún dispositivo conectado a internet para "comunicarse con familiares con la intención de encargarse del cuidado o atención de otro familiar" (49%) (Imagen 3.14.). Por grupos de edad, **se observa una relación del primer uso**, en línea con otros indicadores. En cambio, **no ocurre lo mismo en el caso de la comunicación con una finalidad de cuidado**, más presente en el grupo intermedio (Imagen 3.15.). De hecho, la prueba T de Student solo muestra medias de edad diferentes en "Información páginas web o apps de la administración" ($p < 0,001$). La respuesta pudiera radicar en el vínculo de la segunda tarea con los roles de cuidado, habitualmente atribuidos a las mujeres, y en consonancia con la Imagen 3.16., pero también a la relación intergeneracional que se establece tanto para cuidar a los más pequeños

como a los más mayores, dado que la diferencia por sexo no es significativa.

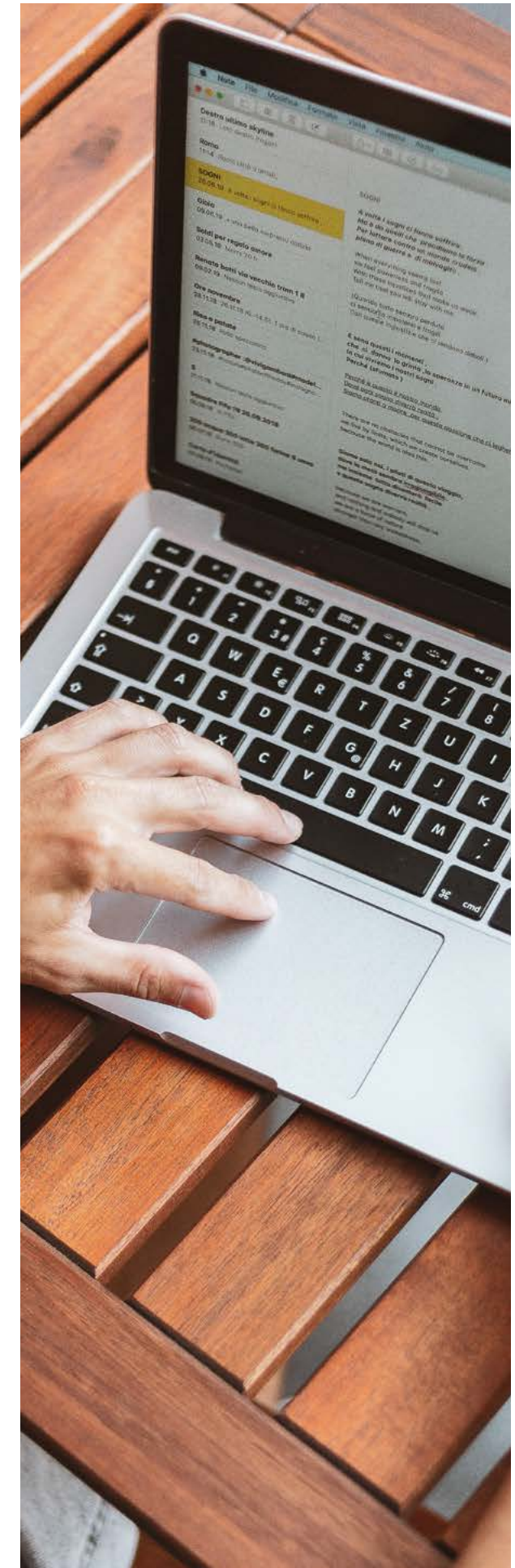
Por provincias, los datos son similares, aunque Castellón muestra el mayor porcentaje de población de 55 y más años que ha obtenido información de las webs/app de la Administración (59%). Valencia posee el mayor porcentaje en el otro ítem, relativo a la comunicación con los familiares (51%) (Imagen 3.17.).

A este respecto, también se ha preguntado por el "teletrabajo", aunque el mismo queda condicionado por las características del puesto, situación laboral o la posibilidad de tener un puesto remunerado. Sobre la totalidad de la muestra que responde a esta pregunta ($n = 1458$), el "teletrabajo" supone un 20%, está presente solo en los dos primeros grupos de edad (55-64, 32% y 65-74, 14%) y más en hombres

que en mujeres (22% y 19% respectivamente). No obstante, para darle más sentido, se ha extraído dicho porcentaje sobre la población que está trabajando de forma remunerada. Se muestra en la Imagen 3.18. y en la 3.19.

Se aprecia que la mayor parte de la población con trabajo remunerado no ha teletrabajado en los 12 meses anteriores a la recogida de esta información. Solo lo ha hecho el 36% (Imagen 3.18.). La prueba Chi-cuadrado no es concluyente para sexo. En cambio, las medias de edad sí son distintas. La población que dice teletrabajar muestra una media de edad levemente menor (58 frente a 59) que es significativa. Es muy posible que el contacto con la ofimática y algunas capacidades más especializadas, particularmente presentes en los dos grupos de menor edad, también se correspondan con los grupos que afirman haber teletrabajado. Finalmente, por provincias, se pueden observar gráficos muy parecidos. Sin destacadas diferencias, Valencia concentra más población en teletrabajo que Alicante y Castellón (Imagen 3.19.) y presenta una distribución por sexo muy parecida a la de Alicante. En cualquiera de los casos, la población que teletrabaja posee, en mayor medida, estudios superiores (Imagen 3.18a. y Tabla 3.4.).

Por lo que se refiere a la realización de compras mediante internet (Imagen 3.20 y Tabla 3.5), se observa de nuevo **una gran diversidad de situaciones**. Por un lado, más de 1 de cada 4 personas no realizan compras por internet, frente a un tercio que afirma haberlo hecho en los últimos 3 meses. Sin embargo, mientras que entre los 55 y 64 este sería el caso de casi el 48%, entre la población de 75 y más años no llegaría al 22%. Las mujeres están menos presentes entre los compradores, aunque las diferencias son leves. **En cambio, el nivel de estudios, de nuevo, se muestra como una variable relevante para la adquisición de bienes o servicios**. Posiblemente implique una mayor confianza con el medio. Por provincias tampoco se encuentran grandes diferencias. Alicante concentra un mayor número de compradores que Castellón y Valencia.



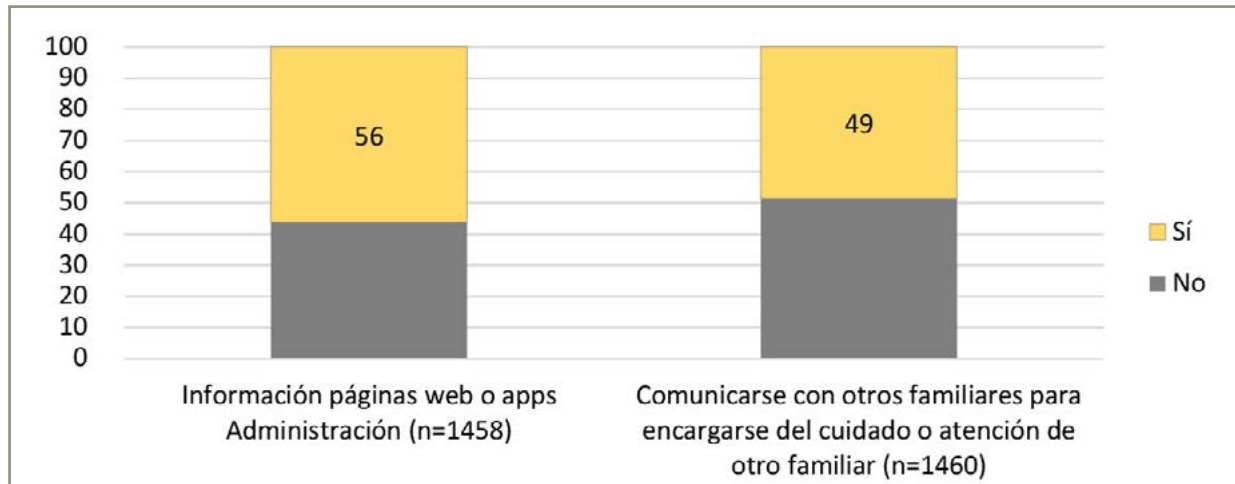


IMAGEN 3.14. Otros usos de internet en los últimos 3 meses (%). COMUNIDAD VALENCIANA.

Fuente: Elaboración propia.

P17.- ¿Ha utilizado usted Internet para realizar alguna de las siguientes acciones en los últimos 12 meses? (Multirrespuesta).

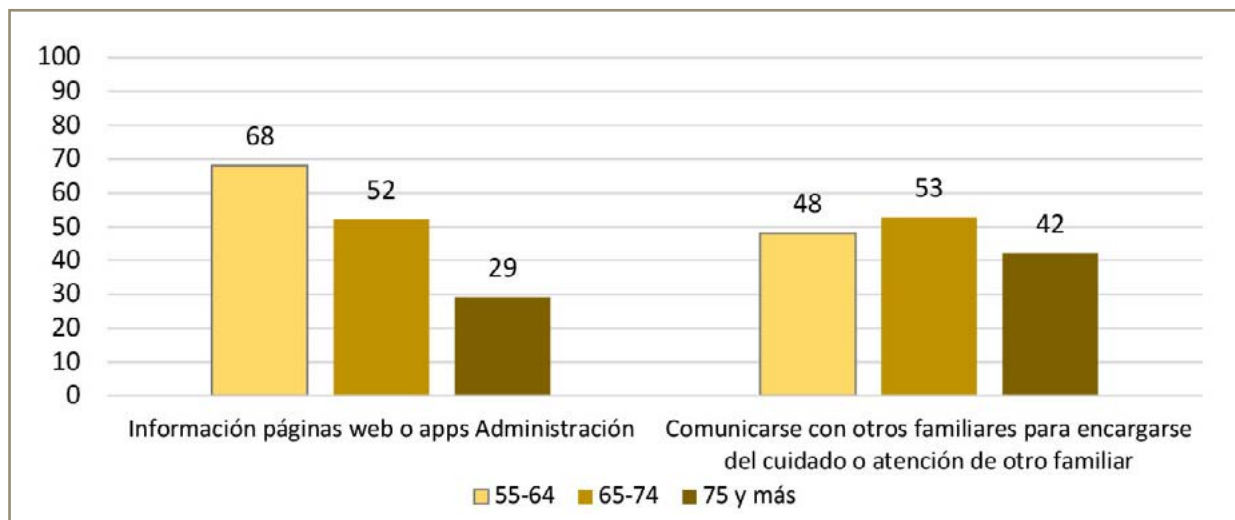


IMAGEN 3.15. Otros usos de internet en los últimos 12 meses por grupos de edad (%). COMUNIDAD VALENCIANA.

Fuente: Elaboración propia. Encuesta, n(55-64)= 714, n(65-74)= 496, n(75+)= 249. (P17). (Multirrespuesta).

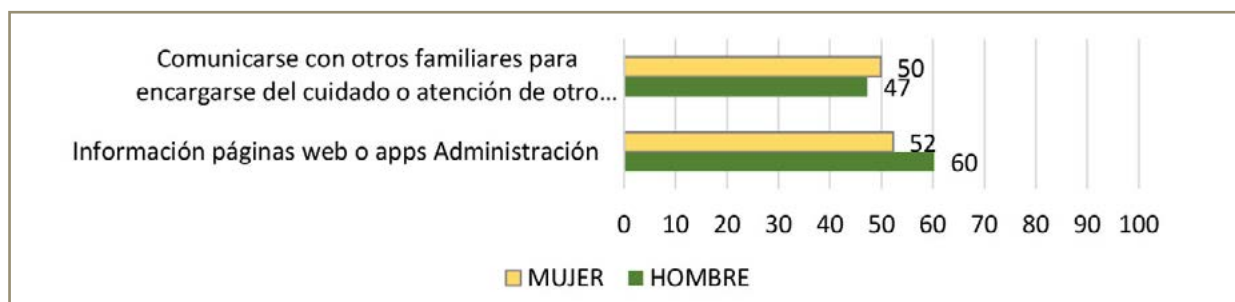


IMAGEN 3.16. Otros usos de internet últimos 12 meses por sexo (%). COMUNIDAD VALENCIANA.

Fuente: Elaboración propia. Encuesta, n(mujer)= 769, n(hombre)= 692. (P17). (Multirrespuesta).

Nota: La prueba Chi-cuadrado es concluyente para "Información páginas web o apps de la Administración" (p<0,05).

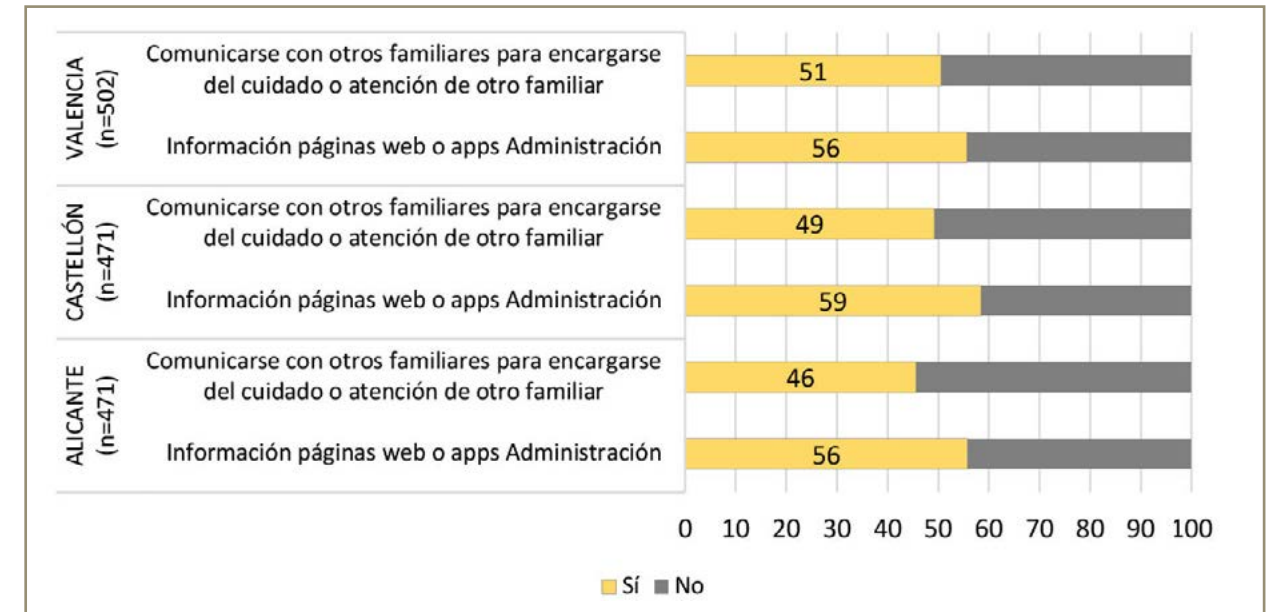


IMAGEN 3.17. Otros usos de internet, últimos 12 meses (%). PROVINCIAS.

Fuente: Elaboración propia. Encuesta, (P17.). (Multirrespuesta).

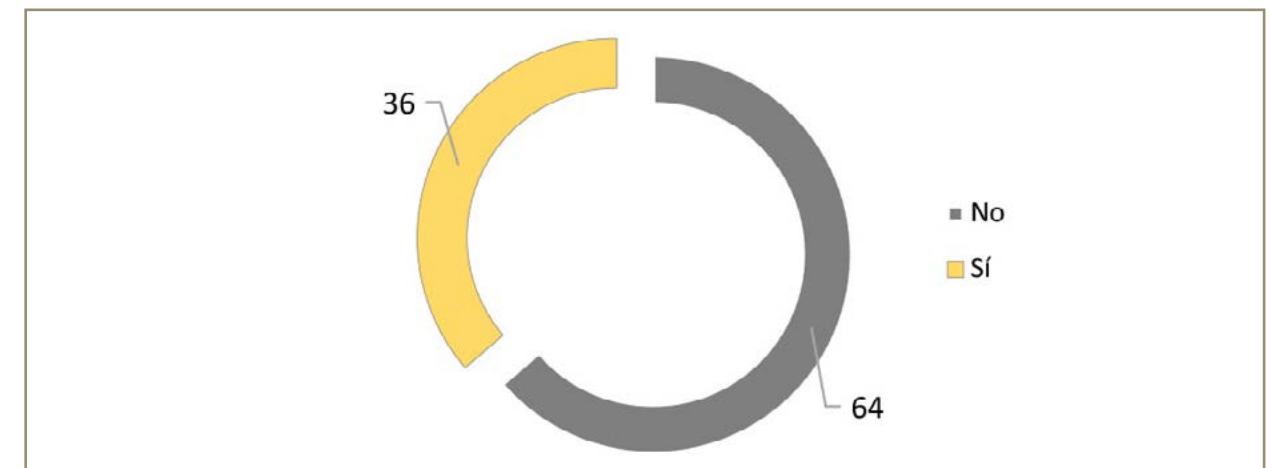


IMAGEN 3.18. Población con trabajo remunerado que responde "teletrabajar" (%). COMUNIDAD VALENCIANA.

Fuente: Elaboración propia. Encuesta n= 570.

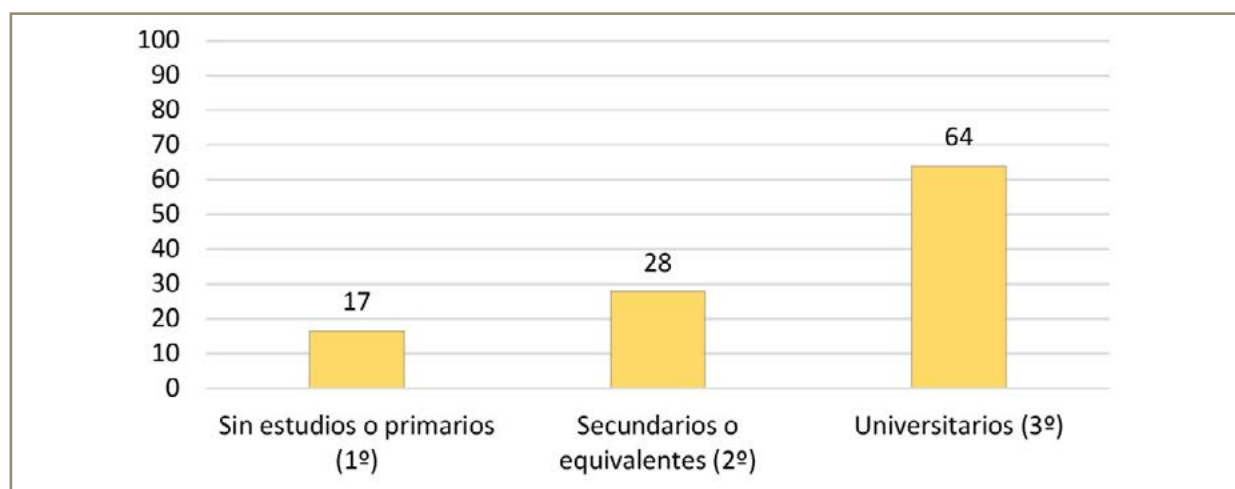


IMAGEN 3.18a. Población con trabajo remunerado que responde “teletrabajar” por nivel de estudios (%). COMUNIDAD VALENCIANA.

Fuente: Elaboración propia. Encuesta n= 570, n (1º)= 7, n(2º)=106, n(3º)=93

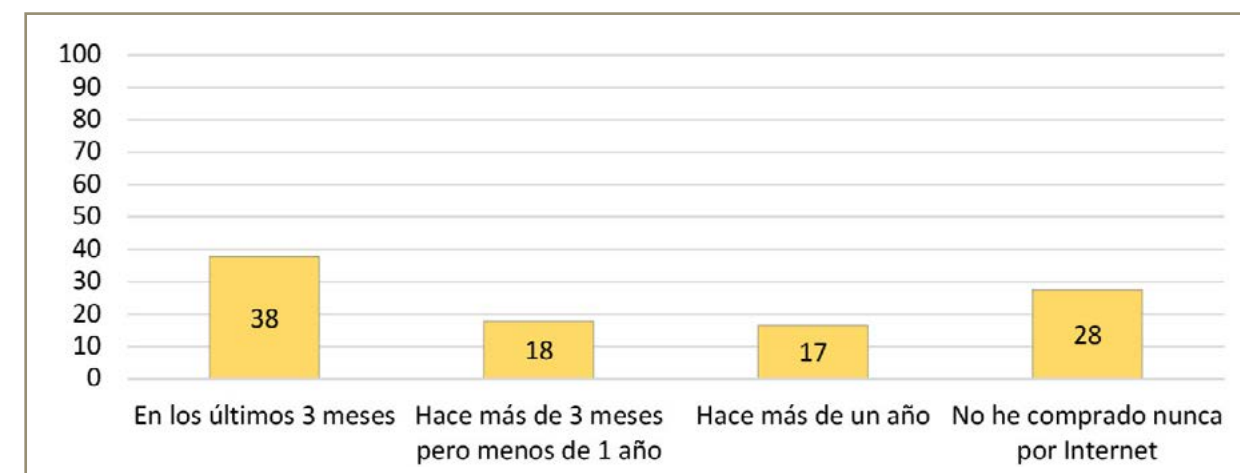


IMAGEN 3.20. Última compra realizada (%). COMUNIDAD VALENCIANA.

Fuente: Elaboración propia. Encuesta n= 1459.

P18.- ¿Cuándo fue la última vez que compró algún producto o servicio a través de Internet?



IMAGEN 3.19. Población con trabajo remunerado que responde “teletrabajar” (%). PROVINCIAS.

Fuente: Elaboración propia. Encuesta, n (Alicante)= 173, n (Castellón)= 181, n (Valencia)= 205.

	n	55-64	n	65-74	n	75+	% fil. Mujer	% col. Mujer
En los últimos 3 meses.	339	48	162	33	51	20	47	34
Hace más de 3 meses pero menos de 1 año.	161	22	77	15	23	9	57	19
Hace más de un año.	114	16	87	18	41	17	55	17
No he comprado nunca por Internet.	98	14	171	34	134	54	56	30
	712	100%	497	100%	249	100%	-	100%

TABLA 3.5. Última compra realizada por grupo de edad, perfil “mujer” (% fil.) y mujeres (% col.) que responden realizar la tarea (%). COMUNIDAD VALENCIANA.

Fuente: Elaboración propia. Encuesta n= 1459. (P18.).

	Estudios			Sexo (%)			
	Nivel	Recuento	% fil. % col.	n	% fil. % col.	n	% fil. % col.
ALICANTE	Univ.	28	48 57	32	54 35	27	46 33
CASTELLÓN	Univ.	33	53 61	31	50 30	31	50 39
VALENCIA	Univ.	33	42 70	41	53 37	37	47 39

TABLA 3.4. Población con trabajo remunerado que responde “teletrabajar” por sexo y nivel de estudios (%). PROVINCIAS.

Fuente: Elaboración propia. Encuesta, n (Alicante)= 173, n (Castellón)= 181, n (Valencia)= 205.

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

TABLA 3.6. Nivel de estudios de la población por última compra realizada en el último año (%). COMUNIDAD VALENCIANA.

Fuente: Elaboración propia. Encuesta. (p17 y P18.).

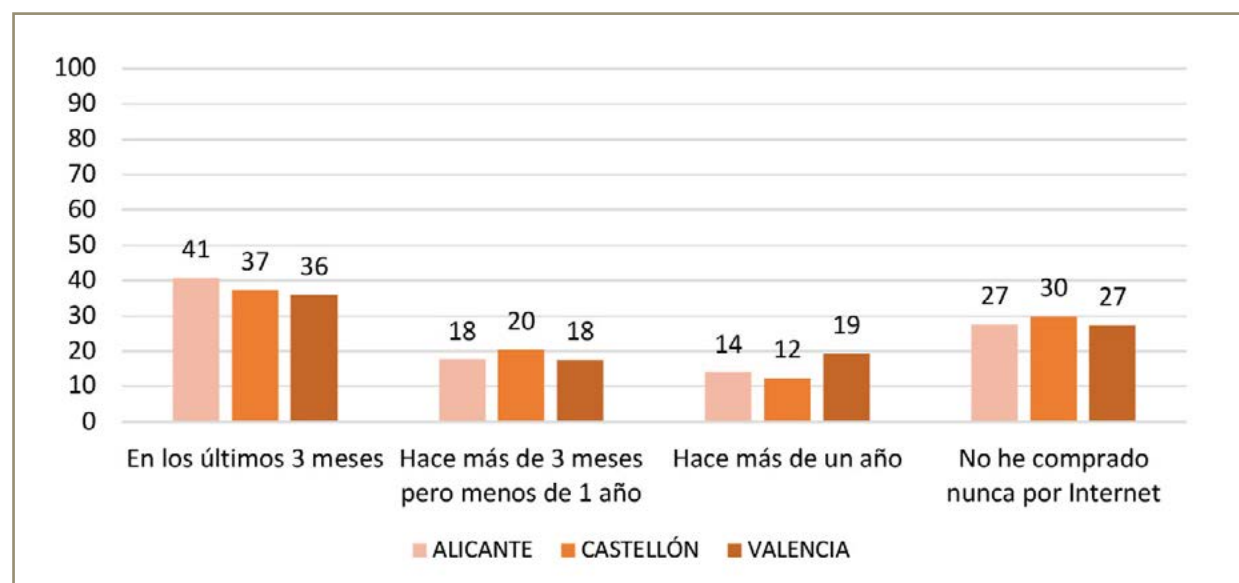
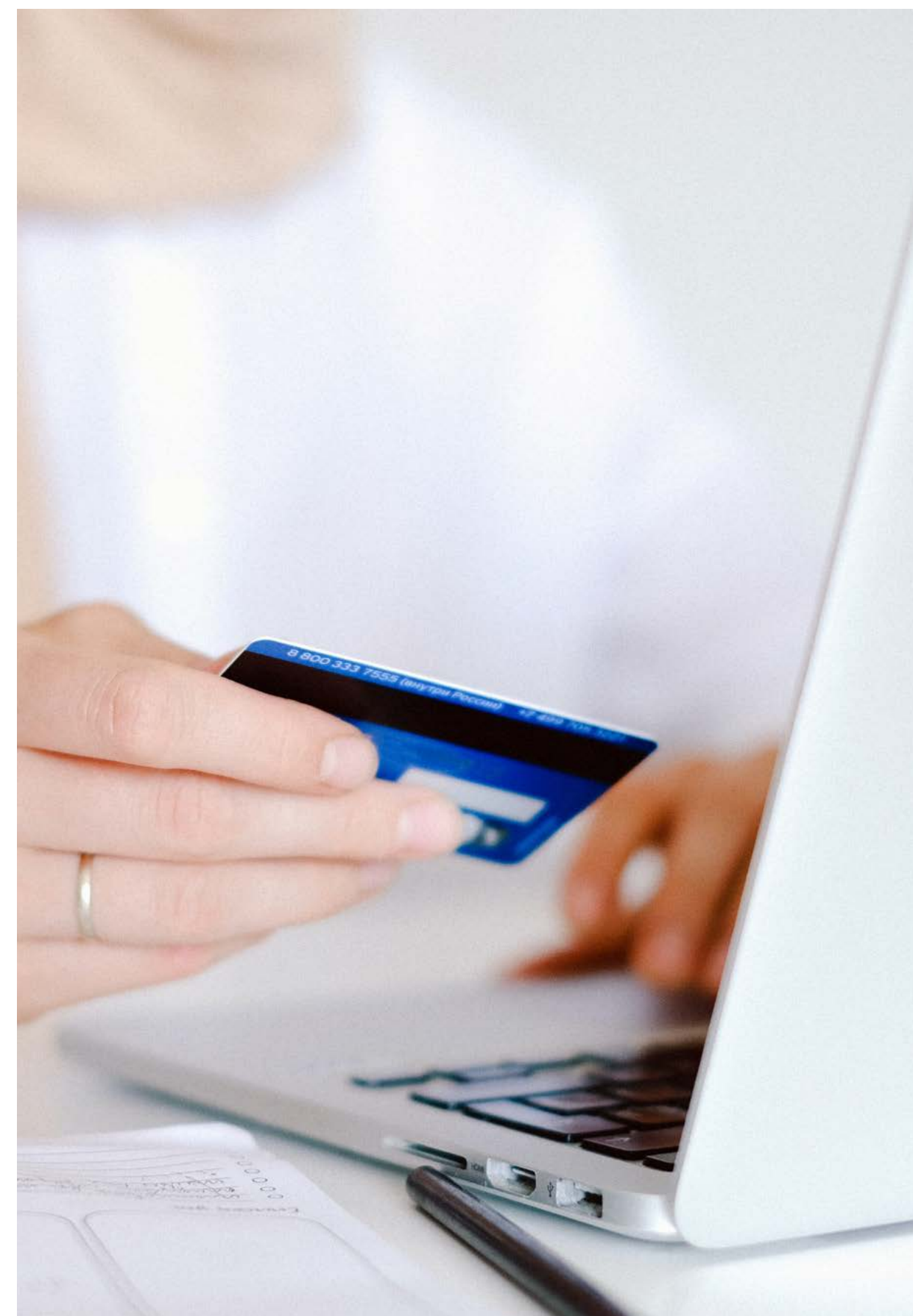


IMAGEN 3.21. Última compra realizada (%). PROVINCIAS.

Fuente: Elaboración propia. Encuesta, n (Alicante)= 470, n (Castellón)= 470, n (Valencia)= 502. (P18).



4. Competencias digitales en cuatro ámbitos

A continuación, se estima la población que se sitúa en el nivel “básico” y por “encima del básico” en cuatro ámbitos o dimensiones: información, comunicación, resolución de problemas y habilidades relacionadas con el manejo de programas (informáticas). La construcción de este indicador se basa en Eurostat (2021b), recogido también en INE (2019a), y explicado en el apéndice metodológico como aproximación a la observación de las competencias digitales.

Al abordar las competencias digitales se debe tener en cuenta cómo se construye este indicador, pues el nivel “por encima del básico” no debe asimilarse a un nivel avanzado o profesional. A este respecto, también es fundamental tener en consideración los usos o actividades concretas en los que se apoya que deberían estar en continua revisión.

En el capítulo sobre el uso de internet, se han indicado que hay un mayor uso de aquellas actividades que implican comunicación con otras personas (como los servicios de mensajería o videollamadas, mientras que el uso desciende cuando se refiere al potencial de las herramientas informáticas relacionadas con el comercio electrónico, relación con la administración o empleo de utilidades ofimáticas.

Estos resultados se confirman cuando se estudian las competencias digitales en cada una de estas dimensiones. **El 80% de la población se situaría en un nivel “por encima del básico” tanto en “Información” como en “Comunicación”. Estos porcentajes descienden a un 60% cuando se trata de “Resolución de problemas” y “Informática”** (Imagen 4.1.). Esta relación entre las dimensiones permanece

en todas las provincias, aunque también se detectan diferencias (Imagen 4.2.). Valencia y, sobre todo, Castellón destacan en la dimensión “Información”. Sin embargo, Castellón ofrece puntuaciones por debajo del 80% en “Comunicación” y es la provincia con menos población “por encima del básico” en “Informática” frente a Valencia, que alcanza un 67%.

De nuevo, la tendencia decreciente se observa conforme aumenta la edad, siendo **más frecuente encontrar un mayor nivel de competencias digitales entre la población con menos edad** que entre la que tiene una edad más avanzada. De hecho, las pruebas aplicadas muestran diferencias estadísticas en la media de edad entre los dos niveles en todos los dominios, excepto en “Informática”. En este caso, se trata de un ámbito en el que se precisan mayores niveles de especialización, por lo que todos se igualan concentrándose en niveles básicos (Imagen 4.3. y Tabla 4.1).

Se observan niveles de competencias digitales muy similares entre hombres y mujeres, aunque hay dos dimensiones con leves diferencias que resultan estadísticamente significativas. **Mientras que las mujeres tendrían una posición relativa algo mejor en la dimensión de comunicación, los hombres la tendrían en la de resolución de problemas técnicos**, lo que de nuevo se puede vincular a la división del trabajo sexual tradicional: comunicación vinculada a los cuidados en mujeres y resolución de problemas técnicos vinculado al rol laboral técnico y de proveedor en hombres. En cualquier caso, lo relevante es más bien la pauta similar en términos de competencias digitales para hombres y mujeres, sobre todo si consideramos que se trata de generaciones

donde las trayectorias educativas y laborales han sido más marcadas por el género que en las nacidas en décadas posteriores, además de haber partido de esquemas de socialización primaria y secundaria altamente marcados por este sistema (Imagen 4.4.).

Por provincias, las medias de edad también se observan mayores en los niveles básicos y en las dimensiones “Información” y “Comunicación”; y menores en el nivel “por encima del básico” y, particularmente, en la dimensión “Informática” incluso en niveles básicos (tabla 4.2.). Por grupos de edad, **se observa de nuevo una relación entre las dimensiones analizadas y las edades más avanzadas** en los niveles “por encima del básico” mostrados en la tabla 4.3. excepto en Castellón, en “Comunicación” e “Informática”. **El análisis por sexo también muestra resultados similares a los regionales en todos los casos.** Con todo, se detectan diferencias significativas por sexo entre el nivel “básico” y “por encima del básico” en “Comunicación” en Alicante y en Castellón, donde las mujeres tienen mayor presencia, y en el dominio “Información” en Valencia, con menor presencia.

Como elementos que facilitan contar con mayores competencias digitales destaca el nivel educativo, ya que los estudios universitarios destacan en todos los dominios “por encima del básico” (Imagen 4.5. y 4.6.). Se detecta una tendencia marcada a mejorar en estos indicadores en niveles educativos en todas las dimensiones también por provincias (Imagen 4.7.).

Asimismo, la situación laboral también es una circunstancia relevante, pues el grupo de edad con mayores niveles de actividad es el que muestra estar en mejor situación en cuanto a estas competencias y, en concreto, aquellos que tienen o han tenido un trabajo en que han debido usar ordenadores o dispositivos similares (Imagen 4.8. y 4.9.). En términos agregados y de composición de la población se ha de recordar que la mayoría de la población considerada en el informe está ya fuera de la edad activa y tuvo trayectorias educativas cortas (de estudios primarios o, en todo caso, secundarios). Con todo, se vislumbra, a través del resto de situaciones laborales, la situación con respecto a tales trayectorias, vinculadas posiblemente a la edad. Dado el análisis provincial anterior, por el que la distribución de la población con uso de ordenador en su trabajo era muy parecida en las tres provincias, y atendiendo a la asociación del nivel de estudios con las compe-

tencias también en todos los casos, se asumen los resultados regionales de la situación laboral válidos para el análisis provincial.

Finalmente, **el nivel de competencias demostrado también estaría interviniendo en el grado de satisfacción que se observa con los servicios on-line estudiados**, salvo algunas excepciones, como es la dimensión posiblemente menos exigente (“Información”) en la que se concentra un mayor número de población en las “páginas web relativas al sistema de salud”; y en “Resolución de problemas”. Esta última dimensión tampoco muestra diferencias significativas entre los niveles cuando se trata de la banca electrónica. **La falta de significación podría deberse a la calidad del servicio en las webs/aplicaciones del sistema de salud y de la banca.** Es decir, aunque el grado de satisfacción de la población situada en los dos niveles se iguala, podría hacerlo en cualquiera



de las dos direcciones. Según los resultados de las entrevistas (y de otros acontecimientos recientes) se debe considerar que posiblemente se deba a que la similitud se consigue “por debajo” (tabla 4.4.).

Por provincias se detectan diferencias con respecto a los datos globales, pero también similitudes entre ellas. **El grado de satisfacción es diferente entre los dos niveles de la dimensión “Comunicación”, en las tres provincias.** Para las páginas web de las administraciones públicas también son distintas las medias en “Información”, en Alicante y Valencia, en “Resolución de Problemas”, en Alicante, y en “Informática”, en Valencia. La banca electrónica muestra diferencias en “Informática” en Valencia. Por último, **para el DNI electrónico las medias son distintas en “Información” en todas las provincias**, en “Informática” en Castellón y en todos sus ítems en Valencia. Siempre la **satisfacción media es mayor cuando se sitúan “por**

encima del básico” (tabla 4.4.).

Otros análisis llevan a destacar situaciones que pueden estar influyendo en las competencias adquiridas. Por ejemplo, **aquellos que afirman comunicarse con familiares para encargarse del cuidado y atención de otro familiar, puntúan mejor en “Comunicación” que aquellos que no lo hacen.** De hecho, la prueba Chi cuadrado no encuentra diferencias en otro dominio para estas poblaciones. Sin embargo, esta prueba también concluye en diferencias significativas en “Información” entre los que tienen hijos- la gran mayoría - y los que no lo tienen, y entre los que tienen nietos y no los tienen; en “Comunicación” e “Informática” entre los que tienen nietos y no los tienen y en “Resolución de problemas” entre los que tienen hijos y los que no los tienen. Por lo tanto, parece que existe una clara influencia intergeneracional vinculada a relaciones afectivas, familiares o del cuidado.

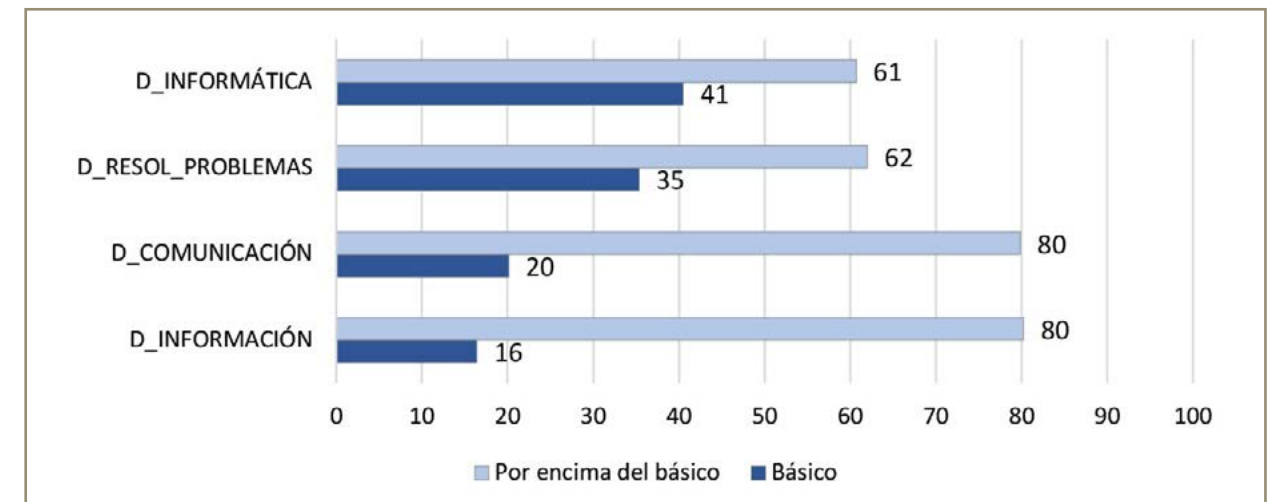


IMAGEN 4.1. Población por nivel de habilidades en cada dimensión (%). COMUNIDAD VALENCIANA.

Fuente: Elaboración propia. Encuesta, n(información)=1127, n(comunicación)=1211, n(resolución problemas)=1173, n(informática)=686.

Nota: Las competencias se extraen sobre la población que ya es usuaria =1299.

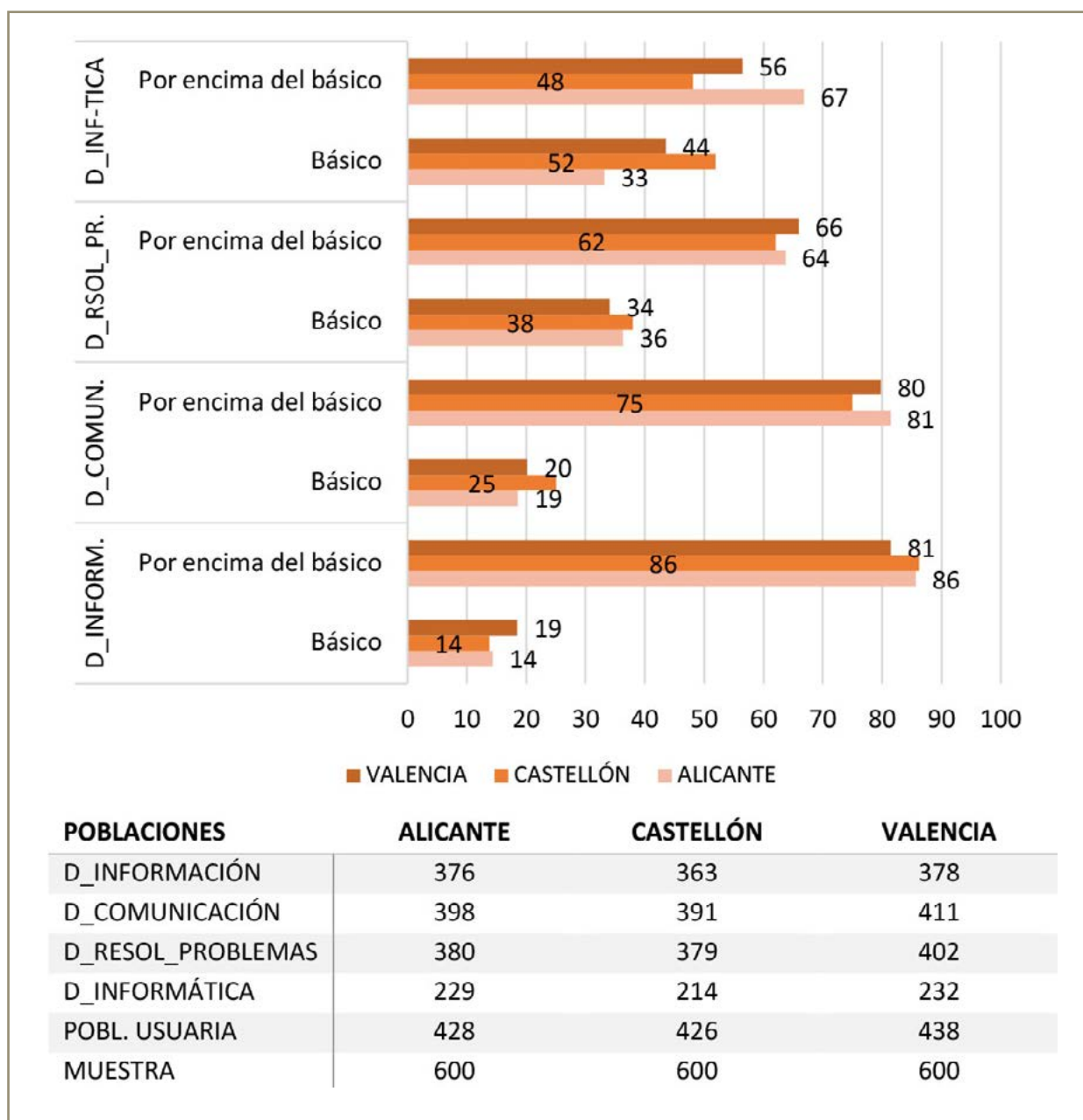


IMAGEN 4.2. Población por nivel de habilidades en cada dimensión (%). PROVINCIAS.
Fuente: Elaboración propia. Nota: Porcentajes extraídos sobre la población usuaria.

	n (sí)	% col. (sí)	Mínimo	Máximo	Edad (x̄)	Desv. típ. (s)
BÁSICO						
D_INFORMACIÓN	185	16	55	90	67	8
D_COMUNICACIÓN	942	84	55	84	63	7
D_RESOL_PROBLEMAS	244	20	55	94	69	8
D_INFORMÁTICA	967	80	55	84	63	7
POR ENCIMA BÁSICO						
D_INFORMACIÓN	942	84	55	84	63	7
D_COMUNICACIÓN	244	20	55	94	69	8
D_RESOL_PROBLEMAS	967	80	55	84	63	7
D_INFORMÁTICA	415	35	55	90	66	7

TABLA 4.1. Media de edad del nivel "básico" y "por encima del básico" en cada dimensión (%). COMUNIDAD VALENCIANA.
Fuente: Elaboración propia. Encuesta, sobre la población usuaria=1299.
Nota: La prueba T de Student, para muestras independientes, concluye en medias de edad diferentes (p<0,001) entre el nivel básico y el nivel "por encima del básico", excepto en "Informática".

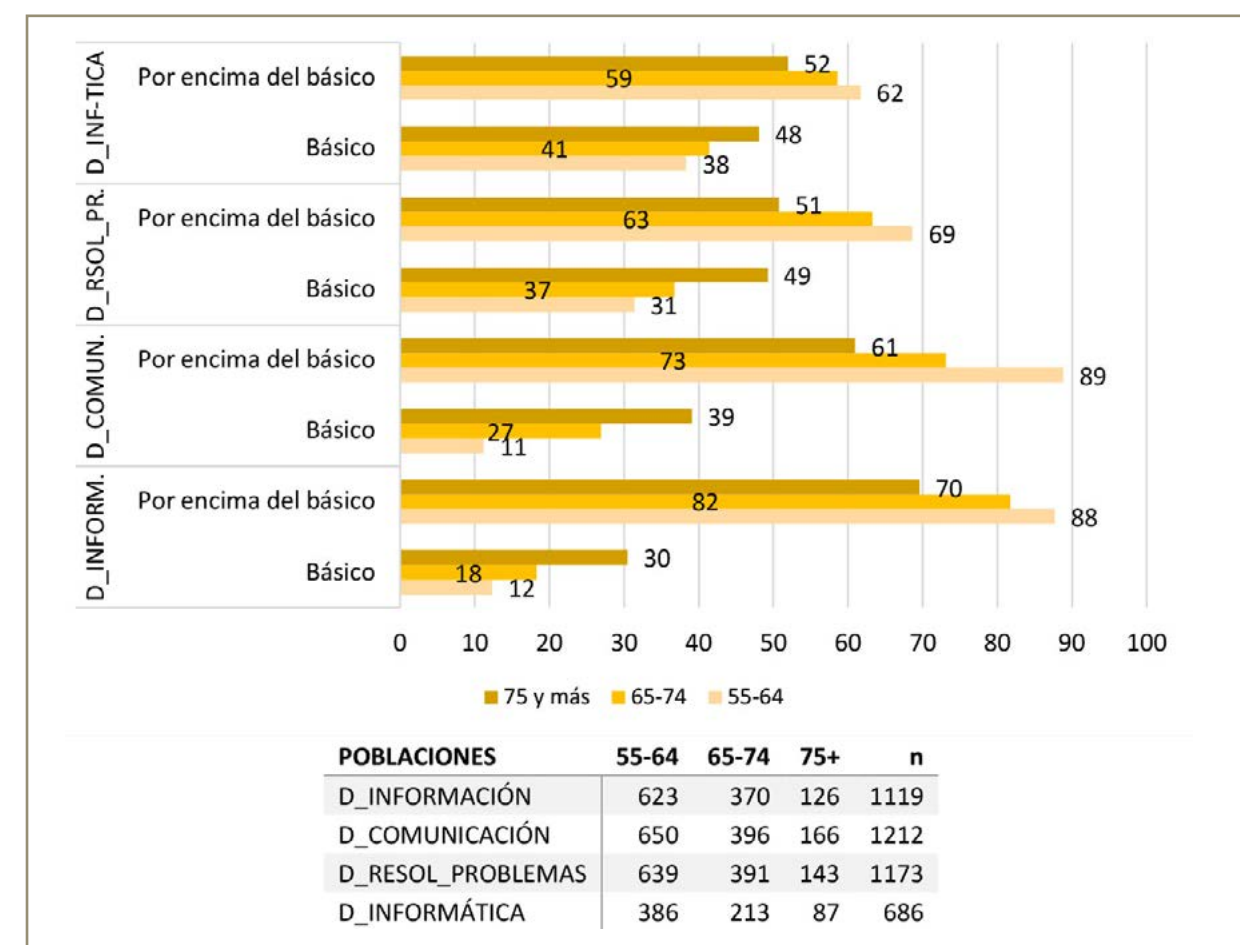


IMAGEN 4.3. Población por nivel de habilidades en cada dimensión por grupos de edad (%). COMUNIDAD VALENCIANA.
Fuente: Elaboración propia. Encuesta, sobre la población usuaria=1299.
Nota: Las competencias se extraen sobre la población que es usuaria.

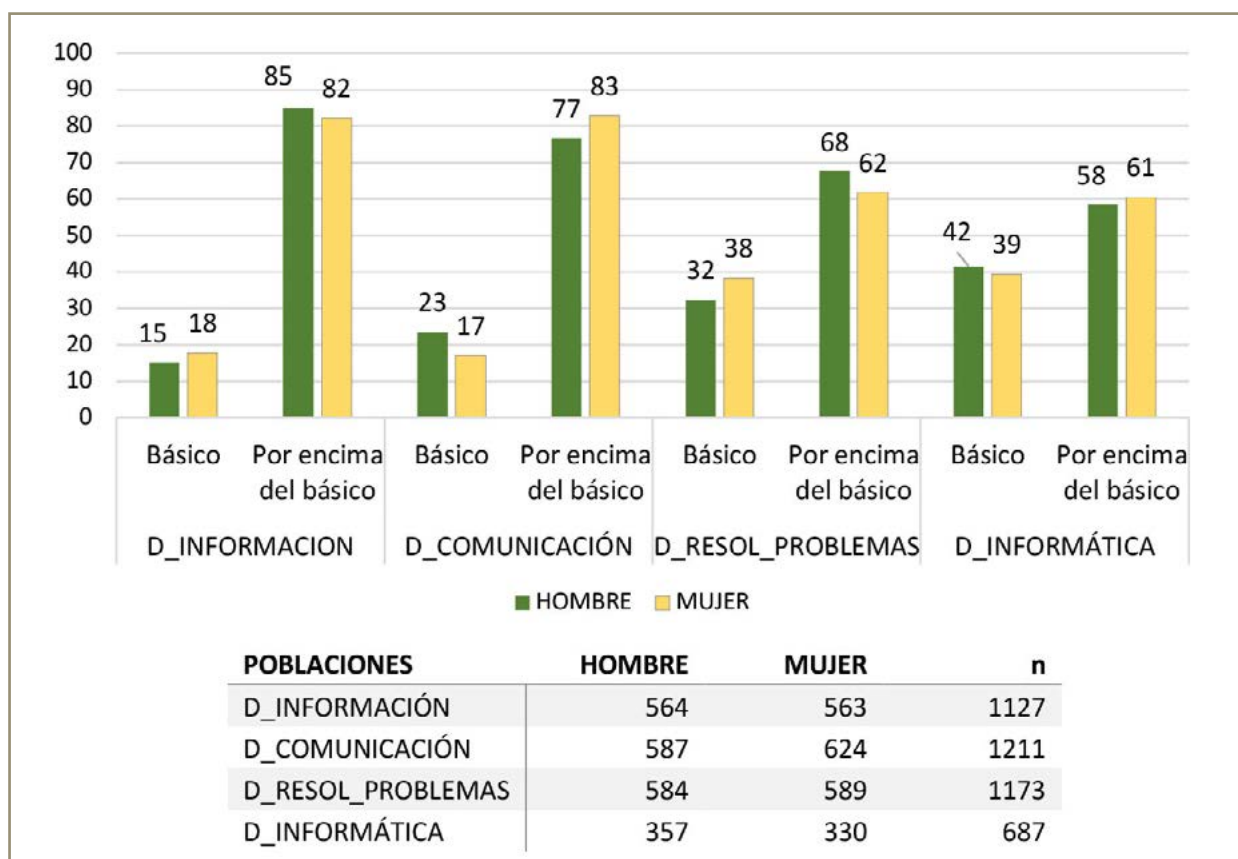


IMAGEN 4.4. Población por nivel de habilidades en cada dimensión por sexo (%). COMUNIDAD VALENCIANA.

Fuente: Elaboración propia. Encuesta, sobre la población usuaria=1299.

Nota: La prueba Chi-cuadrado de Pearson concluye en diferencias significativas ($p < 0,05$) en "Comunicación" y "Resolución de Problemas".

ALICANTE	n (sí)	% col. (sí)	Mínimo	Máximo	Edad (\bar{x})	Desv. típ. (s)
BÁSICO						
D_INFORMACIÓN	54	14	55	90	67	9
D_COMUNICACIÓN	74	19	55	94	71	7
D_RESOL_PROBLEMAS	138	36	55	90	66	8
D_INFORMÁTICA	76	33	55	80	63	8
POR ENCIMA BÁSICO						
D_INFORMACIÓN	322	86	55	82	63	7
D_COMUNICACIÓN	324	81	55	82	63	7
D_RESOL_PROBLEMAS	242	64	55	80	63	7
D_INFORMÁTICA	153	67	55	84	63	7
CASTELLÓN						
BÁSICO						
D_INFORMACIÓN	50	14	55	81	67	7
D_COMUNICACIÓN	98	25	55	94	67	7
D_RESOL_PROBLEMAS	144	38	55	81	67	7
D_INFORMÁTICA	111	52	55	81	64	7
POR ENCIMA BÁSICO						
D_INFORMACIÓN	313	86	55	81	64	7
D_COMUNICACIÓN	293	75	55	83	64	7
D_RESOL_PROBLEMAS	235	62	55	80	63	6
D_INFORMÁTICA	103	48	55	80	63	7
VALENCIA						
BÁSICO						
D_INFORMACIÓN	70	19	55	86	67	8
D_COMUNICACIÓN	83	20	55	87	68	8
D_RESOL_PROBLEMAS	137	34	55	86	65	7
D_INFORMÁTICA	101	44	55	81	65	7
POR ENCIMA BÁSICO						
D_INFORMACIÓN	308	82	55	84	63	7
D_COMUNICACIÓN	328	80	55	84	64	7
D_RESOL_PROBLEMAS	265	66	55	84	64	7
D_INFORMÁTICA	131	57	55	86	64	7

TABLA 4.2. Media de edad del nivel "básico" y "por encima del básico" en cada dimensión. (%). PROVINCIAS.

Fuente: Elaboración propia.

Nota: Sobre la población usuaria. La prueba T de Student concluye en diferencias significativas en la media de edad entre el nivel "básico" y "por encima del básico" en todos los dominios en Alicante ($p \leq 0,001$), Castellón ($p < 0,001$) y Valencia ($p < 0,05$), excepto "Informática", asumiendo muestras independientes en todas las provincias.

ALICANTE								
	n	55-64 %	n	65-74 %	n	75+ %	% fil. Mujer	% col. Mujer
D_INFORMACIÓN (POR ENCIMA)	184	89	107	86	31	71	51	87
D_COMUNICACIÓN (POR ENCIMA)	197	93	101	75	26	50	53	87
D_RESOL_PROBLEMAS (POR ENCIMA)	150	70	73	59	19	45	47	60
D_INFORMÁTICA (POR ENCIMA)	95	67	43	69	15	58	51	72
CASTELLÓN								
	n	55-64 %	n	65-74 %	n	75+ %	% fil. Mujer	% col. Mujer
D_INFORMACIÓN (POR ENCIMA)	181	91	97	82	35	80	50	88
D_COMUNICACIÓN (POR ENCIMA)	169	82	84	65	40	74	53	80
D_RESOL_PROBLEMAS (POR ENCIMA)	145	71	70	54	20	43	51	66
D_INFORMÁTICA (POR ENCIMA)	69	51	23	40	11	52	48	46
VALENCIA								
	n	55-64 %	n	65-74 %	n	75+ %	% fil. Mujer	% col. Mujer
D_INFORMACIÓN (POR ENCIMA)	181	86	97	79	30	67	48	77
D_COMUNICACIÓN (POR ENCIMA)	194	87	96	73	38	66	54	81
D_RESOL_PROBLEMAS (POR ENCIMA)	144	67	92	68	29	56	48	63
D_INFORMÁTICA (POR ENCIMA)	70	59	45	56	16	49	47	55

TABLA 4.3. Población “por encima del básico” en cada dimensión por grupos de edad (% col.), perfil “mujer” (% fil.) y mujeres (% col.). PROVINCIAS.

Fuente: Elaboración propia. Nota: Sobre la población usuaria.

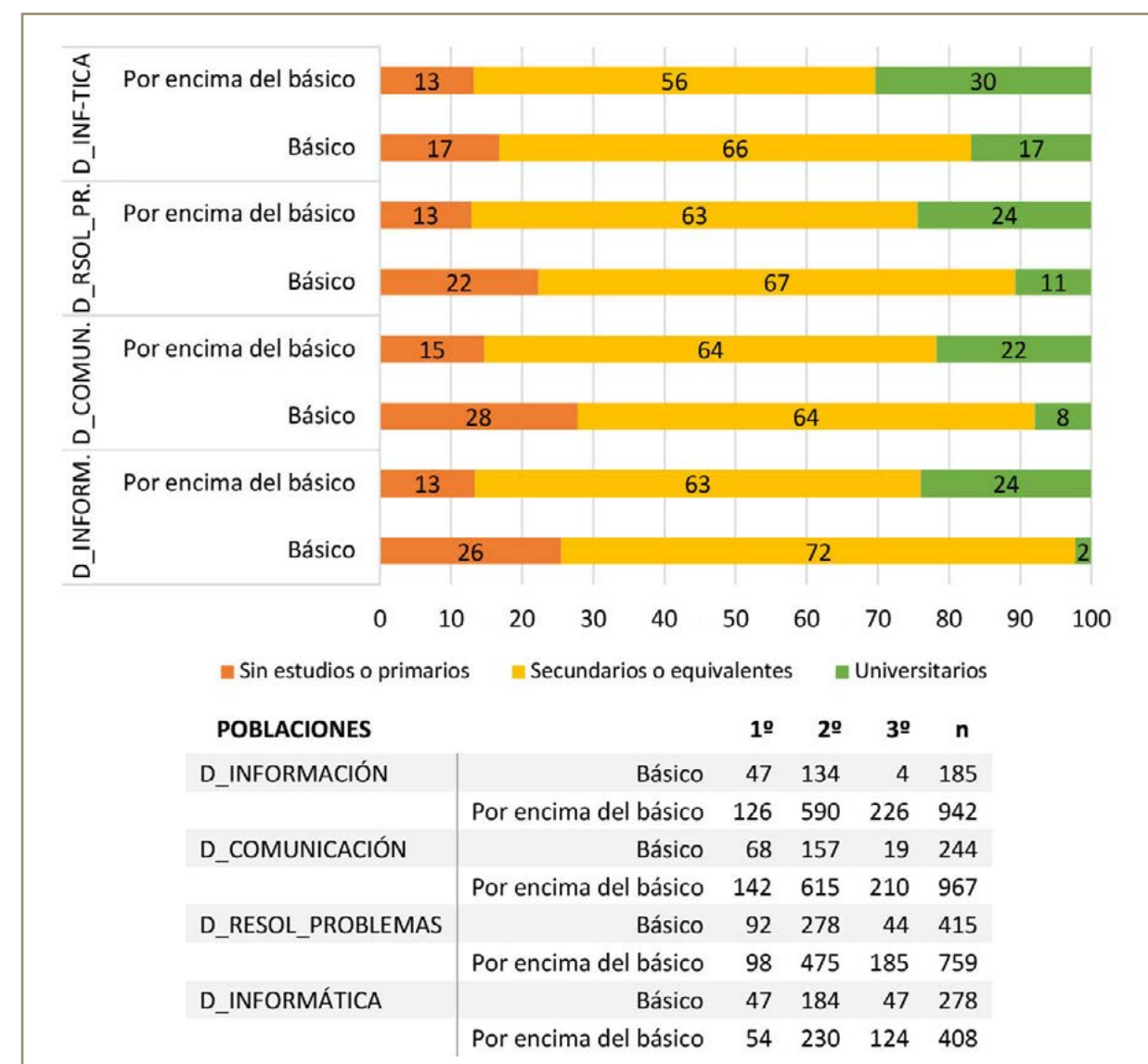


IMAGEN 4.5. Perfil de estudios (% fil.) en el nivel “básico” y “por encima del básico” en cada dimensión (%). COMUNIDAD VALENCIANA.

Fuente: Elaboración propia. Encuesta, sobre la población usuaria=1299, 1º=sin estudios o primarios, 2º= secundarios, 3º=universitarios.

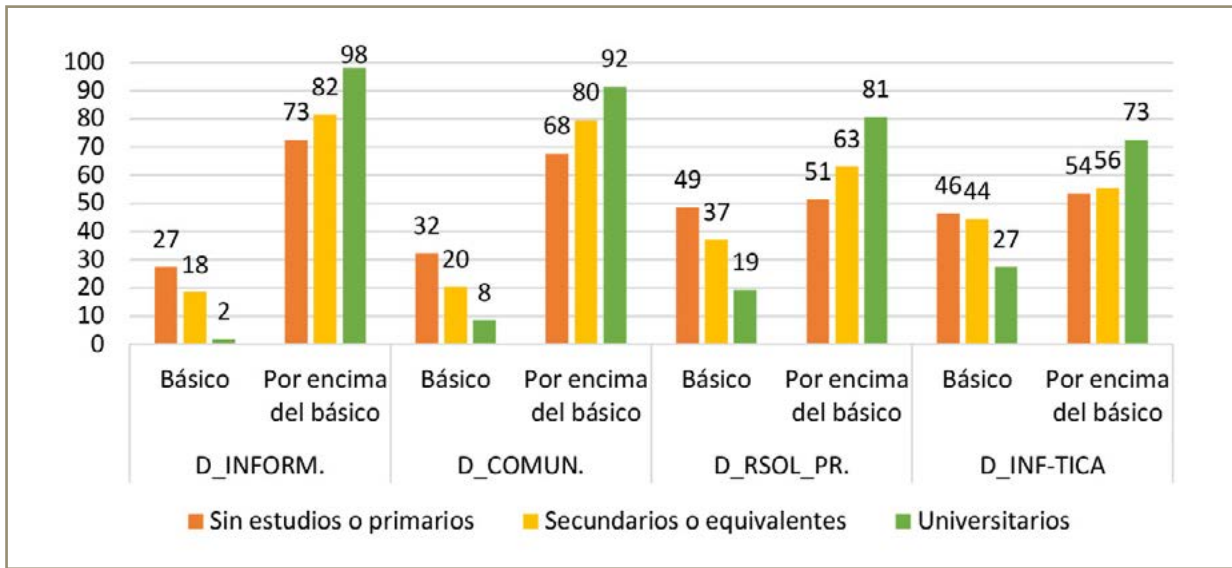


IMAGEN 4.6. Población en cada nivel y dimensión por nivel de estudios (%). COMUNIDAD VALENCIANA.
Fuente: Elaboración propia. Encuesta, sobre la población usuaria=1299, % col. del nivel educativo.

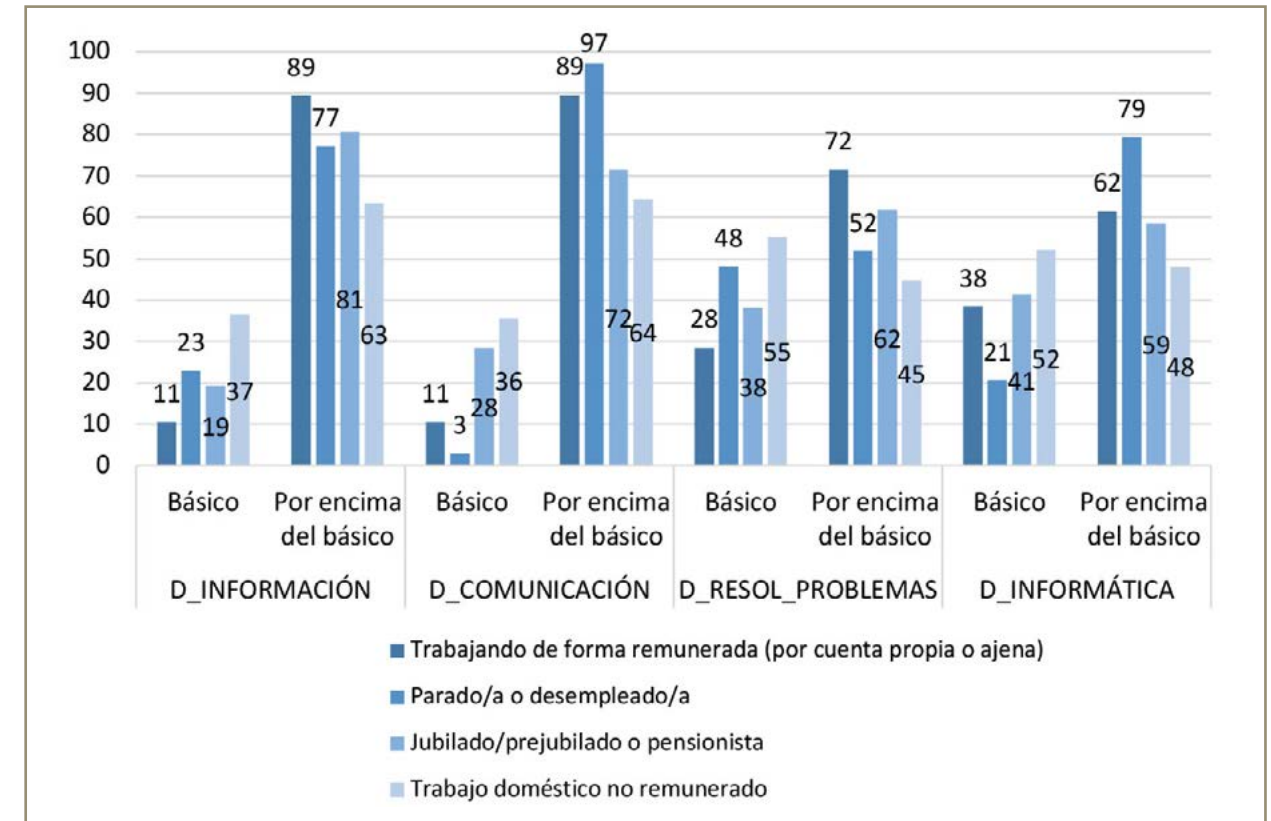


IMAGEN 4.8. Población en cada nivel y dimensión por situación laboral (%). COMUNIDAD VALENCIANA.
Fuente: Elaboración propia. Encuesta, sobre la población usuaria=1299.

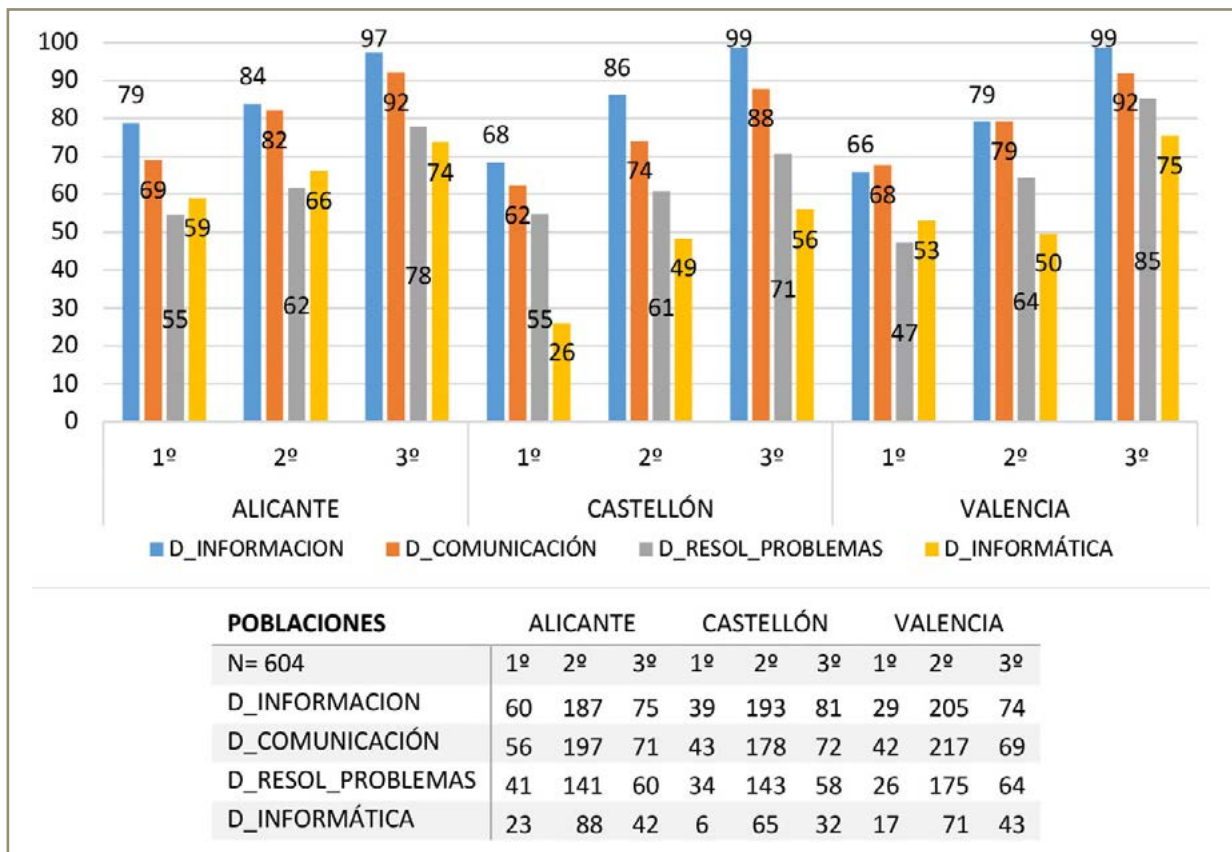


IMAGEN 4.7. Población “por encima del básico” de cada dimensión en cada nivel de estudios (%). PROVINCIAS.
Fuente: Elaboración propia. Nota: 1º-Sin estudios o primarios, 2º-Secundarios o equivalentes, 3º-Universitarios. Sobre la población usuaria.

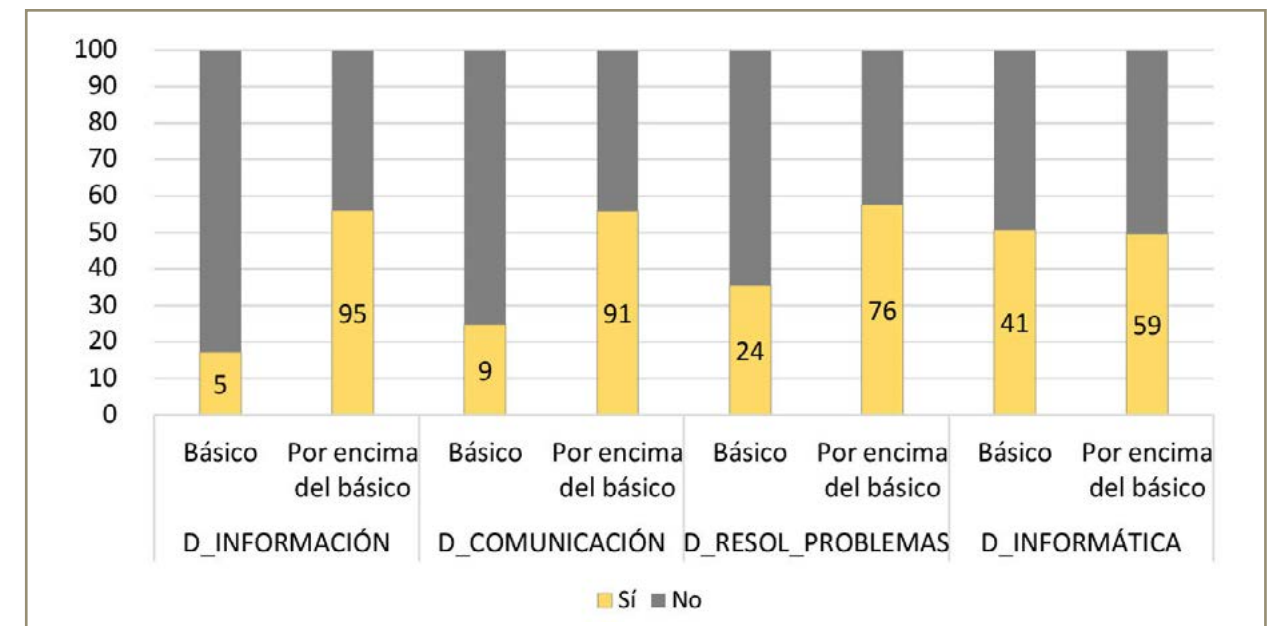


IMAGEN 4.9. Población que tiene o ha tenido trabajo con ordenadores/dispositivos por nivel de competencia en cada dimensión (%). COMUNIDAD VALENCIANA.

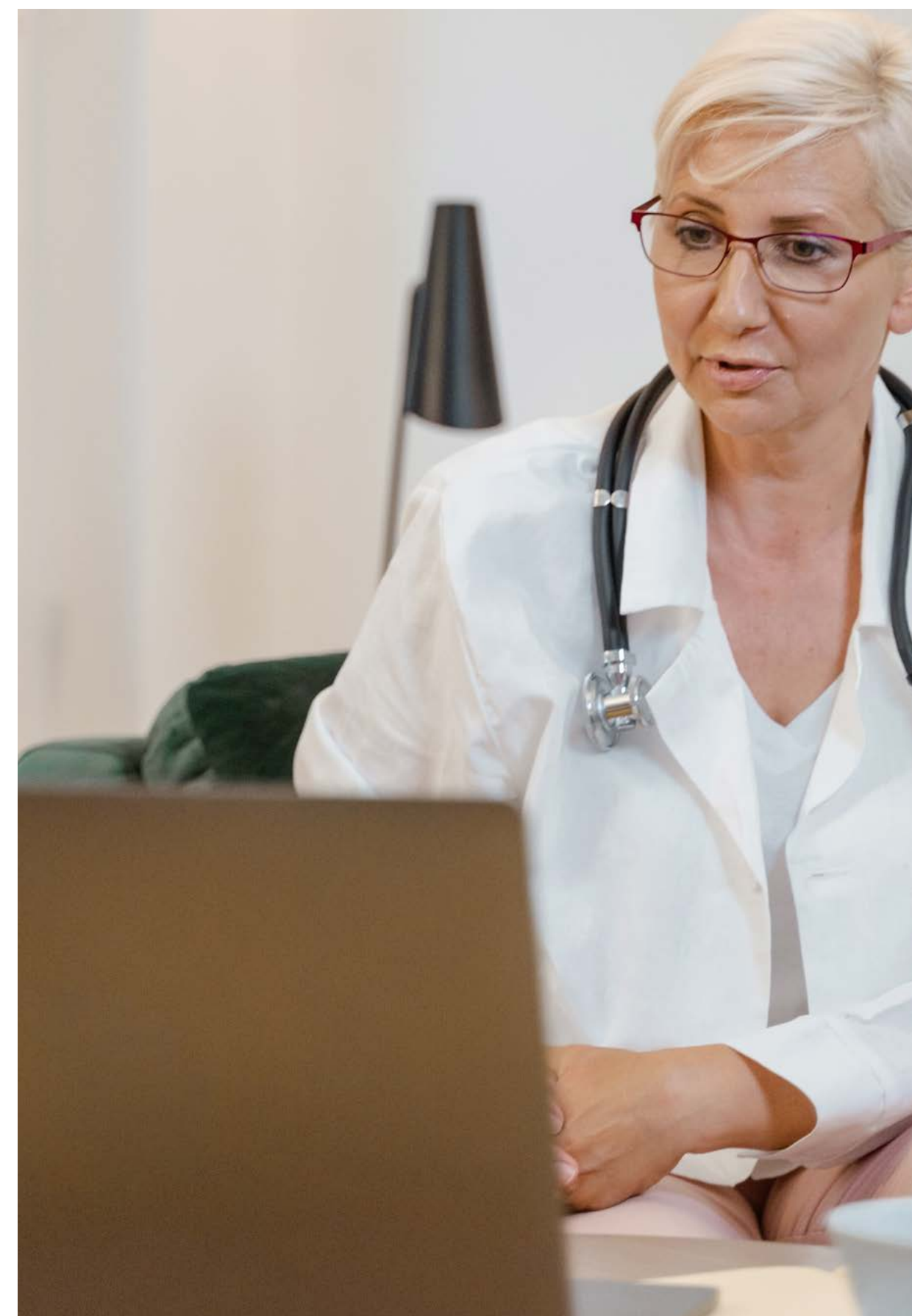
Fuente: Elaboración propia. Encuesta, sobre la población usuaria=1299.
Nota: Chi-cuadrado de Pearson muestra diferencias significativas (p<0,001) excepto en “Informática”.

	Comunidad Valenciana				Alicante	Castellón	Valencia	
	<i>Páginas webs sanidad pública</i>							
	n	\bar{x}	S	Dif. medias (T)	$\bar{x}1$	$\bar{x}2$	$\bar{x}3$	
D_INFORMACIÓN	1	185	5,9	2,1	-	6,0	5,9	5,9
	2	942	6,3	1,3		6,4	6,3	6,2
D_COMUNICACIÓN	1	244	5,3	2,4	p<0,001	5,4	5,6	5,1
	2	967	6,3	1,4		6,3	6,3	6,3
D_RSOL_PR.	1	415	6,2	1,7	-	6,3	6,3	6,0
	2	759	6,3	1,3		6,4	6,3	6,2
D_INFORMÁTICA	1	278	6,1	1,5	p<0,001	6,3	6,1	5,9
	2	408	6,4	1,4		6,5	6,4	6,3
	<i>Páginas webs administración pública para trámites</i>							
	n	\bar{x}	S	Dif. medias (T)	$\bar{x}1$	$\bar{x}2$	$\bar{x}3$	
D_INFORMACIÓN	1	185	4,9	1,8	p<0,001	5,0	5,2	4,8
	2	942	5,9	1,3		6,0	5,9	5,9
D_COMUNICACIÓN	1	244	4,5	2,3	p<0,001	4,8	4,8	4,3
	2	967	5,9	1,4		5,9	5,9	5,9
D_RSOL_PR.	1	415	5,5	1,7	p<0,001	5,5	5,7	5,5
	2	759	6,0	1,4		6,1	5,9	5,9
D_INFORMÁTICA	1	278	5,5	1,5	p<0,001	5,8	5,7	5,4
	2	408	6,2	1,4		6,2	6,0	6,1
	<i>Banca electrónica</i>							
	n	\bar{x}	S	Dif. medias (T)	$\bar{x}1$	$\bar{x}2$	$\bar{x}3$	
D_INFORMACIÓN	1	185	6,7	2,4	p<0,001	6,8	6,5	6,7
	2	942	6,6	1,5		6,8	6,7	6,5
D_COMUNICACIÓN	1	244	5,6	2,8	p<0,001	5,5	6,0	5,6
	2	967	6,7	1,6		6,8	6,7	6,6
D_RSOL_PR.	1	415	6,6	2,0	-	6,7	6,9	6,4
	2	759	6,7	1,5		7,0	6,6	6,6
D_INFORMÁTICA	1	278	6,3	1,9	p<0,001	6,8	6,3	6,0
	2	408	6,7	1,6		6,8	6,6	6,7
	<i>DNI electrónico u otro tipo de certificados oficiales digitales</i>							
	n	\bar{x}	S	Dif. medias (T)	$\bar{x}1$	$\bar{x}2$	$\bar{x}3$	
D_INFORMACIÓN	1	185	4,6	2,6	p<0,001	5,3	4,7	3,9
	2	942	6,0	1,7		6,0	5,9	5,9
D_COMUNICACIÓN	1	244	3,8	2,7	p<0,001	4,2	4,2	3,3
	2	967	5,9	1,9		5,9	5,8	5,9
D_RSOL_PR.	1	415	5,4	2,2	p<0,001	5,7	5,6	5,1
	2	759	6,0	1,8		6,1	5,8	5,9
D_INFORMÁTICA	1	278	5,3	2,1	p<0,001	5,6	5,5	5,1
	2	408	6,2	1,7		6,2	6,2	6,2

TABLA 4.4. Grado de satisfacción con los servicios digitales según nivel y dimensión. COMUNIDAD VALENCIANA y PROVINCIAS.

Fuente: Elaboración propia. Encuesta, sobre la población usuaria Comunidad Valenciana=1299. Alicante= 428, Castellón= 426 y Valencia= 438. Descriptivos en el siguiente epígrafe.

Nota1: \bar{x} , Media; S, Desviación típica. 1 = Básico; 2 = Por encima del básico. Nota2: En negrita, las diferencias de medias significativas para provincias en ambos supuestos (varianzas iguales o no).



5. Servicios a través de internet y ayuda

La satisfacción con una serie de servicios clave como son “las web o app para la atención sanitaria”, “las webs de las administraciones públicas para la realización de trámites”, “la banca electrónica” y el uso de “DNI electrónico y de otro tipo de certificado oficial digital” reciben de forma casi unánime la misma valoración media (de 6 sobre 10) con niveles de dispersión muy similares (desviación típica en torno a los 2 puntos para una escala de 10 puntos) (Tabla 5.1). Por grupos de edad se detectan **puntuaciones más elevadas entre los más jóvenes que se reducen paulatinamente en los otros dos grupos**. Por tipo de servicio, aunque no se observan grandes distancias, el DNI electrónico y equivalentes recibiría la valoración más baja y la banca electrónica la más alta. En cambio, se debe profundizar en la necesidad de ayuda en el uso de servicios de la población mayor de 54 años.

A este respecto, estos servicios se usan de forma autónoma, sin ayuda de ninguna persona, en menos de la mitad de los casos. **Un 55% señala haber necesitado ayuda para los mismos** (Imagen 5.1.). **Esta necesidad de ayuda se asocia con una mayor edad**, siendo la edad media de quienes han necesitado tal apoyo 3 años más elevada que entre quienes no lo han precisado, pero no se observan diferencias entre hombres y mujeres (Tabla 5.2.). A este respecto, no se observan diferencias en la proporción de personas que afirman necesitar ayuda para el uso de estos servicios por provincias (Imagen 5.2.). Las medias de edad también son estadísticamente diferentes (Tabla 5.3.). La población que afirma necesitar ayuda tiene una edad media de 67 años frente a los 64 de la población que no la necesita.

La principal fuente de esta ayuda es de tipo familiar intergeneracional; esto es, son las hijas e hijos

de las personas entrevistadas las que han proporcionado este apoyo en el 71% de los casos e, incluso, nietas y nietos, 21% (Imagen 5.3.). En todo caso, se observa un auténtico dominio del apoyo familiar, ya que a estos perfiles siguen en orden de importancia la pareja (20%), y nueros/yernos u otros familiares (16%). Las redes de amistad, aunque comparativamente con menos peso, también son una fuente destacable de apoyo (13% de los casos). Por provincias también destaca la ayuda de las hijas e hijos para la realización de tales consultas o gestiones. La red de amistades adquiere más protagonismo en Valencia (Imagen 5.4.).

Entre los motivos por los que se precisó ayuda, **se sitúa principalmente el desconocimiento o la falta de habilidades para acceder a dichos servicios**, que alcanza prácticamente el 90% de los casos; seguido de la dificultad de la plataforma (66%). Otras razones señaladas apuntan a la falta de servicio o de certificado o firma digital (Imagen 5.5.). El análisis por provincias arroja porcentajes muy similares (Imagen 5.6.).

	55+ x̄ S	55-64 x̄ S	65-74 x̄ S	75+ x̄ S
1. Páginas web o app de atención sanitaria pública.	6,2 1,6	6,4 1,3	6,1 1,5	5,3 2,4
2. Páginas web administraciones públicas para realizar trámites.	5,7 1,6	6,0 1,4	5,7 1,5	4,8 2,3
3. Banca electrónica.	6,5 1,9	6,8 1,5	6,5 1,9	5,4 2,8
4. DNI electrónico u otro tipo de certificados oficiales digitales.	5,6 2,0	6,1 1,7	5,4 2,1	4,4 2,7

TABLA 5.1. Grado de satisfacción de servicios on-line de los mayores de 54 años y por grupos de edad. COMUNIDAD VALENCIANA.

Fuente: Elaboración propia. Encuesta, n(1)=1158, n(2)=1010, n(3)=1256, n(4)=932. Responden todos, población usuaria o no.
 P19.- En términos generales, puntúe en una escala del 0 al 10 su grado de satisfacción con las páginas web o aplicaciones de los siguientes servicios, en la que 0 significa "nada satisfecho/a" y 10 "muy satisfecho/a". Cierres: Puntuación __, - No procede por no haber realizado nunca la acción (NP), - No contesta (No leer) (NC).
 Nota1: x̄ = media; S = desviación típica. Nota2: No hay diferencias significativas entre las medias de cada provincia según la prueba T de Student. Los resultados globales para la Comunidad Valenciana pueden asumirse a nivel provincial.

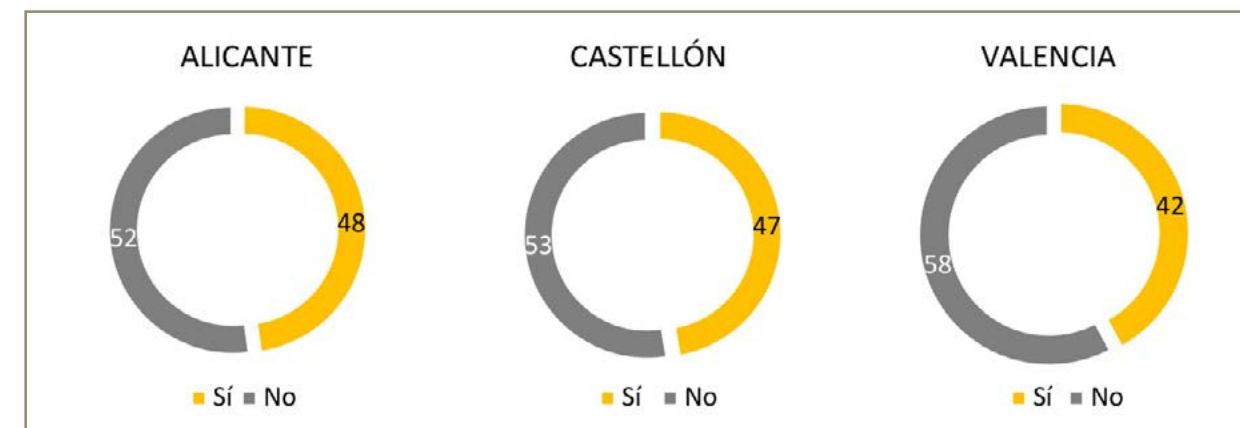


IMAGEN 5.2. Población que responde necesitar o no ayuda para la utilización del servicio (%). PROVINCIAS.

Fuente: Elaboración propia. Encuesta, n (Alicante)= 471, n (Castellón)= 469, n (Valencia)= 501. (P20.).

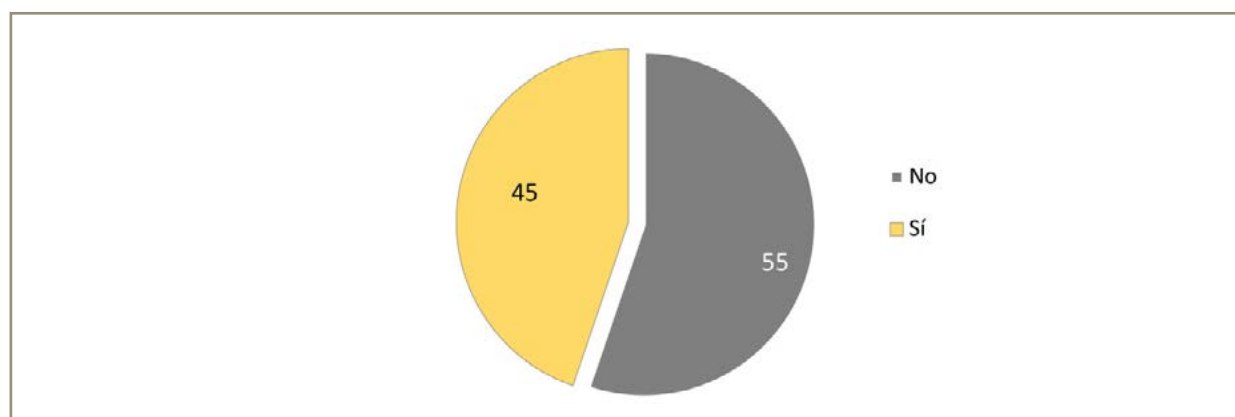


IMAGEN 5.1. Población que responde necesitar o no ayuda para la utilización del servicio (%). COMUNIDAD VALENCIANA.

Fuente: Elaboración propia. Encuesta, n= 1458.
 P20.- ¿Ha necesitado ayuda de alguna persona para realizar alguna gestión on-line con el banco, administración pública o de atención sanitaria a través de Internet o de sus aplicaciones móviles en los últimos 12 meses?

		Edad			Sexo (%)			
		Recuento (n)	Media (x̄)	Desv. típ. (s)	Hombre		Mujer	
					n	% fil. % col.	n	% fil. % col.
ALICANTE	Sí	225	67	8	110	49 48	115	51 48
	No	246	63	7	121	49 52	125	51 52
CASTELLÓN	Sí	222	67	7	105	47 44	117	53 51
	No	247	64	7	134	54 56	113	46 49
VALENCIA	Sí	211	67	8	91	43 40	120	57 44
	No	290	64	7	137	47 60	153	53 56

TABLA 5.3. Media de edad de la población que responde necesitar o no ayuda para la utilización del servicio y distribución por sexo. PROVINCIAS.

Fuente: Tabla basada en la extraída del programa SPSS. Encuesta. (P20).
 Nota: Las medias de edad son estadísticamente diferentes según la T de Student (p < 0,001). Según la prueba Chi-cuadrado de Pearson, la distribución por sexo no proporciona datos concluyentes.

		Edad			Sexo (%)			
		Recuento (n)	Media (x̄)	Desv. típ. (s)	Hombre		Mujer	
					n	% fil. % col.	n	% fil. % col.
AYUDA	Sí	653	67	8	299	46 43	353	54 46
	No	805	64	7	392	49 57	413	51 54

TABLA 5.2. Media de edad de la población que responde necesitar o no ayuda para la utilización del servicio y distribución por sexo. COMUNIDAD VALENCIANA.

Fuente: Tabla basada en la extraída del programa SPSS. Encuesta, n= 1458. (P20).
 Nota: Las medias de edad son estadísticamente diferentes según la T de Student (p < 0,001). Según la prueba Chi-cuadrado de Pearson, la distribución por sexo no proporciona datos concluyentes.

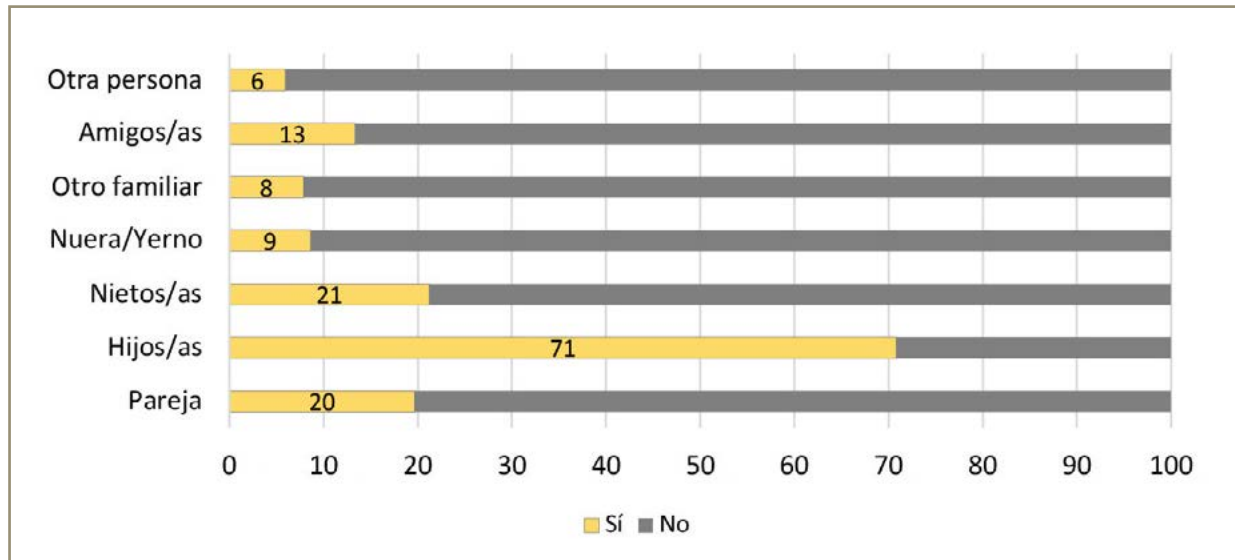


IMAGEN 5.3. Población que precisó ayuda y personas que le ayudaron (%). COMUNIDAD VALENCIANA.

Fuente: Elaboración propia. Encuesta, (P20→Sí), n= 653.
P20a.- ¿Quién le suele ayudar a realizar tales trámites? (Multirrespuesta)

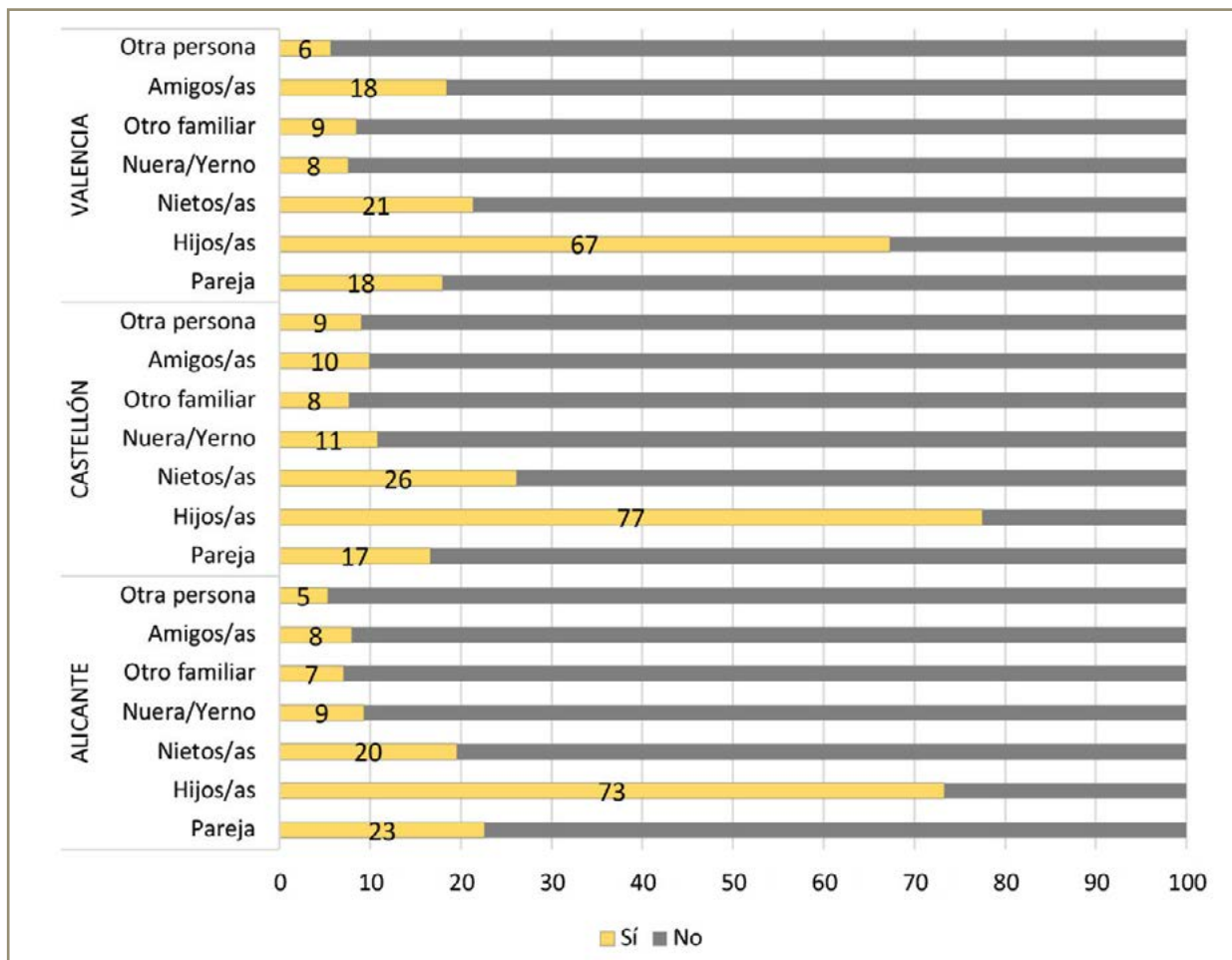


IMAGEN 5.4. Población que precisó ayuda y personas que le ayudaron (%). PROVINCIAS.

Fuente: Elaboración propia. Encuesta, (P20→Sí), n (Alicante, sí)= 225, n (Castellón, sí)= 222, n (Valencia, sí)= 211. (P20a). (Multirrespuesta).

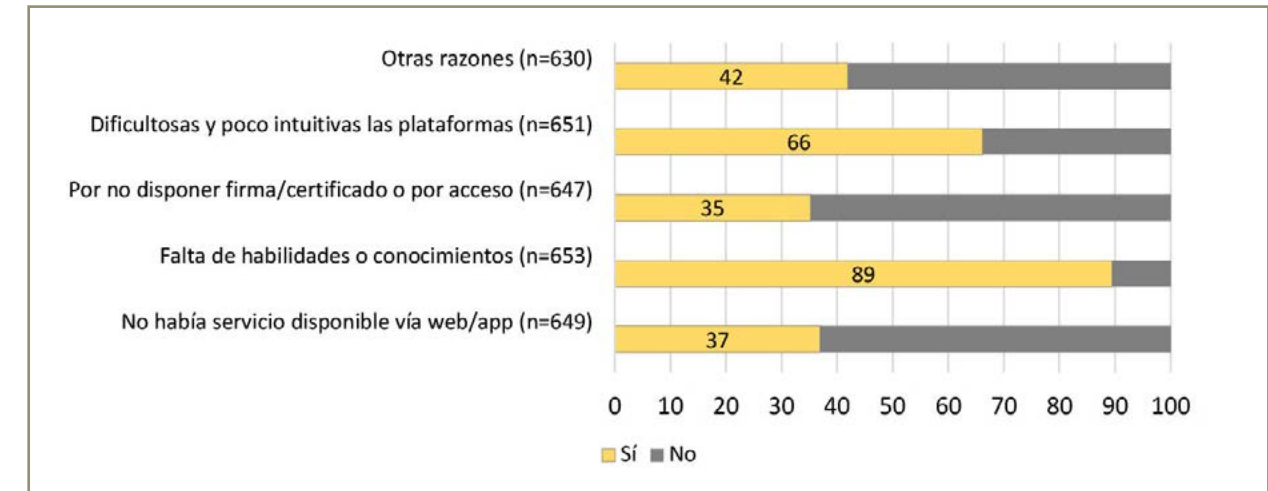


IMAGEN 5.5. Población que precisó ayuda por motivos de la ayuda (%). COMUNIDAD VALENCIANA.

Fuente: Elaboración propia. Encuesta, (P20→Sí), n= 653.
P20b.- ¿Por qué cree que precisó ayuda? (Multirrespuesta)

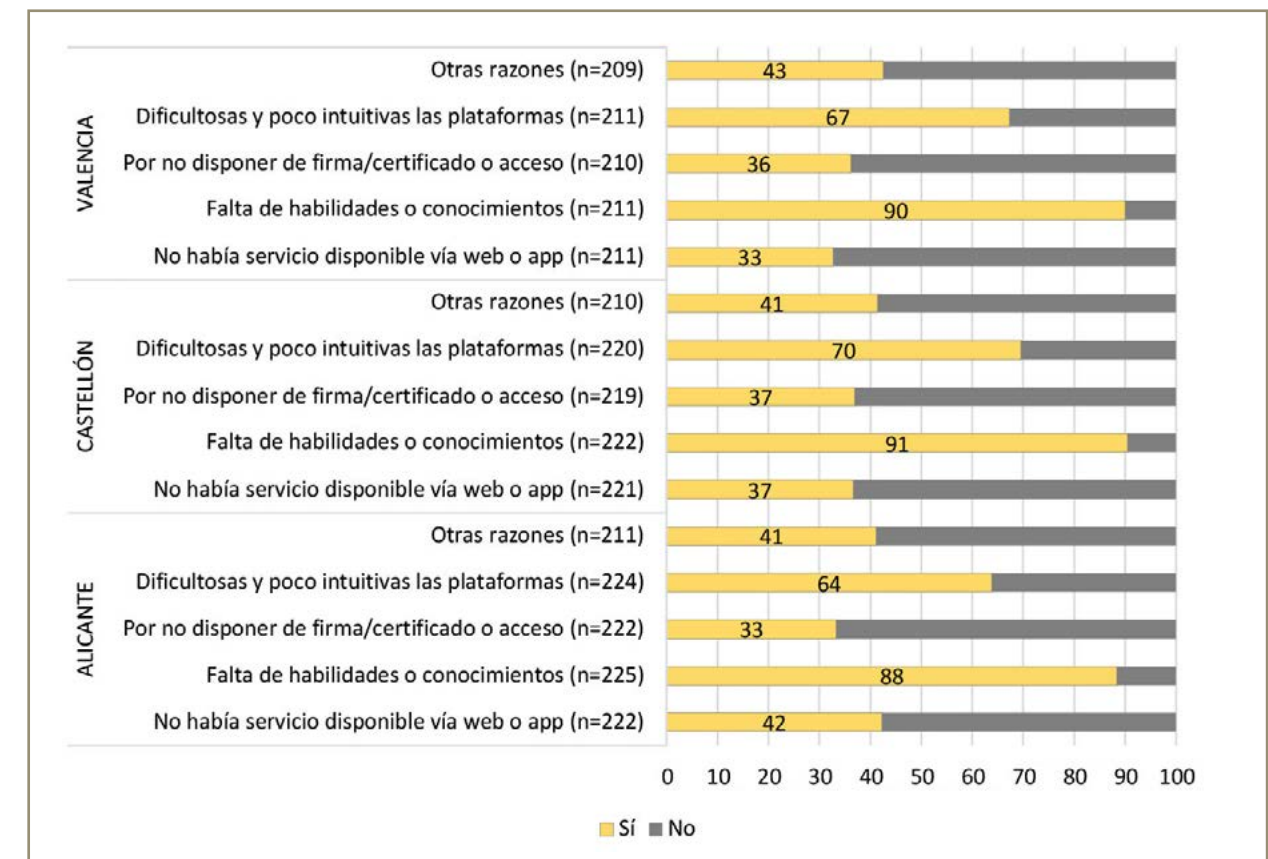


IMAGEN 5.6. Población que precisó ayuda por motivos de la ayuda (%). PROVINCIAS.

Fuente: Elaboración propia. Encuesta, (P20→Sí), n (Alicante, sí)= 225, n (Castellón, sí)= 222, n (Valencia, sí)= 211. (P20b). (Multirrespuesta).

6. Internet y pandemia

De acuerdo con los datos representados en la Imagen 6.1 se aprecia **un incremento en el uso de internet** (47%). No se puede precisar si dicho incremento se refiere únicamente a población que ya era usuaria, que habría aumentado su uso de internet, o a nuevas personas usuarias, pues entre la población usuaria de la encuesta, este ítem es contestado por un 3% más. Los datos por provincias son muy similares (Imagen 6.2.).

En cualquier caso, esta transformación en las pautas de uso de internet parece haber impulsado un crecimiento de las competencias digitales para una de cada tres personas entrevistadas (Imagen 6.3. e Imagen 6.4.), aunque **siguen siendo mayoritarias las personas que perciben que sus competencias son las mismas** (64% Comunidad Valenciana, 67% Alicante y 63% Castellón y Valencia).

Como en el resto de los indicadores del informe, **este efecto no se distribuye de forma similar por edad**, perdiendo en intensidad conforme se incrementa la edad. De igual forma, se observan **leves diferencias entre hombres y mujeres en el uso, en favor de los primeros** (Imagen 6.5. y 6.6.). El **nivel educativo alto responde con mayor frecuencia la respuesta más favorable** que los medios o bajos, indicando incremento o mejoría en el uso y competencias (Tabla 6.1.). Este dato llevaría a considerar que eran usuarios con anterioridad a la pandemia, observación que también es comentada por las personas entrevistadas. Por provincias, los porcentajes muestra una conducta muy similar, especialmente en Castellón y Valencia. En caso de Alicante, la leve ventaja masculina anteriormente comentada, se invierte (Imagen 6.7. y 6.8.). En cuanto al nivel de estudios, actúa de igual forma (Tabla 6.2.).

Cabe recordar que durante los meses de confinamiento y en las fases posteriores, servicios que previamente se prestaban de forma presencial o en formato analógico han pasado a prestarse únicamente en formato digital, esto incluye desde los certificados digitales de vacunación, a sistemas de citas mediante Apps y SMS, desde ayudas esenciales como el Ingreso Mínimo Vital a servicios de ocio como el menú de los restaurantes. Muchos de estos servicios requerirían de habilidades que no siempre se habían ejercitado previamente por el conjunto de la población: desde cómo escanear un código QR hasta cómo emplear certificados digitales como los del sistema de cl@ve. En este contexto, un incremento de las capacidades de uso de internet del 47% de la población podría dar lugar tanto a una lectura positiva como a una negativa. Si se valora desde el contexto concreto que ha supuesto la pandemia y a la luz del resto de indicadores observados a lo largo de este informe, además de por los datos obtenidos por otras fuentes (como en el informe cualitativo), más que el avance en la digitalización, **una de las consecuencias prácticas de la pandemia podría haber sido la profundización de la brecha digital para una parte de la población**, pues sin mejora de las capacidades de uso de internet (que son en términos globales muy bajas para un porcentaje relevante de la población estudiada) han aparecido más barreras para realizar tareas que, además, han dejado de poder realizarse de forma presencial en diferentes momentos de la pandemia. Por ejemplo, en el caso de la banca durante el confinamiento se llegaron a cerrar las oficinas, para abrirlas posteriormente durante un largo período de tiempo mediante sistema de citas y, durante el proceso, una parte de los servicios han pasado a prestarse de forma únicamente telemática.



IMAGEN 6.1. Percepción del efecto de la pandemia en el uso de internet (%). COMUNIDAD VALENCIANA.

Fuente: Elaboración propia. Encuesta n= 1456.

P22.- Hablando de la pandemia, diría que su uso de internet...

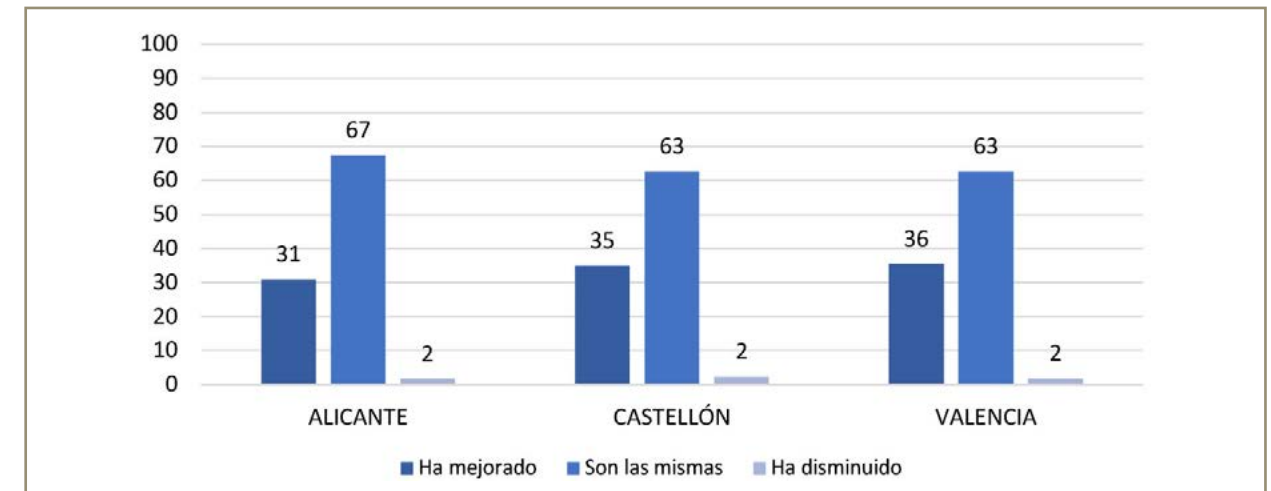


IMAGEN 6.4. Percepción del efecto de la pandemia en las competencias digitales (%). PROVINCIAS.

Fuente: Elaboración propia. Encuesta, n (Alicante)= 469, n (Castellón)= 468, n (Valencia)= 501. (P23.).

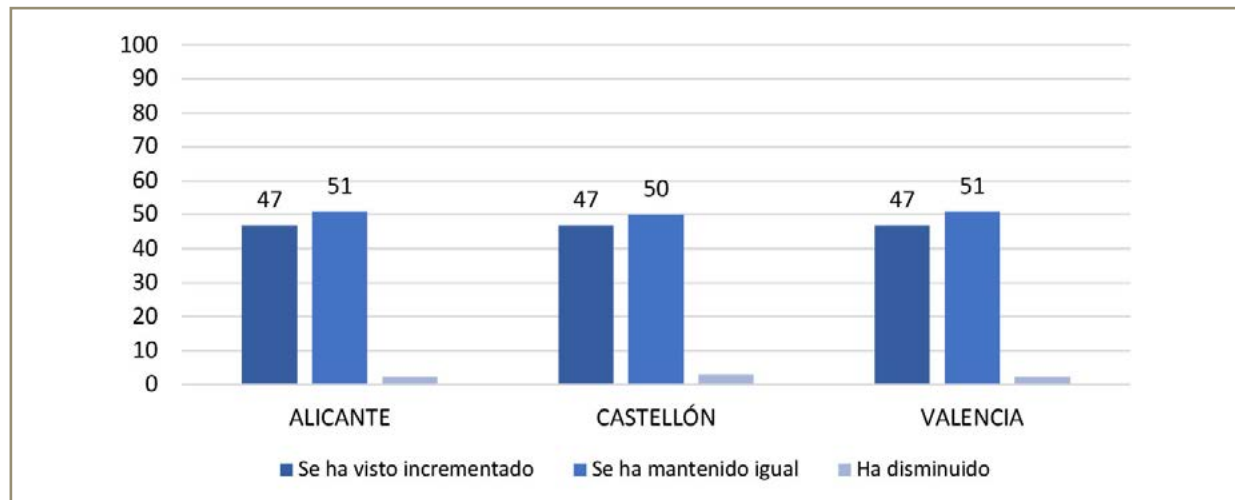


IMAGEN 6.2. Percepción del efecto de la pandemia en el uso de internet (%). PROVINCIAS.

Fuente: Elaboración propia. Encuesta, n (Alicante)= 469, n (Castellón)= 469, n (Valencia)= 501.

(P22.).

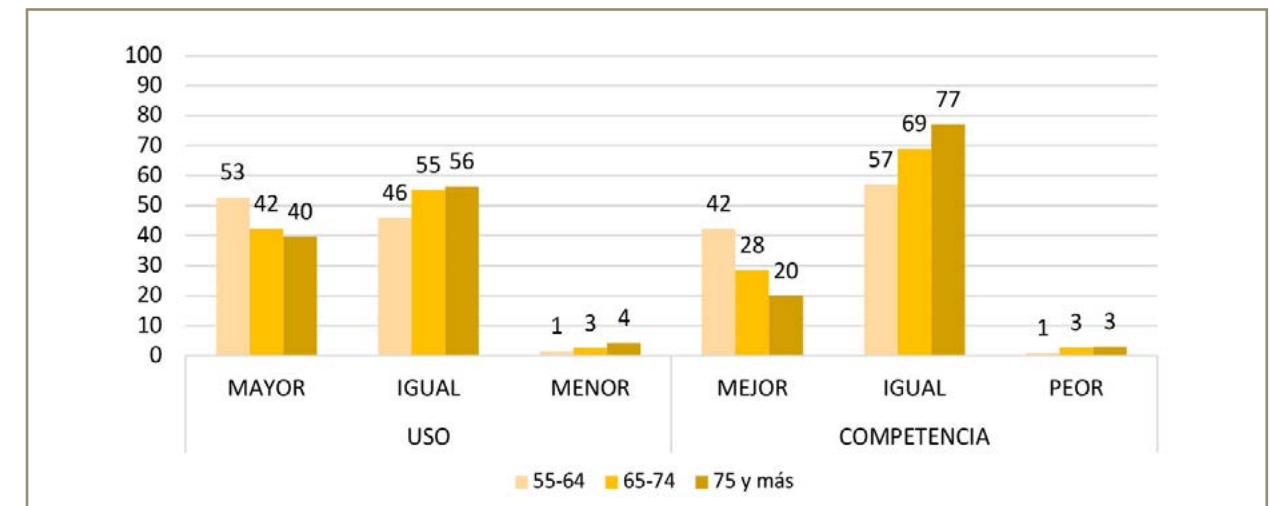


IMAGEN 6.5. Percepción del efecto de la pandemia por grupos de edad (%). COMUNIDAD VALENCIANA.

Fuente: Elaboración propia. Encuesta, n = 1456, n (55-64)= 715, n (65-74)= 496, n(75+) = 245, (P22 y P23). (% col.). Nota: Los cierres son los que aparecen en la tabla 6.1.

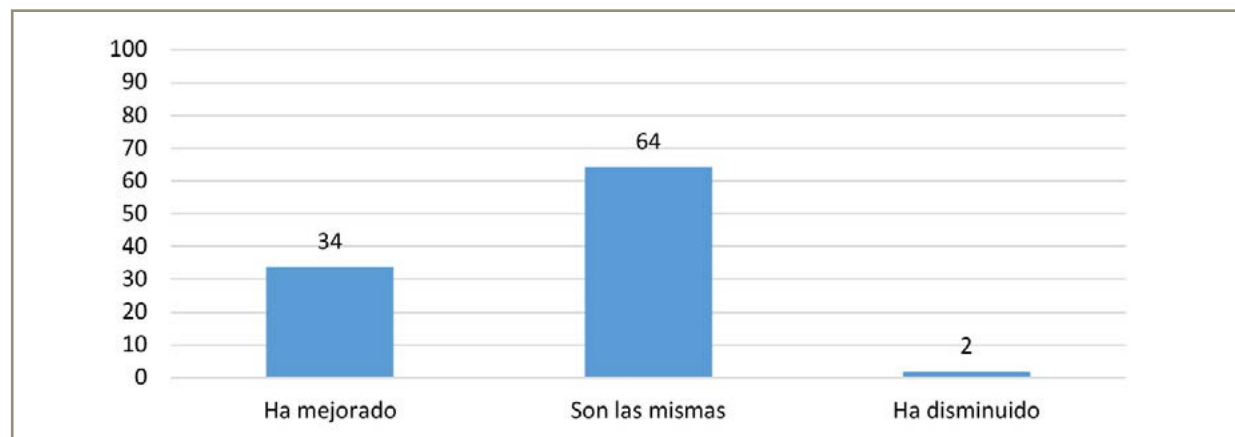


IMAGEN 6.3. Percepción del efecto de la pandemia en las competencias digitales (%). COMUNIDAD VALENCIANA.

Fuente: Elaboración propia. Encuesta n= 1456.

P23.- Y, en general, cree que sus habilidades y conocimientos en el manejo de Internet y las nuevas tecnologías en comparación con la situación antes de la pandemia...

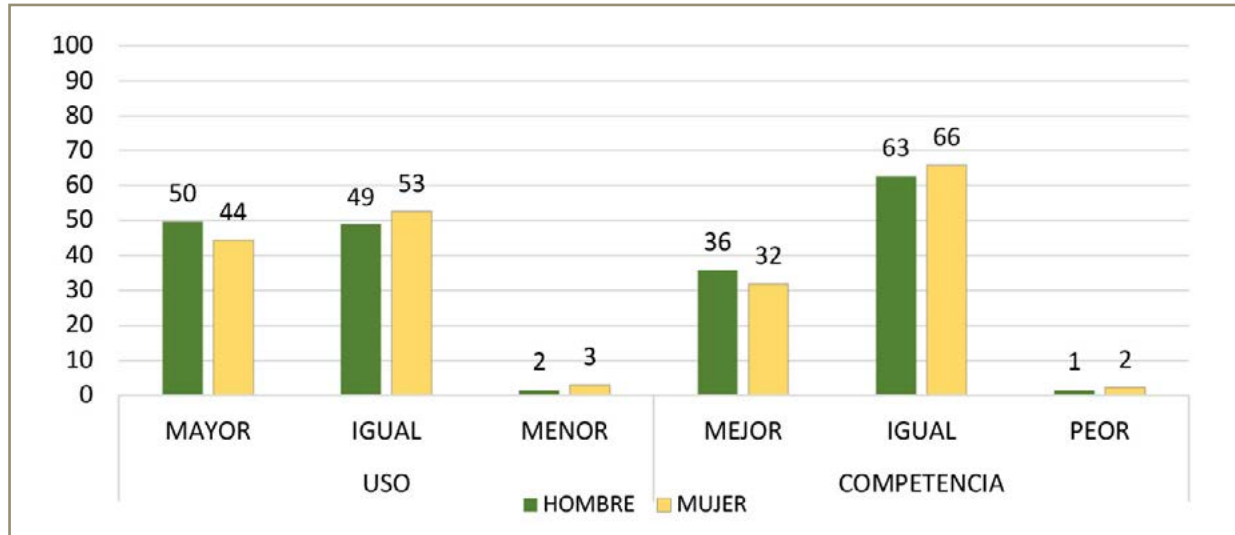


IMAGEN 6.6. Percepción del efecto de la pandemia por sexo (%). COMUNIDAD VALENCIANA.

Fuente: Elaboración propia. Encuesta, n = 1456, n(hombre)= 692, n(mujer)= 76, (P22 y P23). (% col.). Nota: Los cierres son los que aparecen en la tabla 6.1.

	n	1º %	n	2º %	n	3º %	% fil. Mujer	% col. Mujer
<i>Uso de internet durante la pandemia</i>								
Se ha visto incrementado	113	36	421	47	148	63	50	44
Se ha mantenido igual	189	60	467	52	84	36	54	53
Ha disminuido	12	4	18	2	3	1	69	3
<i>Comparación habilidades y conocimiento con respecto a antes de la pandemia</i>								
Ha mejorado	57	18	317	35	117	50	50	32
Son las mismas	248	79	574	63	115	49	54	66
Ha disminuido	9	3	14	2	3	1	64	2

TABLA 6.1. Percepción del efecto de la pandemia por nivel de estudios (% col.), perfil "mujer" (% fil.) y mujeres (% col.). COMUNIDAD VALENCIANA.

Fuente: Elaboración propia. Encuesta, n = 1456. (P22 y P23). Nota: 1º-Sin estudios o primarios, 2º-Secundarios o equivalentes, 3º-Universitarios



IMAGEN 6.7. Percepción del efecto de la pandemia por grupos de edad (%). PROVINCIAS.

Fuente: Elaboración propia. Encuesta, n (Alicante)= 469, n (Castellón)= 469, n (Valencia)= 501, (P20 y P21). Nota: Porcentajes horizontales. Los cierres son los que aparecen en la tabla 6.1.

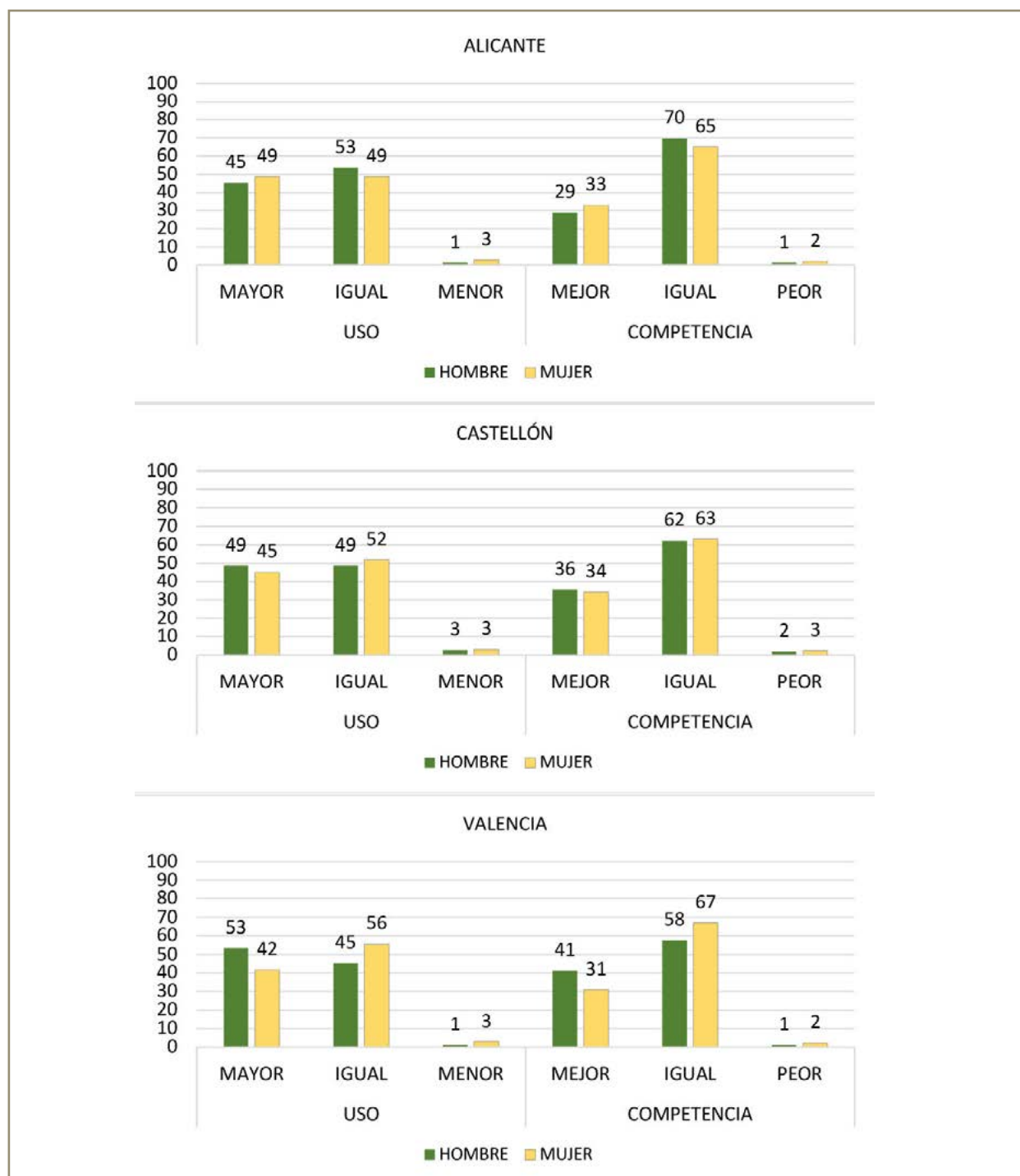


IMAGEN 6.8. Percepción del efecto de la pandemia por sexo (%). PROVINCIAS.

Fuente: Elaboración propia. Encuesta, n (Alicante, h y m)= 469, 230 y 239; n (Castellón, h y m)= 469, 239 y 230; n (Valencia, h y m)= 501, 229 y 272, (P22 y P23). Nota: Los cierres son los que aparecen en la tabla 6.1.

ALICANTE	n	1º %	n	2º %	n	3º %	% fil. Mujer	% col. Mujer
<i>Uso de internet durante la pandemia</i>								
Se ha visto incrementado	51	45	122	44	47	59	53	49
Se ha mantenido igual	58	51	149	54	32	41	49	49
Ha disminuido	4	4	6	2	0	0	70	3
<i>Comparación habilidades y conocimiento con respecto a antes de la pandemia</i>								
Ha mejorado	27	24	82	30	36	46	54	33
Son las mismas	84	74	189	68	43	54	49	65
Ha disminuido	2	2	6	2	0	0	63	2
CASTELLÓN								
<i>Uso de internet durante la pandemia</i>								
Se ha visto incrementado	33	31	132	47	55	66	47	45
Se ha mantenido igual	67	62	140	50	28	34	51	52
Ha disminuido	8	7	6	2	0	0	50	3
<i>Comparación habilidades y conocimiento con respecto a antes de la pandemia</i>								
Ha mejorado	16	15	103	37	45	55	48	34
Son las mismas	85	79	171	62	37	45	50	63
Ha disminuido	7	6	4	1	0	0	55	3
VALENCIA								
<i>Uso de internet durante la pandemia</i>								
Se ha visto incrementado	29	30	156	48	50	65	48	42
Se ha mantenido igual	66	67	164	50	25	32	59	56
Ha disminuido	3	3	6	2	2	3	73	3
<i>Comparación habilidades y conocimiento con respecto a antes de la pandemia</i>								
Ha mejorado	14	14	124	38	40	52	47	31
Son las mismas	81	83	198	61	35	45	58	67
Ha disminuido	3	3	4	1	2	3	67	2

TABLA 6.2. Percepción del efecto de la pandemia por nivel de estudios (% col.), perfil "mujer" (% fil.) y mujeres (% col.). PROVINCIAS.

Fuente: Elaboración propia. Encuesta, n (Alicante)= 469, n (Castellón)= 469, n (Valencia)= 501, (P22 y P23).

7. Entrevistas

A continuación, se exponen los principales resultados de las entrevistas realizadas ordenados de acuerdo con los siguientes epígrafes:

- Posibilidad de acceso, uso y dispositivos.
- Características de internet y facilidad/dificultad de su uso.
- Percepción de servicios *on-line*.
- Habilidades informáticas y formación.
- Enfoque generacional.
- Impacto de la pandemia en el uso de internet.

Posibilidades de acceso, uso y dispositivos

Una vez el servicio de internet está garantizado, la percepción de la adecuación del acceso depende tanto de la calidad del servicio como de la finalidad de su uso.

Con respecto a la primera, la calidad, se destacan las condiciones observadas en otras ocasiones, como son tener o no cobertura -algo que no siempre ocurre si se vive fuera de la ciudad-, o el servicio técnico que proporciona la compañía. Este segundo aspecto puede ser clave para comprender las actividades realizadas.

“Bueno, a veces falla un poco. Vivo en el campo y no tengo buena cobertura”. (Alicante, 55-64 años)

“Porque no hay suficiente cobertura o potencia, es muy mala. A veces no podemos acceder a internet”. (Valencia, 40-54 años)

“Pues, que podría mejorar en algunas ocasiones, sobre todo en ciertas zonas. Porque la nuestra es zona rústica, o sea, incluso, en zona rústica, como ya hay viviendas, pues deberían de mejorar un poco más...”

(Valencia, 40-54 años)

“Ah, bueno, siempre, siempre podría ir más rápido, ser más estable, pero está bastante bien desde que hemos tirado cable en la casa, pues mis hijos protestan menos, así que estamos bien”. (Valencia, 40-54 años)
 “Sí, pero muchas averías continuadas, por desgracia tengo problemas con esta compañía”. (Castellón, 55-64 años)

Las razones de la calidad del servicio sobresalen cuando se pregunta por la posibilidad de acceso a internet fuera de la vivienda. También aquí se vislumbra el efecto de las costumbres y la finalidad de su uso al no considerar que sea útil una conexión fuera del hogar. **Los motivos económicos pueden estar repercutiendo en este tipo de acceso.** En algunos casos, los familiares, sobre todo hijos, podrían estar haciéndose cargo de este gasto, por lo que el pago por el servicio de datos móviles no siempre emerge en estas entrevistas. Otros entrevistados, en cambio, dada la cobertura y nivel de conocimientos consigue utilizar varios dispositivos a través del móvil y no depender del lugar de conexión.

(fuera de casa) “La conexión de internet es horrible vía telefónica por lo que casi no me conecto cuando estoy fuera de casa”. (Castellón, 75+ años)

“Con ordenador, con tablet o por móvil, depende para qué y donde esté. Pero lo que más uso fuera de casa suele ser el móvil”. (Castellón, 55-64 años)

“Sí, sí, sí. Bueno, sí. No tengo línea fija porque ya no se usan, por eso no tengo internet normal, uso la móvil con mi portátil, con mi teléfono móvil me conecto a mi ordenador y de este modo le doy internet al portátil. Tanto cuando estoy en casa o en el café de abajo, vamos, me da igual”. (Valencia, 65-74 años)

En cuanto a la segunda, según su finalidad, se observan afirmaciones contundentes entre las perso-

nas entrevistas que admiten utilizarlo en su ámbito laboral. Un conjunto de entrevistas también nombra varios dispositivos digitales de acceso (móvil, tableta y ordenador) e, incluso, a la televisión; aunque destacan los usos proporcionados a los móviles y ordenadores.

(*en la vivienda*) “Tengo Internet y lo puedo utilizar desde el ordenador, el teléfono o la tele (...)” (*fuera de la vivienda*) “También, a través de mi móvil”. (Castellón, 75+ años)
 (...) las smart tv como la que tengo en el salón y en la habitación. Pues bueno, me conecto también a internet, lógicamente para ver las plataformas más a gusto”. (Valencia, 40-54 años)

En el otro extremo, entre el grupo de más edad, y salvo alguna excepción, se posee internet y móvil pero solo para hacer llamadas o enviar mensajes a través de las aplicaciones. **Internet en la vivienda está pensado para sus hijos o, incluso, los nietos, aunque ya no vivan con ellos;** cuya percepción de idoneidad dependerá de si es apropiado para aquello que sus hijos o nietos hacen con este servicio. En algún caso se destaca no usar internet por la dificultad que le añade el tamaño de la pantalla.

“Sí, más bien por mis hijos”. (Valencia, 75+ años)
 (*si tiene acceso a internet en la vivienda*) “Pues sí, pero eso es cosa ya de mis hijos, tengo cosas que ellos van poniendo, algunas que ni conozco (...)”. (Alicante, 75+ años)
 “Sí, tengo un móvil, tablet y ordenador, pero realmente no lo uso, lo tengo para cuando vienen mis nietos, ellos son los que los usan. (...) cuando vienen mis nietos sí lo usan y no se quejan, así que supongo que sí” (*que es adecuada*). (Alicante, 75+ años)
 “No tengo ordenador. Bueno si puedo ver internet desde mi teléfono móvil, lo que pasa es que casi no lo uso para internet porque mi vista no me lo permite. Me cuesta mucho leer en algo tan pequeño”. (Castellón, 75+ años)

No obstante, alguna persona entrevistada afirma no estar conectada por voluntad propia, cuyo discurso proporciona otro punto de vista que enriquece el estudio, ya que tener un dispositivo con conexión a internet podría repercutir en sus costumbres y en la relación con los demás. De hecho, ir presencialmente al centro de salud o al banco es una oportunidad para relacionarse. Otros perciben los servicios *on-line* como una imposición.

(*opinión sobre la web o aplicación de los servicios de atención y consultas de atención del servicio valenciano de salud pública*) “Ningún inconveniente, son todo ventajas... que te puedas comunicar y sacar fecha para asistencia desde tu casa, sin tener que ir a un centro de salud y todo eso... Pero yo voy al centro de salud que es otra cosa. Y se lo digo a usted con sinceridad y con franqueza, porque mientras voy y vengo, me entretengo, y hablo con unos y con otros”. (Alicante, 75+ años)
 “Si no tienes Internet no puedes operar ya... y no puedes tramitar nada. Las personas mayores no pueden tramitar nada si no tienen internet, porque vas a la Seguridad Social y te dicen que no te pueden atender para que lo hagas por internet. Si eres una persona mayor es horrible, tienen que buscar a alguien que se lo haga”. (Castellón, 65-74 años)
 “Pues no, no tengo, ni quiero. (...) nunca he creído demasiado en todos estos avances tecnológicos y no lo considero necesario...”. (Castellón, 40-54 años)
 “La banca electrónica es un desastre... Es un desastre, porque yo tengo banca electrónica en contra de mi voluntad (...)”. (Valencia, 40-54 años)

En general, salvo alguna persona que afirma con contundencia no ser usuario de internet, habitualmente todos ellos se consideran usuarios, aunque se detectan diferencias que apuntarían tanto a la intensidad como a la diversidad de los usos. A este respecto, puede resultar esclarecedor conocer el número y tipos de dispositivos utilizados, en qué momentos y para qué propósito. Entre las personas entrevistadas se detecta un grupo que utiliza más de un dispositivo de acceso a internet, según el tipo de tarea, frente a **los que utilizan únicamente un dispositivo, habitualmente el móvil, cuya intensidad y diversidad de uso es menor.** Entre ellos, hay otro intermedio que suele combinar móvil y ordenador; el primero para dentro y fuera de la vivienda y, el segundo, para la vivienda. La tableta se menciona menos, pero también hay quien la considera una buena alternativa al móvil, hasta convertirla en la única herramienta, o se destina a algunos miembros de la familia, como son los niños.

“Pues depende, si es por motivos de trabajo suelo usar el ordenador portátil, la tablet la uso para leer noticias, libros, etc. Pero el móvil es lo que más suelo usar para consultar mis correos, para ver las redes sociales e incluso para escuchar música y oír audiolibros”. (Alicante, 55-64 años)
 “Ordenador, para indagar, buscar y escribir... y la tableta, para comprobar dispositivos que tengo en (...)”

una segunda vivienda, y el móvil para los accesos, videos, WhatsApp y esas cosas”. (Castellón, 75+ años)
 “Para trabajar en casa sería el ordenador, pero para uso no laboral es la tablet por comodidad y la facilidad de llevarla de un lado para otro (...) El PC por su tamaño de pantalla y la tablet porque es práctica. Es pequeña, tamaño pequeño se ve bien, más grande que el móvil”. (Valencia, 55-64 años)
 “Pues porque lo más cómodo que tengo, si tengo que ponerme, es que tengo que ponerme por algo de estudiar o algo así que me pongo con el ordenador, pero si es para leer o cualquier cosa pues es más fácil con el móvil”. (Alicante, 55-64 años)
 “Depende si es para contenido multimedia sería la televisión y para consultas sería el móvil y para trabajar al ordenador”. (Valencia, 40-54 años)
 “Siempre el iPad (...) Porque es más fácil de transportar de una habitación a otra, además lo tienes todo más a mano y la pantalla es suficientemente amplia como para leer con comodidad”. (Castellón, 65-74 años)
 “Con la tablet, me resulta lo más cómodo y mínimamente grande la pantalla, además también es movible de un lugar a otro”. (Valencia, 40-54 años)
 “Sí...tenemos ordenador de mesa ...portátil y después los móviles... las tablets para los niños...”. (Valencia, 40-54 años)

Los motivos son evidentes, se trata de la posibilidad de ser transportado y de las funciones que se realicen en cada caso que precisen un tamaño de pantalla mayor:

(*uso de móvil y ordenador*) “Pues porque me gusta, uno por el manejo de llevarlo a todos lados y, el segundo, porque es más cómodo porque la pantalla es bastante grande”. (Castellón, +75 años)
 “Pues el móvil porque está más a mano... que estás hablando de algo o estás leyendo algo y puedes mirar en pantalla... y el ordenador, porque bueno, porque tiene la pantalla más grande”. (Valencia, 75+ años)
 “El portátil. La pantalla es más grande y se puede escribir más cómodo con el teclado grande, veo mejor las letras, en el móvil me cuesta más.” (Valencia, 65-74 años)

Entre los que realizan menos funciones, prefieren **el móvil también en casa** para llevarlo consigo o, entre aquellos que dicen tener un buen manejo de internet, lo prefieren para combinarlo con otros dispositivos:

“Normalmente el móvil, porque es lo que tengo más cerca, con el ordenador menos (...) Porque normal-



mente es el que siempre tengo a mano y yo creo que es el que todo el mundo normalmente tiene a mano, el ordenador me obliga a estar en un sitio fijo.” (Valencia, +75+ años)

“Para mí es más cómodo el móvil (...) Porque para mí, con la edad que tengo, es mucho más fácil el móvil, lo llevo a cualquier parte, salón, dormitorio, cocina.” (Alicante, 75+ años)

“Porque es mucho más manejable...lo puedo llevar a todas partes y lo puedo meter en el bolsillo”. (Alicante, 40-54 años)

“El móvil, pero puede que tenga la tele puesta por internet y estoy viendo el móvil o estoy no sé cómo lo tienes en la mano y puedes hacer otras cosas. Es como muy cómodo”. (Valencia, 40-54 años)

En cuanto a la diversidad de usos en internet, se pueden dividir entre aquellos dirigidos a **obtener información, los de ocio, aquellos que responden al trabajo realizado y los usos limitados a un tipo de comunicación muy concreta, como hablar con la familia** o buscar también información para algún familiar o hijo:

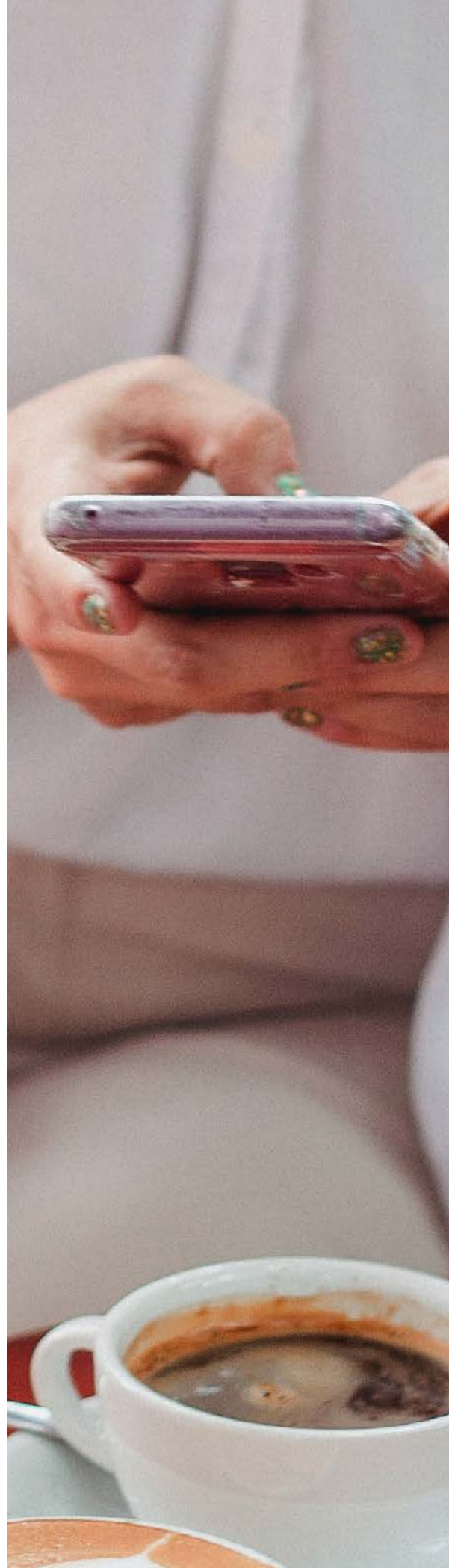
“Yo la uso bastante, a diario... más bien por las tardes y noches (...) Lo utilizo para todo, para buscar información, para comunicarme con gente, visito páginas de moda de decoración, veo Facebook, Instagram y algunos servicios más. A mí me gusta Internet, si no pues no lo utilizaría. También realizo alguna que otra compra por Amazon”. (Castellón, 75+ años)

“Para ver la tele, puedes hacer varias cosas a la vez, ver la tele, puedes comprar, hacer compras *on-line*, escribir o leer correo electrónico, WhatsApp, leer noticias, usar las apps del banco, para todo eso...”. (Valencia, 40-54 años)

“Para mandar correos electrónicos por cuestiones de trabajo, informarme fundamentalmente periódicos, noticias recibidas. Para aumentar mis conocimientos sobre algo y de vez en cuando juego... sobre todo busco cosas interesantes para mi hijo”. (Alicante, 40-54 años)

(uso de internet) “Pues realmente cuando me llaman mis nietos o mis hijos, a lo mejor una vez a la semana (...) Cuando quiero comunicarme con ellos, sobre todo los fines de semana (...) Para hacer videollamadas y podernos ver las caras, uso mucho el WhatsApp”. (Alicante, 75+ años)

“(...) porque es lo que sé usar. La principal razón es que lo utilizo para hablar con mis hijos, con mis nietos... para hablar con otras personas de manera afectuosa”. (Valencia, 65-74 años)



Características de internet y facilidad/dificultad de su uso

En general, se observa una posición favorable ante internet. Las entrevistas de aquellas personas menos usuarias no son especialmente críticas. Se limitan a tomar distancia y a transmitir, en algunos casos, no comprender todo lo que implica. De hecho, **los rasgos negativos de internet son destacados tanto por los grupos que se perciben como usuarios en un alto grado, como por aquellos que no tienen la misma concepción de sí mismos**. Hay diferencias entre ellos, pues el miedo a no hacerlo correctamente se identifica en aquellas entrevistas que transmiten menos competencia.

En cuanto a las características de internet, destacan la inmediatez y la posibilidad de ganar tiempo, también la comodidad, la comunicación e, incluso, el hecho de que cada vez sea un servicio más económico.

“Mi opinión es totalmente favorable... porque es el futuro, aunque yo no lo utilizo, pero es el futuro... Tampoco tengo nada en contra de los aviones, pero no me subo a los aviones. Es el futuro y yo estoy con todo lo que tenga que ver con el futuro”. (Alicante, 75+ años)

“Facilita las conexiones y las comunicaciones haciéndolas inmediatas y te da muchos medios para cubrir las necesidades que puedas tener”. (Castellón, 55-64 años)

“Bueno, la ventaja de la inmediatez y que es cada vez más económico. Puedes hablar con muchas personas a la vez y tal”. (Valencia, 40-54 años)

A través de los testimonios de las personas entrevistadas se confirma que internet es considerado como un canal de información y de entretenimiento, una herramienta de comunicación central en la actualidad e, incluso, para aprender, comprar y como una herramienta que forma parte de la vida actualmente, siguiendo una lógica acumulativa sobre los usos posibles:

(como canal de información/entretenimiento) “(...) voy a leer cosas de comida, de plantas, de manualidades...de muchas cosas. (...) uso internet como de entretenimiento. También las noticias, porque claro, yo a la edad que tengo no trabajo”. (Valencia, 75+ años)

(como canal de información/entretenimiento) “Sobre todo, el acceso a la información, tienes toda la infor-

mación que quieras a golpe de clic”. (Valencia, 55-64 años)

(como herramienta de comunicación) “Es muy útil...la comunicación es otro de los elementos que diferencian a internet del resto de formas de comunicación... ya no sólo es una forma de comunicación instantánea y gratuita... sino que también incluye la imagen... verdaderamente uno de los mejores avances de las últimas décadas”. (Castellón, 65-74 años)

(como herramienta de comunicación) “Pues yo lo veo muy útil porque como le digo, yo vivo sola y cuando hablo con mis nietos que viven fuera, pues para mí es una alegría poder verlos a través del teléfono, aunque no pueda tocarlos por lo menos los veo, esto antes era impensable, es como un milagro”. (Alicante, 75+ años)

(canal de aprendizaje) “Bueno, yo creo que sí, porque los chiquillos se entretienen mucho y se puede aprender mucho a través de ella. También si sabes utilizarlo te soluciona muchas cosas, la gente aprende a cocinar y a otras cosas con Internet”. (Castellón, 75+ años)

(herramienta de transacciones) “Hombre, en algunas cosas sí porque si consultas tema de viajes o de trenes o cualquier otra cosa, pues te lo ofrece enseguida...es una herramienta muy eficaz y muy rápida”. (Valencia, 75+ años)

De igual forma, también destacan otros inconvenientes tales como la pérdida del contacto humano, la excesiva información o el uso excesivo de internet, este último afecta en mayor medida a las generaciones más jóvenes. También los bulos e identidades falsas y los comportamientos violentos a través de la red. Entre tales inconvenientes nombran el engaño y robo por internet. En este caso, el sentimiento de desconfianza o miedo destaca en las entrevistas que se perciben con mayor falta de competencias. En otro orden de cosas, también apuntan al coste, al propio servicio técnico y a la experiencia de navegación. Algunos testimonios:

“(...) algo de seguridad, robos y que te sustraen tus datos personales... Bueno, sí, sí, desventajas técnicas, tienes que pagar, tienes que tener... por la línea para pagar. Claro, si no pagas, no tienes internet”. (Castellón, 75+ años)

“Tiene las dos caras. Por un lado, hace que todo sea más fácil, por otro...que se pierde el contacto humano (...) los problemas de seguridad de la red o los engaños a videojuegos *on-line* y demás...”. (Valencia, 55-64 años)

“Vivimos momentos de la obligación de estar conectados sin motivo aparente alguno”. (Valencia, 40-54 años)

Se detectan **posturas diferentes sobre la facilidad o dificultad de su uso, según la experiencia que cada uno describe con la tecnología**, aunque, en general, hay más diversidad de respuestas cuando se pregunta por las aplicaciones móviles.

Entre las personas entrevistadas que utilizan internet se observa cierto consenso en la facilidad de las funciones informativas y de comunicación, y en la mayor dificultad de aquellas relacionadas con el manejo de programas o acciones concretas; que se puede ver incrementada con la actualización de los programas o, incluso, con el idioma.

Entre las personas menos familiarizadas con las tecnologías, hacer llamadas a través del móvil, a través de una aplicación, puede resultar también difícil. A este respecto, se puede asociar a su experiencia previa con internet y, en cualquier caso, algún entrevistado propone que se simplifiquen. Además, se destaca también el proceso de innovación y actualización constante, que obliga la formación continua y, por lo tanto, puede suponer una barrera para algunos de ellos.

(¿Crees que es fácil usar internet?) “Sí, yo creo que sí. O sea, para buscar información, sí (...) pero para utilizar herramientas informáticas y demás..... pues a veces tengo problemas”. (Valencia, 75+ años)
 “Pues que haya muchos términos y palabras en inglés...eso me dificulta mucho porque tengo que estar traduciendo y me desespero...”. (Alicante, 40-54 años) (aplicaciones) “Pues no, pues no tengo dificultades porque ya es algo que hago todos los días y entonces es algo que me resulta fácil. A lo mejor cuando tengo que hacer otras gestiones de mover carpetas, me meter cosas en cartera me cuesta un poco más, porque ya le digo, no he tenido clases de informática ni nada. Entonces pues me puede costar un poco más (...) Pues acudo a mi hija cuando no sé algo”. (Valencia, 75+ años)

Percepción de servicios *on-line*

En esta parte, se ha querido poner el foco en tres servicios: banca electrónica, salud y administración pública. En general, los servicios *on-line* están bien considerados, aunque las personas que no son usuarias, o utilizan internet puntualmente, no los utilizan. **No se han detectado inconvenientes con el servicio de salud. Hay una cierta polaridad con la banca electrónica, según el tipo de usuario, y hay mayor consenso sobre la dificultad de las páginas de la administración pública.**

Con respecto a la banca electrónica, las entrevistas apuntan a que es una gran ventaja, pero debe cuidarse la presencialidad, no sustituirla. Además, también precisaría una mejor atención al cliente, directamente con una persona (y no preguntando a una máquina). Las personas que no la utilizan transmiten desconfianza, bien con la aplicación, bien consigo mismas.

(Banca electrónica) “Yo la utilizo mucho y me parece super útil y cómoda, yo hago mis transferencias, mis pagos y casi todo ya *on-line*, sin embargo, me molesta mucho que los bancos ya no te atienden personalmente, es difícilísimo, antes ibas a tu banco a la hora que querías y te atendía, ahora es con cita, porque te remiten a la banca *on-line* y yo me pregunto ¿qué pasa con la gente mayor que no sabe usarla? Esto creo mucha desigualdad entre los conectados y los desconectados. Yo diría que banca *on-line* sí, pero banca presencial, también”. (Alicante, 55-64 años)

(Banca electrónica) “(...) se pierde el trato humano, que te crea mucha frustración cuando el problema realmente no lo puedes resolver ni ayer ni hoy y no hay una persona que pueda responder.... despersonalizamos todas las tareas del banco..” (Alicante, 55-64 años)

(Banca electrónica) “No uso, porque como te dicen que te pueden hackear pues a mí me da miedo poner el pin de la banca en mi móvil”. (Valencia, 75+ años)
 (Banca electrónica) “Bueno, a mí no me ha tirado nunca estos nuevos servicios... Los bancos siempre en físico. Yo voy al banco a hacer las cosas, que luego hay muchas estafas y no me gusta nada eso. Ventajas yo creo tendrán, pero personalmente no le veo ninguna”. (Castellón, 75+ años)

(Banca electrónica) “¡Uff!, la banca electrónica yo no uso de eso, me da mucho miedo, pienso que me van a quitar dinero o algo... Yo voy al banco una vez al mes, me gusta ir personalmente, es como lo he hecho siempre”. (Alicante, 75+ años)

(Banca electrónica) “No, yo voy al banco o hablo por teléfono con el empleado que siempre me atiende y ya me conoce, pero nada por internet, aunque me enseñaran, no lo haría. Me da mucho respeto, diría que pánico de equivocarme y que se esfume lo poquito que tengo en mi cuenta”. (Castellón, 75+ años)
 (Banca electrónica) “Este es un tema muy delicado. Hombre, la principal desventaja que le veo es la posibilidad de ser pirateado”. (Valencia, 40-54 años)

En cuanto a la web/app del servicio valenciano de salud, se detecta mayor consenso sobre su utilidad. Hay casos que no lo han utilizado por lo que toman distancia o consideran que se puede mejorar, pero, en general, es un servicio bien valorado por su comodidad e inmediatez sin el miedo que puede despertar la banca electrónica. No obstante, algunas personas entrevistadas destacan las dificultades de la aplicación pues tienen problemas con las citas.

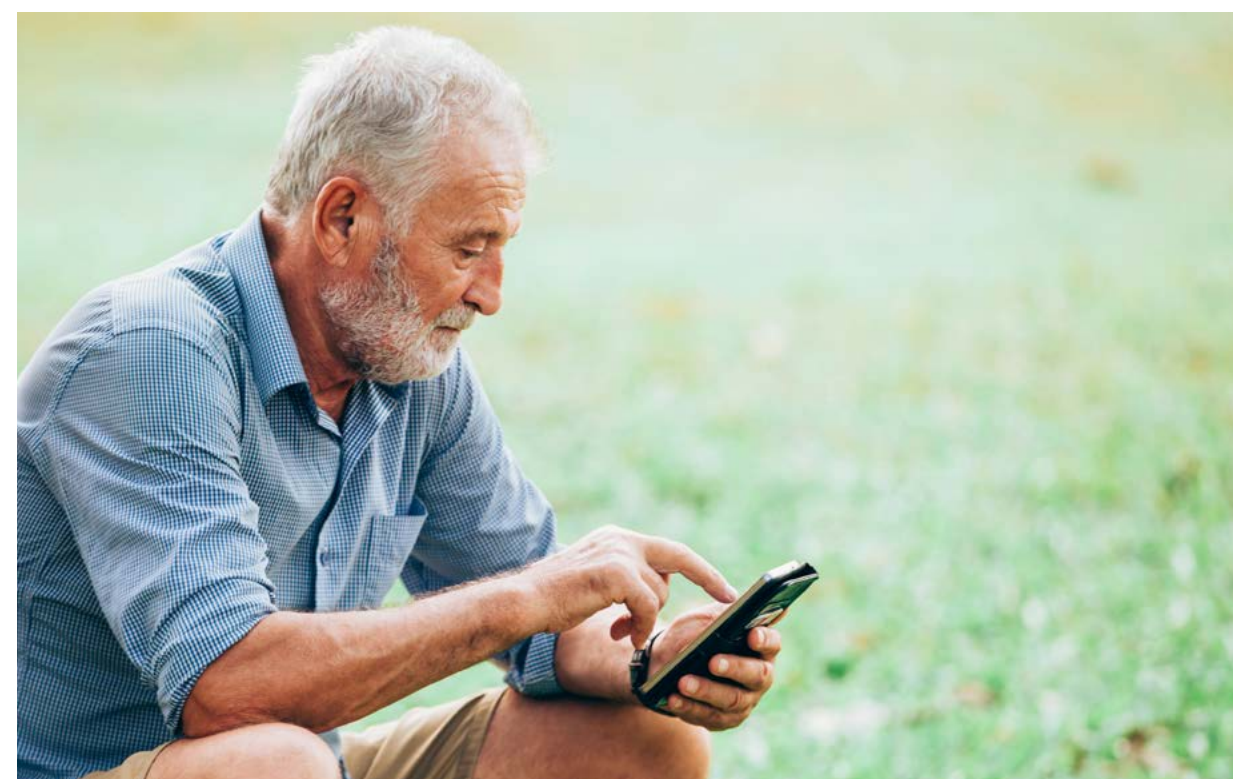
En general, estas aplicaciones te permiten compaginar otras tareas (ej. trabajo). De igual forma, hay que prestar atención a la división sexual del trabajo y adscripción de roles en aquellos casos en los que se convive en pareja.

“(...) nos han facilitado la vida, antes tenías que estar

pidiendo permiso para ir al banco, a la seguridad social...” (Alicante, 55-64 años)

“Bueno, ¿ventajas? Que uno puede pedir consulta médica a través de la página web, por ejemplo, o descargarse el certificado de vacunación, yo me lo he hecho; pero el inconveniente es que no es tan intuitivo como parece o, que a veces, no sé, me da a mí la sensación ahí, quizás... También es verdad que he entrado un par de veces, ahí no... La que se maneja más en eso es mi mujer”. (Alicante, 40-54 años)

En cambio, **los trámites con la administración pública a través de la red no están bien considerados.** Si bien se detecta alguna opinión positiva de personas que están muy acostumbradas a las mismas, en general, a nivel informativo destacan la complejidad de tales páginas. Tal dificultad se incrementa cuando se quiere realizar una gestión debido a los inconvenientes derivados de la solicitud de una firma electrónica. Incluso aquellos que se consideran usuarios de internet admiten que este servicio debería ser mejorado. Los que no están tan familiarizados suelen solicitar ayuda a sus familiares, sobre todo, a sus hijos/as o, sencillamente, es una tarea que no la asume. Uno de los inconvenientes es no tener un buen servicio de atención y consultas para resolver dudas.



Habilidades informáticas y formación Enfoque generacional

La pregunta sobre la percepción de su habilidad en ciertas acciones informáticas ayuda a comprender cómo son adquiridas y la diferencia entre generaciones. En este caso, la ocupación o trabajo remunerado juega un papel central para el logro. A un nivel básico, se consiguen de forma autodidacta o a través de consultas realizadas a alguna persona cercana, habitualmente un familiar, aunque también apuntan a la realización de cursillos. A este respecto, **las tareas se vinculan a una aplicación real, significativa, que les proporcione un valor a sus vidas.**

El interés por mejorar las habilidades informáticas también parece depender de la edad y la percepción de competencia digital que tiene la persona entrevistada. Aquellos que ahora son usuarios muestran mayor voluntad por continuar actualizándose. **Las personas entrevistadas que admiten no utilizar internet con frecuencia, en cambio, transmiten un interés menor.** Los motivos que exponen son, sobre todo, la edad; aunque toman distancia del mundo digital al situarse fuera del mismo. No nombran aplicaciones que el uso de tales tecnologías pudiera tener para su vida cotidiana y, en cambio, mencionan barreras para poder aprender.

“No tengo ni la formación ni el tiempo para utilizarlo de manera hábil. Se han olvidado de la gente mayor para que entiendan este mundo de internet”. (Castellón, 65-74 años)

(¿Sus familiares creen que debería usar más las tecnologías?) “Sí, mi hijo y mis nietos, pero a mi edad no. No es que yo no quiera, que ellos no están aquí siempre. Entonces, a ver, si ellos estuvieran aquí siempre, pues entonces a lo mejor yo me atrevería un poco con internet. Pero se oyen tantas cosas malas de internet”. (Castellón, 55-64 años)

Las personas entrevistadas han sido testigos del gran cambio tecnológico. En comparación, perciben **diferencias relacionadas con la adopción y uso de las tecnologías en las generaciones más jóvenes**, aunque también depende de la edad del entrevistado. Aquellos pertenecientes a las edades más jóvenes no destacan tales diferencias en competencia, aunque sí en el tipo de uso.

En las entrevistas se detecta una distinción en las funciones, puesto que afirman que los **más jóvenes lo utilizan más como herramienta de entretenimiento y comunicación** y, en cambio, las **generaciones entrevistadas de menor edad lo harían para el trabajo, información o gestiones.** Esta observación enlaza con algún juicio de valor sobre la idoneidad y el buen uso de las tecnologías por parte de las generaciones consultadas.

“Ya todo el mundo las usa, aunque varía la cantidad y los contenidos. Los jóvenes dependen más de las nuevas tecnologías. Están más enganchados, por decirlo de alguna forma. Nosotros las usamos más para trabajo y menos en redes sociales”. (Valencia, 55-64 años)

“Yo creo más bien que hay diferencias de tipos de usos en el sentido que los jóvenes se centran en redes sociales mientras que las generaciones mayores lo usan para otras cosas”. (Alicante, 40-54 años)

En cualquier caso, la relación con las tecnologías y, en concreto, con internet, parece radicar en mayor medida en los años de **experiencia con las mismas, sea a través del trabajo, sea por los estudios**; aunque los más mayores, al mencionar la edad, también tratan de transmitir el esfuerzo que les supondría aprender para la aplicación o impacto real que creen que pueden tener en sus vidas. Hay, con todo, excepciones.

Las diferencias intragrupo parecen depender de los factores mencionados con anterioridad (edad, finalidad, experiencia previa) y del estado de salud. En términos generales, el grupo de amigos/as se percibe bastante homogéneo.

“Sin duda a los jóvenes les cuesta mucho menos, aunque también depende de la salud de cada uno y del nivel cultural porque yo conozco a un señor que es maes-

tro, de mi edad, y parece un jovencito manejando estas cosas de Internet y demás”. (Castellón, 75+ años)

“Mis amigos usan el teléfono para lo mismo que yo uso yo”. (Alicante, 65-74 años)

“Yo no tengo problema, porque yo sé algo de informática, pero yo veo que hay personas en mi entorno, de mi edad, que no se aclaran (...)”. (Valencia, 40-54 años)

Cuando se les pregunta por la ayuda recibida, salvo aquellas personas que se perciben usuarias, y lo podrían ser en alto grado, **suelen ser ayudados por sus hijos/as o, incluso, nietos/as.** Entre los auto-percibidos como **usuarios suficientemente competentes, acuden a internet.** En alguna entrevista también se menciona la **consulta a los amigos con experiencia o conocimientos** o, incluso, al servicio de atención al cliente o al teléfono de ayuda si es de carácter técnico.

“Normalmente alguna de mis hijas que controlan mucho o un amigo informático al que molesto bastante, jajaja”. (Alicante, 55- 64 años)

“(…) el manejo del móvil, que no conozco. Si alguna vez un nieto mío”. (Valencia, 75+ años)

“(…) tengo a mi hijo que si tengo alguna duda le pregunto (...)”. (Alicante, 75+ años)

“Pues a veces he tenido que recurrir a un funcionario del servicio al cual me estaba dirigiendo, que a veces me han atendido y otras veces no... sobre todo de la administración pública, son las páginas web que más me cuestan”. (Alicante, 55-64 años)

“Pocas veces. Si tengo alguna dificultad me voy a la competencia o busco por internet la solución”. (Valencia, 40-54 años)

Las personas entrevistadas que han ayudado lo hacen a sus pares o a algún familiar mayor de forma puntual:

“Ahora no, pero hace unos años, cuando veía bien, sí, le enseñé a dos amigas a buscar cosas de cocina en el móvil, pero eran muy torpes y les costaba más que a mí (risas)”. (Castellón, 75+ años)

“A mi suegro, a mis padres... gente que tienen más de 70 años, lógicamente van a manejar la aplicación de la Consejería de Sanidad o cualquier otra aplicación, y les resulta muy complicado y recurren a mí”. (Alicante, 40-54 años)

“Sí, sí... yo me considero bastante hábil... es más enseñé a bastantes amigas y familiares a usar internet”. (Valencia, 40-54 años)

“Sí a veces sale. Sobre todo, gente mayor...familiares o amigos...”. (Alicante, 55-64 años)

A este respecto, **las estrategias formativas o el**

interés por aprender pueden estar también condicionadas por la posición de las generaciones más jóvenes para acompañar en este proceso. La opinión de los hijos sobre la capacidad de sus padres para manejarse con las nuevas tecnologías es un tema para explorar, pues dicha influencia parece ser clave entre los grupos poblacionales de edades más avanzadas.

“Claro que sí, que tiene dificultades y luego lo ve complicado y luego los hijos le dicen que tú ya para tu edad... que para qué te vas a comprar un ordenador y la pobre gente mayor no se lo compra”. (Valencia, 75+ años)

“O sea que me da igual, o sea, me da igual tenerlo como no tenerlo. Ellos lo que me dicen es... pues el WhatsApp te cuesta menos porque lo que sea..... bueno, pues lo que ellos me digan ...” (Castellón, 55-64 años)

“Ahora dependo de ellos porque yo no sé resolver cuando tengo dudas. Si supiera manejar mejor esto podría hacer cursos como mi amiga, buscar conciertos y películas”. (Alicante, 75+ años)

“Soy bastante autosuficiente, pero cuando es algo más complicado consulto con mis hijos, pero solo si es necesario, ellos tienen poca paciencia a la hora de enseñarme cosas, prefiero hacerlo yo con prueba/error”. (Valencia, 55-64 años)

“(…) lo veo como muy lejano a mí... además mis hijos me han dicho que de ninguna de las maneras tengo que estar metiéndome ahí...” (Alicante, 75+ años)

“Bueno, pues con la paciencia de los míos, enseñándome”. (Valencia, 65-74 años)

Algunas de las entrevistas sacan a colación el **trato hacia las personas más mayores** y, en otras, transmiten a través de su propio discurso los estereotipos:

(*generaciones más jóvenes usan más la tecnología*)

“Sí... Porque la gente de mi edad no hemos ido al colegio apenas, tenemos hijos mayores y nos tratan a algunos como si fuéramos idiotas porque somos ignorantes (...)”. (Valencia, 75+ años)

“Lo que pasa es que los bancos no han tenido en cuenta a las personas mayores... por ejemplo... o la sanidad tampoco las ha tenido en cuenta... y muchas más aplicaciones... y claro... les resulta complicadísimo ahora meterse en internet... no han tenido en cuenta a las personas mayores”. (Castellón, 75+ años)

“Pero claro, nosotros somos ya mayores y no estamos para aprender. Ya hemos aprendido suficiente. Habrá otros que sí, pero a veces hay más dificultades. Claro, los que nacen con ello lo aprenden desde pequeños”. (Castellón, 75+ años)

Impacto de la pandemia en el uso de internet

Se formularon dos preguntas sobre la pandemia. La primera trataba de averiguar el impacto de la pandemia en el uso de tales tecnologías, de carácter general, y la segunda se centraba en la propia cotidianidad de la persona entrevistada. Con respecto a la primera, se aprecian respuestas muy similares, aunque también hay posturas que enriquecen el debate. En general, **consideran que las tecnologías han sido positivas para los grupos de los más mayores, sobre todo a través de las videollamadas, pero el uso parece haberse incrementado realmente en la generación más joven consultada.**

“Creo que el uso se ha incrementado de manera exponencial. Era el único recurso que podíamos tener estando confinados. Yo tengo amigas que le colocaron tecnología a sus padres mayores para que no se sintieran tan solos (...).” (Alicante, 55-64 años)

“Hombre, pues mejor, la verdad, porque es eso, lo de la videollamada, pues ya hacíamos llamadas con los nietos y todo eso, pero yo en mi caso sólo por eso.” (Castellón, 75+ años)

“Yo creo que lo ha potenciado el hecho de que de que estuviéramos tanto tiempo encerrados en casa; pues yo creo que lo que nos hizo fue que nosotros estuviéramos más tiempo conectados y que nos preocupáramos a lo mejor de entender más sobre algunos temas”. (Valencia, 75+ años)

“Pues para la gente joven les ha ayudado mucho, pero yo creo que la gente mayor no tanto. Únicamente lo bueno era poder ver a tu familia que, de otra manera, hubiera sido imposible porque no nos dejaban movernos”. (Alicante, 75+ años)

“Muy importante. Nosotros si no hubiéramos tenido Internet o no hubiésemos sabido manejar internet, no habríamos podido trabajar. Y hemos realizado muchas compras que se pueden hacer por Amazon y demás... porque no podíamos salir de casa para comprar cosas que no fueran alimentos. Y para los niños ha sido vital, cursos *on-line*, ocio, etc.” (Alicante, 40-54 años)

Otra postura ofrece una aproximación amable de las nuevas tecnologías, al destacar su papel como facilitadoras para luchar contra la pandemia.

“Pues de una forma positiva, porque ha permitido agilizar la lucha contra la pandemia”. (Alicante, 75+ años)

“Fundamental. Nos han obligado a aprender muchas

cosas por internet, y hemos llegado a aceptar lo que antes no aceptábamos... pero la verdad es que no habríamos podido seguir con el día a día durante estos meses atrás”. (Alicante, 40-54 años)

“Pues creo que mucha gente ha aprendido a usar, sobre todo gente mayor para poder estar en contacto con sus familiares, con amigos y con personas. En este aspecto las tecnologías de la comunicación han sido muy positivas”. (Valencia, 55-64 años)

A nivel personal, el impacto también depende de las actividades previas a la pandemia. Las personas que ya lo utilizaban para trabajar y comunicarse han incrementado su uso. En cambio, aquellas otras que no utilizaban las tecnologías con ninguna finalidad no transmiten cambios realmente significativos. En todo caso, es interesante preguntarse por si el uso de las tecnologías durante los meses de confinamiento se ha mantenido realmente tras el mismo.

“Pues por una parte es útil cuando no puedes tener contacto con la gente, pero, por otra parte, como que ya agobia, porque es en todo momento con la tecnología...”. (Valencia, 75+ años)

“La tecnología en mi vida. Ninguna...en familiares ha sido alta porque no se han separado del ordenador ni del móvil”. (Castellón, 75+ años)

“Para mí igual no. No he tenido ningún cambio ni tampoco mucha variación en general (...).” (Alicante, 75+ años)

“Sí, sí, es interesante, ha sido positivo, pero no en el último año, yo diría que desde la pandemia hemos utilizado, todos en general, más internet, yo por lo menos seguro”. (Valencia, 75+ años)

“Muy bueno: saber que la familia estaba bien, que los amigos estaban bien, poder pasar tiempo entretenido y no pensar tampoco tanto en lo que se nos estaba viniendo encima. El estar informado también de lo que pasaba en otros lados, no solamente en el país y ver cómo evolucionaba tanto la pandemia como otras cosas”. (Valencia, 40-54 años)

CUADRO. Anotación: Informantes clave.

(por Papi-Gálvez, Natalia; Martínez-Sala, Alba María e Ibáñez-Hernández, Ana)

Las diferentes respuestas de la población mayor de 39 años se complementan con la opinión de las personas que actuaron como informantes en la exploración de los proyectos y acciones de las diferentes entidades que forman el documento “Entidades, proyectos y acciones contra la brecha digital generacional en la Comunidad Valenciana, con especial atención en las iniciativas dirigidas a personas mayores.” (Papi-Gálvez, Martínez-Sala, e Ibáñez-Hernández, 2022). Como recoge el documento citado, uno de los propósitos de la Cátedra de Brecha Digital Generacional de la Universidad de Alicante era recopilar los proyectos y actividades realizadas para ayudar a eliminar la brecha digital generacional. Para ello se diseñó un instrumento de recogida de información online, con tres partes. La tercera se dirigía a las personas que cumplimentaba la encuesta.

A los diferentes informantes clave se les invitó a responder sobre tres aspectos: barreras, condiciones facilitadoras y propuestas de acciones.

Las barreras mencionadas por los informantes clave giraban en torno a dos aspectos:

1.- *Economía y acceso*: Falta de recursos, capacidad económica limitada y falta de acceso.

2.- *Falta de confianza y utilidad*: Falta de confianza, o miedo, tanto en la tecnología como en sí mismos a la hora de utilizarla. Al no tener una aplicación en sus contextos inmediatos tampoco conocen su utilidad y carecen de interés. La falta de experiencia y de práctica retroalimenta el desconocimiento de la utilidad de las tecnologías para su vida y, a su vez, esto también genera falta de confianza. Así, las consideran ajenas a su edad o propias de ciertas generaciones o expertos.

Las principales condiciones destacadas por las personas informantes relacionadas con las condiciones quedan asociadas a las propuestas. Estas responden a cuatro puntos: acceso, información, formación y sensibilización.

1.- *Acceso*: Garantizar el acceso gratuito de internet en todos los municipios.

2.- *Información*: Realizar “puntos de atención personalizada” o tener teléfonos para ayudar a los mayores a realizar los trámites administrativos *on-line* o cualquier problema que pudieran tener sobre tales cuestiones.

3.- *Formación*: Continuar con la oferta formativa gratuita del manejo de los dispositivos digitales y de internet para evitar las brechas digitales; según diferentes niveles de competencia, y garantizar que la información sobre los talleres o cursos.

A este respecto, se podría introducir los medios digitales de forma transversal en otras actividades dirigidas a estos colectivos para que se vayan familiarizando con las tecnologías y precipitar contextos relevantes. Tener en cuenta tanto el acompañamiento en su formación y actualización de personas de su misma edad, como las ayudas o apoyos intergeneracionales de las edades de sus hijos y de sus nietos.

4.- *Sensibilización*: Campañas informativas y persuasivas que muestren las ventajas de las tecnologías y traten de ganar confianza.

8. Principales conclusiones

Este informe pretendía contribuir a la necesidad de generación de conocimiento para el ámbito concreto de la Comunidad Valenciana, con el objetivo de profundizar en el análisis de las generaciones más maduras tanto a nivel regional como provincial. Para ello, se propuso orientar el trabajo de este segundo año de la Cátedra de Brecha Digital Generacional a proporcionar evidencias acudiendo a las fuentes primarias, para ayudar a la toma de decisiones. Como consecuencia, se diseñaron tres estudios, dos de los cuales quedan recogidos en este informe y un tercero que se entregó en otro documento.

El diseño metodológico ha permitido profundizar en los aspectos clave de la brecha digital de los mayores de 54 años y extraer, así, resultados representativos a nivel provincial. De esta forma, se puede concluir que no existen grandes diferencias a destacar entre las provincias en los indicadores más relevantes observados, a excepción de algunas consideraciones que se exponen también a continuación.

Una gran mayoría de la población mayor de 54 años de la Comunidad Valenciana afirma disponer de **acceso a internet** en la vivienda (84%); y aunque el dato de **población usuaria** que ofrece este estudio es inferior al del INE, por grupos de edad también se encuentran importantes diferencias, en línea con el ámbito nacional y provincial. Como se ha recogido con anterioridad, la población usuaria queda compuesta por el 90%, el 78% y el 40% respectivamente (55-64, 65-74 y 75+) con una distribución de la variable que observa la **intensidad de uso** (o frecuencia de uso de, al menos, 5 veces a la semana) también desigual que se acrecienta en las mujeres (a este respecto, Valencia mostraría algo más de

población usuaria en los últimos grupos de edad y mayor población usuaria con intensidad de uso en todos los grupos). En consecuencia, se está lejos de un acceso y uso universal, en especial en las edades más avanzadas, pero incluso entre el grupo de 55 a 64 años una de cada diez personas no puede considerarse usuaria.

El **móvil** es el dispositivo más frecuentemente empleado (93%). Tras el mismo se prefiere utilizar el ordenador y las tabletas. Los datos por provincia son muy similares al conjunto de la Comunidad, aunque se detecten algunas diferencias en el uso de ordenador. Por edad vuelven a emerger las distancias por grupos en todas las provincias. A este respecto, las entrevistas proporcionan más información para comprender las preferencias de los diferentes dispositivos, siendo el móvil el más mencionado por todos ellos, dada la posibilidad de ser transportado y su versatilidad; pero el ordenador se utiliza en mayor medida en el hogar y, sobre todo, como herramienta de trabajo. Así, entre las personas entrevistadas de mayor edad se observa un uso del móvil muy limitado puesto que para ellos acceder a internet es utilizar la mensajería instantánea (WhatsApp), con más o menos funcionalidades, lo que explicaría la mayor utilización del móvil como dispositivo con conexión a internet junto al uso de las videollamadas.

En cuanto a **la falta de uso de internet** en los últimos 12 meses, destacan los motivos relacionados con la alfabetización digital. Otros motivos son la aceptabilidad del medio y la falta de percepción de su necesidad. Aunque con menor frecuencia, también hay miedo al engaño, especialmente presentes en el grupo de 75 y más años, en los niveles de

estudios más bajos y, por ende, en las mujeres. Los principales motivos son los mismos en las tres provincias, aunque con diferentes pesos. Las personas entrevistadas también mencionan principalmente estos motivos, quedando el económico en un segundo plano, lo que confirma que la mayor brecha digital radicaría en la falta de competencias. El miedo al engaño sobresale considerablemente cuando son valorados los servicios de banca electrónica. En este aspecto, se detecta una dicotomía entre aquellas personas entrevistadas que consideran que sirve para facilitarles y simplificarles la organización diaria, habitualmente son los más jóvenes que se perci-

un 18% en mujeres que nunca han usado internet, esto es, aproximadamente una de cada seis personas en las edades estudiadas. Y una situación todavía más marcada en los grupos de más edad, por ejemplo, 1 de cada 4 personas mayores de 75 años no usa el móvil.

En términos de calidad, se puede comentar que estas pautas implican que, para una buena parte de la población considerada en este estudio, el acceso a los recursos que ofrece internet se puede realizar únicamente mediante su dispositivo móvil, es decir, condicionado al diseño de las apps que ofrezcan la

modo, los procesos de digitalización que impliquen la transformación de servicios presenciales en servicios digitales pueden necesitar plantear la necesidad de modelos duales o híbridos de atención (continuidad de la atención presencial o telefónica de calidad, y su sustitución progresiva conforme se adquieren las capacidades específicas). Estas consideraciones también están presentes en las entrevistas realizadas.

Los **diferentes usos de internet** están estrechamente relacionados con las actividades asociadas a cada grupo de edad: por ejemplo, el alto uso relativo del email en las personas de 55 y 64 años y su bajo uso

sobremesa (como la escritura de email). Todo ello concuerda con el acceso dual observado, donde la combinación de teléfonos móviles y ordenadores es más frecuente en población de menos edad. La población de más edad accede a internet principalmente a través de un dispositivo único (el móvil). Asimismo, también se vislumbra un reparto de tareas por sexo, de acuerdo con las tradicionalmente adscritas en el mundo analógico.

En todo caso, como ya se apuntó líneas arriba, en todos los grupos de edad predomina un uso de los dispositivos de carácter principalmente comunicativo, probablemente referido en su mayor parte a contactos informales, esto es, con familiares y amigos; mientras que los usos más instrumentales con respecto a las empresas o la administración son menos frecuentes. Igualmente, otros usos, tales como la compra de bienes y servicios o aquellos relacionados con el desarrollo del software tienen una menor presencia. Como excepción, los servicios de banca *on-line* se sitúan entre los principales puestos para todos los grupos de edad, lo que probablemente se explique más por la iniciativa de digitalización de sus servicios tomada por las propias empresas que por las preferencias de los usuarios, a la luz de los comentarios e impresiones recogidas a través de las entrevistas.

Esta impresión se confirma cuando se hace referencia a habilidades informáticas más específicas como: instalar aplicaciones, transferir ficheros o cambiar la configuración del software, donde los niveles globales son muy bajos. De acuerdo con este resultado, el consumo que se hace de internet está principalmente sometido a la estructura de usos que ofrece la aplicación en el momento de su instalación, lo que llevaría a destacar, por un lado, la importancia de pensar en configuraciones iniciales adaptadas a las necesidades del grupo y, por otro lado, a ofrecer posibilidades de configuración de las aplicaciones intuitivas y fácilmente accesibles. A este respecto, en las entrevistas se observa una dualidad entre aquellos grupos más jóvenes que perciben ser hábiles no solo en comunicación sino también en este tipo de tareas, relacionadas con acciones informáticas básicas, y aquellos grupos que advierten que en estos temas o bien no los realizan o, en caso necesario, consultan a generaciones más jóvenes de su familia, sobre todo a sus hijos/as.



ben con habilidades en el entorno digital, de aquellas personas que transmiten miedo y, en definitiva, no querer utilizar estos canales por desconfianza. A este respecto, prefieren el servicio presencial.

No obstante, y pese a que la percepción de la falta de competencias digitales está presente, la conclusión en términos de disponibilidad y accesibilidad es que se está lejos del objetivo de universalidad en la cobertura, incluso en la tecnología más expandida, como es el teléfono móvil, en especial, en las edades más avanzadas.

Si además de analizar la disponibilidad, se descende al uso de las tecnologías de la información, los niveles caen de forma relevante para el conjunto de la población, pues hay entre un 14% en hombres y

administración y las empresas y su navegabilidad en móvil, asumiendo que se trata de móviles con características adecuadas para tal uso (acceso a datos, pantalla de tamaño suficiente, sistema operativo actualizado y funcional, etc.). Conforme a la propuesta de las entrevistas, las aplicaciones, en general, deberían ser más sencillas. A esta consideración cabe añadirle con urgencia la necesaria percepción de seguridad.

En todo caso, y como se ha mencionado, los elementos que explican la falta de uso de internet se relacionan principalmente con la alfabetización digital, lo que apunta que la consecución del acceso a las mismas requeriría ambiciosos programas formativos, un trabajo importante de mejora de la usabilidad y simplicidad de las aplicaciones. O, visto de otro

relativo por personas de más de 75 años, mientras que ocurre lo inverso con las videollamadas. Esto apunta a la preferencia de formatos comunicativos diferentes en cada grupo de edad, siendo los canales de tipo escrito más frecuentes en la población de menos edad y los de comunicación oral más comunes en las personas más mayores; confirmado a través de las entrevistas, razón por la que también utilizan en mayor medida el móvil.

Esto sugiere, por un lado, que el acceso a los servicios de internet en la cohorte de más edad puede entenderse como una prolongación de los servicios de telefonía clásica (comunicación por voz), mientras que en los más jóvenes se ha integrado las formas de comunicación en internet que originalmente se encontraban con mayor frecuencia en equipos de

Desde otro punto de vista, dada la percepción de falta de habilidad, hay que tener en cuenta que si una empresa configurara una aplicación con características abusivas (por ejemplo, servicios de ubicación innecesarios o acceso a funcionalidades específicas – directorio de contactos, imágenes, etc.) habría un nivel alto de exposición a estas prácticas por parte de los grupos de edades más avanzadas. Las entrevistas transmiten que son conscientes de la posibilidad de engaño por lo que el desconocimiento les persuade para no realizar ninguna acción a tal efecto, creando una relación de dependencia tecnológica con sus familiares y con la sociedad. Ello apunta a que son precisas estrategias de regulación de tales funcionalidades y/o acuerdos con desarrolladores y plataformas de difusión de las aplicaciones para establecer estándares de configuración inicial que las eviten pero también que, una vez garantizadas, es preciso apostar de forma conjunta por la formación y la comunicación. Es decir, tan importante es facilitar el desarrollo de competencias digitales, para lo que hay que ajustar el nivel ofreciendo seguridad (a través de la simplificación de los procesos y el establecimiento de garantías) como la comunicación de su sencillez y fiabilidad.

No obstante, como se señaló líneas arriba, se trata de una población muy diversa en cuanto a sus capacidades, con un pequeño grupo que reúne capacidades de programación, un grupo que no llega a ser mayoritario con capacidades nivel usuario de aplicaciones ofimáticas y una mayoría que no realiza este tipo de usos. En todo caso, las acciones que implican una mayor confianza con el entorno digital, tales como comprar *on-line*, se asocian a los niveles de estudios superiores.

Además, las capacidades más especializadas se atribuyen a los grupos de menor edad con una presencia relativamente importante del teletrabajo que, por supuesto, se debe poner en relación con el contexto pandémico en el que se ha aplicado este cuestionario. Si bien el trabajo de campo no se corresponde con la fase de confinamiento del segundo trimestre de 2020, desde entonces son múltiples los trabajos que se han mantenido en modo en línea o combinando presencialidad y teletrabajo con distintos esquemas. Esta vinculación del desarrollo de las competencias con el trabajo también emerge en las entrevistas.

La población estudiada se concentra en situaciones laborales distintas, principalmente en “trabajando de forma remunerada” y “jubilados/pensionistas”, pues la relación con la edad de estas situaciones es estructural. No obstante, también destaca el trabajo doméstico ocupado completamente por mujeres, como efecto del sistema de género. De igual forma muestra, en general, una mayor concentración en estudios secundarios. Esta mayor frecuencia de los estudios medios hace que adquieran más relevancia aquellos resultados que arrojan niveles universitarios, pues están estrechamente relacionados con las competencias digitales. En este caso, de nuevo, también se observa una distribución diferente por sexo, ya que las mujeres se sitúan en los niveles más bajos. Como consecuencia, el nivel de estudios puede estar actuando en aquellas distribuciones en las que se aprecian leves diferencias por sexo. Finalmente, y en cuanto a la situación de convivencia, aunque en general hay presencia de varias generaciones en el contexto de las personas encuestada, se observa un grupo más joven que vive en pareja y con sus hijos, y otro grupo más mayor que vive solo. En definitiva, todas estas características son relevantes para comprender los contextos, las barreras o las situaciones que facilitan la adquisición y desarrollo de las competencias digitales; tal y como confirman las entrevistas realizadas.

En cuanto a las **competencias digitales** observadas en el estudio, se detectan diferencias en las mismas por edad y nivel educativo en todos los dominios, aunque hay una mayor concentración en aquellos que requieren menor formación o especialización. Los dominios “Información” y “Comunicación” contienen no solo más población sino también población de más edad y con menos nivel de estudios en el nivel “por encima del básico”. Asimismo, se detectan diferencias significativas por sexo entre el nivel “básico” y “por encima del básico” en “Comunicación” en Alicante y en Castellón, y en el dominio “Información” en Valencia. También emergen diferencias significativas en la media de edad entre el nivel “básico” y “por encima del básico” en todos los ámbitos en Alicante, Castellón y Valencia, excepto en el de “Informática”, asumiendo muestras independientes en todas las provincias. Las pruebas se centran en detectar leves distancias pero, en este empeño, realmente muestran más similitudes entre provincias.

A través del estudio de las competencias digitales emerge la diversidad de la población estudiada. No cabe duda de que la edad, el nivel de estudios y la situación laboral actúan posicionando a los diferentes grupos en los niveles básicos de cada dominio o por encima de los mismos. El sexo también emerge como una posible variable explicativa, pero en este caso actúa mostrando el efecto del sistema de género en la distribución de tareas.

En consecuencia, es preciso considerar la heterogeneidad del grupo; pues, de no integrarse por completo esta idea de diversidad, se pueden llegar a generar visiones distorsionadas sobre sus necesidades en cuanto a elementos para resolver su barrera de acceso a la esfera digital. El motivo de estos sesgos de percepción sería tomar como referencia a una parte de la población por el todo y así, generar: bien la visión optimista integrada de que se trata de un grupo activo bien formado y con capacidad para desenvolverse en la sociedad de la información (que sería correcta y descriptiva para una parte de la población, pero que dejaría sin cubrir las necesidades de los grupos que no cuentan con esas características), bien la visión pesimista excluyente de que se trata de un grupo sin capacidades para el mundo digital (que si bien puede describir la realidad de una parte de la población, sería igualmente sesgada para hablar del resto de la población).

En este sentido, cabe recordar que algunas de las tecnologías en las que se centra este informe se encuentran altamente disponibles (como el teléfono móvil), si bien el rango de opciones de uso a partir del mismo puede ser muy variado. A este respecto, las entrevistas confirman la relevancia de abordar tanto la intensidad como la diversidad de los usos.

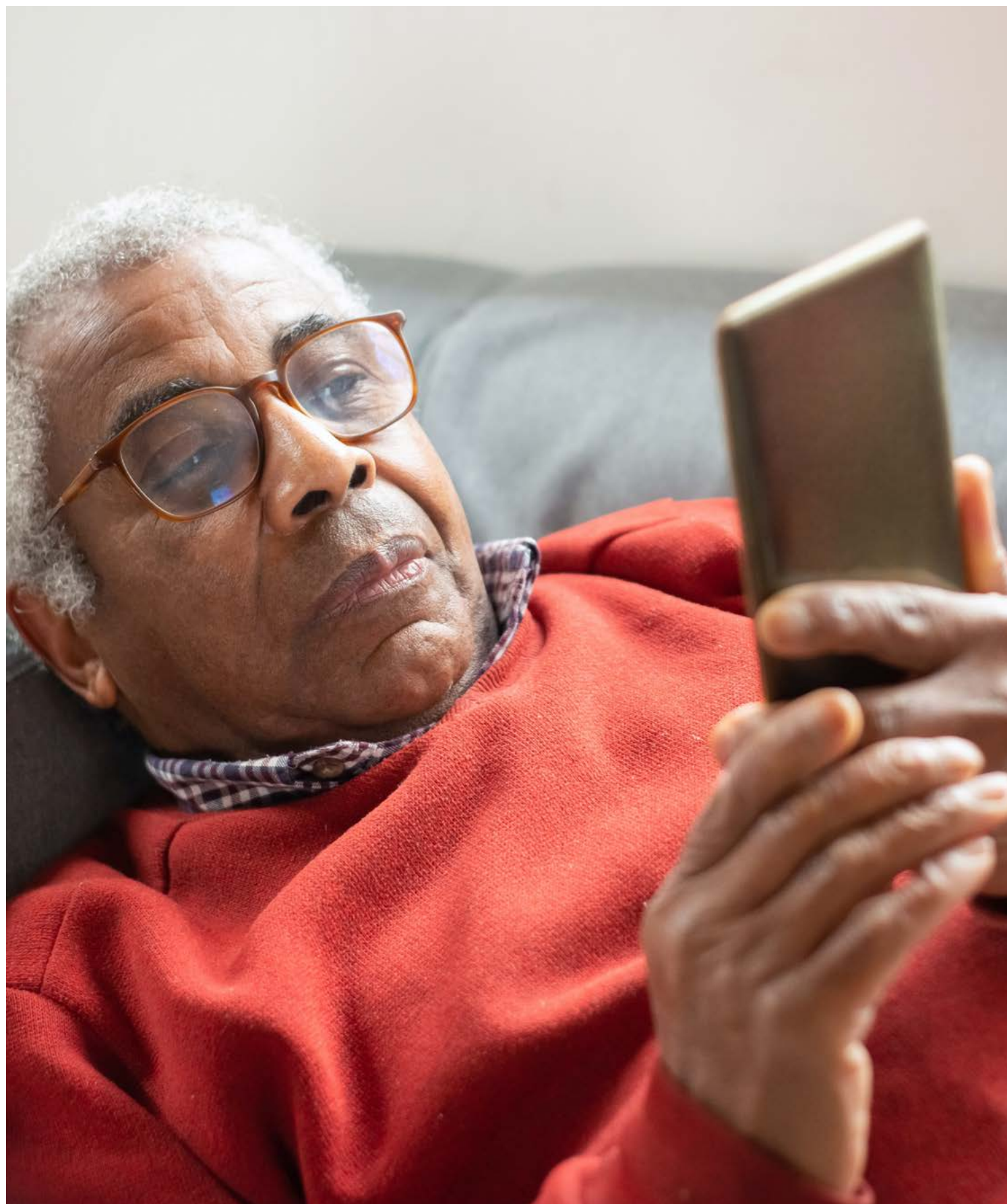
De hecho, al observar el grado de satisfacción con los **servicios on-line** recogidos, no emergen grandes diferencias entre ellos. En cambio, cuando se observa por nivel de competencia en cada dominio estudiado, se detectan distancias significativas en todos ellos, con algunas excepciones. Las diferencias no son significativas en el ámbito de la “información” en las webs de salud y en banca electrónica y en el ámbito de la “resolución de problemas” en esta última. A juzgar por las entrevistas, esto puede deberse al diseño de las propias webs y apps, puesto que son las que menores críticas reciben, a excepción de la imposibilidad de comunicarse con



una persona directamente. Se observa, por lo tanto, coherencia entre los datos cuantitativos y cualitativos y, en definitiva, un ejemplo de ajuste en la dificultad del uso a varios niveles competenciales; aunque se precisen realizar mejoras, las críticas quedan lejos de las provocadas cuando se preguntan por la e-administración.

También se observa coincidencia entre las personas que afirman **haber necesitado ayuda** en la encuesta, con lo manifestado a través de las entrevistas. La necesidad de ayuda, de nuevo, se asocia principalmente a la edad. Entre los motivos señalados predomina el desconocimiento. La ayuda procede sobre todo de un familiar estableciéndose, así, una relación intergeneracional intrafamiliar evidente en estos contextos, que debe considerarse cualitativamente muy significativa para la realización de algunos de los servicios que se ofrecen *on-line* y para el uso de dispositivos móviles y ciertas funcionalidades con acceso a internet. Sin embargo, a este respecto, en las entrevistas se observa cómo la relación puede facilitar la adquisición de competencias digitales, pero también podría tener un efecto inhibitor según el trato recibido. Según las personas entrevistadas, el grupo que afirma ser usuario y hábil en estos contextos, el grupo más joven, suele solucionar las dudas de forma autodidacta, buscando incluso en páginas web o, en su caso, preguntando al servicio técnico o a un amigo. También se establece una relación de apoyo con sus parejas.

En consecuencia, si se consideran estos resultados a la luz de los obtenidos sobre acceso a medios digitales y su uso, se puede observar que, además de la población que queda excluida por falta de medios y uso de los mismos, la que finalmente lo hace, en buena medida depende de apoyo informal de familiares. Esto tiene varias lecturas prácticas a considerar. Si bien pudiera entenderse que el apoyo familiar es eficaz para la reducción de la brecha digital, también puede producir el efecto contrario, esto es, la confianza en que finalmente alguien en la red familiar o el entorno de la persona, puede ayudar a realizar las tareas previstas, puede llevar a excluir del servicio a quienes no cuenten con esa red de apoyo y, por lo tanto, queden sin la ayuda que precisan o, que teniendo red familiar o de amistad, no pueda apoyarse en ella porque tampoco cuenta con las capacidades requeridas. Es decir, las personas que por sus circunstancias personales viven especialmente aisladas



quedarían excluidas y desprotegidas por la asunción de que pueden buscar ayuda informal. Lo mismo podría ocurrir con aquellas que vivan aisladas geográficamente (ámbito rural) o culturalmente (por ejemplo, población mayor extranjera proveniente del Reino Unido, por señalar uno de los principales grupos nacionales en estos grupos de edad, recogido en el documento de proyectos/acciones por el Ayuntamiento de Torreveja). De hecho, el que esta encuesta se haya aplicado en castellano puede en la práctica haber dejado del ámbito de estudio a este tipo de poblaciones culturalmente aisladas.

Finalmente, una de las lecturas que se ha hecho de los efectos sociales de **la pandemia** ha sido su papel en el impulso de la digitalización, ya sea porque más personas se han incorporado al mundo digital o por el impulso que ha llevado a digitalizar más servicios. La encuesta muestra que al menos en la primera dimensión este fenómeno de digitalización puede observarse entre la población encuestada, aunque no se puede saber si era previamente usuaria. A este respecto, de las entrevistas se desprende que, en general, las personas que eran usuarias de internet vieron aumentada su actividad en la fase de confinamiento al tener que trasladar la presencialidad al canal *on-line* y por estar muy familiarizadas con este medio. En cambio, poco a poco están volviendo a los niveles de conexión anteriores, siempre condicionado a la evolución de la pandemia. En el otro extremo, las personas que afirman estar desconectadas del mundo digital no adoptaron realmente las tecnologías en sus vidas y solo aquellas que tenían algún manejo anterior pudieron ampliar los usos para comunicarse, sobre todo, con la familia. Estos testimonios son coherentes con la percepción mayoritaria extraída de la encuesta, por la cual se puede considerar que las habilidades digitales poco han cambiado con la pandemia con respecto a los usos. En contraste, la realidad ha dado un giro hacia una mayor digitalización de los procesos o los trámites. Esta cuestión se puede ver acrecentada por la innovación técnica o el desarrollo de las aplicaciones que exige estar actualizando los programas y los dispositivos de forma casi constante. En las entrevistas se destaca la necesidad de que la formación y actualización sea continua, por la evolución de la propia tecnología. En consecuencia, si las competencias no se han visto realmente incrementadas, sobre todo entre los grupos de más edad, las distancias, hoy en día, podrían ser mayores; por lo que es urgente pro-

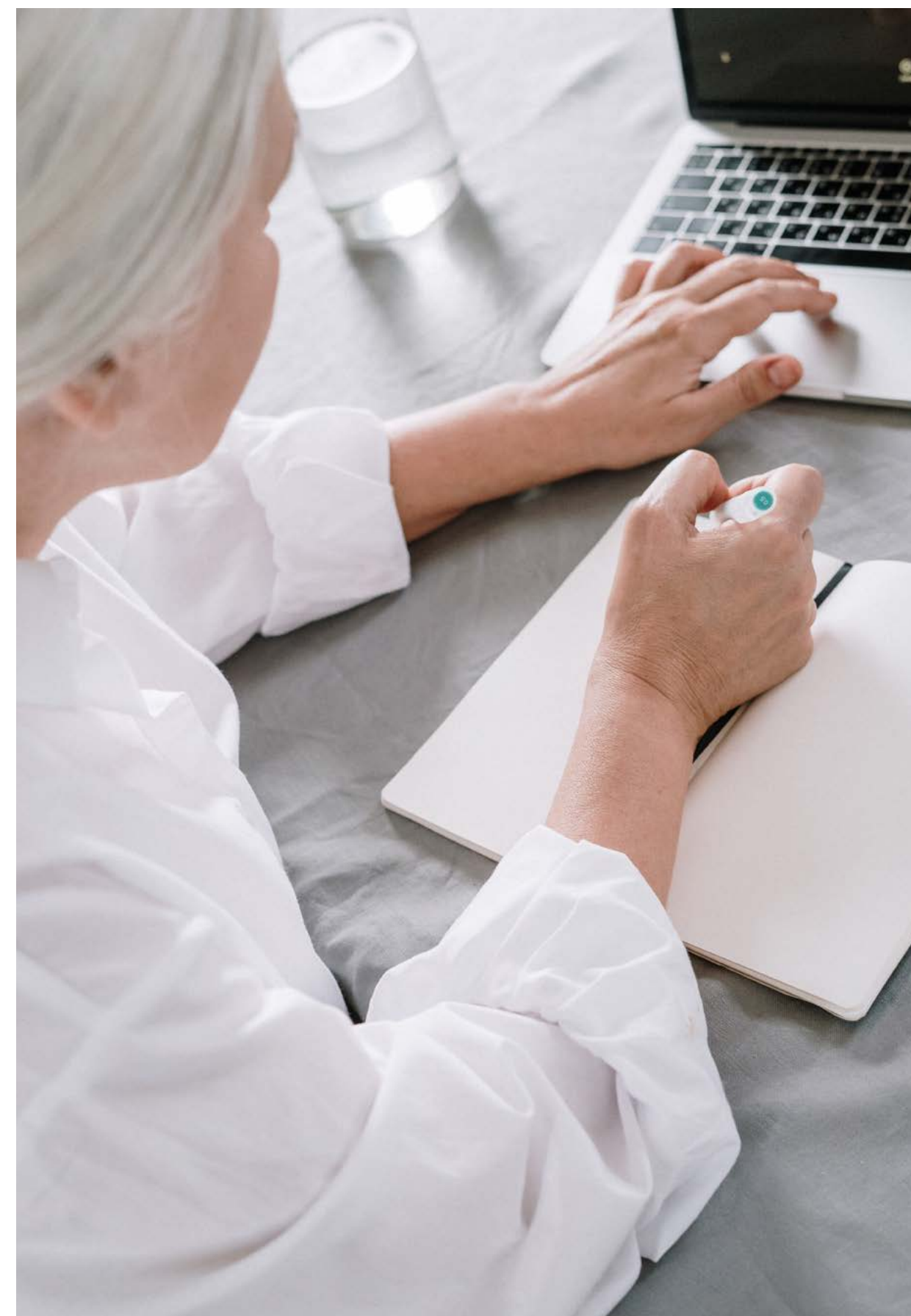
poner acciones para abordar esta realidad.

A este respecto, se considera que el fenómeno es multidimensional por lo que el análisis y la propuesta de acciones deben estar centrados, al menos, en tres tipos de actores: administración, empresas y población.

Las entidades pueden proponer vías para facilitar los procedimientos, asegurar la protección de los usuarios e incentivar programas formativos. Según las personas, informantes clave, que responden las fichas de proyectos en la otra actividad realizada por la Cátedra (Papí-Gálvez, Martínez-Sala, e Ibáñez-Hernández, 2022), la formación sigue siendo clave. Proponen que sea gratuita y ajustada a los diferentes niveles de competencia. La información de los talleres o cursos debe llegar de forma efectiva. Los medios digitales también pueden ser introducidos de forma transversal en otras actividades. La administración puede tratar de garantizar el acceso gratuito de internet en todos los municipios para los adultos mayores. Además, también de acuerdo con este estudio, la administración debería estudiar sus propios medios para conseguir simplificarlos sin renunciar a la seguridad, proporcionar vías para la realización de consultas ágiles telefónicas, realizar acciones de forma coordinada con otras administraciones, completando y actualizando el mapa de proyectos y acciones, y apostar por acciones de sensibilización y comunicación, sin olvidar la información sobre los recursos disponibles. Las empresas también podrían tratar de ofrecer servicios presenciales o de atención telefónica y simplificar los procesos *on-line* garantizando la protección de los usuarios. Finalmente, la población precisa vías para la formación continua y comunicación. La visibilización y sensibilización es clave, tanto dirigida a los adultos mayores como a otras generaciones. De acuerdo con las observaciones expuestas en la mesa redonda del II Encuentro de la Cátedra por Figueras (2021), el “adultocentrismo” podría definir la visión dominante de nuestras sociedades que explicaría la relación del uso principal o necesario (incluso, considerado como el correcto) de la tecnología y de los medios digitales con ciertas generacionales asociadas a la etapa adulta. Este pensamiento dominante vinculado a la edad, unido a los estereotipos creados en torno a las personas mayores, puede derivar en la exclusión de tales grupos de la sociedad digital. Por ello, además de las acciones ajustadas a las necesida-

des y demandas orientadas a los mayores, también se deben diseñar acciones dirigidas a la población para visibilizar los sesgos y tratar de eliminarlos con el objetivo de construir una sociedad digital desde la inclusión.

A modo de cierre, se podría valorar la idoneidad de realizar un Plan para la lucha contra la brecha digital específico, basado en la evidencia, que integre todas las perspectivas transversales posibles y que marque las líneas estratégicas prioritarias a aplicar a corto, medio y largo plazo.



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 2021, todas ellas finalizadas antes del 30 de noviembre. Este informe muestra las actividades de investigación que persiguen “conocer el nivel de competencia digital en la Comunidad Valenciana por provincias, con atención en la relación intergeneracional”. En concreto, responde principalmente a los siguientes objetivos:

- Actualizar y ampliar el informe diagnóstico de la brecha digital, según el acceso y competencias digitales sobre la población más afectada por la brecha generacional.
- Observar la relación que los mayores de 54 años establecen con las nuevas tecnologías profundizando en su utilidad y teniendo en cuenta el contexto familiar y social, con especial atención en los aspectos clave detectados en el informe 2020.
- Identificar los principales elementos de tales aspectos desde un enfoque intergeneracional, que complementen el estudio de los indicadores proporcionados en el informe 2020, atendiendo a los mayores de 39 años.

Para ello se diseñó un estudio exploratorio con fuentes primarias dirigido a personas mayores de 54 años y mayores de 39 años de la Comunidad Valenciana, combinando técnicas cuantitativas y cualitativas. En concreto:

- 1.- Encuesta telefónica dirigida a mayores de 54 años residentes en la Comunidad Valenciana, estratificada por provincia, siguiendo cuotas de sexo, edad (55-64, 65-75 y más de 75 años) y tamaño de hábitat.
- 2.- Entrevistas abiertas o semiestructuradas telefónicas, a personas mayores de 39 años de la Comunidad Valenciana, siguiendo cuotas de sexo, edad (40 a 54 años, de 54 años a 74 años y más de 74 años) y provincia.

Estudio cuantitativo. Ficha técnica

Las principales características del estudio cuantitativo se recogen en la ficha técnica.

Universo: población mayor de 54 años residente en la Comunidad Valenciana
Tamaño de la población: 1.653.910 personas
Tamaño muestral: 1.800 entrevistas
Nivel de confianza: 95,5% (2σ) para mayor incertidumbre (p=q=50)
Error muestral para datos globales: ± 2,35%
Error muestral para datos provinciales: ± 4%
Modalidad de encuesta: telefónica
Tipo de muestreo: aleatorio estratificado por provincia con afijación simple (600 entrevistas por provincia), cuotas por sexo, edad y tamaño de hábitat.
Trabajo de campo: septiembre 2021 por CIDES, a quien se le envía los instrumentos y el muestreo.

TABLA Ap.1. Ficha técnica de la encuesta

Fuente: Elaboración propia.

Se diseñó una encuesta telefónica dirigida a mayores de 54 años residentes en la Comunidad Valenciana. Para realizar el muestreo se acudió a los datos facilitados por la Conselleria de Economía Sostenible, Sectores Productivos, Comercio y Trabajo (2020) procedentes del Padrón Municipal. Tales datos proporcionaron los tamaños de población por municipio, grupos de edad y sexo y arrojaron un tamaño de Universo de 1.653.910 personas mayores de 54 años, residentes en la Comunidad Valenciana, distribuidos según la siguiente tabla resumen (Tabla Ap.2.).

Estudio cuantitativo. Muestreo e inferencia

A continuación, se muestran los principales datos y se exponen las principales decisiones que se utilizaron y se aplicaron en el muestreo. También se explica el cálculo del factor de corrección que se utilizó para ponderar los cálculos globales y su comprobación.

Provincia	N	%
Alicante	625.210	37,8
Castellón	190.201	11,5
Valencia	838.499	50,6
TOTAL	1.653.910	100
Tamaño de habitat	N	%
Provincia Alicante <10.000	93.562	5,7
Provincia Castellón < 10.000	53.440	3,2
Provincia Valencia <10.000	158.349	9,6
10.000-20.000	160.449	9,7
20.000-50.000	435.853	26,4
50.000-100.000	242.605	14,7
Alicante	108.679	6,6
Elche	70.431	4,3
Castellón	55.010	3,3
Valencia	275.532	16,7
TOTAL	1.653.910	100
Sexo	N	%
Hombre	757.483	46,1
Mujer	896.427	53,9
TOTAL	1.653.910	100
Edad intervalos	N	%
55-64	672.158	40,7
65-74	510.999	30,8
75+	470.753	28,6
TOTAL	1.653.910	100

TABLA Ap.2. Agregado del tamaño población por cada criterio (55+ años)

Fuente de los datos: Elaboración propia a partir de los datos disponibles en GVA (2021b) de la Conselleria de Economía Sostenible, Sectores Productivos, Comercio y Trabajo (2020).

Nota: Padrón Municipal de Habitantes. Explotación extensa. Año 2020.

El tamaño muestral se fijó en 1.800 entrevistas tras aplicar un muestreo estratificado por provincia con afijación simple (600 entrevistas por provincia), con el propósito de disponer de suficientes casos para poder inferir resultados a nivel provincial, y con establecimiento de cuotas por sexo, edad y tamaño de hábitat (Tabla Ap.2. y Tabla Ap.3.).

Se construyó el factor de corrección para poder hacer estimaciones con los datos globales (Tabla Ap.

4.). Tras su aplicación, se comprobó que la distribución de la muestra en estos casos era fiel a la distribución de la población (Tabla Ap. 5.).

Finalmente, la variable central del estudio oscilaba entre 55 y 94 años, con un amedia de 68 y 9 de desviación típica (Tabla Ap. 6.).

		ALICANTE			CASTELLÓN			VALENCIA			SUBTOTALES	TOTALES
		55-64	65-74	75+	55-64	65-74	75+	55-64	65-74	75+		
HOMBRE	Prov. Alicante <10000	18	15	11	0	0	0	0	0	0	44	
	Prov. Castellón < 10000	0	0	0	32	27	24	0	0	0	83	
	Prov. Valencia <10000	0	0	0	0	0	0	25	16	14	55	
	10000-20000	10	8	7	9	6	5	14	10	7	76	
	20000-50000	31	23	18	35	24	19	33	22	17	222	
	50000-100000	25	21	16	10	6	5	13	9	7	112	
	Alicante	20	14	11	0	0	0	0	0	0	45	
	Elche	14	10	7	0	0	0	0	0	0	31	
	Castellón	0	0	0	34	24	19	0	0	0	77	
	Valencia	0	0	0	0	0	0	36	27	22	85	830
MUJER	Prov. Alicante <10000	17	15	14	0	0	0	0	0	0	46	
	Prov. Castellón < 10000	0	0	0	30	25	31	0	0	0	86	
	Prov. Valencia <10000	0	0	0	0	0	0	22	17	20	59	
	10000-20000	10	9	8	9	6	7	14	10	11	84	
	20000-50000	32	25	24	35	27	28	35	26	27	259	
	50000-100000	27	23	22	10	7	8	14	10	10	131	
	Alicante	23	18	18	0	0	0	0	0	0	59	
	Elche	15	11	10	0	0	0	0	0	0	36	
	Castellón	0	0	0	39	29	30	0	0	0	98	
	Valencia	0	0	0	0	0	0	41	34	37	112	970
SUBTOTALES	242	192	166	243	181	176	247	181	172			
TOTALES			600		600		600				1800	

TABLA Ap.3. Distribución de la muestra

Fuente: Elaboración propia, Encuesta.

Provincia	N	A %	B n1	C n2	C/B FACTOR CORRECCIÓN
Alicante	625.210	37,8	600	680	1,134058
Castellón	190.201	11,5	600	207	0,345002
Valencia	838.499	50,6	600	913	1,520939
TOTAL	1.653.910	1	1.800	1.800	

TABLA Ap. 4. Cálculo factor de corrección para análisis globales

Fuente: Elaboración propia. n1= fijación simple aplicada, n2= fijación proporcional hipotética

Provincia	N	%
Alicante	680	37,8
Castellón	207	11,5
Valencia	913	50,7
TOTAL	1800	100
Tamaño de habitat	N	%
Provincia Alicante <10.000	102	5,7
Provincia Castellón < 10.000	58	3,2
Provincia Valencia <10.000	173	9,6
10.000-20.000	174	9,7
20.000-50.000	475	26,4
50.000-100.000	264	14,7
Alicante	118	6,6
Elche	76	4,2
Castellón	60	3,3
Valencia	300	16,7
TOTAL	1800	100
Sexo	N	%
Hombre	826	45,9
Mujer	974	54,1
TOTAL	1800	100
Edad intervalos	N	%
55-64	734	40,8
65-74	555	30,8
75+	511	28,4
TOTAL	1800	100

TABLA Ap. 5. Perfil de la muestra ponderada para análisis globales

Fuente: Elaboración propia.

	N	Mínimo	Máximo	Media	Desv. típ.
Edad	1800	55	94	68	9

TABLA Ap. 6. Edad (Descriptivos)

Fuente: Elaboración propia, Encuesta.

Estudio cuantitativo. Cuestionario

Se elaboró un cuestionario que consistía en seis apartados (Tabla Ap. 7.) y contenía un total de 26 preguntas. La duración prevista fue de 10 minutos. El cuestionario se incluye a continuación (Tabla Ap. 8.).

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

TABLA Ap. 7. Dimensiones, variables y fuentes de la encuesta del acceso y uso de internet de los adultos mayores de 54 años de la Comunidad Valenciana

Fuente: Elaboración propia.

ENCUESTA DEL ACCESO Y USO DE INTERNET DE LOS ADULTOS MAYORES DE 54 AÑOS DE LA COMUNIDAD VALENCIANA

La Universidad de Alicante está llevando a cabo un estudio junto con el Observatorio de la Brecha Digital de la Generalitat Valenciana, para averiguar el uso y opinión de internet de la población mayor de 54 años que reside en la Comunidad Valenciana.

Para ello se está realizando esta encuesta con una duración aproximada de 10 minutos, cuya recogida de información está siendo realizada por la empresa CIDES.

Su participación es voluntaria. La información que facilite será totalmente anónima y confidencial y, por tanto, su privacidad será respetada. Los datos recogidos son almacenados bajo la confidencialidad y las medidas de seguridad legalmente establecidas y no serán cedidos ni compartidos para uso distinto al presente estudio. Además, en el informe final no serán identificadas las respuestas de ninguna persona de forma individualizada.

Para cualquier información adicional pueden llamar al teléfono xxx o enviar un correo a xxx@xxx.es y consultar la web: brechadigitalgeneracional.com.

Le agradecemos de antemano los minutos que nos va a dedicar. ¿Está usted de acuerdo?

(Variables inclusión: Residentes en la Comunidad Valenciana MAYORES DE 54 AÑOS – ver muestreo)

P1.- Sexo:

- Hombre.....1
 - Mujer.....2
 NC (NO LEER).....9

P2. – ¿Qué edad tiene?

- Edad: _____
 NC (NO LEER).....99

P3.- ¿En qué municipio reside?

Municipio _____ (códigos- ver muestreo)
 NC (NO LEER).....99

P3a.- ¿Provincia?

Provincia _____ (códigos: 1 Alicante, 2 Castellón y 3 Valencia)
 NC (NO LEER).....99

P4.- ¿Con qué persona/s vive usted? (MULTIRRESPUESTA)

	SÍ	NO	NC
- Vivo solo/a.....	1	2	9
- Vivo en una residencia.....	1	2	9
- Vivo con mi pareja/cónyuge.....	1	2	9
- Vivo con uno o más hijos/as en mi casa...	1	2	9
- Vivo en casa de un hijo/a.....	1	2	9
- Vivo con mi madre/padre.....	1	2	9
- Vivo con nieto/s/nieta/s.....	1	2	9
- Vivo con otro/s familiar/es.....	1	2	9
- Otra persona	1	2	9

P5.- Ahora vamos a preguntarle por su familia, convivan o no con usted. ¿Tiene hijos?

SÍ.....1
 No.....2
 NC (NO LEER).....9

P6.- ¿Tiene usted nietos?

SÍ.....1
 No.....2
 NC (NO LEER).....9

ENCUESTA DEL ACCESO Y USO DE INTERNET DE LOS ADULTOS MAYORES DE 54 AÑOS DE LA COMUNIDAD VALENCIANA

P7.- Y hablando de nuevo sobre usted, ¿cuál es el mayor nivel de estudios que ha terminado?

- Sin estudios o estudios primarios incompletos.....1 (pasar a P8)
- Estudios primarios o equivalentes.....2 (pasar a P8)
- Estudios de secundaria, bachillerato o equivalentes.....3 (pasar a P8)
- Enseñanzas profesionales (formación profesional)4 (pasar a P7a)
- Estudios universitarios5 (pasar a P7a)
- Otro.....6 (pasar a P8)
- NC (NO LEER).....9 (pasar a P8)

P7a.- Si tiene enseñanzas profesionales o estudios universitarios ¿podría decirnos qué estudió exactamente?

Especificar especialidad (ABIERTA).....
 NC (NO LEER).....99

P8.- ¿En cuál de las siguientes situaciones laborales se encuentra actualmente? Si se encuentra en varias, indique solo la que considere principal.

- Trabajando de forma remunerada (por cuenta propia o ajena)1
- Parado/a o desempleado/a.....2
- Jubilado/prejubilado o pensionista.....3
- Trabajo doméstico no remunerado.....4
- Otra situación.....5
- NC (NO LEER).....9

P9.- Con independencia de su situación actual, ¿tiene o ha tenido una ocupación remunerada en la que haya utilizado ordenadores u otros equipamientos/dispositivos digitales como móvil o tablet?

- Sí.....1
- No.....2
- NC (NO LEER).....9

Bloque I: Acceso a internet

("Si el entrevistado le plantea dudas acerca de qué se considera 'usar o acceder a Internet' léale lo siguiente: 'es el uso de aparatos con acceso a la red de comunicación Internet para buscar, consultar, enviar o recibir información y comprar o encargar productos, desplazándose por las páginas web" - texto INE).

P10.- ¿Disponen en su vivienda de acceso a Internet, a través de cualquier dispositivo fijo o móvil que usted pueda utilizar? (Incluye cualquier teléfono móvil en la vivienda con acceso, p. ej. WhatsApp, YouTube...)

- Sí.....1
- No.....2
- NC (NO LEER).....9

P11.- ¿Utiliza usted alguno de estos dispositivos por motivos particulares? (MULTIRRESPUESTA)

	SÍ	No	NC
- Teléfono móvil.....	1	2	9
- Ordenador de sobremesa o portátil.....	1	2	9
- Tableta.....	1	2	9

P12.- ¿Cuándo fue la última vez que utilizó Internet desde cualquier lugar?

- En los últimos 3 meses1 (pasar a la P13)
- Hace más de 3 meses pero menos de 1 año.....2 (pasar a la P15)
- Hace más de un año.....3 (pasar a la P12a)
- No he usado internet nunca.....4 (pasar a la P12a)
- NC (NO LEER).....9 (pasar a la P12a)

ENCUESTA DEL ACCESO Y USO DE INTERNET DE LOS ADULTOS MAYORES DE 54 AÑOS DE LA COMUNIDAD VALENCIANA

P12a.- En tal caso, ¿por qué razones no usa Internet o no lo usa más a menudo? (MULTIRRESPUESTA) (Respuesta NO espontánea)

	SÍ	No	NC
- No sabe utilizar Internet o no lo entiende bien.....	1	2	9
- No le gusta Internet.....	1	2	9
- No necesita usar (o usar más a menudo) Internet.....	1	2	9
- Le da miedo que le estafen o roben en Internet.....	1	2	9
- Por falta de tiempo.....	1	2	9
- No tiene fácil acceso.....	1	2	9
- Es caro o no me lo puedo permitir.....	1	2	9

**** Gracias por su colaboración ****

P13.- ¿Utiliza internet al menos 5 días por semana?

- Sí.....1
- No.....2
- NC (NO LEER).....9

Bloque II: Usos de Internet

P14.- Por favor, dígame si en los últimos 3 meses ha usado Internet por motivos particulares para realizar alguna de las siguientes actividades relacionadas con la información o comunicación: (MULTIRRESPUESTA)

	SÍ	No	NC
- Recibir o enviar correos electrónicos.....	1	2	9
- Telefonar o realizar videollamadas a través de Internet (usando apps como WhatsApp, Skype, Messenger.....)	1	2	9
- Participar en redes sociales (con un perfil de usuario, ej. Facebook, Twitter, Instagram.....)	1	2	9
- Usar mensajería instantánea (ej. vía WhatsApp, Skype, Messenger, Viber).....	1	2	9
- Buscar información sobre bienes o servicios.....	1	2	9
- Leer noticias, periódicos o revistas de actualidad on-line.....	1	2	9
- Buscar información sobre temas de salud (p ej. lesiones, enfermedades, nutrición, etc.).....	1	2	9

	SÍ	No	NC
- Vender bienes o servicios (transacción o trato realizado on line p. ej. a través de Amazon, Vinted, FNAC, de subastas eBay.....)	1	2	9
- Utilizar Banca electrónica.....	1	2	9
- Colgar contenidos propios (texto, fotos, música, vídeos, software, etc.) a través de una página web o app, para ser compartidos.....	1	2	9
- Usar un espacio de almacenamiento en Internet (p. ej. Google Drive, Dropbox, Microsoft OneDrive, iCloud o Amazon Drive).....	1	2	9
- Realizar algún curso online (o parcialmente online) con fines educativos, profesionales o privados.	1	2	9

Bloque III: Competencias informáticas y utilización de servicios

A continuación le voy a hacer unas preguntas relativas a sus habilidades y conocimientos informáticos. Las preguntas se refieren a actividades realizadas por cualquier propósito, ya sea profesional, de aprendizaje o privado - texto INE:

ENCUESTA DEL ACCESO Y USO DE INTERNET DE LOS ADULTOS MAYORES DE 54 AÑOS DE LA COMUNIDAD VALENCIANA

P15.- ¿Cuáles de las siguientes tareas relacionadas con los móviles y los ordenadores ha realizado? (MULTIRRESPUESTA)

	Sí	No	NC
- Transferir ficheros entre el ordenador y otros dispositivos (ej. cámaras digitales, teléfonos móviles, mp3 ó mp4)	1	2	9
- Instalar software o aplicaciones (Apps)	1	2	9
- Cambiar la configuración de cualquier software, incluidos el sistema operativo y los programas de seguridad.....	1	2	9

P16.- De las siguientes tareas relacionadas con la informática, ¿cuáles ha realizado en los últimos 12 meses? (MULTIRRESPUESTA)

	Sí	No	NC
-Copiar o mover ficheros o carpetas.....	1	2	9
-Usar un procesador de texto.	1	2	9
-Crear presentaciones o documentos que integren texto, imágenes, tablas o gráficos.....	1	2	9
-Usar hojas de cálculo. (En caso de marcar SI en esta opción se realiza la siguiente pregunta)	1	2	9
- Usar sus funciones avanzadas para organizar y analizar datos, como ordenar, filtrar, usar fórmulas, construir gráficos.....	1	2	9
-Usar software para editar fotos, video o archivos de audio.....	1	2	9
-Programar en un lenguaje de programación.....	1	2	9

Continuando con el tema de Internet...

P17.- ¿Ha utilizado usted Internet para realizar alguna de las siguientes acciones en los últimos 12 meses? (MULTIRRESPUESTA)

	Sí	No	NC
- Obtener información de páginas web o apps de la Administración	1	2	9
- Teletrabajar.	1	2	9
- Comunicarse con otros familiares para encargarse del cuidado o atención de otro familiar (ej. hablar con los hijos para recoger a los nietos, o al revés.....)	1	2	9

P18.- ¿Cuándo fue la última vez que compró algún producto o servicio a través de Internet?

En los últimos 3 meses1
 Hace más de 3 meses pero menos de 1 año.....2
 Hace más de un año.....3
 No he comprado nunca por Internet.....4
 NC (NO LEER).....9

ENCUESTA DEL ACCESO Y USO DE INTERNET DE LOS ADULTOS MAYORES DE 54 AÑOS DE LA COMUNIDAD VALENCIANA

Bloque IV: Valoración y facilidad de uso

P19.- En términos generales, puntúe en una escala del 0 al 10 su grado de satisfacción con las páginas web o aplicaciones de los siguientes servicios, en la que 0 significa "nada satisfecho/a" y 10 "muy satisfecho/a":

	Puntuación	NP	NC
- Puntuación.....			
- No procede por no haber realizado nunca la acción (NP)			
- No contesta (No leer) (NC)			
- Páginas web o aplicaciones de atención sanitaria pública (concertar citas en el centro de salud, acceder a archivos personales de salud...).	88		99
- Las páginas web de las administraciones públicas para realizar trámites (presentar algún formulario oficial, consultas de la Seguridad Social...).	88		99
- Banca electrónica (revisar movimientos, ordenar transferencias, pagos...).	88		99
- DNI electrónico u otro tipo de certificados oficiales digitales para la firma de documentos.	88		99

P20.- ¿Ha necesitado ayuda de alguna persona para realizar alguna gestión online con el banco, administración pública o de atención sanitaria a través de Internet o de sus aplicaciones móviles en los últimos 12 meses?

- Sí.....1 (pasar a la P20a)
 - No.....2 (pasar a la P21)
 NC (NO LEER).....9 (pasar a la P21)

P20a.- ¿Quién le suele ayudar a realizar tales trámites? (MULTIRRESPUESTA) (Respuesta espontánea)

	Sí	No	NC
- Pareja.....	1	2	9
- Hijos/as.....	1	2	9
- Nietos/as.....	1	2	9
- Nuera/Yerno.....	1	2	9
- Otro familiar.....	1	2	9
- Amigos/as.....	1	2	9
- Otra persona (gestor, asesor fiscal, vecino o conocido).....	1	2	9

P20b.- ¿Por qué cree que precisó ayuda? (MULTIRRESPUESTA) (Respuesta NO espontánea)

	Sí	No	NC
- Porque no había servicio disponible vía página web o aplicación (app).	1	2	9
- Por falta de habilidades o conocimientos.	1	2	9
- Por no disponer de firma o certificado electrónico o por tener problemas en el acceso....	1	2	9
- Porque encuentra dificultosas y poco intuitivas las plataformas al respecto.....	1	2	9
- Por otras razones.....	1	2	9

Para terminar, le voy a realizar dos preguntas relacionadas con la COVID-19...

P21.- Hablando de la pandemia, diría que su uso de Internet:

- Se ha visto incrementado.....1
 - Se ha mantenido igual.....2
 - Ha disminuido.....3
 NC (NO LEER).....9

P22.- Y, en general, cree que sus habilidades y conocimientos en el manejo de Internet y las nuevas tecnologías en comparación con la situación antes de la pandemia:

- Han mejorado.....1
 - Son las mismas.....2
 - Han empeorado.....3
 NC (NO LEER).....9

**** Gracias por su colaboración ****

TABLA Ap. 8. CUESTIONARIO FINAL

Estudio cuantitativo. Competencias

Para la observación de las competencias digitales se continuó con el marco europeo atendiendo a las indicaciones que se incluyen en Eurostat (2021b) por las cuales se extraen, inicialmente, dos niveles: el básico y el superior al básico, para cada dimensión contemplada (Tabla Ap.9.). Con respecto a la metodología utilizada por el INE (2020), se hicieron leves cambios en la variable "Realizar curso *on-line*".

Los dos niveles observados responden a las siguientes consideraciones:

Niveles de habilidades de información

- Básico: una actividad;
- Superior al básico: más de una actividad.

Niveles de habilidades comunicativas

- Básico: una actividad;
- Superior al básico: más de una actividad.

Niveles de habilidades para resolver problemas

- Básico: una o más actividades solo de A o solo de B;
- Superior al básico: al menos una actividad de A y B.

Niveles de habilidades de software (relacionados con la informática)

- Básico: una o más actividades de la lista A y ninguna de la lista B;
- Superior al básico: al menos una actividad de la lista B.

INFORMACIÓN
• Copiar o mover ficheros.
• Usar almacenamiento en internet.
• Información páginas web o apps Administración.
• Búsqueda de información sobre bienes o servicios.
• Búsqueda sobre temas de salud.
COMUNICACIÓN
• Recibir o enviar correos electrónicos
• Videollamadas.
• Redes Sociales.
• Colgar contenido propio.
RESOLUCIÓN DE PROBLEMAS
Lista A.
• Transferir ficheros.
• Instalar softwares o aplicaciones.
• Cambiar configuración de software.
Lista B.
• Comprar <i>on-line</i> .
• Vender bienes o servicios.
• Banca <i>on-line</i> .
• Realizar curso <i>on-line</i> .
HABILIDADES RELACIONADAS CON EL MANEJO DE PROGRAMAS (INFORMÁTICAS)
Lista A.
• Usar procesador de texto.
• Usar hojas de cálculo.
• Usar software para editar fotos, videos o audios.
Lista B.
• Crear presentaciones o documentos que integren texto, tablas o gráficos.
• Usar funciones avanzadas de hojas de cálculo.
• Programar en un lenguaje de programación.

TABLA Ap. 9. Competencias. Agrupación de variables analizadas

Fuente: Elaboración propia. Basado en Eurostat (2021b) y INE (2019a). Nota metodológica: si se cumple la condición de población usuaria se asume la "no respuesta" como 0.

Para extraer los diferentes análisis se utilizó el programa SPSS. Se solicitaron frecuencias y descriptivos, tablas de contingencia con pruebas de contraste para extraer los resultados de la Comunidad Valenciana (agregados) y por provincias.

Estudio cualitativo. Perfiles

Se realizaron un total de 67 entrevistas telefónicas con preguntas abiertas a personas mayores de 39 años de la Comunidad Valenciana siguiendo cuotas de sexo, edad (40 a 54 años, de 54 años a 74 años y más de 74 años) y provincia (Tabla Ap.10.). Se ampliaron las edades con respecto al cuantitativo al pretender detectar aspectos clave intergeneracionales.

La selección y captación de la muestra fue aleatoria atendiendo a la distribución de la tabla Ap.10. El trabajo de campo fue realizado por la misma empresa durante el mes de septiembre y primera semana de octubre. La duración de la entrevista realizada fue de una media de 17 minutos.

Los perfiles de las entrevistas incluyen personas de diferentes edades. Están presentes, así, tres grandes grupos que podrían dividirse en cuatro: de 40 a 54 años, de 55 a 74 años (55 a 64 y de 65 a 74 años) y mayores de 75 años (Tabla Ap.11.). En la siguiente tabla se incorporan rasgos que son básicos para el estudio, pero de forma tal que siguen garantizando el anonimato, dada la imposibilidad de reconstrucción de las identidades. Tampoco el identificador se corresponde con el orden original de recogida de información, por lo que la relación entre las respuestas individualizadas y el mismo queda eliminada salvo para los autores de este informe.

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

TABLA Ap. 10. Distribución final de la muestra cualitativa

Fuente: Elaboración propia. n= 67

Identificador transcripción	Provincia	Sexo	Edad (*)	Nivel (**)	Hay generaciones + jóvenes familia	Sit. labor: (Trabajanc
E1	Alicante	Mujer	2a	Alto	Sí	Sí
E2	Castellón	Mujer	2b	Alto	No	No
E3	Valencia	Mujer	3	Medio	Sí	No
E4	Castellón	Hombre	3	Baja	Sí	No
E5	Valencia	Mujer	3	Medio	Sí	No
E6	Castellón	Hombre	3	Alto	Sí	No
E7	Castellón	Mujer	2a	Ninguno	Sí	No
E8	Valencia	Mujer	2a	Alto	Sí	No
E9	Castellón	Mujer	3	Ninguno	Sí	No
E10	Castellón	Mujer	3	Alto	Sí	Sí
E11	Alicante	Hombre	3	Ninguno	Sí	No
E12	Valencia	Mujer	3	Alto	Sí	No
E13	Alicante	Mujer	3	Medio	Sí	No
E14	Castellón	Mujer	3	Bajo	Sí	No
E15	Alicante	Mujer	2a	Alto	Sí	Sí
E16	Valencia	Mujer	2a	Medio	Sí	Sí
E17	Alicante	Mujer	3	Bajo	Sí	No
E18	Castellón	Mujer	3	Ninguno	Sí	No
E19	Castellón	Mujer	2a	Medio	Sí	No
E20	Valencia	Hombre	3	Medio	Sí	No
E21	Alicante	Hombre	1	Alto	Sí	Sí
E22	Valencia	Mujer	2a	Bajo	No	-
E23	Valencia	Mujer	1	Bajo	No	Sí
E24	Valencia	Mujer	1	Bajo	Sí	Sí
E25	Alicante	Hombre	1	Alto	Sí	Sí
E26	Castellón	Hombre	2a	Medio	Sí	-
E27	Castellón	Hombre	2b	Alto	Sí	No
E28	Alicante	Hombre	1	Alto	No	Sí
E29	Valencia	Hombre	1	Alto	Sí	Sí
E30	Alicante	Hombre	2a	Alto	No	Sí
E31	Valencia	Mujer	1	Alto	Sí	Sí
E32	Castellón	Hombre	1	Alto	Sí	Sí
E33	Alicante	Mujer	1	Medio	Sí	Sí
E34	Valencia	Mujer	2b	Medio	Sí	Sí
E35	Alicante	Hombre	2a	Medio	Sí	Sí
E36	Alicante	Mujer	1	Alto	Sí	Sí
E37	Alicante	Mujer	2a	Bajo	Sí	No
E38	Alicante	Hombre	2a	Alto	Sí	Sí
E39	Alicante	Hombre	3	Bajo	Sí	No
E40	Alicante	Hombre	3	Bajo	Sí	No
E41	Alicante	Hombre	2b	Bajo	Sí	No
E42	Valencia	Mujer	2a	Alto	No	Sí
E43	Valencia	Hombre	3	Alto	Sí	No
E44	Castellón	Hombre	1	Bajo	No	No

E45	Castellón	Mujer	1	Medio	No	No
E46	Valencia	Hombre	2a	Medio	No	Sí
E47	Alicante	Hombre	2b	Bajo	Sí	No
E48	Valencia	Hombre	2a	Medio	Sí	Sí
E49	Alicante	Hombre	1	Medio	No	Sí
E50	Valencia	Hombre	2a	Medio	No	Sí
E51	Valencia	Hombre	2a	Medio	Sí	No
E52	Valencia	Mujer	1	Alto	-	-
E53	Valencia	Mujer	2a	Alto	Sí	No
E54	Valencia	Hombre	1	Alto	No	Sí
E55	Alicante	Hombre	2a	Alto	No	No
E56	Alicante	Mujer	2a	Bajo	Sí	Sí
E57	Valencia	Mujer	1	Alto	No	Sí
E58	Valencia	Hombre	1	Alto	No	Sí
E59	Valencia	Mujer	1	Alto	Sí	Sí
E60	Valencia	Hombre	2b	Alto	Sí	No
E61	Valencia	Hombre	1	Alto	Sí	Sí
E62	Valencia	Hombre	1	Alto	Sí	Sí
E63	Alicante	Hombre	3	Alto	Sí	No
E64	Valencia	Hombre	1	Alto	No	Sí
E65	Valencia	Hombre	2b	Bajo	Sí	No
E66	Alicante	Mujer	1	Medio	Sí	No
E67	Alicante	Hombre	1	Medio	Sí	Sí

TABLA Ap. 11. Perfiles de las personas entrevistadas

Fuente: Elaboración propia. Entrevistas.

(*) Grupos de edad: 1. de 40 a 54 años, 2a. 55 a 64, 2b. 65 a 74 años y, 3. mayores de 75 años.

(**) Nivel de competencia. Se deduce de la respuesta de varias preguntas, entre la que destaca la proporcionada a "¿Se considera usuario/a de Internet?" Se contrasta con otras preguntas efectuadas sobre actividades concretas (uso de internet fuera del hogar, uso como canal informativo/entretenimiento/comunicación, habilidad en informática básica...). Si no se considera usuario/a sería "ninguno". Si se considera, pero solo en tareas concretas, "bajo". Si asume tareas de ofimática o informática básica, "alto". En la situación intermedia estarían todos los que transmiten ser usuarios frecuentes, pero no realizan tareas específicas de ofimática o informática básica.

Estudio cualitativo. Guion entrevista

El guion de la entrevista consiste en siete grandes partes que reflejan el propósito de la aplicación de este instrumento y orientan la entrevista (Tabla Ap. 12.). El instrumento completo se incluye a continuación.

PARTE 0. VARIABLES DE CUOTAS
PARTE I. ACCESO A INTERNET
1.- PARA TODOS → ACCESO A INTERNET
2.- SI DISPONE DE ACCESO EN LA VIVIENDA → POSIBILIDAD DE ACCESO INDIVIDUAL, POR PARTE DEL ENTREVISTADO/A
3.- PARA TODOS → USO Y FRECUENCIA DE USO
PARTE II. CONCEPCIÓN DE INTERNET
4.- PARA TODOS → CONCEPCIÓN Y UTILIDAD DE INTERNET PARA SU VIDA
5.- PARA TODOS → FACILIDAD DE USO
PARTE III. PERCEPCIÓN DE LAS COMPETENCIAS INFORMÁTICAS Y UTILIZACIÓN DE SERVICIOS
6.- PARA TODOS → HABILIDADES
7.- PARA TODOS → OPINIÓN SOBRE LOS SERVICIOS DIGITALIZADOS
PARTE IV. PERCEPCIÓN DE LA BRECHA DIGITAL EN FUNCIÓN DE LA EDAD. (Selección clave)
PARTE V. COVID-19
PARTE VI. ENCUADRE BIOGRÁFICO

TABLA Ap. 12. Principales temas del guion de la entrevista

Fuente: Elaboración propia.

GUION ENTREVISTA SEMIESTRUCTURADA (>39 años, Comunidad Valenciana)

La Universidad de Alicante está llevando a cabo este estudio junto con el Observatorio de la Brecha Digital de la Generalitat Valenciana, sobre el uso de las tecnologías y de Internet entre la población mayor de 39 años de la Comunidad Valenciana.

Para ello se están realizando entrevistas telefónicas con una duración aproximada de 20 minutos, cuya recogida de información está siendo realizada por la empresa CIDES.

Su participación es completamente voluntaria. La información que facilite será totalmente anónima y confidencial. Los datos recogidos son almacenados bajo la confidencialidad y las medidas de seguridad legalmente establecidas y no serán cedidos ni compartidos para uso distinto al presente estudio. Por tanto, en el informe final, que será escrito, no serán relacionadas las respuestas con ninguna persona de forma individualizada.

Las respuestas serán grabadas con el único propósito de facilitar la transcripción y posterior análisis.

Para cualquier información adicional pueden llamar al teléfono xxx o enviar un correo a xxx@xxx.es y consultar la web: brechadigitalgeneracional.com.

Le agradecemos de antemano los minutos que nos va a dedicar. ¿Está usted de acuerdo?

PARTE 0. VARIABLES DE CUOTAS

Sexo:

Hombre

Mujer

¿Qué edad tiene?

Edad: _____

¿En qué provincia reside?

Alicante

Castellón

Valencia

PARTE I. ACCESO A INTERNET

1.- PARA TODOS → ACCESO A INTERNET

¿La vivienda dispone de acceso a Internet a través de cualquier dispositivo (ordenador, móvil, tablet, televisión)?

→ SI NO DISPONE: ¿Por qué?

→ SI DISPONE DE ACCESO: ¿Considera adecuada la conexión de internet en su vivienda para sus necesidades? (entrevistador/a: intentamos averiguar si puede tener un buen servicio o la conexión no le permite hacer algunas actividades).

2.- SI DISPONE DE ACCESO EN LA VIVIENDA → POSIBILIDAD DE ACCESO INDIVIDUAL, POR PARTE DEL ENTREVISTADO/A

¿Puede o podría acceder a internet desde algún dispositivo (ordenador, móvil, Tablet...) cuando usted quiera en su vivienda?

→ SI NO PUEDE: ¿Por qué?

¿Y cuando está fuera de su vivienda?

¿Qué dispositivo o dispositivos (ordenador, móvil, Tablet...) prefiere (o preferiría) para acceder a Internet desde su vivienda? ¿Con qué dispositivo (ordenador, móvil, Tablet...) suele acceder? ¿Por qué?

3.- PARA TODOS → USO Y FRECUENCIA DE USO

¿Se considera usuario o usuaria de Internet?

→ SI NO SE CONSIDERA USUARIO O SU FRECUENCIA NO ES ELEVADA SEGÚN SU PROPIA PERCEPCIÓN: ¿cree que su familia piensa que debería usar más la tecnología? (entrevistadora: nos interesa especialmente aquí si se trata de nietos o hijos para conocer la función que la relación intergeneracional ejerce).

¿Y sus amigos/as?

GUION ENTREVISTA SEMIESTRUCTURADA (>39 años, Comunidad Valenciana)

Pregunta clave: ¿Con qué frecuencia, en qué ocasiones y para qué utiliza Internet? (entrevistadora: esta pregunta es especialmente importante, queremos ver el propósito o situación)

PARTE II. CONCEPCIÓN DE INTERNET

4.- PARA TODOS → CONCEPCIÓN Y UTILIDAD DE INTERNET PARA SU VIDA

Algunas preguntas: ¿Qué opina de internet? ¿Cree que es útil? ¿Le ayuda (o cree que le ayudaría) a realizar las actividades diarias de forma más rápida o eficaz? ¿Le hace (o cree que podría hacerle) la vida más cómoda? (entrevistadora: si cree que es útil, sería muy esclarecedor que pudiera proporcionar algún ejemplo de cómo podría ayudarle). Aclaración para la entrevistadora: La primera pregunta es la de lanzamiento y empleamos las siguientes preguntas únicamente si de forma no espontánea no aborda cuestiones como la utilidad, rapidez, comodidad, etc. para relanzar.

Pregunta clave: ¿Qué opina sobre el uso de Internet como herramienta de comunicación (recibir o enviar correos electrónicos, hacer videollamadas, redes sociales digitales...)? ¿Qué ventajas cree que tiene? ¿y qué desventajas?

5.- PARA TODOS → FACILIDAD DE USO

¿Cree que utilizar Internet es fácil? ¿Con qué dificultades o problemas se encuentra en el manejo de Internet y de las aplicaciones móviles?

→SI TIENE BASTANTES DIFICULTADES: ¿qué suele hacer cuando se encuentra con estas dificultades o problemas? (entrevistadora: nos interesa especialmente saber si tiene ayuda frecuentemente por parte de alguna persona y quién es esa persona, sobre todo, si se trata de un familiar y cómo le ayuda)

→SI TIENE POCAS DIFICULTADES: ¿hay algo o alguien que le haya ayudado para solucionar esas dificultades? ¿Ha ayudado o suele tener que ayudar a alguien a solucionar las dificultades por motivos particulares? (entrevistadora: queremos conocer si la persona que estamos entrevistando es la que da soporte bien a sus hijos, bien a sus padres).

PARTE III. PERCEPCIÓN DE LAS COMPETENCIAS INFORMÁTICAS Y UTILIZACIÓN DE SERVICIOS

6.- PARA TODOS → HABILIDADES

¿Cree que es (o podría ser) hábil utilizando Internet?

¿Cómo valoraría usted SUS habilidades informáticas (copiar o mover ficheros o carpetas, crear y editar documentos...)?

→SI LA VALORACIÓN ES POSITIVA: ¿cómo ha adquirido usted esas habilidades?

→SI LA VALORACIÓN ES NEGATIVA: ¿está interesado/a en mejorar sus habilidades? ¿Por qué? (SI RESPONDE QUE SÍ) ¿Cómo cree que podría mejorarlas? ¿qué cree que le ayudaría?

7.- PARA TODOS → OPINIÓN SOBRE LOS SERVICIOS DIGITALIZADOS

Nos gustaría conocer su opinión sobre las páginas web o aplicaciones de los siguientes servicios:

- 1.- Banca electrónica.
- 2.- Servicios de atención y consultas de atención del servicio valenciano de salud (i.e. el sistema público de salud).
- 3.- Administración pública online (ej. presentar algún formulario online, consultas a la seguridad social, tráfico...).

Ventajas e inconvenientes de las mismas según su experiencia.

¿Ha precisado ayuda para utilizar esos servicios? En su caso, ¿para qué servicio y de quién la ha recibido?

GUION ENTREVISTA SEMIESTRUCTURADA (>39 años, Comunidad Valenciana)

PARTE IV. PERCEPCIÓN DE LA BRECHA DIGITAL EN FUNCIÓN DE LA EDAD. (Selección clave)

En su opinión, ¿cree que la gente de su edad utiliza menos Internet y otras tecnologías que las generaciones más jóvenes? ¿Por qué?

¿Cree que a gente de su edad tienen más dificultades a la hora de utilizar Internet y aplicaciones móviles relacionadas en comparación con las generaciones más jóvenes? ¿Por qué?

PARTE V. COVID-19

¿Cómo cree que ha afectado la situación de pandemia vivida en el uso de las tecnologías e Internet?

¿Qué papel cree que han jugado las tecnologías en su vida durante el último año?

PARTE VI. ENCUADRE BIOGRÁFICO

Hijos y edades aproximadas

Nietos y edades aproximadas

Personas a cargo del entrevistado/a

Situación de convivencia

(Aclaración para la entrevistadora: Se trata de interesarse más por con quién se vive que por la definición oficial del "estado civil". Es decir, si se vive en pareja, es irrelevante para los objetivos del estudio si está casado o no).

Situación laboral

Nivel de estudios

TABLA Ap. 13. GUION DE LA ENTREVISTA

SELECCIÓN DE FUENTES DOCUMENTALES

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

- Comisión Europea (2021c). *The Digital Economy and Society Index (DESI)*. <https://digital-strategy.ec.europa.eu/en>
- Comisión Europea (s. f.-a). *La Década Digital de Europa: metas digitales para 2030*. <https://cutt.ly/vAXRQC5>
- Comisión Europea (s. f.-b). *Digcomp*. <https://ec.europa.eu/jrc/en/digcomp/digital-competence-framework>
- Comisión Europea (s. f.-c). *Shaping Europe's digital future. Digital inclusión*. <https://cutt.ly/ZAXRRtl>
- Comisión Europea (s. f.-d). *European Skills Agenda*. <https://ec.europa.eu/social/main.jsp?catId=1223&langId=en>
- De la Fuente-Núñez, V. (2021). Edadismo: una barrera para el diseño, adopción y uso de la tecnología y para la creación de un mundo para todas las edades. En *II Encuentro Cátedra Brecha Digital Generacional*. 1 de octubre 2022. Alicante. <https://brechadigitalgeneracional.com/actividades/>
- Eurostat (2021a). *How popular is internet use among older people?* <https://cutt.ly/IAXRCav>
- Eurostat (2021b). *Individuals who have basic or above basic overall digital skills by sex (tepsr_sp410)*. <https://cutt.ly/gAXR2lo>
- Eurostat (2021c). *Individuals - internet use*. <https://cutt.ly/9AXRKqW>
- Fernández-Ardèvol, M. (2021). Intervención en la mesa “Estudios sobre edad y usos digitales en España”. En *II Encuentro Cátedra Brecha Digital Generacional*, 30 de septiembre 2021. Alicante. <https://brechadigitalgeneracional.com/actividades/>
- Fernández Olit, B. (2016). *Tendencias de la exclusión financiera: efectos de la transformación del sector bancario español* (tesis doctoral, UNED). Repositorio Institucional UNED. <http://e-spacio.uned.es/fez/view/tesisuned:CiencEcoEmp-Bfernandez>
- Figueras-Maz, M. (2021). Mesa redonda: “Estudios sobre edad y usos digitales en España”. En *II Encuentro Cátedra Brecha Digital Generacional*. 30 de septiembre 2021. Alicante. <https://brechadigitalgeneracional.com/actividades/>
- Flórez Revuelta, Fr. (2021). Tecnologías para un envejecimiento activo y saludable. En “*Webinar Tecnología, personas mayores y sociedad digital. Diferentes enfoques, nuevos desafíos*”, 30 de marzo 2021. Alicante. <https://brechadigitalgeneracional.com/actividades/>
- Figueras-Maz, M. (2021). Mesa redonda: “Estudios sobre edad y usos digitales en España”, en *II Encuentro Cátedra Brecha Digital Generacional*. 30 de septiembre 2021. Alicante. <https://brechadigitalgeneracional.com/actividades/>
- Generalitat Valenciana (GVA) (2021a). *Agenda digital*. <https://agendadigital.gva.es/es/objetivos>
- Generalitat Valenciana (GVA) (2021b). *Portal estadístico de la Generalitat Valenciana. Padrón Municipal de Habitantes. Explotación extensa. Año 2020*. <https://cutt.ly/FAXTgAg>
- Generalitat Valenciana (GVA) (2021c). *Marco valenciano de competencias digitales*. <https://cutt.ly/TAXTwTx>
- Gil, H. (2019). The elderly and the digital inclusion: a brief reference to the initiatives of the European Union and Portugal. *MOJ Gerontology & Geriatrics*, 4 (6), 213-221. https://medcraveonline.com/MOJGG/volume_issues?issueId=2937&volumeId=652
- Hodge, H., Carson, D., Carson, D., Newman, L., & Garrett, J. (2017). Using Internet technologies in rural communities to access services: the views of older people and service providers. *Journal of Rural Studies*, 54, 469-478. <https://doi.org/10.1016/j.jrurstud.2016.06.016>
- Holgersson, J., & Söderström, E. (2019). Bridging the gap: Exploring elderly citizens' perceptions of digital exclusion. *Proceedings of the 27th European Conference on Information Systems (ECIS)*. Presented at the 27th European Conference on Information Systems (ECIS), Stockholm & Uppsala, Sweden, June 8-14, 2019. <http://urn.kb.se/resolve?urn=urn:nbn:se:his:diva-16908>
- Iilomäki, L., Kantosalo, A., & Lakkala, M. (2011). *What is digital competence?* In Linked portal. Brussels: European Schoolnet. <http://linked.eun.org/web/guest/in-depth3>
- Instituto Nacional de Estadística (INE) (2015). *Encuesta sobre equipamiento y uso de tecnologías de la información y comunicación en los hogares*. <https://cutt.ly/eAXTIjU>
- Instituto Nacional de Estadística (INE) (2016). *Encuesta sobre equipamiento y uso de tecnologías de la información y comunicación en los hogares*. <https://cutt.ly/WAXTX30>
- Instituto Nacional de Estadística (INE) (2017). *Encuesta sobre equipamiento y uso de tecnologías de la información y comunicación en los hogares*. <https://cutt.ly/BAXTBI7>
- Instituto Nacional de Estadística (INE) (2018). *Encuesta sobre equipamiento y uso de tecnologías de la información y comunicación en los hogares*. <https://cutt.ly/yAXTMaB>
- Instituto Nacional de Estadística (INE) (2019a). *Encuesta sobre equipamiento y uso de tecnologías de la información y comunicación en los hogares*. Informe metodológico. <https://cutt.ly/IAXT0IN>
- Instituto Nacional de Estadística (INE) (2019b). *Encuesta sobre equipamiento y uso de tecnologías de la información y comunicación en los hogares*. <https://cutt.ly/HAXA0ME>
- Instituto Nacional de Estadística (INE) (2020). *Encuesta sobre equipamiento y uso de tecnologías de la información y comunicación en los hogares*. <https://cutt.ly/PAXT9dA>
- Instituto Nacional de Estadística (INE) (2021). *Encuesta sobre equipamiento y uso de tecnologías de la información y comunicación en los hogares*. <https://cutt.ly/7AXTvau>
- Instituto Nacional de Estadística (INE) (s. f.). *Ciencia y Tecnología*. <https://cutt.ly/cAXTR9t>
- Mahou, X., Barral, B., Fernández, Á., Bouzas-Lorenzo, R. & Cernadas, A. (2021). eHealth and mHealth Development in Spain: Promise or Reality? *International Journal of Environmental Research and Public Health*. 2021; 18 (24):13055. <https://doi.org/10.3390/ijerph182413055>

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económico (OCDE) (2021). *Internet access (indicator)*. <https://doi.org/10.1787/69c2b997-en> en Papi-Gálvez, N. (2021a). De las brechas digitales a las competencias digitales: mirar más allá de internet (Conferencia inaugural), *II Seminario Internacional Educación y TAC: Competencia digital, brecha digital de género y virtualidad en la formación inicial del profesorado*, 10 y 11 de diciembre 2021, Universidad de Alicante, Alicante.

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

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

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

Papi-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.inf>

Papi-Gálvez, N., Martínez-Sala, A.M., & 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. <https://doi.org/10.14198/bua.2022.papi.ent>

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

ÍNDICE DE TABLAS E IMÁGENES

TABLA 1.1. Población, media de edad, perfil “mujer” (% fil.) y mujeres (% col.) por nivel de estudios y situación laboral. COMUNIDAD VALENCIANA. _____	28
IMAGEN 1.1. Población que responde tener/haber tenido o no una ocupación remunerada con uso de ordenador o similar (%). COMUNIDAD VALENCIANA. _____	28
TABLA 1.2. Media de edad, perfil por sexo (% fil.) y población por sexo (% col.) que responde tener/haber tenido o no una ocupación remunerada con uso de ordenador o similar. COMUNIDAD VALENCIANA. _____	29
IMAGEN 1.2. Perfil de nivel de estudios (% fil.) de la población que responde tener/haber tenido o no una ocupación remunerada con uso de ordenador o similar. COMUNIDAD VALENCIANA. _____	29
TABLA 1.3. Media de edad y población por sexo (% col.) que responde tener/haber tenido o no una ocupación remunerada con uso de ordenador o similar. PROVINCIAS. _____	29
IMAGEN 1.3. Perfil de estudios (% fil.) de la población que responde tener/haber tenido o no una ocupación remunerada con uso de ordenador o similar. PROVINCIAS. _____	30
IMAGEN 1.4. Población en cada situación de convivencia (%). COMUNIDAD VALENCIANA. _____	30
TABLA 1.4. Media de edad por situación de convivencia. COMUNIDAD VALENCIANA. _____	31
IMAGEN 1.5. Población en cada situación de convivencia (%). PROVINCIAS. _____	31
IMAGEN 1.6. Población con presencia de otras generaciones más jóvenes (%). COMUNIDAD VALENCIANA. _____	32
IMAGEN 1.7. Población con presencia de otras generaciones más jóvenes (%). PROVINCIAS. _____	32
IMAGEN 2.1. Población que afirma disponer de acceso a internet en la vivienda (%). COMUNIDAD VALENCIANA. _____	35
IMAGEN 2.2. Población por última vez que usó internet (%). COMUNIDAD VALENCIANA. _____	36
IMAGEN 2.3. Población con acceso a la vivienda de internet y población usuaria, por grupos de edad (%). COMUNIDAD VALENCIANA. _____	36

TABLA 2.1. Media de edad y distribución por sexo según existencia de acceso a la vivienda de internet y último acceso. COMUNIDAD VALENCIANA. _____	37	IMAGEN 3.2. Población que afirma usar internet, al menos, 5 días a la semana en cada grupo de edad (%). COMUNIDAD VALENCIANA. _____	49
IMAGEN 2.4. Población con acceso a la vivienda de internet y población usuaria (%). PROVINCIAS. _____	37	IMAGEN 3.3. Perfil de edad (% fil.) de entre los que afirman usar internet, al menos, 5 días a la semana (%). COMUNIDAD VALENCIANA. _____	49
IMAGEN 2.5. Población con acceso a la vivienda de internet y población usuaria, por grupos de edad (%). PROVINCIAS. _____	38	IMAGEN 3.4. Población usuaria e intensidad de uso de internet (%). PROVINCIA. _____	50
TABLA 2.2. Media de edad y distribución por sexo según existencia de acceso a la vivienda de internet y último acceso. PROVINCIAS. _____	39	IMAGEN 3.5. Población en cada grupo de edad que afirma utilizar internet, al menos, 5 días a la semana (%). PROVINCIAS. _____	50
IMAGEN 2.6. Población que utiliza cada tipo de dispositivo por motivos particulares (%). COMUNIDAD VALENCIANA. _____	40	IMAGEN 3.6. Perfil de edad (% fil.) de la población que afirma utilizar internet, al menos, 5 días a la semana (%). PROVINCIAS. _____	51
IMAGEN 2.7. Población que afirma utilizar dispositivos por motivos particulares, por grupos de edad (%). COMUNIDAD VALENCIANA. _____	40	IMAGEN 3.7. Diferentes usos de internet en los últimos 3 meses (%). COMUNIDAD VALENCIANA. _____	51
IMAGEN 2.8. Población que responde utilizar o no dispositivos por motivos particulares por sexo (%). COMUNIDAD VALENCIANA. _____	41	TABLA 3.1. Ranking de los diferentes usos de internet, en los últimos tres meses, por grupos de edad (%). COMUNIDAD VALENCIANA. _____	52
IMAGEN 2.9. Población que afirma utilizar dispositivos por motivos particulares (%). PROVINCIAS. _____	41	IMAGEN 3.8. Población que señala diferentes usos en internet, en los últimos 3 meses, por sexo (%). COMUNIDAD VALENCIANA. _____	53
IMAGEN 2.10. Población que afirma utilizar dispositivos por motivos particulares, por grupos de edad (%). PROVINCIAS. _____	42	IMAGEN 3.9. Población que señala diferentes usos en internet en los últimos 3 meses (%). PROVINCIAS. _____	53
IMAGEN 2.11. Población que muestra diferencias por sexo y por dispositivo (%). PROVINCIAS. _____	42	IMAGEN 3.10. Población que señala diferentes usos relacionados con ordenadores/móviles (%). COMUNIDAD VALENCIANA. _____	54
IMAGEN 2.12. Población que no utiliza internet hace más de un año por principales motivos (%). COMUNIDAD VALENCIANA. _____	43	TABLA 3.2. Población que señala diferentes usos relacionados con ordenadores/móviles por grupos de edad, perfil "mujer" (% fil.) y mujeres (% col.) que responden realizar la tarea (%). COMUNIDAD VALENCIANA. _____	54
IMAGEN 2.13. Perfil de edad (% fil.) de la población que responde cada motivo. COMUNIDAD VALENCIANA. _____	43	IMAGEN 3.11. Población que señala usos relacionados con la informática en los últimos 12 meses. (%). COMUNIDAD VALENCIANA. _____	54
IMAGEN 2.14. Población que no utiliza internet hace más de un año que no lo utiliza por principales motivos y sexo (%). COMUNIDAD VALENCIANA. _____	44	TABLA 3.3. Ranking de los diferentes usos relacionados con la informática, en los últimos 12 meses, por grupos de edad (%). COMUNIDAD VALENCIANA. _____	55
TABLA 2.3. Población que responde los tres primeros motivos para no usar internet por nivel de estudios (%). COMUNIDAD VALENCIANA. _____	44	IMAGEN 3.12. Población que señala diferentes usos relacionados con la informática en los últimos 12 meses, por sexo (%). COMUNIDAD VALENCIANA. _____	55
IMAGEN 2.15. Población que no utiliza internet hace más de un año por principales motivos (%). PROVINCIAS. _____	45	IMAGEN 3.13. Población que señala usos relacionados con la informática en los últimos 12 meses. (%). PROVINCIAS. _____	56
IMAGEN 3.1. Población usuaria e intensidad de uso de internet (%). COMUNIDAD VALENCIANA. _____	49	IMAGEN 3.14. Otros usos de internet en los últimos 3 meses (%). COMUNIDAD VALENCIANA. _____	58

IMAGEN 3.15. Otros usos de internet en los últimos 12 meses por grupos de edad (%). COMUNIDAD VALENCIANA. _____	58	TABLA 4.3. Población “por encima del básico” en cada dimensión por grupos de edad (% col.), perfil “mujer” (% fil.) y mujeres (% col.). PROVINCIAS. _____	72
IMAGEN 3.16. Otros usos de internet últimos 12 meses por sexo (%). COMUNIDAD VALENCIANA. _____	58	IMAGEN 4.5. Perfil de estudios (% fil.) en el nivel “básico” y “por encima del básico” en cada dimensión (%). COMUNIDAD VALENCIANA. _____	73
IMAGEN 3.17. Otros usos de internet, últimos 12 meses (%). PROVINCIAS. _____	59	IMAGEN 4.6. Población en cada nivel y dimensión por nivel de estudios (%). COMUNIDAD VALENCIANA. _____	74
IMAGEN 3.18. Población con trabajo remunerado que responde “teletrabajar” (%). COMUNIDAD VALENCIANA. _____	59	IMAGEN 4.7. Población “por encima del básico” de cada dimensión en cada nivel de estudios (%). PROVINCIAS. _____	74
IMAGEN 3.18a. Población con trabajo remunerado que responde “teletrabajar” por nivel de estudios (%). COMUNIDAD VALENCIANA. _____	60	IMAGEN 4.8. Población en cada nivel y dimensión por situación laboral (%). COMUNIDAD VALENCIANA. _____	75
IMAGEN 3.19. Población con trabajo remunerado que responde “teletrabajar” (%). PROVINCIAS. _____	60	IMAGEN 4.9. Población que tiene o ha tenido trabajo con ordenadores/dispositivos por nivel de competencia en cada dimensión (%). COMUNIDAD VALENCIANA. _____	75
TABLA 3.4. Población con trabajo remunerado que responde “teletrabajar” por sexo y nivel de estudios (%). PROVINCIAS. _____	60	TABLA 4.4. Grado de satisfacción con los servicios digitales según nivel y dimensión. COMUNIDAD VALENCIANA y PROVINCIAS. _____	76
IMAGEN 3.20. Última compra realizada (%). COMUNIDAD VALENCIANA. _____	61	TABLA 5.1. Grado de satisfacción de servicios <i>on-line</i> de los mayores de 54 años y por grupos de edad. COMUNIDAD VALENCIANA. _____	80
TABLA 3.5. Última compra realizada por grupo de edad, perfil “mujer” (% fil.) y mujeres (% col.) que responden realizar la tarea (%). COMUNIDAD VALENCIANA. _____	61	IMAGEN 5.1. Población que responde necesitar o no ayuda para la utilización del servicio (%). COMUNIDAD VALENCIANA. _____	80
TABLA 3.6. Nivel de estudios de la población por última compra realizada en el último año (%). COMUNIDAD VALENCIANA. _____	61	TABLA 5.2. Media de edad de la población que responde necesitar o no ayuda para la utilización del servicio y distribución por sexo. COMUNIDAD VALENCIANA. _____	80
IMAGEN 3.21. Última compra realizada (%). PROVINCIAS. _____	62	IMAGEN 5.2. Población que responde necesitar o no ayuda para la utilización del servicio (%). PROVINCIAS. _____	81
IMAGEN 4.1. Población por nivel de habilidades en cada dimensión (%). COMUNIDAD VALENCIANA. _____	67	TABLA 5.3. Media de edad de la población que responde necesitar o no ayuda para la utilización del servicio y distribución por sexo. PROVINCIAS. _____	81
IMAGEN 4.2. Población por nivel de habilidades en cada dimensión (%). PROVINCIAS. _____	68	IMAGEN 5.3. Población que precisó ayuda y personas que le ayudaron (%). COMUNIDAD VALENCIANA. _____	82
TABLA 4.1. Media de edad del nivel “básico” y “por encima del básico” en cada dimensión (%). COMUNIDAD VALENCIANA. _____	69	IMAGEN 5.4. Población que precisó ayuda y personas que le ayudaron (%). PROVINCIAS. _____	82
IMAGEN 4.3. Población por nivel de habilidades en cada dimensión por grupos de edad (%). COMUNIDAD VALENCIANA. _____	69	IMAGEN 5.5. Población que precisó ayuda por motivos de la ayuda (%). COMUNIDAD VALENCIANA. _____	83
IMAGEN 4.4. Población por nivel de habilidades en cada dimensión por sexo (%). COMUNIDAD VALENCIANA. _____	70	IMAGEN 5.6. Población que precisó ayuda por motivos de la ayuda (%). PROVINCIAS. _____	83
TABLA 4.2. Media de edad del nivel “básico” y “por encima del básico” en cada dimensión. (%). PROVINCIAS. _____	71		

IMAGEN 6.1. Percepción del efecto de la pandemia en el uso de internet (%). COMUNIDAD VALENCIANA. _____	86	TABLA Ap. 9. Competencias. Agrupación de variables analizadas _____	127
IMAGEN 6.2. Percepción del efecto de la pandemia en el uso de internet (%). PROVINCIAS. _____	86	TABLA Ap. 10. Distribución final de la muestra cualitativa _____	128
IMAGEN 6.3. Percepción del efecto de la pandemia en las competencias digitales (%). COMUNIDAD VALENCIANA. _____	86	TABLA Ap. 11. Perfiles de las personas entrevistadas _____	130
IMAGEN 6.4. Percepción del efecto de la pandemia en las competencias digitales (%). PROVINCIAS. _____	87	TABLA Ap. 12. Principales temas del guion de la entrevista _____	131
IMAGEN 6.5. Percepción del efecto de la pandemia por grupos de edad (%). COMUNIDAD VALENCIANA. _____	87	TABLA Ap. 13. GUIÓN DE LA ENTREVISTA _____	132
IMAGEN 6.6. Percepción del efecto de la pandemia por sexo (%). COMUNIDAD VALENCIANA. _____	88		
TABLA 6.1. Percepción del efecto de la pandemia por nivel de estudios (% col.), perfil “mujer” (% fil.) y mujeres (% col.). COMUNIDAD VALENCIANA. _____	88		
IMAGEN 6.7. Percepción del efecto de la pandemia por grupos de edad (%). PROVINCIAS. _____	89		
IMAGEN 6.8. Percepción del efecto de la pandemia por sexo (%). PROVINCIAS. _____	90		
TABLA 6.2. Percepción del efecto de la pandemia por nivel de estudios (% col.), perfil “mujer” (% fil.) y mujeres (% col.). PROVINCIAS. _____	91		
CUADRO. Anotación: Informantes clave. _____	103		
TABLA Ap. 1. Ficha técnica de la encuesta _____	116		
TABLA Ap. 2. Agregado del tamaño población por cada criterio (55+ años) _____	117		
TABLA Ap. 3. Distribución de la muestra _____	118		
TABLA Ap. 4. Cálculo factor de corrección para análisis globales _____	118		
TABLA Ap. 5. Perfil de la muestra ponderada para análisis globales _____	119		
TABLA Ap. 6. Edad (Descriptivos) _____	119		
TABLA Ap. 7. Dimensiones, variables y fuentes de la encuesta del acceso y uso de internet de los adultos mayores de 54 años de la Comunidad Valenciana _____	120		
TABLA Ap. 8. CUESTIONARIO FINAL _____	121		

