

# Los mayores de 55 años suspenden a la administración electrónica por la burocracia

► El informe 2022 de la cátedra Brecha Digital de la UA revela que cuatro de cada diez necesitan la ayuda de familiares en los procesos online ► El dispositivo mayoritario para enviar mensajes, entrar al banco y ver la prensa es el móvil

VICTORIA BUENO

■ Expertos psicólogos y de la comunicación, investigadores de la Universidad de Alicante alertan, en el informe más reciente sobre la brecha digital en los mayores de 55 años, que mayoritariamente se suspende a la administración electrónica por la excesiva burocracia que se mantiene en las aplicaciones y plataformas online.

Los especialistas afean por su parte que los avances y pasos que da la administración en general a la hora de propiciar la relación online con los ciudadanos, prácticamente se limitan a contraprestaciones económicas que debe cumplir el usuario, mientras otros servicios que implican mayor interés social están en mantillas hacia su conversión telemática.

Los datos se extraen del último informe de la cátedra Brecha Digital de la UA, a partir de una encuesta poblacional en las tres provincias de la Comunidad llevada a cabo entre septiembre y octubre de 2021, y las reflexiones las apuntan los expertos en su análisis posterior.

Revelan que cuatro de cada diez mayores necesitan la ayuda de un familiar, normalmente los hijos, para completar las acciones telemáticas, y que uno de cada seis, el 16% de estos mayores de 55 años, no usan nunca internet. Los que lo usan con frecuencia, el 56%, están en la franja de 55 a 64 años, y con más de 75 años solo un 12% accede a la red.

## Generaciones

Resulta evidente en el informe que las diferencias generacionales en el uso y práctica de internet se van reduciendo y agrandando conforme avanza la edad, aunque no resultan significativas entre las distintas provincias, con apenas dos puntos de diferencia entre Valencia, que muestra datos algo mejores, con respecto a Alicante y Castellón.

El servicio más utilizado por los mayores en la franja de edad superior a los 55 años es, con diferencia, el móvil, la mensajería instantánea, WhatsApp o Telegram, seguido de la banca online y de la prensa, y ya en un tercer lugar el correo electrónico y las vídeo llamadas. Los investigadores subrayan que si el acceso a los recursos que ofrece internet se realizan básicamente desde el móvil, todo queda condicionado

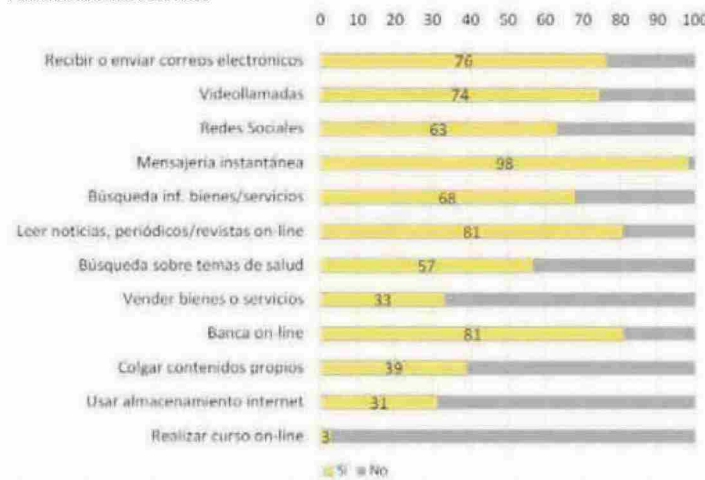


Los expertos advierten de la urgencia de simplificar y formar en el acceso a las tecnologías para no conculcar derechos ciudadanos.

JOSE NAVARRO

## Motivos para usar internet

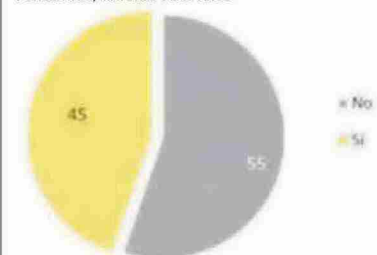
PERSONAS MAYORES DE 55 AÑOS



Fuente: Cátedra Brecha digital Generacional, Universidad de Alicante.

## Ayuda en acceso a banca online

PORCENTAJE, MAYORES DE 55 AÑOS



## Acceso a internet

PORCENTAJE, MAYORES DE 55 AÑOS



INFÓGRAFÍA ► INFORMACIÓN

al diseño de las apps que ofrezcan la administración y las empresas para navegar en este dispositivo.

Aunque hasta el 84% de esta población afirma disponer de acceso a internet en la vivienda, y el 72% responde haber usado internet los últimos meses, por lo que se les considera «usuarios» habituales, en su mayoría demandan otra forma de proceder que suprima la excesiva burocracia administrativa, que no hace más que reproducir la relación presencial en lugar de fa-

## LAS CIFRAS

56%

Mayores de 55 años que usan las tecnologías de modo frecuente en su día a día

► Conforme aumenta la edad las diferencias de uso se distancian hasta el punto de que entre los mayores de 75 solo el 12% accede a internet.

98%

Uso mayoritario del móvil entre otros dispositivos y para recibir y enviar mensajes

► La lectura de noticias en prensa y el acceso a la banca online ocupan el segundo lugar entre los usos de internet por los mayores de 55 años.

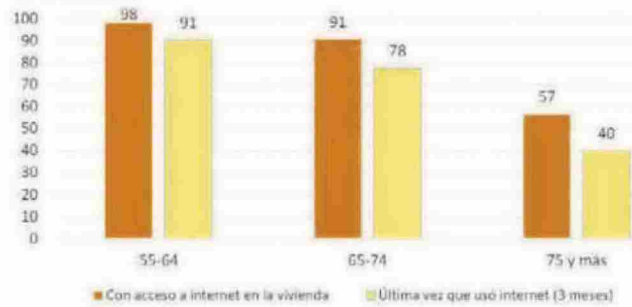
licitarla al convertirla en online.

Natalia Papí, directora de la cátedra, concluye tras el análisis de los datos que tanto empresas como administración «deberían simplificar los procesos online», así como facilitar también la «formación continua que precisa la población». Se auto percibe, añade, que faltan habilidades y conocimientos porque «las plataformas son difíciles y poco intuitivas. Los trámites con la administración pública a través de la red no están bien conside-



## Acceso y uso habitual de internet

POR FRANJAS DE EDAD



## Uso de dispositivos

POR FRANJAS DE EDAD



Fuente: Cátedra Brecha Digital Generacional. Universidad de Alicante.

rados, dada su complejidad».

Destaca Papi que «no estamos ante un acceso universal a internet, ni en cantidad ni en calidad, y dado el actual proceso de digitalización, las distancias generacionales podrían ir a más. Hacen falta más acciones formativas y coordinadas», demanda la profesora del departamento de Comunicación y Psicología Social de la Facultad de Económicas y Empresariales de la UA.

### Cobros

José Miguel Beltrán, del departamento de Estudios Jurídicos del Estado en la Universidad de Alicante, admite que la administración no está obligada por ley a prestar esa asistencia al ciudadano en los procesos online, que solo hay una norma de mínimos, pero abunda que la propia administración «debería obligarse a sí misma», porque la población en municipios más pequeños lo tiene mucho más difícil y hay servicios que se reclaman ya exclusivamente de forma telemática y de otra forma la administración no los acepta.

«Si no nos vamos adaptando podemos llegar -alerta Beltrán- a escenas de desesperación por no saber tramitar la jubilación». Destaca por otra parte que son las administraciones «que se dedican a cobrar» las que han avanzado los procesos telemáticos, como la app de la DGT, Dirección General de Tráfico, tanto para consultar el saldo de puntos como pagar multas, o la de la Agencia Tributaria, que permite consultar el borrador de la



El dispositivo que más emplean los mayores es el móvil. INFORMACIÓN

renta. «No he visto el mismo interés en app para gestionar subvenciones, han puesto la energía en cobrar pero debe primar el interés del ciudadano», demanda.

Añade que se dedica al derecho administrativo, especializado en la electrónica, pero que personalmente le ha supuesto una odisea

cluye. A su vez Ernesto Zafrá, médico y miembro del Consejo Valenciano de personas mayores, subraya el «importante déficit» de la administración en agilizar la comunicación con el usuario, que «no se ha resuelto todavía», advierte. «La transparencia es imprescindible, mucha gente no conoce la app de Sanidad o cómo descargarse los códigos. Hay una profunda desinformación, falta de formación, y la dificultad añadida por el exceso de burocracia sin un valor añadido. Hay que simplificar los accesos y crear nuevas apps», reclama.

concluye.

Finalmente María Muñoz, directora general para la lucha contra la Brecha Digital, destaca que ya hay casi dos mayores por cada menor de 12 años, y que la Generalitat trabaja por conseguir «que nadie quede atrás, desde la mejora en competencias digitales y el aumento de la confianza en las tecnologías».

### Derechos

También miembro del Consejo de Mayores como vicepresidenta, Milagros Julve, profesora jubilada de Ciencias Sociales, sostiene que desde la mirada de las mujeres mayores la vejez se percibe con connotaciones todavía más negativas en una sociedad todavía machista, y corrobora que «quien no sepa manejar las TIC, tecnologías de la información y de la comunicación, se verá mermado en sus derechos ciudadanos», por lo que urge soluciones para que «la tecnología esté al servicio de las personas».

El propósito de la cátedra Brecha Digital Generacional es precisamente el de contribuir a conocer mejor la realidad para facilitar «el diseño de acciones que permitan luchar contra las consecuencias sociales de las brechas digitales en la Comunidad». Se pretende que la construcción de la sociedad digital suponga «un motor de inclusión para todas las edades», y que se cierren las brechas digitales, porque el uso y disfrute de las tecnologías se ha hecho imprescindible, como concluye la vicerectora de Igualdad en la UA, Eva Espinar.

## Los expertos animan a reclamar apps más accesibles «presionando y presionando»

### VICTORIA BUENO

«Hay que presionar y presionar». La vicepresidenta del Consejo de Personas Mayores, Mercedes Julve, tiene muy claras las acciones necesarias para que tanto empresas como administraciones públicas den un giro en el acceso a las tecnologías.

A su vez, el sociólogo de la UADa-

niel La Parra, participe del informe de la UA sobre la brecha digital generacional, apunta que si los derechos no se protegen, el ciudadano debe reclamarlos porque la igualdad figura entre los principios fundamentales.

La digitalización, abunda, que puede suponer un avance en las gestiones, en cuestión de tiempo, efec-

tividad y costes a la empresa y la administración «también es una forma de limitar derechos al ciudadano y los consumidores. Es la doble vertiente de la digitalización», alerta. De ahí que también concluya que la reforma de la administración pública en términos de acceso tecnológico «debería ser un objetivo prioritario».

## LAS FRASES

«Se deberían simplificar los procesos online y dar la formación que precisa la sociedad»

NATALIA PAPI

DIRECTORA CÁTEDRA BRECHA DIGITAL, UA

«Podemos llegar a desesperación por no saber tramitar la jubilación»

JOSÉ MIGUEL BELTRÁN

ESTUDIOS JURÍDICOS DEL ESTADO, UA

«Existe una dificultad añadida por el exceso de burocracia sin un valor añadido»

ERNESTO ZAFRA

MÉDICO, CONSEJO DE PERSONAS MAYORES

«Quien no sepa manejar la tecnología se verá mermado en sus derechos»

MERCEDES JULVE

VICEPRESIDENTA CONSEJO DE MAYORES

«Ya hay casi dos mayores por cada menor de 12 años y nadie debe quedar atrás en competencias»

MARÍA MUÑOZ

DIRECTORA GENERAL LUCHA BRECHA DIGITAL

«Si los derechos no se protegen el ciudadano debe reclamarlos por la igualdad»

DANIEL LA PARRA

SOCIÓLOGO, CÁTEDRA BRECHA DIGITAL UA