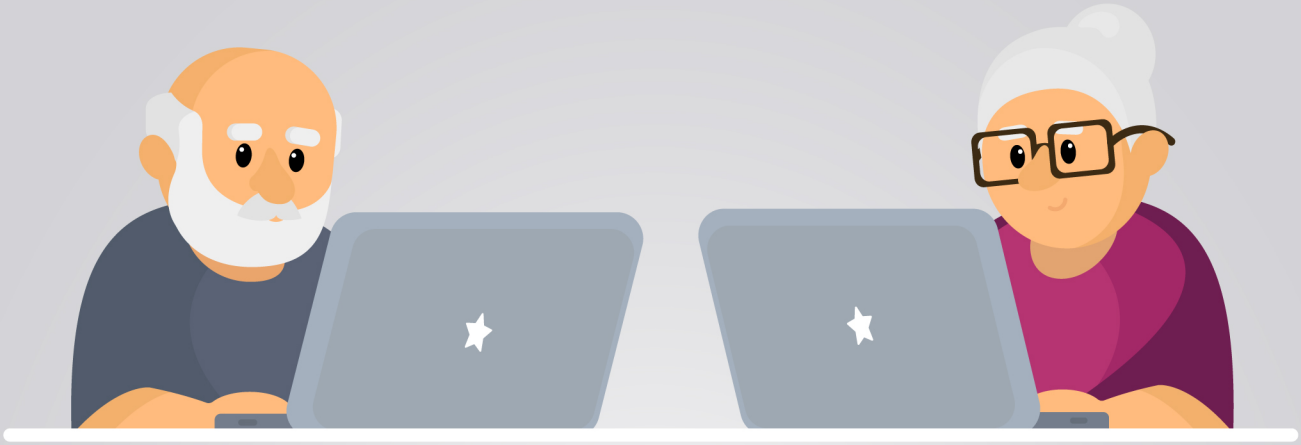


Diagnóstico de brecha digital en personas mayores de 70 años en la Comunidad Foral de Navarra

Observatorio de la Realidad Social
Errealitate Sozialaren Behatokia

AGENDA 2030

Nafarroako Gobernua
Gobierno de Navarra
Eskubide Sozialetako Departamentua
Departamento de Derechos Sociales

ÍNDICE

1.-Presentación....3
2.-Metodología y objeto de estudio....5
2.1.- Análisis estadistico y documental....6
2.2.- Analisis cualitativo....6
3.- Concepto de brecha digital....9
4.- Marco normativo....13
5.- Brecha digital en el contexto estatal....15
6.- Brecha digital por edad en la comunidad foral de navarra....18
6.1.- Datos demográficos....19
6.2.- Brecha digital en navarra (algunas cifras)....22
7.- Análisis del discurso....27
7.1.- Eje desempeño individual....27
7.1.1.- Equipamiento, conexión y dispositivos.
Acceso a la información material....27
7.1.2.- Gestión economía....29
7.1.3.- Gestión de la salud....29
7.1.4.- Gestión del ocio y el tiempo libre....30
7.2.- Eje interacción social....30
7.2.1.- Relaciones y comunicación personal y social....30
7.2.2.- Uso de servicios públicos y privados....31
7.3.- Eje participación en sociedad....32
7.3.1.- Asociacionismo y participación social y política....32
7.4.- Análisis de otras variables....32
8.- Conclusiones y recomendaciones....34
9.- Bibliografía....38
Anexo i: buenas prácticas en inclusión digital....40
Anexo ii.- Índice de gráficos y tablas....64
Anexo iii. Guion y ficha técnica entrevistas....65
Anexo iv. Guion y ficha técnica estudios de caso....69
Anexo v. Ficha técnica focus group....72

1. PRESENTACIÓN

El Observatorio de la Realidad Social de Navarra del Departamento de Derechos Sociales presenta el estudio "Brecha digital en personas mayores en la Comunidad Foral de Navarra". El estudio tiene como objetivo principal realizar un acercamiento a las necesidades y dificultades que encuentran las personas mayores de 70 años derivadas de la transformación digital en nuestro entorno, así como detectar acciones que puedan ser desarrolladas desde la Administración para remover estos obstáculos y favorecer la autonomía digital.

En los momentos actuales este estudio adquiere una nueva dimensión, desconocida hace apenas unos meses cuando se realizó el trabajo de campo y su posterior análisis. En plena crisis originada por el coronavirus, el Covid-19, ahora hemos comprobado de forma inesperada cómo el confinamiento ha incidido en que muchas personas mayores queden más aisladas de su entorno familiar y social al no manejar con soltura nuevas tecnologías o incluso por la propia disponibilidad de las mismas. Por tanto, este documento no puede aparecer en un momento más adecuado para poner sobre la mesa un asunto relevante, de forma que desemboque en una mayor conciencia por parte de los diferentes agentes implicados para cerrar esta brecha digital.

Pero no son solo las personas mayores quienes padecen las consecuencias negativas de un déficit en la brecha digital. Con toda su crudeza se ha evidenciado cómo dicha brecha afecta a un número ostensible de menores de familias económicamente más desfavorecidas, sobre todo por las dificultades para seguir el curso on-line. Esta brecha digital en sí misma obviamente no es propia de los menores, sino que es una de las consecuencias de una sociedad polarizada que fractura el conjunto de la estructura social. Por todo ello, la crisis del coronavirus muestra también la oportunidad de acercarnos mediante este tipo de estudios a estas realidades. Esta crisis refuerza la necesidad de afrontar esta temática para mitigar los negativos efectos que tiene en nuestra sociedad, esto es, debemos ser capaces de reforzar nuestras costuras sociales para que la digitalización no sea una brecha en nuestra sociedad.

Este trabajo de investigación se encuentra alineado con la Estrategia de Envejecimiento Saludable 2017-2022 del Gobierno de Navarra, cuya finalidad es promover que el envejecimiento de la población de Navarra se produzca con la máxima capacidad funcional y con la mejor calidad de vida, de manera que las personas permanezcan activas, autónomas e independientes durante el mayor tiempo posible. Así mismo, este diagnóstico se encuentra alineado con la Estrategia de Especialización Inteligente de Navarra 2016-2030, cuyo modelo de desarrollo económico propone el uso de políticas inteligentes enfocadas a prioridades detectadas, para

maximizar el potencial de desarrollo regional avanzando hacia una economía basada en el conocimiento. Con este trabajo del Observatorio de la Realidad Social hace una clara apuesta por desarrollar determinados análisis en relación a nuevos retos sociales, nuevas líneas de trabajo y de actuación en diversos ámbitos del espectro social, y con una marcada innovación social en relación a la metodología de implementación. De igual modo esta investigación pretende recoger una serie de buenas prácticas y acciones realizadas en otros lugares de ámbito nacional y europeo, dirigidas a romper esa brecha digital en personas mayores y que, de manera efectiva, puedan ser replicadas en nuestra Comunidad Autónoma. Este estudio también está encaminado a servir como herramienta de sensibilización y concienciación en el ámbito privado y con mayor énfasis en el ámbito público, donde se espera que exista una buena receptividad de los resultados e iniciativas para el cambio.

En el siguiente capítulo de este Informe encontramos información sobre el objeto de estudio y la metodología de la triple triangulación, así como los datos principales del trabajo de campo y la muestra de referencia; hay un capítulo 3 con referencias teóricas y conceptuales sobre el fenómeno de brecha digital en términos generales que surgen del análisis documental y las lecturas realizadas; un capítulo 4 donde se hace referencia al marco normativo en relación a las Tecnologías de la Información y la Comunicación (en adelante TIC) a nivel estatal; los capítulos 5 y 6 contienen datos estadísticos sobre el fenómeno de brecha digital por edad en España y en la Comunidad Foral de Navarra; el capítulo 7 analiza los resultados del trabajo de campo realizado por cada eje y sus ámbitos, junto a las variables que hemos considerado más relevantes; otro capítulo 8 dedicado a conclusiones y recomendaciones, las cuales han emergido tanto del discurso de las personas colaboradoras mayores de 70 años que han sido consultadas y de las personas expertas de los grupos de trabajo que también se han desarrollado en este proceso de investigación, como de nuestra propia reflexión aunando trabajo de campo con trabajo de investigación; el capítulo 9 es una propuesta de buenas prácticas en inclusión digital para ser replicadas en Navarra y finalmente un apartado 10 con referencias bibliográficas.

2. METODOLOGÍA Y OBJETO DE ESTUDIO

OBJETO DE ESTUDIO

1. CONOCER LA BRECHA DIGITAL POR EDAD EN LA COMUNIDAD FORAL DE NAVARRA QUE SE DA EN PERSONAS MAYORES DE 70 AÑOS

2. DETECTAR ACCIONES QUE PUEDAN SER DESARROLLADAS DESDE LA ADMINISTRACIÓN PARA REMOVER ESTOS OBSTÁCULOS Y FAVORECER LA AUTONOMÍA DIGITAL

La METODOLOGÍA de trabajo que se ha desarrollado ha sido eminentemente participativa y se ha empleado una triple triangulación organizada de la siguiente manera:

1.En primer lugar, de informantes clave, combinando una muestra de personas mayores de 70 años, organizaciones que trabajan con ellas, así como profesionales expertos/as en la materia objeto de estudio.
2.En segundo lugar, metodológica, combinando análisis documental, análisis cuantitativo y análisis cualitativo.
3.Por último, de ejes de análisis, combinando el eje desempeño individual, interacción social y participación en sociedad. Estos son los tres ejes centrales alrededor de los que girará el diagnóstico sobre brecha digital en personas mayores.

2.1.- ANÁLISIS ESTADÍSTICO Y DOCUMENTAL

Para realizar un primer acercamiento al objeto de estudio y siguiendo la línea de la investigación cuantitativa, se ha realizado una explotación de fuentes estadísticas obteniendo datos del Instituto Nacional de Estadística (INE) y el Observatorio español de la economía y la sociedad digital (ONTSI).

A su vez, se ha desarrollado un análisis documental buscando prácticas que hayan resultado positivas a nivel regional, estatal e internacional y que sean susceptibles de ser replicadas o reformuladas en nuestra Comunidad.

2.2.- ANÁLISIS CUALITATIVO

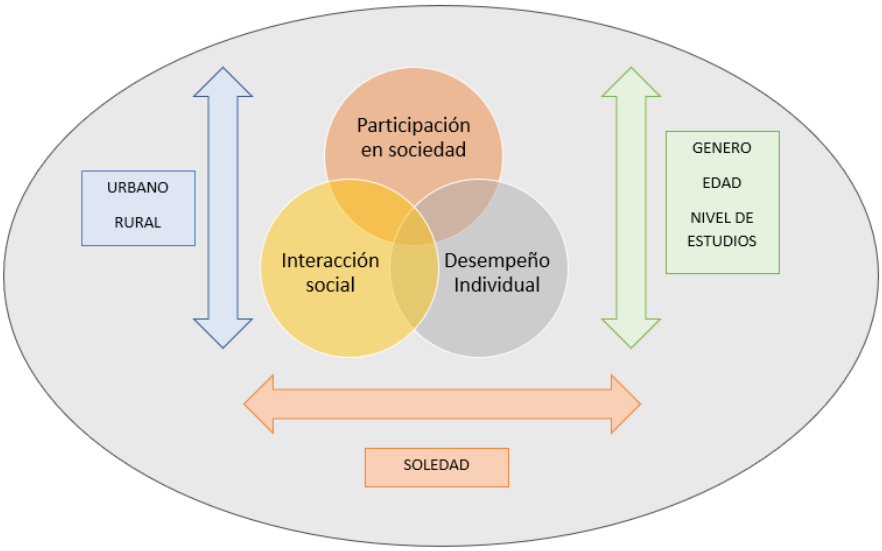
El análisis cualitativo ha tenido un peso fundamental en el estudio, pues ha servido como acercamiento a la realidad y ha permitido contextualizar los datos cuantitativos que se han obtenido. A través de las técnicas cualitativas se han recogido los discursos, percepciones, opiniones y situaciones sociales de las diferentes personas participantes.

Para conocer las necesidades de las personas mayores de la Comunidad Foral de Navarra en relación a las Tecnologías de la Información y la Comunicación, se ha tomado como muestra un conjunto de hombres y mujeres de toda la geografía navarra a partir de 70 años, con distintos perfiles sociodemográficos, socioculturales y socioeconómicos, personas cuyo contacto con las nuevas tecnologías ha estado marcado por motivos profesionales y en muchos casos por iniciativa propia derivado de circunstancias personales concretas como la situación de viudedad.

En este caso, las personas mayores de 70 años pasan de ser objeto de estudio a ser sujetos protagonistas, posición en la que exponen sus opiniones, dificultades, motivaciones, necesidades y experiencias. Esta es una forma enriquecedora de estudio ya que se obtiene una vinculación entre los conocimientos teóricos y las experiencias que las mujeres y los hombres relatan. Para el correcto desarrollo de la investigación y conocer a fondo las necesidades de este grupo de personas en relación a las TIC, se plantearon tres ejes básicos de análisis e investigación:

1. DESEMPEÑO INDIVIDUAL
2. INTERACCIÓN SOCIAL
3. PARTICIPACIÓN EN SOCIEDAD

Estos ejes fueron seleccionados por constituir las tres esferas básicas de la persona, y dentro de cada eje se definieron por cada uno de ellos unas variables significativas cruzadas a su vez con otras como el ámbito geográfico (urbano o rural), el género, el nivel de estudios y los procesos de aislamiento y soledad.



En la investigación se han llevado a cabo 25 entrevistas semi-estructuradas y 12 estudios de caso con este grupo de personas mayores de 70 años, con un guion concreto y un tiempo pre-establecido, siendo su objetivo recopilar datos cualitativos referentes a las necesidades y dificultades de las mujeres y los hombres en Navarra en relación a las Nuevas Tecnologías (en adelante NNTT). Para obtener una visión completa de toda la realidad geográfica navarra, se ha escogido la zonificación de los servicios sociales de Navarra para la realización de las entrevistas y estudios de caso, tal y como están estructurados según el Gobierno de Navarra. En la selección de personas informantes no sólo se ha tenido en cuenta una participación igualitaria entre hombres y mujeres, además se han seleccionado personas de áreas despobladas, otras que viven en soledad y otras con diferentes niveles de estudios, a fin de profundizar en determinados procesos que pueden aumentar los obstáculos de las personas mayores de 70 años en el uso de las TIC y el desenvolvimiento en la sociedad-red.

En total, se ha entrevistado a 13 mujeres y 12 hombres, y se han realizado 6 estudios de caso a mujeres y 6 a hombres. A continuación, se exponen las zonas de las entrevistas y estudios de caso, con datos desagregados por sexo:

En este análisis cualitativo también se han recogido las ideas, percepciones, sugerencias, propuestas y recomendaciones de personas expertas de organizaciones que trabajan con personas mayores (asociaciones, clubes y residencias de personas mayores), y profesionales expertos y expertas de otros ámbitos en donde se ha experimentado un gran cambio tecnológico que ha afectado al grupo objeto de estudio y otros profesionales que trabajan directamente las TIC. Para ello se han realizado dos focus group en los que se han debatido amplias

cuestiones relacionadas con las necesidades y dificultades que tienen las personas mayores de 70 años en relación al uso y conocimiento de las NNTT.

ZONA NOROESTE
-Entrevistas a 2 hombres y 3 mujeres
-2 estudios de caso realizado a 1 hombre y 1 mujer

ZONA NORESTE
-Entrevistas a 2 hombres y 2 mujeres
-2 estudios de caso realizado a 1 hombre y 1 mujer

ZONA PAMPLONA Y COMARCA
-Entrevistas a 2 mujeres y 2 hombres
-2 estudios de caso realizado a 1 hombre y a 1 mujer

ZONA ESTELLA
-Entrevistas a 2 mujeres y 2 hombres
-2 estudios de caso realizado a 1 hombre y a 1 mujer

ZONA TAFALLA
-Entrevistas a 3 mujeres y 1 hombre
-2 estudios de caso realizados a hombres

ZONA TUDELA
-Entrevistas a 1 mujer y 3 hombres
-2 estudios de caso realizados a mujeres

Se recogen más datos sobre estos grupos en el Anexo III, IV y V y todos los datos extraídos del trabajo de campo se detallan en los capítulos 6 y 7 de este Informe.

SERVICIOS ESPECIALIZADOS

CASA MISERICORDIA

RESIDENCIA LOS JERÓNIMOS

SOLERA ASISTENCIAL

CONFEDERACIÓN TERCER TIEMPO

ASOCIACIÓN LACARRA

PARTICIPACIÓN: 2 MUJERES Y 3 HOMBRES

SERVICIOS GENERALES

EMPRESA FORMACIÓN DIGITAL LOVEOFACIL.COM

SERVICIOS DE LA COMARCA DE PAMPLONA, S.A.

PARTICIPACIÓN: 1 MUJER Y 3 HOMBRES

3.- CONCEPTO DE BRECHA DIGITAL

Sobre el concepto de brecha digital existe amplia bibliografía para definirla desde distintos discursos e instancias internacionales como la UNESCO. Por ejemplo, Servon, L. (2002) nos dice: "La Brecha digital hace referencia a una totalidad socioeconómica entre aquellas comunidades que tienen accesibilidad a Internet y aquellas que no, aunque tales desigualdades también se pueden referir a todas las nuevas tecnologías de la información y la comunicación (TIC), como el computador personal, la telefonía móvil, la banda ancha y otros dispositivos. Como tal, la brecha digital se basa en diferencias previas al acceso a las tecnologías". El propio EUROSTAT nos da cuenta del fenómeno así: "Distinción entre aquellos que tienen acceso a Internet y pueden hacer uso de los nuevos servicios ofrecidos por la World Wide Web, y aquellos que están excluidos de estos servicios". Sin embargo, para abarcar de forma completa el significado de brecha digital, no lo podríamos realizar exclusivamente desde el punto de vista de la ingeniería, referido a los recursos y la falta de acceso (o no) a las tecnologías digitales, sino que hemos de relacionar el fenómeno con las capacidades, habilidades y deseos de las personas para acceder. Esto es definido como alfabetización multimedia. Por tanto, la brecha digital hace referencia a las desigualdades que se reproducen por las diferencias materiales y cognitivas relativas a la conectividad, uso, conocimientos y actitudes frente a las nuevas tecnologías de la comunicación en información. El propio Instituto Nacional de Estadística-INE habla de una serie de factores detrás de la brecha digital como la falta de infraestructura (en particular en las zonas rurales), la falta de conocimientos de informática y habilidades necesarias para participar en la sociedad de la información o sociedad-red, o la falta de interés en lo que la sociedad de la información puede ofrecer. Originalmente, la brecha digital se entendía como la mera existencia de un grupo excluido de la sociedad de la información debido a la falta de posibilidades para acceder a los recursos tecnológicos. Pero a medida que las investigaciones han avanzado se entiende que el fenómeno adquiere una dimensión mayor y se dan distintos motivos por los que existen unas "personas excluidas digitales". Según Ragnedda, M. y Muschert, (2013) se establecen una serie de razones por las que se produce la desigualdad digital:

»Aspectos socio-culturales como la etnia, edad, nivel académico y nivel económico.

»Las diferencias entre las infraestructuras de diferentes zonas del mundo, diferencias económicas globales.

»Escaso capital cultural para utilizar recursos tecnológicos o falta de habilidades/ conocimientos digitales.

Marín y González-Piñal (2011) por su lado, indican tres motivos por los que se produce la desigualdad digital:

»Analfabetismo digital por **falta de acceso** a la tecnología: referido a la dificultad de acceso a las TIC, por circunstancias socioeconómicas o políticas (ej.: falta de recursos económicos, infraestructuras, determinados regímenes políticos censores, etc.)

»**Analfabetismo digital generacional.**

»**Analfabetismo digital por analfabetismo tradicional:** un nivel académico-cultural excesivamente bajo, produce una gran dificultad para el manejo de las NNTT.

Otro de los autores referencia en la temática es Varela, J. (2015) que expone varios tipos de brecha digital (BD) en una separación que consideramos muy acertada:

»**BD por cuestión de género**: según el INE, es aquella que se define como la diferencia del porcentaje de hombres y el porcentaje de mujeresen el uso de indicadores TIC (uso de Internet en los últimos tres meses, uso frecuente de Internet, compras por Internet) expresada en puntos porcentuales. En España existe la brecha digital por razón de género y hay una desigualdad superior a la mayoría de los países del entorno europeo, si bien, se ha ido corrigiendo rápidamente con los años. Los datos que muestra el INE en 2018 hablan de una brecha por razón de género de 1% en cuanto al uso de Internet, 1% en cuanto al uso frecuente de Internet, y 2,3% de brecha en cuanto a realizar compras por Internet.

»**BD por cuestión de edad**: son las diferencias significativas en el uso de las tecnologías de la información y la comunicación (TIC) entre las denominadas "generaciones tecnológicas":

»Generación tecnológica 1: personas jóvenes de no más de 30 años, nacidas en un entorno tecnológico, con plena incorporación de competencias tecnológicas desde edades tempranas. Conocidas también por "personas nativas digitales".

»Generación tecnológica 2: abarca un grueso de población de mediana edad, marcadamente heterogénea, cuya inmersión TIC es intermedia. En este proceso han tenido influencia, especialmente, la formación recibida y el ámbito laboral.

»Generación tecnológica 3: son personas de mediana y avanzada edad cuyo contacto con las NNTT ha estado marcado por el desempeño de profesiones de alta cualificación, o bien, por las acciones formativas específicas en materia TIC.[1]

1-.En esta investigación el objeto de estudio son personas mayores de 70 años, por tanto, no se correspondería exactamente con aquellas delimitadas en la definición de "Generación tecnológica 3" de J. Varela.

»**BD de índole funcional**: esta brecha se refiere a las personas con algún tipo de discapacidad, que presenta una dificultad de acceso a los recursos tecnológicos lo que anula su posibilidad de beneficiarse de las NNTT y de los aspectos positivos que estas pueden aportarles. En este aspecto, España se encuentra a la cola de la inclusión digital en personas con discapacidad.

»**BD económica**: se trata de la relación existente entre la renta que posee la ciudadanía y su acceso a recursos tecnológicos. Por lo tanto, esta variable depende de la capacidad monetaria de la persona.

»**BD geográfica**: las infraestructuras de las que dispone cada zona del territorio español hace que existan diferencias significativas en el acceso a internet, dependiendo de la riqueza de cada comunidad autónoma. Por ejemplo, mientras en Galicia un 88% de los hogares disponen de banda ancha, en Navarra etc.el porcentaje es del 94,5%. (INE, 2019)

»BD urbana-rural: se refiere a la brecha digital causada por el aislamiento, especial orografía o muy baja densidad de población. En este aspecto, las estadísticas revelan que España sobresale entre los países europeos con un porcentaje de un 94,3% de cobertura rural de banda ancha, cuando la media europea se sitúa en un 89,8%. No obstante, sí se aprecian diferencias internas entre localidades rurales y urbanas. Así, el porcentaje de hogares que no dispone de banda ancha en localidades de menos de 10.000 habitantes triplica al de las capitales de provincia.

»**BD formativa-laboral**: la situación laboral es un elemento determinante en el uso de NNTT y en este tipo de brecha digital existe una fuerte contradicción al disponer de internet casi la totalidad de las empresas españolas (95%), aunque tan solo un 27% de su personal utiliza internet regularmente en el trabajo. Por otro lado, los trabajadores/as inactivos que nunca usan Internet triplican a aquellos con empleo, mientras que los desempleados fuera de Internet doblan a aquellos que poseen un puesto de trabajo.

En síntesis, las TIC no alcanzan a todas las personas por igual generándose una brecha digital tanto en la accesibilidad como en la forma de uso, a pesar de la existencia de planes internacionales y nacionales que establecen compromisos para hacerlas llegar a toda la población.

La brecha digital es una nueva forma de desigualdad que impacta en todos los estratos de la vida, no es un problema individual sino que es una cuestión de carácter público que tiene una amplia dimensión y un gran impacto social nada desdeñable. Tampoco es una dificultad que desaparecerá por sí sola sino que son necesarias políticas públicas de inclusión digital con la introducción de diversas variables transversales como la perspectiva de género, generacional, poblacional, de la diversidad funcional, etc., que favorezcan la plena ciudadanía de aquellas personas que hoy por hoy están sufriendo un gap tecnológico que afecta a su autonomía

y su participación social (alfabetización digital, planes estratégicos de accesibilidad, calidad y uso de las TIC, etc.)

Así mismo, en el desarrollo de las TIC es necesario contemplar cuestiones morales y éticas, así como la necesidad de respetar los derechos humanos entre los que cabría citar: universalidad, inalienabilidad, interdependencia e interrelación, no discriminación e igualdad, participación e inclusión. La comunicación para el desarrollo, se dirige a que los derechos civiles, políticos, económicos, sociales y culturales sean plenamente satisfechos, lo que significa que la construcción multimedia debe contemplar en su diseño ex ante la globalidad y la diversidad de las personas y comunidades. Sería muy deseable que la concepción de las TIC fuera encaminada a potenciar los conocimientos y el grado de conciencia de las personas, a mejorar las actitudes ante el mundo multimedia, a modificar comportamientos individuales y de las prácticas colectivas nocivas, a aumentar la autoestima personal y el empoderamiento colectivo y a fomentar el desarrollo integral de la persona, cumpliendo así con el conjunto de prerrogativas sustentadas en la dignidad humana y que son los derechos humanos.

4.- MARCO NORMATIVO

En la sociedad del siglo XXI la comunicación e interacción con las nuevas tecnologías es un fenómeno que está creando situaciones hasta ahora no contempladas en el marco legal vigente y que están demandando un constante reciclaje tanto de la parte legisladora como de la sociedad objeto de dicha legislación. Y el debate está en este momento en torno no a si las leyes se adaptan a las nuevas tecnologías, sino si las nuevas tecnologías se adaptan a las leyes, y lo cierto es que la regulación progresa a un ritmo más lento que la innovación. De esta manera, la legislación se mantiene siempre por detrás de los cambios tecnológicos y sociales más disruptivos y esta doble velocidad puede desembocar en un conflicto entre la normativa y el desarrollo de las tecnologías, cuyo impacto repercute de forma casi inmediata en la sociedad.

En el caso español, el artículo 18.4 de nuestra constitución versa que *"la ley limitará el uso de la informática para garantizar el honor y la intimidad personal y familiar de los ciudadanos y el pleno ejercicio de sus derechos"*. La **Ley Orgánica 5/1992 de 29 de Octubre de Regulación del Tratamiento Automatizado de Datos de Carácter Personal (LORTAD)** obedece precisamente a este mandato constitucional así como al artículo 4 del Convenio de Estrasburgo para la protección de las personas con respecto al tratamiento de los datos de carácter personal. La LORTAD fue sustituida por la reconocida **Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, de Protección de Datos de Carácter Personal (LOPD)** que fue fruto de la transposición de la Directiva 95/46 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 24 de octubre de 1995, y nuevamente relativa a la protección de las personas físicas en lo que respecta al tratamiento de datos personales y a la libre circulación de los mismos.

Dentro del marco legal español en materia de nuevas tecnologías encontramos también la **Ley 34/2002, de Servicios de la Sociedad de la Información y del Comercio Electrónico (LSSI)** cuya aplicación está en las actividades que se realicen por medios electrónicos y tengan carácter comercial. Esta ley regula por tanto, la contratación de bienes y servicios por vía electrónica para fomentar el comercio electrónico o habla sobre las obligaciones y responsabilidades de quienes prestan los servicios y otros aspectos como la comunicación de nombres de dominio al Registro Público, información sobre servicios y precios, identificación de comunicaciones comerciales, obligaciones de colaboración en relación a los contenidos que alojan, normas sobre cookies...

Sólo un año más tarde a la anterior ley se aprueba en España la **Ley 32/2003, General de Telecomunicaciones (LGT)** cuyo objeto será la regulación de las telecomunicaciones, en relación a la explotación de las redes y la prestación de los servicios de comunicaciones electrónicas y los recursos asociados. En 2003 también entra en vigor la denominada **Ley 59/2003, de 19 de diciembre de Firma Electrónica** y que regula la prestación de servicios de certificación y la eficacia jurídica de dicha firma electrónica.

Dentro del Marco legal también nos encontramos con la Base jurídica del Delito Informático desarrollada a partir de la **Ley Orgánica 10/1995, de 23 de noviembre del Código Penal**, donde quedan regulados delitos como propaganda o publicidad que apoye un acto delictivo, o los cometidos contra la intimidad y el derecho a la propia imagen, el fraude electrónico o el uso ilegal de terminales.

Finalmente, es importante destacar en el ámbito europeo el nuevo **Reglamento Europeo de Protección de Datos 2016/679** en vigor el día 25 de mayo de 2016 y con la aspiración de unificar los regímenes de todos los Estados Miembros sobre la materia.

5.-BRECHA DIGITAL EN EL CONTEXTO ESTATAL

Como primera mirada general sobre el fenómeno de la brecha digital por edad, en este Informe incluimos unos breves datos de la misma según la última ENCUESTA SOBRE EQUIPAMIENTO Y USO DE TECNOLOGÍAS DE INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN EN LOS HOGARES 2019 y que anualmente el Instituto Nacional de Estadística (INE) realiza. De esta encuesta también se han extraído algunos datos de la Comunidad Foral de Navarra que se detallan en el siguiente capítulo.

El INE en el apartado de CIENCIA Y TECNOLOGÍA , concretamente en la sección de Nuevas tecnologías de la información y la comunicación, recoge información del equipamiento de los hogares en tecnologías de la información y la comunicación, del uso que la población española realiza de Internet, las relaciones con la administración electrónica, el uso del comercio electrónico, la seguridad y confianza en el uso de Internet, las capacidades y conocimientos informáticos, y el uso de las nuevas tecnologías en el trabajo. Por tanto, el objetivo general de la Encuesta TIC-H es obtener datos del desarrollo y evolución de lo que se ha denominado la Sociedad de la Información, con resultados nacionales y por Comunidades Autónomas.

Para realizar este análisis anual, el INE establece diferentes tramos de edad o subgrupos dentro del conjunto de la población española. Es de nuestro interés en este Informe conocer aquellos datos que arroja sobre equipamiento y uso de Internet en personas de entre 65 y 74 años y aquellas que tienen más de 75, aunque estas franjas de edad no coincidan exactamente con nuestro subgrupo de población que son personas de más de 70 años, pero que sin duda están dentro de ambos rangos.

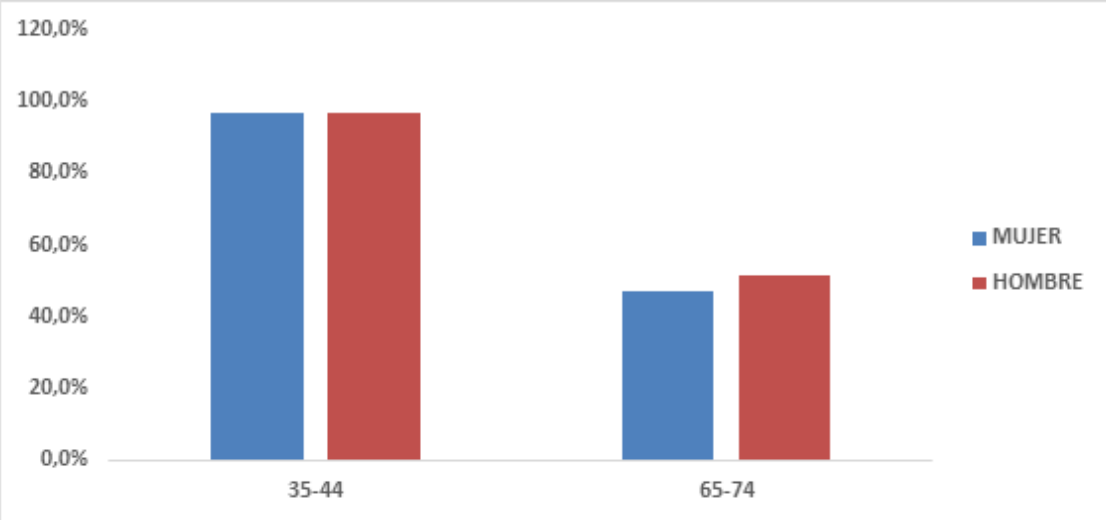
Así mismo, aclarar que en esta Encuesta del Instituto Nacional de Estadística los aspectos o ítems que se analizan en relación a la Sociedad de la Información son diferentes según el subgrupo de edad, de ahí que no se haya podido realizar una comparativa conjunta entre el grupo de edad 65 y 74 años y el grupo a partir de 75 años[2] . De igual modo, el uso de Internet en mayores de 75 años se mide de forma mensual y en otras franjas de edad por trimestres.

Sí podemos por ejemplo comparar las diferencias que existen en el uso de Internet en los últimos tres meses entre personas con edades comprendidas entre los 35 y los 44 años[3] y las per-

2-. https://www.ine.es/dynt3/inebase/es/index.htm?padre=6058&capsel=6059

3-. Se ha escogido a las personas en esta franja de edad por representar una parte de las personas nativas digitales que hacen mayor uso de las TIC.

Gráfico 1.- Uso de Internet en los últimos 3 meses según sexo y dos grupos de edad



Fuente: Elaboración propia a partir de los datos de INE 2019

sonas que están entre los 65 y los 74 años y que nos dan una idea de la brecha digital por edad. Así, en España en el año 2019 el porcentaje de hombres de entre 65 y 74 años que han usado Internet en los últimos 3 meses es del 51,2%, frente al 96,4% de hombres de entre 35 a 44 años. En el caso de las mujeres un 47,1% con edades comprendidas entre los 65 y los 74 años han usado Internet en los últimos 3 meses, frente al 96,8% de mujeres comprendidas entre 35 y 44 años que también lo han hecho.

Otras cifras reveladoras de nuestro país nos hablan de que entre las **personas en la franja de edad 65 y 74**, un 33% participan en redes sociales (por ejemplo Facebook, Instagram...); un 3,7% han realizado en 2018 algún curso online (o parcialmente online); un 6% han vendido bienes o servicios en el mismo año o un 14,3% han colgado contenidos propios como fotos, música, vídeos...; sólo un 7,2% ha utilizado algún otro dispositivo diferente a un teléfono móvil (por ejemplo lector de libros); o sólo un 15% de este colectivo de personas utiliza un ordenador portátil. Así mismo, un 45,5% de personas con edades entre los 65 y los 74 años afirma no haber cumplimentado formularios por Internet de la Administración Pública por falta de habilidades o conocimientos.

Si ahora atendemos a los datos que arroja el INE en su Encuesta de 2019 de **personas de más de 75 años** encontramos cifras como las siguientes:

»hay un 29% de personas de este colectivo que han utilizado Internet en el último mes de 2018.

»un 6,3% han participado en redes sociales en los últimos 3 meses.

»un 21,8% han usado mensajería instantánea en los últimos 3 meses.

»un 16,8% ha leído periódicos o revistas a través de Internet en los últimos 3 meses.

»un 11,5% ha buscado información de bienes y servicios en los últimos 3 meses.

»un 1,2% ha comprado o vendido bienes y servicios en los últimos 3 meses.

»un 8,4% ha utilizado banca electrónica en los últimos 3 meses.

»un 7,9% ha comprado alguna vez por Internet.

Estos datos presentados dan cuenta de que efectivamente, a partir de los 65 años y con carácter general, mujeres y hombres no hacen el mismo uso de Internet que otras generaciones, fenómeno que se agrava aún más cuando hablamos del subgrupo de población de más de 75 años.

De otro lado, según el Informe de 2015 de UGT: La brecha digital en España. Estudio sobre la desigualdad postergada, entre las razones por las que las personas mayores manifiestan una poco favorable o baja predisposición hacia las TIC, destacan:

»Falta de motivación o necesidad para utilizarlas.

»Miedo –causado generalmente por el desconocimiento– y falta de interés por algo que no les resulta familiar.

»El diseño de muchos de los dispositivos y aplicaciones, por lo general, no está enfocado a las necesidades de uso de este colectivo.

»Inseguridad. Temen por su privacidad y por el uso indebido de sus datos personales.

Así mismo, las consecuencias de que este colectivo de personas mayores no esté presente y participe en igualdad de condiciones a otros grupos de edad en la Sociedad de la Información, podrían resumirse en las siguientes:

»Mayor probabilidad de aislamiento social.

»Mayor dependencia de otras personas para ejercer la plena ciudadanía, que irá en aumento en un futurible dado el continuum de la digitalización y la robotización de la vida.

»Mayor vulnerabilidad social, cultural, económica...que otros grupos de edad ante el desconcierto que genera lo desconocido.

»Mayor control externo y menor control de la propia persona hacia su propia vida (proceso de digitalización de la administración pública, digitalización médica y farmacéutica, *tecnologización* de determinados sistemas y nichos laborales como las entidades bancarias y otros recursos de uso común que permiten la gestión de la vida en condiciones dignas y la plena participación).

6.- BRECHA DIGITAL POR EDAD EN LA COMUNIDAD FORAL DE NAVARRA

En el momento presente y desde hace unos años en Navarra como en otros lugares del entorno español y europeo se está produciendo el fenómeno de la *revolución de la longevidad*. Este concepto nace a partir de los trascendentales cambios dados en el crecimiento y desarrollo poblacional mundial ya que actualmente hay en el planeta más personas vivas mayores de 60 años que la suma de todas las que ha habido a lo largo de la historia de la humanidad. Navarra tiene una de las mayores esperanzas de vida al nacer de Europa y del mundo y se encuentra en las posiciones más altas entre las comunidades autónomas de España.

De acuerdo a las proyecciones de población más probables realizadas por el Instituto de Estadística de Navarra en 2022, el 20% de la población de la Comunidad Foral será mayor de 64 años y el 7% mayor de 80 años.

Estos profundos cambios demográficos conllevan importantes cambios sociales y culturales y el concepto del siglo XX sobre la *vejez*, la jubilación o la participación y el aprendizaje a lo largo del ciclo vital ya no son vigentes y deben ser reformulados de manera positiva.

Tabla 1.- Comparativa esperanzas de vida España-Navarra

	GENERAL	HOMBRES	MUJERES
ESPAÑA	83,19	80,46	85,85
NAVARRA	84,16	81,47	86,83

Fuente: Elaboración propia a partir de los datos de INE

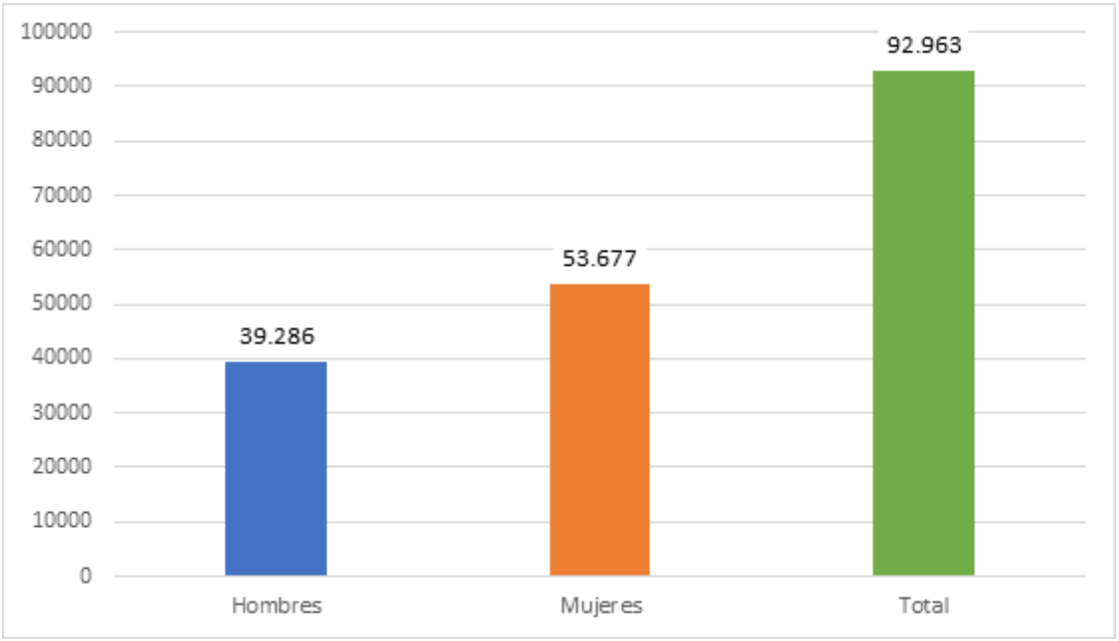
En contextos como el nuestro las *nuevas* personas mayores presentan características que las diferencian: están mejor formadas, son más activas, defienden más sus derechos y, en líneas generales, disfrutan de una posición económica mejor que la de las generaciones que les han precedido. Además, esta población es diversa y heterogénea, pudiendo incluso distinguir como hacen algunos autores/as entre la tercera y cuarta edad, con características y necesidades diferentes. Este hecho podemos apreciarlo en las diferencias de brecha digital dentro del propio grupo de personas entrevistadas, entre aquellas que rondan los 70 años y aquellas que superan los 80 años de edad.

Es importante poner en relación la *revolución de la longevidad* con la *revolución tecnológica*, dado que hay un considerable porcentaje de la población navarra (y mundial) que puede estar quedando en los márgenes de la sociedad-red con las consecuencias de exclusión social que indefectiblemente ello conlleva. La brecha no sólo se produce porque haya desigual acceso y conocimientos de las TIC, sino también porque el desarrollo de éstas no siempre está teniendo en cuenta al total de la población en sus grupos diversos (edad, sexo, etnia...) y no está siendo democrática en su concepción original.

6.1.- DATOS DEMOGRÁFICOS

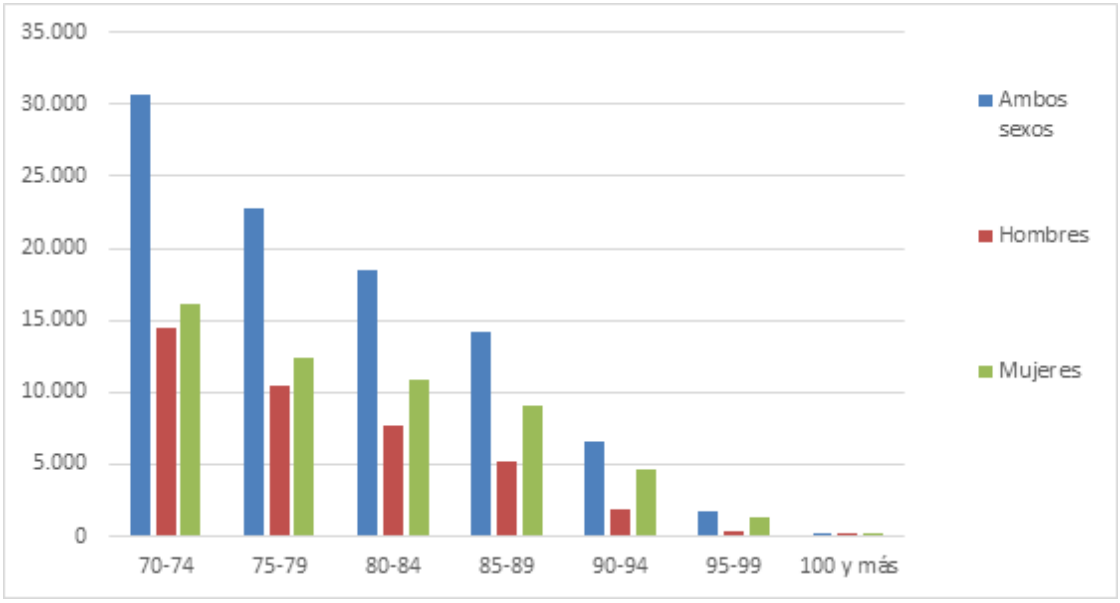
Los siguientes gráficos muestran cuestiones como la feminización de la vejez, más acentuada conforme aumenta la edad y también el incremento de la proporción de personas mayores con respecto al total de la población de Navarra.

Gráfico 2.- Personas mayores de 70 años en Navarra (2018)



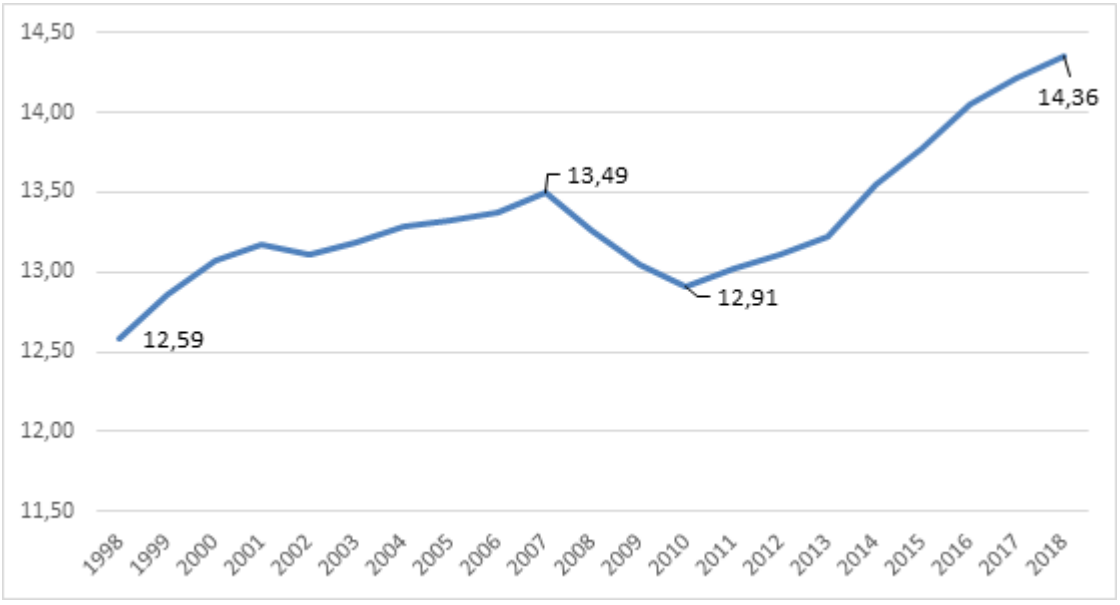
Fuente: Elaboración propia a partir de los datos de INE

Gráfico 3.- Población de más de 70 años por grupos quinquenales y sexo. Navarra (01.01.19)



Fuente: Elaboración propia a partir de los datos de INE

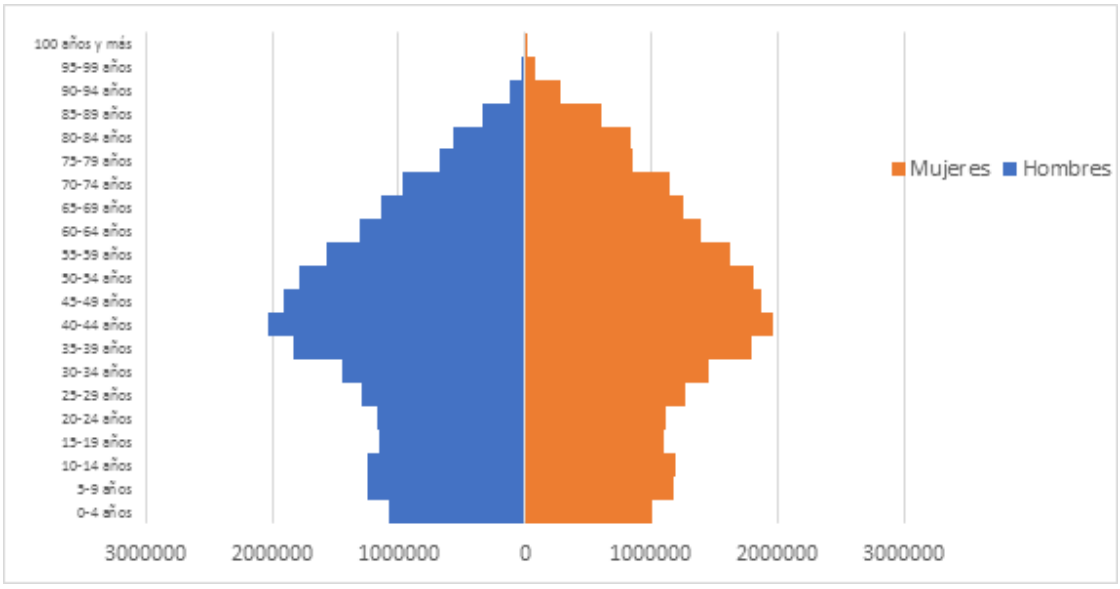
Gráfico 4.- Evolución % Población mayor de 70 años sobre la población total. Navarra (1998-2018)



Fuente: Elaboración propia a partir de los datos de INE

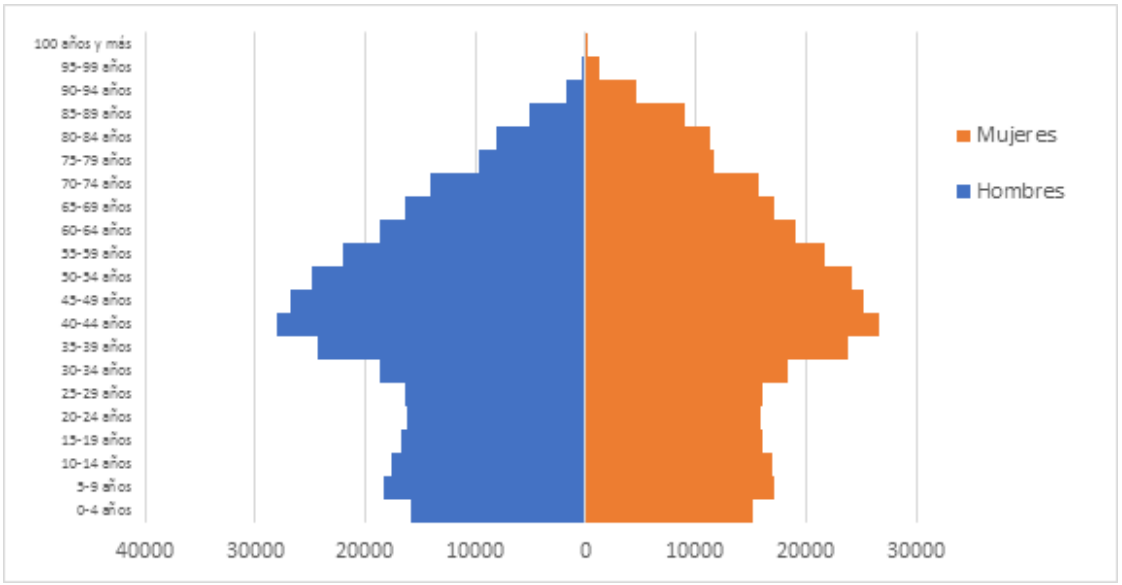
En los gráficos siguientes se aprecia que la estructura poblacional de Navarra es similar a la estatal aunque destaca la mayor esperanza de vida en la Comunidad Foral.

Gráfico 5.- Pirámide población España (01.01.2018)



Fuente: Elaboración propia a partir de los datos de INE

Gráfico 6.- Pirámide población Navarra (01.01.2018)



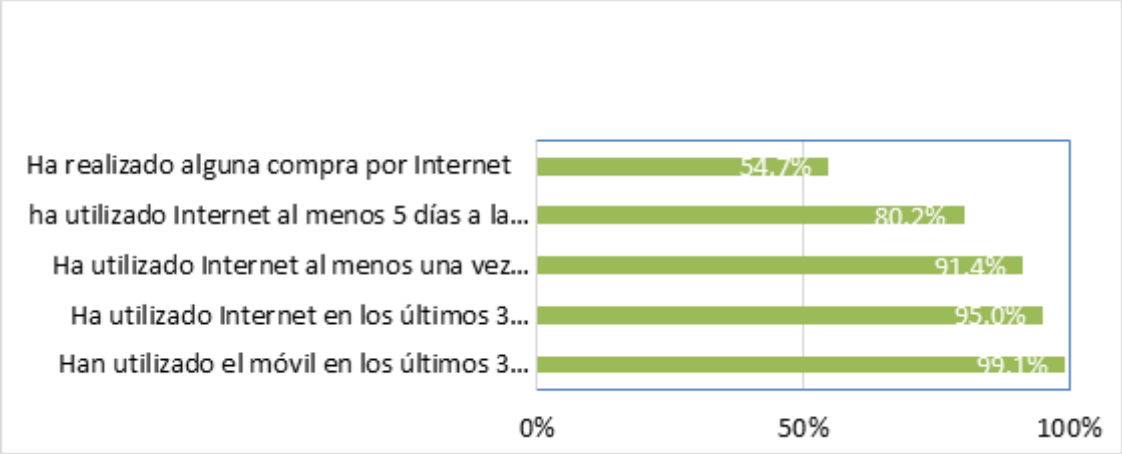
Fuente: Elaboración propia a partir de los datos de INE

6.2.- BRECHA DIGITAL EN NAVARRA (ALGUNAS CIFRAS)

En Navarra el acceso a Internet en 2018 mediante banda ancha se extiende por la gran mayoría de los hogares navarros (86,6%). Por tanto, la Comunidad Foral se sitúa por encima del global del Estado español (86,1%); hay un 84,1% con teléfono fijo, un 99,6% de viviendas con teléfono móvil -lo que le otorga el primer puesto en cuanto a relevancia en el equipamiento de los hogares españoles- y un 87,5% tienen algún tipo de ordenador. Por otro lado, de un total de 654. 214 de personas que hay en la Comunidad Foral de Navarra en 2019 un 99,1% han utilizado el móvil en los últimos 3 meses, un 95% ha utilizado Internet en ese mismo intervalo de tiempo, y un 54,7% ha realizado alguna compra por Internet. También hay un 80,2% del total de personas que ha utilizado Internet al menos 5 días a la semana, y hay un 91,4% que han utilizado Internet al menos una vez por semana en los últimos 3 meses.

En relación a nuestro objeto de estudio -conocer la brecha digital en personas mayores de 70 años en Navarra- nuevamente arrojamos datos de la citada **Encuesta del INE sobre *Equipamiento y uso de tecnologías de información y comunicación en los hogares,*** esta vez aquellos que nos ofrecen por Comunidad Autónoma.

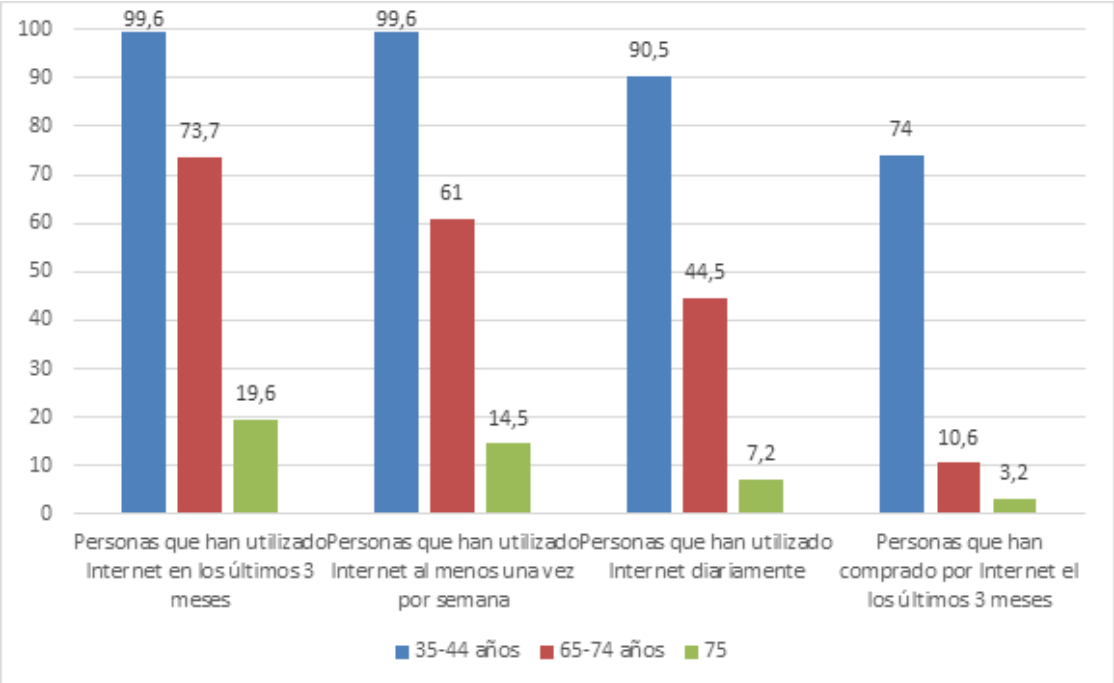
Gráfico 7.- Distintos usos de las nuevas tecnologías en los últimos 3 meses en Navarra en 2019



Fuente: Elaboración propia a partir de los datos de INE

Se ha escogido realizar una comparativa sobre los usos de Internet entre 3 tramos de edad (35-44, 65-74 y más de 75 años) que nuevamente no coindice exactamente con nuestro grupo objeto de estudio (personas de más de 70 años) y que responde a la subdivisión propia del organismo, pero que puede darnos una visión de la brecha digital por edad en Navarra. Más adelante se dan cifras de los resultados del trabajo de campo donde todas las personas entrevistadas superan los 70 años de edad.

Gráfico 8.- % Brecha digital CFN



Fuente: Elaboración propia a partir de los datos de INE

El siguiente gráfico muestra la diferencia de uso del colectivo de personas mayores de 75 años en la CFN en relación a diferentes servicios que ofrecen las tecnologías de la comunicación e información:

1-Servicios de comunicación y acceso a la información: Recibir o enviar correo electrónico

2-Servicios de comunicación y acceso a la información: Telefonear o realizar videollamadas a través de Internet (p.ej. WhatsApp...)

3-Servicios de comunicación y acceso a la información: Participar en redes sociales (p.ej. Facebook, Instagram...)

4-Servicios de comunicación y acceso a la información: Usar mensajería instantánea, intercambiar mensajes (p.ej. WhatsApp...)

5-Servicios relacionados con el acceso a la información: Leer noticias, periódicos o revistas de actualidad on-line

6-Servicios relacionados con el acceso a la información: Buscar información sobre temas de salud

7-Servicios relacionados con el acceso a la información: Buscar información sobre bienes o servicios

8-Servicios relacionados con el aprendizaje con fines educativos, profesionales o privados: Utilizar material de aprendizaje online que no sea un curso completo online

9-Servicios relacionados con el aprendizaje con fines educativos, profesionales o privados: Otras actividades de aprendizaje

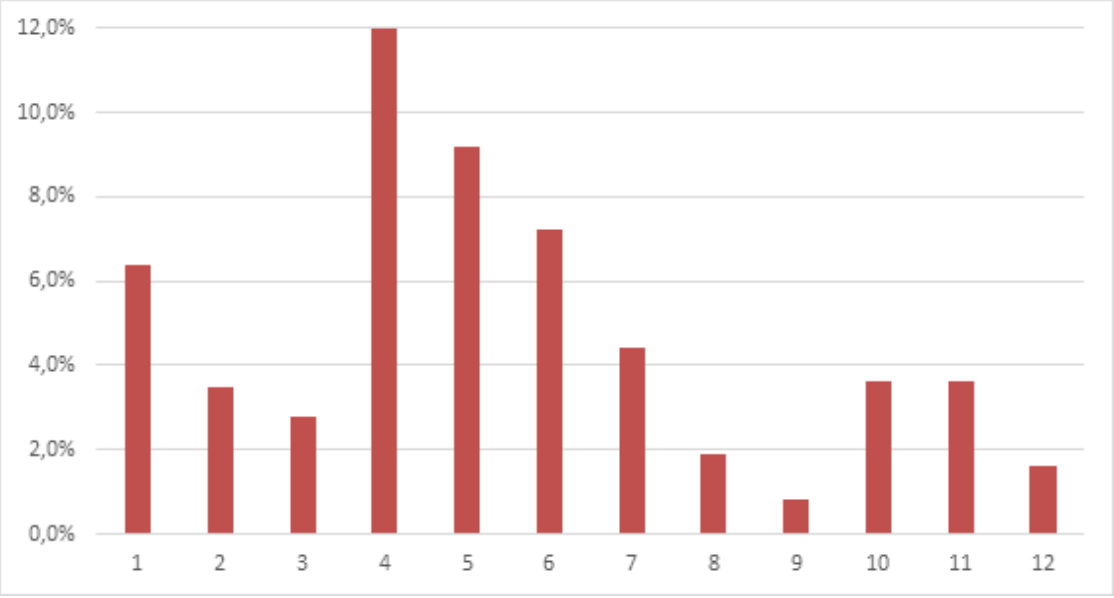
10-Otros servicios: Utilizar Banca electrónica

11-Otros servicios: Escuchar música (p.ej. YouTube, Spotify...)

12-Otros servicios: Utilizar algún espacio de almacenamiento en Internet para guardar ficheros con fines privados

Fuente: Elaboración propia a partir de los datos de INE

Gráfico 9.- Porcentaje de personas de más de 75 años según uso de los siguientes servicios

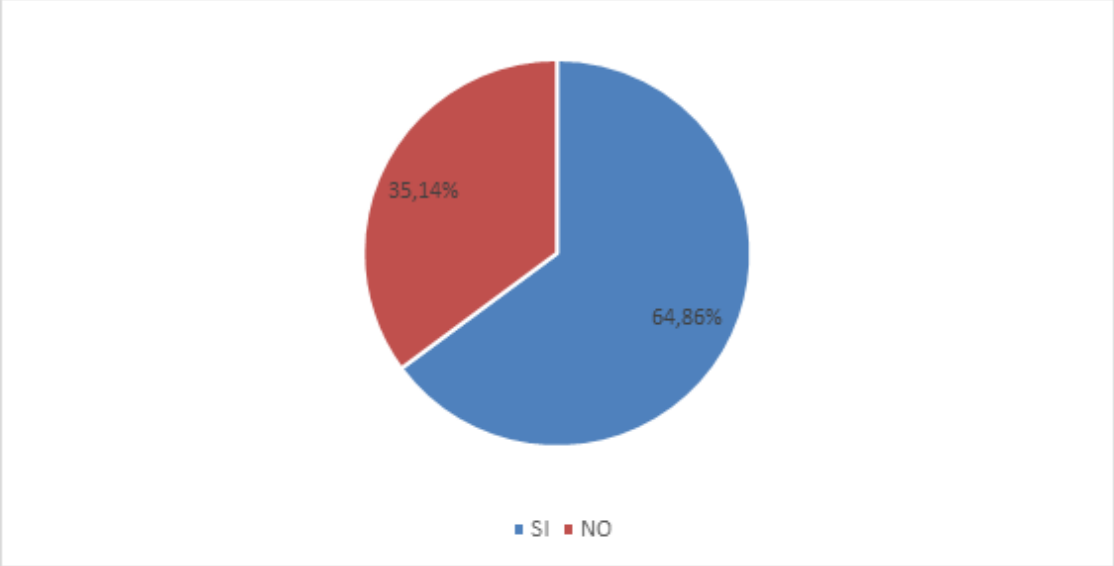


Fuente: Elaboración propia a partir de los datos de INE

Así como hemos ofrecido datos de brecha digital en Navarra según tramos de edad e ítems establecidos por el INE en su Encuesta anual en relación a TIC, en este estudio también hemos realizado un análisis cuantitativo derivado de los datos de las entrevistas y los estudios de caso según uso y frecuencia de uso de Internet - en relación a algunas operaciones que se pueden realizar a través de Internet-, que dan cuenta de la situación de la muestra de personas mayores de 70 años elegidas para esta investigación. En el siguiente capítulo del Informe definimos un análisis más cualitativo de los distintos discursos obtenidos en el trabajo de campo, por ejes y ámbitos de análisis y cruzado con variables como edad, estudios o zona de residencia.

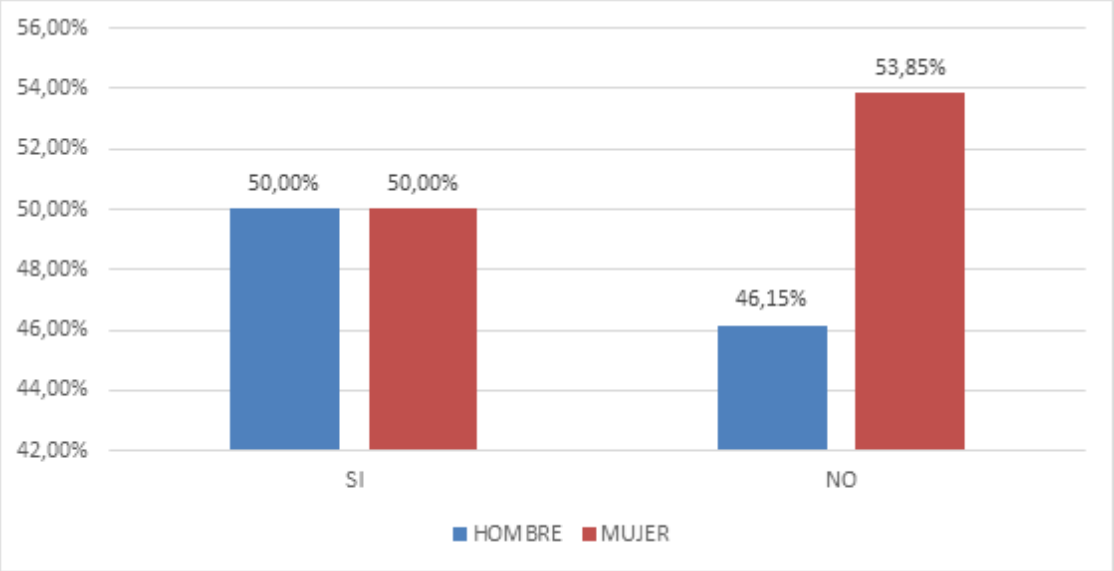
Del total de **personas entrevistadas** un 60% tienen un teléfono inteligente o Smartphone y un 40% de personas no. En el caso de las mujeres entrevistadas un 47% utiliza teléfono inteligente o Smartphone frente a un 53% de hombres. Y en los **estudios de caso** un 75% del total de personas tienen un teléfono inteligente o Smartphone y un 25% no. En el caso de las mujeres de los estudios de caso un 56% utiliza teléfono inteligente o Smartphone frente a un 44% de hombres.

Gráfico 10.- Personas consultadas (entrevistadas+estudios de caso) con Smartphone



Fuente: Elaboración propia a partir de los datos del trabajo de campo

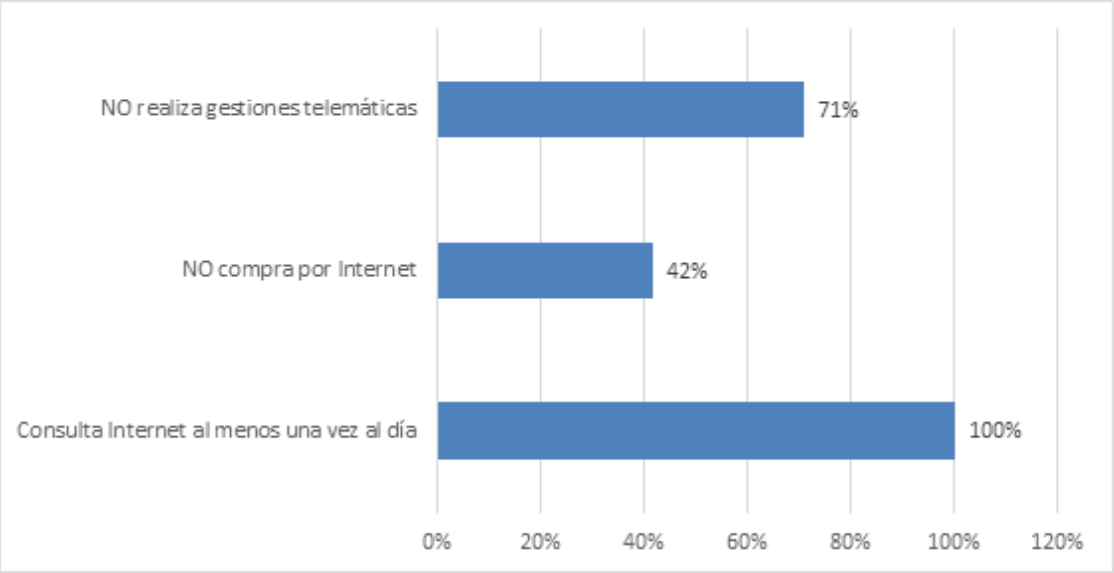
Gráfico 11.- Personas consultadas (entrevistadas+estudios de caso) con Smartphone desagregado por sexo



Fuente: Elaboración propia a partir de los datos del trabajo de campo

A continuación se muestran en un gráfico porcentajes de uso y frecuencia de uso de Internet[1] en personas de más de 70 años a las que se ha entrevistado o se ha realizado un estudio de caso.

Gráfico 12.- Uso y frecuencia de uso de Internet



Fuente: Elaboración propia a partir de los datos del trabajo de campo

1-. Por "gestiones telemáticas" nos referimos a cualquier operación con la administración pública y/o entes privados que se pueda gestionar por Internet (pago de facturas o recibos, operaciones en cajeros automáticos, citas médicas, etc…)

7. ANÁLISIS DEL DISCURSO

Como ya hemos citado, en este estudio se ha partido de 3 ejes de análisis que representan 3 esferas de la vida de las personas: desempeño individual, interacción social y participación en sociedad, y en cada uno de ellos se han planteado diferentes temas que nos han permitido profundizar en cuestiones como la conectividad y dispositivos materiales o el uso de Internet, así como las necesidades reales de estas personas en materia de tecnologías y digitalización. En este análisis se han tenido en cuenta así mismo las variables de género, rural/ urbano, edad y nivel de estudios/ nivel formativo. A continuación, se expone el análisis de los distintos ejes y sus ámbitos que hemos ido analizando:

7.1.- EJE DESEMPEÑO INDIVIDUAL

7.1.1.- EQUIPAMIENTO, CONEXIÓN Y DISPOSITIVOS. ACCESO A LA INFORMACIÓN MATERIAL.

En primer lugar, hay que señalar que no todas las personas que tienen móvil inteligente cuentan también con algún otro tipo de dispositivo desde el que acceder a Internet como ordenador personal y/o Tablet, para poder realizar tareas asociadas a la tecnología (correo personal, gestión de bases de datos, etc.), tal y como ocurre con otras franjas de edad como por ejemplo de 35 a 44 años, según distintos informes *(Las TIC en los hogares españoles, marzo 2019. Observatorio español de la economía y la sociedad digital, ONTSI).* Por tanto, los datos nos indican que en algunos casos el acceso a Internet estaría limitado a un dispositivo y, por ende, la conectividad y el acceso a la información material también, lo cual interpretamos como una desventaja dentro de la denominada Sociedad de la Información y/o sociedad-red.

Respecto a cuál ha sido el **aprendizaje** de estas personas con respecto a la tecnología, destaca la ayuda de la familia sobre todo en el caso de las mujeres, otras personas también han aprendido de forma autónoma y a través de cursos de formación o bien de la asociación o club al que pertenecen o a través de su entidad local u otras entidades formativas de carácter privado.

En relación a la **frecuencia** de uso de Internet referido a la cantidad de veces que entramos en una web o que lo usamos como sistema de comunicación instantánea, el 100% de las personas participantes que hacen uso de las NTT, lo utiliza todos los días, y algunas personas combinan el uso de su dispositivo personal con el uso de recursos públicos como los ordenadores de las bibliotecas, para

consultar información o asistir a cursos en los denominados telecentros (el caso concreto de la población de Barañáin).

El uso que dan a Internet es sobre todo para la comunicación personal con la aplicación de móvil para la comunicación instantánea de *WhatsApp* y en menor medida para envío y recepción de mails personales y búsquedas relacionadas con intereses propios y determinadas aficiones (medioambiente, pintura, plantas...); otro fenómeno habitual de uso de dispositivos digitales es la lectura de noticias y consultar el tiempo y en menor medida la descarga de libros y música.

Señalar también en este apartado que es una cuestión determinante para algunas personas el factor económico en relación a los dispositivos y el acceso a la información; muchas personas entrevistadas tienen pensiones muy bajas y además representan ellas solas la unidad familiar, con lo que los recursos para adquirir tecnología están limitados. Sobre todo, este fenómeno se da en mujeres cuyas pensiones de media son más bajas que las de los hombres.

"Hay gente que no se lo puede permitir, con pensiones ridículas. Aunque quisieran no se puede comprar ordenadores, wifi... Les gusta, pero no tienen el material (Hombre, Cintruénigo)"

Una de las cuestiones que se ha querido analizar es la seguridad frente a Internet, y al respecto, se ha comprobado que ninguna persona utiliza algún tipo de **precaución** cuando acceden a Internet, a excepción de no navegar por sitios web que no les inspiran confianza o de temáticas "extrañas"; una minoría de personas participantes tienen instalados sistemas antivirus en sus ordenadores personales, si bien, otras no conocen ese sistema de seguridad para sus dispositivos. Por otro lado, hay conciencia de los riesgos y/o dificultades que entraña la tecnología física y la virtualidad, y sí podemos afirmar que una cuestión que emerge de todas las entrevistas es el respeto hacia las nuevas tecnologías, la sensación de desprotección y en algunos casos la emoción del miedo.

"Necesitamos más control con las nuevas tecnologías, sobre todo con personas jóvenes, yo observo mucho control machista con el móvil y las redes sociales. La verdad que a veces me da miedo pensar en las consecuencias a futuro de todo este tema (Mujer, Santesteban-Doneztebe)"

En el caso de aquellas personas que no tienen teléfono inteligente, también hay una percepción generalizada de la peligrosidad que entraña, sobre todo para la gente joven en relación a las redes sociales y la exposición constante y sin control de sus vidas, y creen que justamente la sociedad de la información y la comunicación ha provocado el fenómeno adverso, y ha hecho a las personas más individualistas, menos comunicativas y más encerradas en sí mismas.

"No veo bien que se tenga móvil tan pronto, además hay falta de comunicación real, ha empeorado la unión en la familia, antes se cantaba después de comer y había tertulia, se hablaba de cosas, ahora cada uno está con el móvil a lo suyo y ya no se habla tanto,

todo el mundo a su rollo. (Mujer, Santesteban-Doneztebe)"

Estas mujeres y hombres que no utilizan teléfonos inteligentes ni otro tipo de dispositivo ni Internet, creen no necesitarlo en su vida cotidiana, y se ha expresado por algunas personas que el desconocimiento, la falta de interés por aprender y la consideración de las dificultades que podría entrañar para ellas y ellos entrar en un mundo desconocido y al que observan con ciertos peligros, les quita las ganas de entrar en la sociedad-red. Varias personas han confirmado que la edad es un factor decisivo y que no se sienten preparados/as para un reto tan grande.

7.1.2.- GESTIÓN ECONOMÍA

En términos generales, la gestión de la **economía** es considerada por las mujeres y hombres participantes como algo delicado y muy personal como para gestionarlo virtualmente. Tal y como se ha visto más arriba en las gráficas 11 y 12 donde un alto porcentaje de personas entrevistas y de estudio de caso con Smartphone y que utilizan Internet, no realiza ninguna gestión telemática, se prefiere acudir a los sitios y ser atendido/a por personas como en el caso de los bancos, donde el colectivo prefiere los trámites en ventanilla o con personal asesor. En este sentido y según el análisis realizado, influyen varios aspectos de índole social y cultural destacables en relación a este rechazo:

»El mayor tiempo del que disponen en general las personas de más de 70 años con respecto a otras de menor edad y aún activas laboralmente.

"Tengo todo el tiempo del mundo, me aburro si no, prefiero ir al banco en persona que además conozco a (nombre) de toda la vida. (Hombre, Estella-Lizarra)"

»Sobre todo en el entorno rural, la confianza que genera la cercanía y los espaciosdon de la colectividad tiene otro sentido que en lo urbano.

»En muchos casos, los problemas que puedan tener con cajeros y/o banca electrónica los solucionan sus familiares más cercanos y jóvenes.

Respecto a **comprar o vender** por Internet, son más las mujeres que los hombres quienes adquieren productos por la web, lo que confirma los datos sobre la reducción de la brecha digital por razón de género en este fenómeno de compra-venta por Internet en España y de tendencia también internacional.

La mayoría de las personas que no compran en páginas web argumentan sobre todo razones de inseguridad –no quieren dar el número de cuenta, por ejemplo-, la preferencia por ver el producto y las facilidades de cambio si compramos *in situ* en contraposición a las dificultades que puedan darse si compramos por Internet. Además, nuevamente comprar o no por Internet en este colectivo de personas se relaciona de manera directa con el factor tiempo.

7.1.3.- GESTIÓN DE LA SALUD

La mayoría de los hombres y mujeres de este estudio realizan todos los trámites acudiendo a los servicios médicos y/o administrativos en persona o bien

realizan las gestiones telefónicamente. Consideran un tema importante y vital la cuestión de las citas e informes médicos así como la correcta administración de la medicina, por tanto, prefieren realizar los trámites en persona.

Podemos afirmar según el trabajo de campo, que en este ámbito de análisis no existen grandes diferencias de opinión según distintas variables (sexo, edad, zona geográfica o nivel de estudios); todas las personas entrevistadas prefieren realizar los trámites médicos en el centro de referencia.

No obstante, es destacable que una mayoría de personas participantes en el estudio ven positivo la introducción de las NNTT en el cuidado y la salud, y que se investigue en esa línea para conseguir mejor tecnología sanitaria.

7.1.4.- GESTIÓN DEL OCIO Y EL TIEMPO LIBRE

A diferencia de otros grupos de edad, el colectivo objeto de análisis no utiliza Internet como único o principal recurso para la gestión del ocio como preparar vacaciones, sacar entradas de cine o de teatro, pagar una cuota determinada para alguna actividad personal o realizar cursos online para el entretenimiento o el crecimiento personal.

Este hecho también puede estar relacionado con un menor consumo de cultura en general de este grupo de personas, que estadísticamente acuden menos a los espectáculos en comparación con otros grupos de menor edad, con mayor énfasis si nos encontramos en zonas rurales donde la oferta, además, es más reducida. Sin embargo, aunque se detecte un menor disfrute del colectivo en espacios culturales, la ausencia de utilización de Internet para la gestión de las actividades sumado a que es la única vía de acceso a los mismos, está constituyéndose como un factor de exclusión social.

Sí resulta interesante destacar que el 100% de las mujeres consultadas que hacen uso de un teléfono inteligente, usan Internet para descargarse libros y en menor medida películas y series. De forma puntual hay algunas personas que gestionan viajes por ser una de sus funciones en la asociación que preside; los juegos denominados solitarios también es otro recurso para el ocio y tiempo libre sobre todo en hombres que usan Internet, quienes también acuden más *youtube* o *spotify* para escuchar música o ver vídeos de diferente temática, que las mujeres.

7.2.- EJE INTERACCIÓN SOCIAL

7.2.1.- RELACIONES Y COMUNICACIÓN PERSONAL Y SOCIAL

Sin duda alguna el medio principal de comunicación con familiares y amistades sigue siendo el teléfono fijo para todas las personas participantes, incluidas aquí aquellas que viven en residencias. También el sistema *WhatsApp* es frecuentemente utilizado como medio de comunicación habitual con familiares y amistades, si bien, para muy pocas personas es la principal vía de comunicación social y personal.

En relación a este eje, también es reseñable que hay más mujeres que hombres que utilizan redes sociales, aunque únicamente Facebook es la red

social que tienen; el uso es sobre todo como vía de comunicación con otras personas que no son familiares, y también como plataforma informativa o de difusión de actividades. También es llamativo en este punto que algunas personas reconocen ese rasgo positivo de las redes sociales como medios de difusión democrática, gratis y amplia del conocimiento, reconociendo la inutilidad o la obsolescencia del papel, lo cual no sería incompatible con la percepción general que hay de las redes sociales que no es tan afable.

Nadie ha comentado que haga videoconferencias, tampoco es frecuente descargar fotos o guardarlas, y ninguna persona ha realizado cursos online en algún momento de su vida y las razones en la mayoría de los casos son el poco interés por la metodología y la preferencia por asistir al lugar y pasar el rato y escuchar al profesorado; el sistema presencial de formación frente al virtual se aprecia más real, más fácil y mejor para sus circunstancias personales.

En esta parte del análisis hay que señalar el factor geográfico esta vez sí es determinante para el no uso de las NNTT dado que la cercanía y las distancias cortas de algunas poblaciones de residencia de las personas entrevistadas, facilitan la comunicación haciendo prescindible el uso de la tecnología para este hecho.

7.2.2.- USO DE SERVICIOS PÚBLICOS Y PRIVADOS

En la sociedad industrial y avanzada existen multitud de servicios para la ciudadanía que ya están digitalizados; véase el pago de facturas online, poner reclamaciones online, pagar un parking, descargar y enviar solicitudes a determinados organismos para gestiones varias, altas o bajas en determinados servicios, citas para jubilaciones/prestaciones de la seguridad social, tramitaciones como el DNI, por poner algunos ejemplos. La relación con la administración así mismo, ya es casi plenamente digital si se desea, y en un plazo breve de tiempo la firma digital será el único medio de certificación de documentación válida.

La percepción general respecto de este fenómeno y a través del trabajo de campo realizado, es que no hay una conciencia clara sobre la tendencia a la digitalización universal y omnipresente en todos los sistemas de gestión personal y colectivo -que es hacia donde se dirigen todas las sociedades industriales en un futuro inmediato- y las consecuencias derivadas de ello. Esta digitalización supondrá para muchas de estas personas una gran dependencia de otras personas, sobre todo aquellas que ahora están en torno a los 70 años.

"No se dan cuenta, pero van a necesitar mucha ayuda de sus hijos o de otras personas, tendrán que aprender, ¿no?. (Hombre, Falces)"

Como ocurre con las cuestiones de salud o gestión de la economía, nuevamente la totalidad de las personas prefieren acudir en persona a los servicios o hacer los trámites a través del teléfono. También reconocen recibir ayuda de familiares para algunas gestiones con la administración que sólo se pueden realizar electrónicamente.

Además en este ámbito de análisis, de nuevo observamos como el tiempo libre del que disponen es condición clara para acudir a los servicios de manera personal; así mismo a la mayoría les genera desconfianza realizar trámites importantes como temas de pensiones, y en general, se percibe la necesidad de que la administración pública tenga en cuenta las necesidades específicas de las personas mayores y sus dificultades con las nuevas tecnologías.

7.3.- EJE PARTICIPACIÓN EN SOCIEDAD

7.3.1.- ASOCIACIONISMO Y PARTICIPACIÓN SOCIAL Y POLÍTICA

Si bien, estar asociada o asociado a algún club de personas mayores o a alguna asociación cultural en sus localidades es algo frecuente en el colectivo objeto de análisis, no así participar o militar en partidos políticos. Las personas que regentan la gerencia o están en juntas directivas de asociaciones varias, han comentado las grandes dificultades que tienen dentro de la organización en lo relativo a la comunicación con las personas socias.

La comunicación sigue métodos tradicionales como el tablón de anuncios y el "boca a boca", que son los que realmente funcionan, tras comprobar que el correo electrónico no sería opción ni tampoco el sistema de *WhatsApp*. Así mismo, es algo generalizado que un gran número de personas socias de los clubes y asociaciones no usan las nuevas tecnologías y además no lo desean. Se plantean cursos de formación que a veces no tienen mucho éxito y se aprecian con claridad las resistencias a todo lo digitalizado, sobre todo con personas que pasan los 80 años.

Además, y en relación también con los dispositivos y la conectividad, se ha detectado, sobre todo en clubes de personas mayores, una gran falta de tecnología material, ya que de entre los 187 centros de esta índole que existen en Navarra muy pocos disponen de ordenadores y quienes poseen equipos están obsoletos, lo que dificulta cualquier acción asociativa de accesibilidad tecnológica o alfabetización digital dirigida a su colectivo.

En la misma línea, se considera como una necesidad que debería ser cubierta con urgencia la coordinación entre los servicios sociales de base y los clubes de personas jubiladas de Navarra. Estos servicios por falta de personal y recursos están minimizando en muchos casos la actuación con este colectivo, en tanto que programas de formación, provisión de materiales, etc. Se aprecia la necesidad de continuar un trabajo de apoyo y atención que también está relacionado con el aprendizaje en NNTT y la provisión de material.

7.4.- ANÁLISIS DE OTRAS VARIABLES

Para cerrar este capítulo destacar que en la investigación realizada y en relación a la variable **nivel formativo y/o de estudios**, todas las personas que no tienen ningún tipo de estudio, tampoco tienen Smartphone ni Internet. Sin embargo, las personas que usan Internet y tienen teléfonos inteligentes, todas poseen algún tipo de estudio, desde los básicos hasta los universitarios.

En nuestro estudio y con la muestra objeto de análisis (37 personas en total entrevistadas), podemos concluir que existe una relación entre tener algún tipo de estudio y estar presente en la sociedad-red, y no tenerlos y no estar.

En este estudio no hemos podido comprobar con la muestra escogida que existan grandes diferencias entre las personas de un **entorno más rural o más urbano** en cuanto a su presencia en la sociedad-red y el uso de las TIC. Personas que viven en pueblos utilizan de igual modo las NNTT (o no) que aquellas que viven en poblaciones más grandes. Sin embargo, si debemos destacar la falta de conectividad existente en algunas zonas de la geografía navarra vinculadas, principalmente, al fenómeno de la despoblación. De igual modo ocurre con la situación de soledad, donde no se evidencia que el hecho de vivir solo/a lleve a las personas a hacer un mayor o menor uso de las TIC que aquellas que viven con compañía. En relación a la variable género hemos podido ver que hombres y mujeres hacen un distinto uso de Internet, relacionado posiblemente con cuestiones de género latentes en este colectivo como en cualquier otra franja de edad. Las mujeres visitan más páginas web de temas relacionadas con manualidades, cocina, ropa..., y en el caso de los hombres se producen más visitas a periódicos sobre fútbol o noticias de política. Son más las mujeres que se descargan libros que los hombres, y son más los hombres quienes utilizan Internet para jugar.

En relación a la **edad** sí hemos comprobado que las personas de más de 80 años, tanto hombres como mujeres, están menos presentes en el sociedad-red. No podemos decir que todas las personas del estudio de más de 80 años no hagan uso de teléfonos inteligentes e Internet, pero sí podemos afirmar que están menos presentes en la Sociedad de la Información en términos generales que las de menos de 80 años; usan menos el sistema de whatsapp, acuden en menor medida a Internet, no utilizan las redes sociales como medio de comunicación personal o social, usan más el sistema de mensajería SMS...

Además, hemos comprobado en las entrevistas y los estudios de caso que las personas de más de 80 años que sí tienen móviles y acceso a Internet, tienen menos interés en general por el mundo de las NNTT, han aprendido por circunstancias laborales en todos los casos y no por iniciativa propia u otros motivos, y finalmente, ven prescindible en sus vidas las TIC.

8.- CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

Tras lo expuesto, consideramos clave en primer lugar hacer referencia a las **necesidades y dificultades** recogidas en los discursos tanto del colectivo de mayores de 70 años como de las personas que han participado en los grupos de trabajo y en relación a la materia objeto de estudio:

»Existe una percepción generalizada de que hacen falta más **equipos e infraestructura** sobre todo en los clubes de personas jubiladas, donde hay gran interés por formar a las personas mayores pero hay falta de recursos para ello. En este sentido, existe solicitud expresa de que las Entidades Locales a través de sus Servicios Sociales de Base realicen diagnósticos de situación sobre equipamiento y necesidades de la población mayor en TIC, y abunden en una mayor coordinación con las Juntas Directivas de los Clubes en cuanto a formación y provisión de equipamiento.

»Tal y como se ha identificado en el análisis cualitativo, encontramos una problemática relacionada con la **conectividad**; en algunos centros de día o residencias la cobertura no llega a todo el espacio y hay zonas de incomunicación para las personas usuarias donde no pueden conectarse.Parece que ésta es una demanda cada vez mayor por parte de personas usuarias, lo que hace unos años era más una reivindicación de familiares. Este hecho puede relacionarse claramente con la percepción que se tiene de la relación entre nuevas tecnologías y personas mayores o con el propio enunciado de "persona mayor"; probablemente esta falta de conexión no ocurre en espacios educativos universitarios o determinadas empresas.

»En relación a esta necesidad de conectividad señalamos también las zonas de sombra y que hace referencia a la falta de infraestructura en determinadas áreas de la geografía navarra que están muy despobladas donde incluso no hay repetidores.

»Se ha detectado también el fenómeno de **accesibilidad cognitiva** y que hace referencia tanto a las dificultades que se tienen con la diversidad tecnológica material (diversidad de dispositivos, marcas, modelos, sistemas...) como las derivadas de la información y/o la web 2.0 (navegar por Internet, determinadas plataformas y/o programas...). Este fenómeno también puede relacionarse con el denominado agobio digital que muchas personas mayores sienten y que se refiere al desfase existente entre el cambio tecnológico precipitado e inabarcable con los ritmos reales de aprendizaje, desfase más marcado aún entre las personas

objeto de estudio. Según nuestro análisis y emergiendo desde los distintos discursos, las personas mayores se sienten desbordadas, la constante actualización les estresa y contemplan el universo tecnológico como deshumanizado. Encuentran grandes dificultades en determinados trámites, en navegadores concretos y hay una gran brecha entre su realidad y la realidad virtual.

»Unido a esta última cuestión encontramos la necesidad de que haya más **seguridad en Internet** lo que daría mayor valor y mayor uso por parte de determinados grupos como el del objeto de estudio.

»También encontramos que existen **necesidades formativas** y/o de ampliación del conocimiento por parte de casi todas las personas participantes que hacen uso de teléfonos inteligentes y utilizan Internet en su vida diaria. Esa necesidad de formación tendría dos vertientes: la material (por ejemplo saber usar una Tablet) y la intelectual o cognitiva (por ejemplo, hacer un correcto uso de una determinada plataforma virtual). Así mismo, esta formación se ve necesaria en las juntas directivas y las direcciones de organizaciones específicas del colectivo; también existe el deseo de que esta formación sea motivadora y haga ver a las personas de este grupo de edad los beneficios del uso que las NNTT pueden tener en su vida real, y que los programas formativos estén adaptados a sus necesidades, gustos y ritmos de aprendizaje.

Expuestas las necesidades y dificultades que han emergido de los diferentes discursos de las personas que han participado en el estudio, en segundo lugar y dentro de este capítulo, vemos oportuno resumir algunas recomendaciones que por un lado, parecen lógicas en tanto en cuanto las necesidades señaladas, y que han surgido también del discurso de las personas participantes:

»**Democratización de las NNTT**, en relación a la igualdad de oportunidades de acceso a los diferentes dispositivos materiales, que hacen referencia a la cantidad y la calidad de los recursos materiales que una persona tiene y a través de las cuales accede al mundo digital. En cuanto al acceso y difusión libre y gratuita del conocimiento, es importante que la información vertida, los programas y sistemas sean más claros, ágiles, de rutas sencillas y todo adaptado a las necesidades reales de las personas con sus especificidades.

»La **alfabetización digital**, en lo referido a Internet y las nuevas redes, *"no queda en la capacidad de acceso (intelectual, técnico y económico), sino que ha de capacitar para trabajar y mejorar el nuevo entorno, para hacer un uso responsable de la red y contribuir a democratizar el ciberespacio"* (Gutiérrez, A. 2003). Es importante una adecuada alfabetización digital, cuyo objetivo no sería únicamente formar a las personas hacia el correcto uso de las distintas tecnologías de la información y la comunicación, sino proporcionar competencias dirigidas hacia las habilidades comunicativas, el sentido crítico, mayores cotas de participación, capacidad de análisis de la información a la que accede el individuo, etc. Muchos peligros que estas personas ven en al-

gunas páginas web o en comprar por Internet, o dificultades para navegar, o complejidad en algunas gestiones electrónicas básicas, etc. podrían reducirse capacitándolas para el manejo de las TIC y mejorando así el libre acceso a la información global. En definitiva y tal y como se expone en la Estrategia Nacional de Personas Mayores para un Envejecimiento Activo y para su Buen Trato 2018-2021, Ministerio de Sanidad, Servicios Sociales e Igualdad, *"Es imprescindible un refuerzo formativo en Tecnologías de la información y comunicación (TIC) que contemple la heterogeneidad de las personas mayores, para su efectiva participación e integración social".* La administración pública es el ente más citado en el trabajo de campo para proveer de esta alfabetización digital.

»**La introducción de las TIC en los cuidados** es otra de las recomendaciones del análisis final surgido en los grupos de trabajo y también de manera recurrente en el ámbito de análisis de la Gestión de la Salud por parte del colectivo de mayores. Se ha comentado que las TIC pueden contribuir a unos servicios de asistencia sanitaria más baratos y de mayor calidad, y tal y como indica la Agenda Digital para Europa, el uso de las TIC en la biomedicina mejoraría la eficiencia de los cuidados sanitarios en un porcentaje estimado en el 20 % y darían a las personas usuarias de todas las edades la posibilidad de gestionar mejor su salud. En el momento presente y desde la Unión Europea invertir en sanidad electrónica se considera vital para mantener una asistencia sanitaria asequible y accesible para todas las personas en unas sociedades europeas que envejecen.

»Por otro lado, parece imperativo que las **leyes** para la digitalización y las nuevas tecnologías tengan en cuenta las necesidades de las personas mayores. En su mayoría no contienen una perspectiva de edad (ni de otra índole) y atienden a posibles carencias de determinados perfiles sociales. Sería óptimo democratizar más los instrumentos legales que regulan la sociedad de la información facilitando los procesos.

»Parece apropiado afirmar que en el cambio tecnológico es necesario contar con un **enfoque centrado en la persona**, es decir, que las personas mayores estén involucradas en el proceso de investigación tecnológica, que sus voces sean oídas y sus necesidades se cumplan. Este enfoque centrado en la persona va a favorecer entornos urbanos y rurales externos e internos que potenciarán situaciones de independencia en el colectivo objeto de estudio, fomentarán la integración social y facilitarán la accesibilidad a los equipamientos, servicios y transporte. Deben existir posibilidades efectivas de aprendizaje y formación a lo largo de la vida, y las TIC y los sistemas de gestión digital deberían favorecer un envejecimiento activo y saludable y evitar el deterioro y la pérdida de capacidad funcional. Podría ser conveniente en este punto hacernos la siguiente pregunta, ¿a quién está destinada la tecnología? Probablemente para la informatización y digitalización de la vida en el proceso de creación y diseño, se piense únicamente en el porcentaje activo de la población que podría suponer un 80% del total (personas jóvenes, con estudios, etc.) y por tanto más rentables desde el punto de

vista económico; el restante 20% son esas personas excluidas digitales que no se tienen en cuenta lo que enfatiza y perpetúa la brecha. Es posible que no se esté diseñando tecnología teniendo en cuenta las distintas variables que puedan darse en las personas: edad, sexo, nivel formativo, zona geográfica.

»Otra recomendación emergente es el **papel de la administración pública** en relación a la reducción de la brecha digital por edad y la inclusión digital. Se contempla como un deber de la administración pública reparar esta brecha y trabajar en aras de la democratización de la vía telemática en cantidad de trámites necesarios para la gestión de la vida privada. Es necesaria una toma de conciencia y procurar mejores medios y/o sistemas de telecomunicación y gestión que tengan en cuenta a toda la población y no sólo a una franja con las especificidades reales de los diversos grupos. Es necesaria una auténtica coordinación entre los distintos departamentos del Gobierno de Navarra para unificar sistemas de tramitación (tarjetas únicas para trámites de distintas administraciones, creación de sistemas de identificación con huella digital, canalización con chip...), y se contempla como urgente remover a la Administración Pública hacia la concienciación de la brecha digital por edad. Una coordinación efectiva también con todas las entidades locales de Navarra y sus servicios sociales de base correspondientes que en la gran mayoría de casos gestionan recursos para personas mayores. Así mismo, entre las personas participantes en el estudio, se ve necesario cambiar la percepción asistencialista y paternalista que se tiene en general de las personas mayores, que por ende cambiaría los modos de hacer política pública para este colectivo en relación a la digitalización de la sociedad.

»Sobre el **sector privado** también se recogen algunas cuestiones relevantes como la necesidad de concienciar a muchas empresas en su papel clave de generadoras de brecha digital. La responsabilidad social empresarial debe contemplar el eje tecnológico y trabajar no únicamente para las personas nativas digitales activas. Es evidente que Internet es el gran negocio del siglo XXI y que las aplicaciones están pensadas para un determinado sector de población; el hecho de que Internet sea privado en un 90% dificulta aún más su democratización. La coordinación también debe darse a otros niveles como con la empresa privada para que, en la medida de lo posible, se "obligue" a incluir mejoras en los sistemas y que estos sean adaptados; también con el sistema bancario tendría que ser posible una conversación para mejorar el acceso a la información, facilitar trámites y democratizar el uso de la banca digital.

8.- BIBLIOGRAFÍA

Área, M., Gutiérrez, A. y Vidal, F. (2012). Alfabetización digital y competencias informacionales. Fundación Telefónica. Barcelona: Ariel.

Casado, R. (2006). Alfabetización digital: ¿Qué es y cómo debemos entenderla? Barcelona: Ariel.

Castaño, C. (2008). La segunda brecha digital. Madrid: Cátedra.

Castells, M. (2006). La Sociedad Red. Madrid: Alianza Editorial.

Gobierno de España. Ministerio de sanidad, servicios sociales e igualdad. Estrategia Nacional de Personas Mayores para un Envejecimiento Activo y para su Buen Trato 2018–2021. https://www.fundadeps.org/recursos/documentos/844/02EFE9D3.pdf

Gobierno de España. Observatorio Español de la Economía y la Sociedad Digital (2019). Ministerio de Economía y Empresa:

»Las TIC en los hogares españoles. https://www.ontsi.red.es/ontsi/sites/ontsi/files/LVI%20Oleada%20Panel%20Hogares.pdf

»Informe sobre la Sociedad de la Información y las Telecomunicaciones y el Sector TIC. Comunidad Foral de Navarra. https://www.ontsi.red.es/ontsi/sites/ontsi/files/2019-10/Informe%20Comunidad%20Foral%20de%20Navarra.pdf

Gobierno de España. Ministerios de Sanidad, servicios sociales e igualdad. Tecnología y personas mayores. Gil González, S. y Rodríguez-Porrero, C. (2015). http://www.ceapat.es/InterPresent1/groups/imserso/documents/binario/reto_8.pdf

Gobierno de Navarra, Departamento de Salud. Estrategia de Envejecimiento activo y saludable de Navarra 2017-2022. http://www.gobiernoabierto.navarra.es/sites/default/files/estrategia_de_envejecimiento_activo_y_saludable_de_navarra.pdf

Gobierno de Navarra, Departamento Económico y Empresarial y SODENA. Estrategia de Especialización Inteligente de Navarra. Actualización 2016-2030. https://gobiernoabierto.navarra.es/sites/default/files/participacion/estrategia_de_especializacion_inteligente_de_navarra.pdf

Gutiérrez, A. (2003): Alfabetización digital. Algo más que ratones y teclas. Barcelona: Gedisa.

Hernández, D., & Torruela, G. (2011). Identidades digitales: límites poco claros. Cuadernos de pedagogía.

Marín Gutiérrez, I., González-Piñal Pacheco, R. (2011). "Relaciones sociales en la sociedad de la información: hacia una noción de intersubjetividad digital". Prisma Social: Revista de Ciencias Sociales Nº 6

McLuhan, M. (1996). Comprender los medios de comunicación: las extensiones del ser humano. Barcelona: Paidós Ibérica.

J. L. y Planella, J. (2008). La alfabetización digital como factor de inclusión social: Una mirada crítica. UOC Papers

Piscitelli, A. (2006). Nativos e inmigrantes digitales: ¿brecha generacional, brecha cognitiva, o las dos juntas y más aún? Revista mexicana de investigación
educativa.

Ragnedda, M. y Muschert, G. W. (2013). The digital divide. The internet and social inequality in internacional perspective. New York: Routledge.

Servon, L. (2002). Bridging the Digital Divide. https://www.researchgate.net/publication/220175483_Bridging_the_Digital_Divide_Technology_Community_and_Public_Policy_by_Lisa_J_Servon_Oxford_Blackwell_Publishing_2002_xix_273_pp_ISBN_0-631-23242-7

Varela, J. (2015). La brecha digital en España. Estudio sobre la desigualdad postergada. Madrid: Comisión ejecutiva confederal de UGT. Secretaría de participación sindical e institucional. http://www.ugt.es/Publicaciones/BRECHADIGITAL_WEB.pdf

ANEXO I: BUENAS PRÁCTICAS EN INCLUSIÓN DIGITAL

La inclusión digital es un término que se refiere a la democratización del acceso a las tecnologías de la información y la comunicación para permitir la integración de todas las personas en la sociedad de la información o sociedad-red. En este proceso se activan medidas y desarrollan programas que facilitan tecnología física, conocimientos y habilidades para el entorno multimedia y planteamientos de difusión del conocimiento libre, gratuito y universalmente alcanzable.

Existen gran cantidad de planes y estrategias estatales y regionales de inclusión digital para romper la brecha digital por las distintas razones por las que ésta se produce (véase apartado de Introducción del Diagnóstico).

En este apartado queremos recoger algunas buenas prácticas en materia de alfabetización digital, facilitar conexión y equipamiento y diseñar programas de difusión amplia, libre y gratis del conocimiento que se han encontrado en un análisis documental y que podrían ser replicadas en nuestra Comunidad.

Se considera que pueden ser replicadas por las siguientes razones:

»Responder todas ellas a alguna de las 3 estrategias de inclusión digital para cerrar la brecha digital: alfabetización, equipamiento y conectividad y difusión amplia y gratuita del conocimiento.

»Todas contemplan la variable de la edad en sus propuestas aunque no estén dirigidas de manera específica a personas mayores sino en general a colectivos desfavorecidos a quienes afecta la brecha (por edad, zona geográfica, nivel de estudios, etc...)

»Algunas son específicas para el colectivo de personas mayores de 70 años.

ÁMBITO EUROPEO

ECOSISTEMA SEACH (ACCIÓN POR EL ENVEJECIMIENTO SALUDABLE)

Lugar	España, Francia, Bulgaria, Italia, y Malta.
Entidad	UNIVERSIDAD CARLOS III DE MADRID
Fecha	2015
Objetivos	"Acción por el Envejecimiento Saludable" (Action for Healthy Ageing) es el nombre del primer ecosistema a nivel europeo para la promoción del envejecimiento activo y saludable por medio de las nuevas tecnologías. Esta plataforma software, desarrollada por la Universidad Carlos III de Madrid (UC3M) en el marco del proyecto europeo SEACW, tiene como principales objetivos promocionar hábitos saludables a la sociedad en general y apoyar la actividad e interacción de las personas mayores y las jóvenes mediante las nuevas tecnologías.
Resumen del proyecto	El proyecto SEACW (Ecosistema Social para el Envejecimiento, la Capacitación y el Bienestar) es un proyecto europeo liderado por Aliad Conocimiento y Servicio, cuyo objetivo es convertirse en un punto de encuentro en Internet para todos aquellos interesados en el envejecimiento activo y saludable por medio de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones (TIC). Financiado por el Programa Europeo CIP-ICT-PSP 2012 de la Comisión Europea, está realizado por un consorcio de socios de cinco países europeos: Bulgaria, España, Francia, Italia y Malta. Además del coordinador, la empresa española Aliad Conocimiento y Servicio, participan los siguientes socios: Eseniors, Exorgroup, Go to our Site, Gruppo Sigla, el Instituto de Neurobiología de la Academia de las Ciencias de Bulgaria, la Universidad de Tecnologías de Troyes (Francia) y la Universidad de Vic. En el ecosistema SEACW (la aplicación), la persona usuaria puede encontrar noticias, foros, videos, una red social, aplicaciones móviles, juegos para fomentar la actividad mental e incluso un programa formativo en envejecimiento activo y saludable a través del uso de las TIC.
Enlaces/ contacto	http://portal.uc3m.es/portal/page/portal/actualidad_cientifica/noticias/envejecimiento_activo https://www.actionforhealthyageing.eu/es/

"LIVING THE AGE". SAXON HOUSING COOPERATIVES (VSWG)

Lugar	Alemania
Entidad	MINISTERIO DE ASUNTOS SOCIALES Y PROTECCIÓN A LAS PERSONAS CONSUMIDORAS DE LA REGIÓN DE SAJONIA
Fecha	2015
Objetivos	Adaptar las unidades de vivienda de las cooperativas sajonas a las necesidades de sus habitantes mayores. Ayudar a las personas mayores a acercarse al manejo las nuevas tecnologías generando autonomía y seguridad.
Resumen del proyecto	Este proyecto incluye medidas como: »Instalación de dispositivos y otros servicios asociados a la tecnología en el hogar. »Alfabetización digital para el uso de los productos instalados y mostrar las ventajas de las tecnologías aplicadas al autocuidado y la salud.
Enlaces/ contacto	https://ec.europa.eu/research/innovation-union/pdf/active-healthy-ageing/rs_catalogue.pdf

T4H TECHNOLOGY AND HUMAN HELP AT HOME AFTER HOSPITALISATION

Lugar	Francia
Entidad	AGENCIA REGIONAL DE SALUD
Fecha	2013-2017
Objetivos	Mejorar la práctica de la rehabilitación tras el alta hospitalaria a través del aprendizaje electrónico y las tecnologías de asistencia dirigidas a las personas mayores, familiares y personal cuidador.
Resumen del proyecto	La iniciativa de introducir la tecnología en los hogares tras las altas hospitalarias forma parte del Proyecto Regional de Salud 2013-2017 de la Región Parisina. A través de la enseñanza a personas mayores en sus hogares de determinados servicios tecnológicos para el cuidado personal, el proyecto pretende mejorar la autonomía física de las personas mayores con dificultades de movilidad que regresan a sus hogares después de un proceso de hospitalización, y mantener su independencia aplazando la entrada en alojamientos protegidos.
Enlaces/ contacto	https://ec.europa.eu/research/innovation-union/pdf/active-healthy-ageing/rs_catalogue.pdf https://www.iledefrance.ars.sante.fr/projet-regional-de-sante-2013-2017-0?page=

ADD ME!

Lugar	PROYECTO EUROPEO
Entidad	Instituto de Innovación para el Bienestar Ciudadano de la ciudad de Málaga, financiado por el programa europeo Information and Communication Technologies Policy Support Programme (ICT-PSP)
Fecha	2015
Resumen del proyecto	Add Me! es una red paneuropea que apoya a personas digitalmente excluidas, compartiendo a través de ella buenas prácticas que pretenden: »Dar apoyo a las personas en riesgo de exclusión digital, como las personas mayores de 65 años, a través de una web que albergue los aspectos de e-government inclusivo y que involucre a las personas intermediarias institucionales y sociales. »Concienciar a agentes políticos acerca de la necesidad de promover políticas de e-government a nivel europeo, nacional, regional y local para facilitar el intercambio y difusión de experiencias y mejores prácticas. »Destacar la importancia de las personas intermediarias sociales e institucionales a través del desarrollo de metodologías y herramientas específicas, con el fin de aumentar el impacto, calidad y sostenibilidad de las distintas iniciativas por toda Europa. »Promocionar los servicios TIC para las personas en riesgo de exclusión de la sociedad de la información.
Enlaces/ contacto	http://www.epractice.eu/community/addmecommunity https://es.linkedin.com/company/instituto-de-innovaci-n-para-el-bienestar-ciudadano

NIVEL NACIONAL

AGENDA DIGITAL PARA ESPAÑA 2013-2020

Lugar	ESPAÑA
Entidad	MINISTERIO DE ECONOMÍA Y EMPRESA, GOBIERNO DE ESPAÑA
Fecha	2013-2020
Objetivos	Objetivos de la Agenda: »Fomentar el despliegue de redes y servicios para garantizar la conectividad digital. »Desarrollar la economía digital para el crecimiento, la competitividad y la internacionalización de la empresa española. »Mejorar la administración electrónica y los servicios públicos digitales. »Reforzar la confianza en el ámbito digital. »Impulsar la I+D+i en las industrias de futuro. »Promover la inclusión y alfabetización digital y la formación de nuevos profesionales TIC.
Resumen del proyecto	La puesta en marcha de la Agenda Digital para España aprobada en 2013 se articuló a través de 11 Planes Específicos que desarrollaban los seis objetivos. El Plan número 7, "Plan de inclusión digital y Empleabilidad" se ideó para conseguir que la mayoría de la población española use Internet alcanzando así los objetivos europeos de inclusión digital y minimizar la brecha digital. En el eje 1 del Plan denominado ***Accesibilidad*** se cita: **Promoción y difusión de tecnologías y soluciones de accesibilidad** Desarrollo de acciones de difusión y promoción del desarrollo de las tecnologías y soluciones de accesibilidad dirigidas a mejorar las condiciones de vida de las personas con discapacidad y de los mayores. Las acciones están dirigidas tanto a las administraciones, como a las empresas y personas usuarias. **Formación y desarrollo de aplicaciones y contenidos accesibles** Impulso al desarrollo de aplicaciones TIC accesibles para todo tipo de dispositivos, que faciliten el acceso a servicios y a información útil a personas con discapacidad y a mayores. En el eje 2 del plan denominado ***Alfabetización*** se cita: **Instrumentos para la alfabetización digital y el fomento en el uso de las TIC** Desarrollo de programas de formación para la mejora en la utilización de nuevos dispositivos y contenidos por colectivos con bajo nivel de uso como los mayores. Esta medida centra su atención en la formación para el conocimiento de aplicaciones y soluciones TIC que favorecen una mejora en la calidad de vida de la ciudadanía en su conjunto, así como en el fomento del uso de las TIC de forma habitual.
Enlaces/ contacto	https://avancedigital.gob.es/planes-TIC/agenda-digital/DescargasAgendaDigital/Planes%20espec%C3%ADficos/Plan-ADpE-7_Inclusion-Empleabilidad.pdf
Observaciones	Informe Anual de la Agenda Digital para España año 2015 (no existen otros informes posteriores a esa fecha). http://www.ugt-fica.org/images/politicaindustrial/IDi/informe-agenda-digital-espana.pdf

ESTRATEGIA NACIONAL DE PERSONAS MAYORES PARA UN ENVEJECIMIENTO ACTIVO Y PARA SU BUEN TRATO 2018-2021

Lugar	ESPAÑA
Entidad	MINISTERIO DE SANIDAD, SERVICIOS SOCIALES E IGUALDAD
Fecha	2018-2021
Objetivos	Objetivo 3.4. Reducir la brecha digital y apoyar el aprendizaje permanente de las personas mayores.
Resumen del proyecto	3.- LINEA DE ACTUACION RELATIVA A LA PARTICIPACIÓN EN LA SOCIEDAD Y EN SUS ORGANOS DECISORIOS. Objetivo 3.4. Reducir la brecha digital y apoyar el aprendizaje permanente de las personas mayores Medida 3.4.1. Proporcionar a las personas mayores oportunidades de formación dentro de los principios de educación a lo largo de toda la vida, con itinerarios formativos flexibles, que den respuesta a sus demandas y necesidades, haciendo hincapié en las Tecnologías de las Información y la comunicación, que reduzca la brecha digital que afecta a las personas mayores españolas. Medida 3.4.2. Aplicar la Agenda Digital para España (2013-2020), donde se marca la hoja de ruta en materia de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones (TIC) e incluye entre sus objetivos conseguir que la mayoría de la población utilice internet y el resto de tecnologías de la información. Para lograrlo en el sector de las personas mayores es necesario: a. Potenciar el desarrollo de cursos y acciones orientadas al buen uso de las TIC por parte de las personas mayores, con el fin de que puedan acceder en igualdad de oportunidades a los distintos ámbitos de la información y a la utilización de las redes sociales, haciendo programas específicos para los grupos de edad más avanzados. Hasta la integración plena de las personas mayores en el uso de las nuevas tecnologías, la administración deberá tomar las medidas necesarias para que no sea motivo de exclusión social de las personas mayores que no dispongan de los conocimientos y/o los medios necesarios para su incorporación a la sociedad digital. b. Favorecer el diseño de dispositivos electrónicos más manejables, con funciones básicas y de acceso sencillo para las personas mayores, que tengan en cuenta sus necesidades y características. Medida 3.4.3. La participación activa en la sociedad actual conlleva conocimientos en autocuidado y economía financiera básica. Fomentar la formación en estas materias es esencial para mantener la autonomía personal. Medida 3.4.4. Ampliar y crear espacios formativos universitarios para personas mayores que favorezcan las relaciones intergeneracionales. Medida 3.4.5. Aprovechar la flexibilidad que ofrece la educación no formal e informal de magnífica acogida entre las personas mayores, para que se diseñen y desarrollen programas mejor adaptados a las personas mayores tanto por parte de las Administraciones Públicas como otras entidades, organizaciones e instituciones que aporten un valor añadido de experiencia en formación de adultos.
Enlaces/	https://www.fundadeps.org/recursos/documentos/844/02EFE9D3.pdf
Observaciones	En el momento presente no existe ninguna evaluación de la Estrategia. En el enlace anterior que nos lleva al documento de Estrategia, se pueden ver Indicadores, Evaluación y Seguimiento en el capítulo 7.

MAYORES CON INICIATIVA

Lugar	Proyecto a nivel nacional
Entidad	FUNDETEC
Fecha	Activo
Objetivos	Acercar las tecnologías de la información y la comunicación (TIC) a las personas mayores y lograr que lleguen a desempeñar un papel activo en la sociedad de la información.
Resumen del proyecto	Para el desarrollo del proyecto se cuenta con la implicación de centros residenciales y asistenciales de mayores, telecentros y centros de acceso público a Internet, asociaciones y todo tipo de entidades de apoyo a este colectivo. Los 3 pilares básicos de la puesta en marcha del proyecto son: »**Asesoramiento y transferencia metodológica para la puesta en marcha de iniciativas singulares**: acciones innovadoras sobre diferentes temáticas y con diferentes objetivos, pero con un fin común: identificar las necesidades e intereses específicos de los mayores desde el punto de vista de las TIC, y poner en marcha actividades que fomenten el desarrollo de sus habilidades y capacidades personales, favoreciendo así su integración social y tecnológica. »**Concurso de iniciativas:** con el objeto de dar visibilidad al trabajo desarrollado por las personas mayores, protagonistas de las iniciativas en marcha, cada una de ellas participará en el 'Concurso Mayores con Iniciativa', que seleccionará a las más singulares. En una primera fase se seleccionarán las tres mejores iniciativas de cada comunidad autónoma, celebrándose una primera entrega de premios. Todas ellas concurrirán a la segunda fase del concurso, de la que saldrá el proyecto ganador a nivel nacional. »**Creación de una red social:** un espacio donde mayores y agentes sociales relacionados con ellos podrán intercambiar información, ideas, opiniones y experiencias, convirtiéndose así en una fuente de enriquecimiento para todas las personas involucradas en el proyecto.
Enlaces	http://www.mayoresconiniciativa.es/
Observaciones	En el momento presente el proyecto se encuentra activo. Copiamos enlace que lleva al blog: http://www.mayoresconiniciativa.es/

FUNDACIÓN CIBERVOLUNTARIOS

Lugar	España
Entidad	FUNDACIÓN CIBERVOLUNTARIOS
Fecha	Proyecto en continuidad desde el 2001
Objetivos	La acción de esta Fundación está dirigida a colectivos que puedan estar excluidos de la Sociedad de la Información por razones de género, edad, entorno profesional y social, falta de tiempo, conocimientos, habilidades, motivación y/o recursos materiales o económicos, como pueden ser: personas con diversidad funcional, personas mayores, mujeres, personas de determinado nivel socioeconómico, etc. El objetivo principal de este proyecto es conseguir que todas las personas tengan en igualdad de condiciones, la oportunidad de acceder, conocer y utilizar las Nuevas Tecnologías con el fin de paliar la brecha digital y fomentar la Sociedad del Conocimiento Otros objetivos son: 1. Fomentar la adopción y utilización de las TIC por parte de ciudadanos, ONG e instituciones. 2. Favorecer un uso responsable y adecuado de los contenidos, servicios, herramientas y accesos a la Sociedad de la Información y del Conocimiento 3. Impulsar la creación, capacitación y movilización de un voluntariado tecnológico 4. Crear conciencia social: generar actitudes sociales y culturales positivas hacia la importancia de las Nuevas Tecnologías para el desarrollo y avance de la sociedad 5. Suprimir cualquier barrera que impida el conocimiento y uso de las Nuevas Tecnologías, especialmente, las físicas, sociales y culturales.
Resumen del proyecto	•Cursos •Talleres •Seminarios •Asesoramiento e información
Enlaces/ contacto	https://www.cibervoluntarios.org/ https://www.flickr.com/people/cibervoluntarios/

PROYECTO ENRED@TE

Lugar	España 15 Comunidades y 41 provincias
Entidad	FUNDACION TECNOLOGÍAS SOCIALES
Fecha	2011-2014
Objetivos	Impulsar la utilización de los servicios digitales, concretamente de las redes sociales, entre las personas mayores que viven solas, de forma que mejoren su comunicación y socialización a través de nuevas formas de interacción y de la creación de espacios virtuales de convivencia, tanto con su grupo de iguales como con sus familiares y/o cuidadores.
Resumen del proyecto	»Acceso multiplataforma a la red a través de Internet, según las necesidades de la persona usuaria haciendo uso de sistemas web utilizando PC y a través de las TabletPC, como dispositivos que ofrecen una alta accesibilidad para las personas mayores. »Módulo de video comunicaciones múltiples entre personas mayores, voluntariado y familiares, basado en tecnología cotidiana y adaptada a sus requisitos de interacción. »Dinamización de la red establecida entre personas mayores y personas cuidadoras a través de la acción voluntaria mediante la web: colgando contenidos de interés, fotos mensajes textuales...
Enlaces/ contacto	https://www.fundaciontecsos.es/es/proyectos/proyectos-realizados/enredte

NIVEL REGIONAL

ESTRATEGIA DE ATENCIÓN A LAS PERSONAS MAYORES DE LA COMUNIDAD DE MADRID 2017-2021

Lugar	Madrid
Entidad	COMUNIDAD DE MADRID. CONSEJERÍA DE POLÍTICAS SOCIALES Y FAMILIA. DIRECCIÓN GENERAL DE ATENCIÓN A LA DEPENDENCIA Y AL MAYOR.
Fecha	2017-2021
Objetivos	El objetivo general de esta estrategia es garantizar una atención social integral a las personas mayores, potenciando su autonomía personal y la permanencia en su domicilio el mayor tiempo posible. Para ello se han desarrollado los siguientes objetivos: Promover, favorecer y apoyar la autonomía de las personas mayores, mediante la prevención de las situaciones de dependencia y el desarrollo de un envejecimiento activo y saludable. Favorecer la integración y la participación social de las personas mayores.
Resumen del proyecto	Actuación con población mayor: Taller "Sácale partido a tu Smartphone". Formación dirigida a las personas mayores sobre el uso del teléfono inteligente: utilidades que necesitan conexión de datos, cómo se descargan y cómo se utilizan distintas aplicaciones, utilidades de ubicación. Actuaciones en residencias y Centros de Día. Acercar los museos a las residencias. Facilitar el acceso a museos y a exposiciones itinerantes de la Comunidad de Madrid (red Itiner) a las personas mayores residentes en centros residenciales y a usuarios/as de centros de día con plazas públicas de la Comunidad de Madrid. Se ha previsto una modalidad virtual, mediante conferencia en el centro utilizando medios audiovisuales. Comunicación a través de nuevas tecnologías Promover la comunicación de las personas mayores a través del ordenador o un teléfono inteligente, utilizando aplicaciones como WhatsApp o Skype.
Enlaces	https://www.comunidad.madrid/transparencia/sites/default/files/plan/document/372_767_estrategia_atencion_al_mayor_version_digital_0.pdf

CONECTA JOVEN

Lugar	Madrid, Barcelona, Badajoz, Asturias, Tenerife, Toledo.
Entidad	FUNDACIÓN ESPLAI
Fecha	Proyecto en continuidad desde el 2016
Objetivos	»Promover el trabajo en red con una dimensión comunitaria entre la comunidad educativa, las asociaciones locales y el colectivo de personas jóvenes y adultas. »Luchar contra la exclusión social a través de la reducción de la brecha digital.
Resumen del proyecto	Es un proyecto de Aprendizaje Servicio (ApS) intergeneracional compartido por una red de ONG, que impulsa la participación de personas jóvenes de 15 a 19 años en su comunidad mediante acciones formativas de alfabetización digital y acompañamiento en el uso de las TIC a personas mayores. Estas acciones están orientadas a la mejora de las competencias digitales de la ciudadanía en general y colectivos con más dificultades de integración, como mujeres y hombres de más de 65 años.
Enlaces/ contacto	https://fundacionesplai.org/socioeducativa/conecta-joven/

MAYORES APPTIVADOS

Lugar	Vigo, Madrid, La Rioja, Barcelona, Málaga, Badajoz, Gijón, Valencia.
Entidad	FUNDACIÓN ESPLAI
Fecha	2016-2017
Objetivos	*Mayores Apptivados* es una experiencia de formación dirigida a las personas mayores de los centros de la Red Conecta, centrada en las posibilidades que ofrecen los teléfonos inteligentes, la tabletas e Internet. Los objetivos son: »Mostrar las posibilidades que los actuales teléfonos ofrecen en relación a los servicios de Internet. »Mejorar la calidad de vida de las personas mayores potenciando su autonomía, diversificando su ocio y aumentando sus capacidades comunicativas a través del uso de dispositivos móviles digitales.
Resumen del proyecto	La metodología está basada en el *bring your own device* ("trae tu propio dispositivo"), de esta forma cada participante aprende con las herramientas que usa en su día a día con el acompañamiento de la persona dinamizadora del telecentro. Fundación Esplai forma, asesora y acompaña a las personas dinamizadoras de Red Conecta en la utilización de los materiales a través de una sesión inicial online y el posterior seguimiento y coordinación, para que puedan a su vez formar y acompañar a las personas mayores participantes en los talleres. Los contenidos se centran en el uso básico del smartphone y su acceso a los Servicios de Internet y principales Apps de utilidad para el coletivo al que se dirigen, especialmente apps accessibles como *Medicamento Accesible APP.*
Enlaces/ contacto	https://fundacionesplai.org/wp-content/uploads/2016/11/PDF-para-web-2016-2017.pdf

ANDALUCÍA COMPROMISO DIGITAL

Lugar	Andalucía
Entidad	JUNTA DE ANDALUCÍA
Fecha	En continuidad desde el 2016
Objetivos	Resolver las necesidades en materia TIC de personas y/o diversos colectivos de la comunidad autónoma.
Resumen del proyecto	A través de un grupo de voluntariado que desarrolla el denominado *acompañamiento digital*, se forma y apoya pedagógicamente a personas sin conocimientos o con conocimientos muy básicos sobre TIC. Es una acción formativa personalizada de 2 horas por sesión cuyo número de sesiones ha estado determinado según las necesidades y el nivel de conocimiento del grupo y de cada participante. Estos acompañamientos pueden organizarse de manera aislada o a modo de itinerario o paquetes, todos están personalizados y adaptados a las necesidades de las personas demandantes, de manera individual o a través de los servicios públicos o asociaciones que lo soliciten.
Enlaces/ contacto	http://www.eduso.net/res/24/articulo/personas-mayores-y-tic-oportunidades-para-estar-conectados https://www.andaluciacompromisodigital.org/quienes-somos https://www.andaluciacompromisodigital.org/documents/10180/24176/Catálogo+Formativo/7b6601be-b1e3-4ea4-b31a-af5a1d8a33dc

FOTOGRAFÍA PARA LA TERCERA EDAD POR LA UNIVERSIDAD DE GRANADA

Lugar	Granada
Entidad	UNIVERSIDAD DE GRANADA
Fecha	2015-2016
Objetivos	Dar voz a las personas mayores a través de la fotografía, a la vez que aprenden a utilizar las nuevas tecnologías.
Resumen del proyecto	Este proyecto ha sido una iniciativa del alumnado de Educación Social de la Universidad de Granada, que ha observado en las personas mayores procesos de aislamiento social derivados de la no inclusión en la sociedad-red; así mismo como un colectivo poco escuchado y valorado social y culturalmente, con escasa participación en muchos casos y con carencias en el uso de las TIC derivadas de múltiples factores que no sólo son la edad. El proyecto se basó en la realización de un taller de fotografía y la búsqueda de páginas web para introducir fotos con texto.
Enlaces/ contacto	https://edusougr.wordpress.com/2013/05/12/proyectos-tic-5/

ME LO DIJO FACEBOOK

Lugar	EXTREMADURA
Entidad	Espacio para el Empleo-Nuevo Centro del Conocimiento (NCC) de Losar de la Vera
Fecha	2011
Objetivos	Hacer partícipes a todas las personas mayores de la localidad de Losar de la Vera del uso de las TIC como instrumento de socialización, fomentando la participación ciudadana a través de Redes Sociales como Facebook.
Resumen del proyecto	El proyecto activa dos páginas web para que las personas mayores aprendan a gestionarlas que versan sobre distintos temas que les son de interés y que forman parte de sus vidas. Web: "Losar para el Recuerdo", que recoge fotografías antiguas previamente seleccionadas, escaneadas y subidas a la red por las propias personas mayores Web: "Ciudadanía de Losar", que recoge sugerencias e ideas para la mejora de la calidad de vida en Losar de la Vera de las personas mayores. El proyecto está acompañado de una acción formativa para la creación de perfiles personales, talleres de iniciación a Facebook y talleres de uso avanzado de las herramientas y aplicaciones de Facebook.
Enlaces/ contacto	http://www.nccextremadura.org

ASTURIAS TRAMITA

Lugar	ASTURIAS
Entidad	Proyecto de la Fundación CTIC Sociedad de la Información, financiado por el Gobierno del Principado de Asturias.
Fecha	2015
Objetivos	Incrementar la utilización por parte de la ciudadanía, empresas e instituciones de los servicios electrónicos que se encuentran disponibles.
Resumen del proyecto	Para la consecución de este objetivo se han puesto en marcha dos estrategias con diferentes acciones asociadas: 1.-Estrategias de promoción: 1.1. Jornadas de sensibilización y promoción de la Administración electrónica. Realización de jornadas divulgativas dirigidas tanto a la población en general de forma genérica como a diferentes colectivos como las personas mayores con la consiguiente adaptación de contenido. La duración aproximada de las jornadas es de 90 minutos y en ellas se aborda, desde el acceso a los servicios electrónicos, a los sistemas de identificación digital, con especial incidencia en el DNI electrónico. El objetivo perseguido es sensibilizar e informar sobre la Administración electrónica y los servicios puestos a disposición por las diferentes administraciones públicas. 1.2. Oficina virtual Realización de demostraciones presenciales en centros de atención primaria de toda Asturias del servicio electrónico de solicitud de cita previa a través de Internet. El objetivo de esta actuación es incrementar la tramitación telemática de la solicitud de cita previa en atención primaria, a través de la muestra del proceso íntegro de solicitud y gestión de las mismas. 1.3. Elaboración de materiales didácticos y divulgativos. Elaboración de manuales visuales y vídeos divulgativos y folletos relativos a diferentes trámites telemáticos. 1.4. Campaña de promoción 2.0 Asturias Tramita. Creación, mantenimiento y promoción del blog Asturias Tramita http://asturiastramita.es, en el que se incluye información sobre la Administración electrónica y se detalla, de forma sencilla y directa, el acceso a los servicios electrónicos de las diferentes administraciones públicas. Se complementa esta promoción con diferentes herramientas de la web 2.0. 2.-Estrategias de análisis: 2.1.Test de usuario/a Realización de "test de usuario/a" para evaluar la facilidad de acceso a los servicios electrónicos, así como su usabilidad. 2.2. Estudio sobre detección de barreras a la teletramitación. Estudio realizado con la finalidad de detectar de las principales barreras de acceso y uso de la Administración electrónica entre la población asturiana, con la realización de 500 encuestas realizadas en oficinas de tramitación presencial del Gobierno del Principado de Asturias. 2.3. Estudio sobre satisfacción en el uso de los servicios electrónicos. Estudio realizado con la finalidad de conocer el nivel de satisfacción de la Administración electrónica entre la población asturiana, a partir de la realización de 1.000 encuestas telefónicas.
Enlaces	http://www.fundacionctic.org
Observaciones	Este proyecto está en perspectiva con respecto a la edad, ya que todas las acciones están dirigidas al conjunto de la población con acomodaciones específicas para determinados colectivos como en el caso de la jornada de promoción y sensibilización. Encontramos que este proyecto cumpliría con 2 de los 3 bloques que incluye la inclusión digital: alfabetización digital y difusión amplia y gratuita del conocimiento.

PLAN MADRID "CIUDADANÍA AMIGABLE" CON LAS PERSONAS MAYORES

Lugar	Madrid
Entidad	ÁREA DE GOBIERNO DE EQUIDAD, DERECHOS SOCIALES Y EMPLEO DE LA COMUNIDAD DE MADRID
Fecha	2014-Actualidad
Objetivos	El objetivo es estar conectado con eventos y recibir información clara, oportuna, adaptada a las necesidades y diversas capacidades y recursos de las personas mayores, y con ello favorecer su participación e inclusión social.
Resumen del proyecto	»Creación de un servicio con personal técnico municipal y voluntariado que a través de centros de mayores asista al colectivo en el material de trámites telemáticos. »Trabajar en la reducción del precio de la conexión a internet. »Utilizar las nuevas tecnologías para el diseño de actividades intergeneracionales. »Aumentar los cursos de TIC según necesidades y diseñarlos según especificidades.
Enlaces/ contacto	https://www.madrid.es/UnidadesDescentralizadas/Mayores/Especial%20informativo/Madrid,%20ciudad%20amigable/Gu%C3%ADa%20para%20la%20elaboraci%C3%B3n%20del%20Plan%20de%20Acci%C3%B3n.pdf
Observaciones	En este proyecto convergen la alfabetización digital, la provisión de material y la difusión amplia y gratuita del conocimiento, además de que tiene perspectiva de género e intergeneracional.

TECNOLOGÍAS LÚDICAS PARA PERSONAS MAYORES

Lugar	Principado de Asturias
Entidad	FUNDACIÓN CTIC SOCIEDAD DE LA INFORMACIÓN
Fecha	2012
Objetivos	»Fomentar el uso de las TIC entre las personas mayores. »Estimular sus capacidades cognitivas y psicomotrices a través del uso de tecnologías. »Promover la integración social y participación activa a través de la tecnología. »Mejorar la calidad de vida y el horizonte de conocimiento. »Cambiar el estereotipo que la sociedad tiene de las personas mayores ayudando a salvar la brecha digital.
Resumen del proyecto	El proyecto ha consistido en la realización de charlas divulgativas y demostrativas, de 2 horas de duración, dirigidas a mostrar a las personas mayores cómo el uso de consolas (Nintendo DS y Nintendo Wii) y lectores digitales (iPad) les puede mejorar su calidad de vida en cuanto favorecen el desarrollo de su capacidad motora y cognitiva. El proyecto ha contado con la colaboración de centros sociales de personas mayores de titularidad regional y local, así como de otros centros relacionados con el colectivo (asociaciones, residencias, centros de día, CDTL, etc.), quienes han visto el gran potencial que estas tecnologías pueden tener en este colectivo.
Enlaces/ contacto	https://www.fundacionctic.org/es/home http://einclusion.si.ctic.es/secciones/mayores/

"VIVÈNCIES"

Lugar	Barcelona
Entidad	BIBLIOTECA PÚBLICA BON PASTOR
Fecha	2006
Objetivos	Reducir la brecha digital por razón de edad a través de una doble acción: realizar la memoria histórica y transmitirla por medios digitales.
Resumen del proyecto	Se elaboró un plan de trabajo y de formación con las personas mayores participantes en cuatro ámbitos: »sesiones de trabajo para la memoria como elemento de reflexión y discusión de un hecho histórico determinado. »sesiones para el aprendizaje de recursos narrativos propios del género de la memoria y de la práctica de la escritura como herramienta de transmisión. »sesiones de formación en ofimática, como medio para producir el documento final del proceso.
Contacto	http://travesia.mcu.es/portalnb/jspui/bitstream/10421/579/1/com_591.pdf
Observaciones	El proyecto de trabajo desarrollado en esta biblioteca no solo ha conseguido recuperar información de interés de primera mano sobre dos hechos históricos muy relevantes, sino que las personas participantes en las sesiones de trabajo han sido apoyadas y formadas en el uso de las nuevas tecnologías para la creación de contenidos informativos.

TRATAMIENTO 2.0

Lugar	ANDALUCÍA
Entidad	SANDETEL. Sociedad andaluza para el Desarrollo de las Telecomunicaciones. Cofinanciado por el Plan Avanza del Ministerio de Industria, Turismo y Comercio, dentro del Plan Nacional de Investigación Científica, Desarrollo e Innovación Tecnológica 2008-2011 y de la Unión Europea, a través de los fondos Feder.
Fecha	2011
Objetivos	Mejorar el proceso de atención clínica en base a las necesidades de todas las personas usuarias aumentando la eficacia de los tratamientos en base a la actualización del conocimiento científico.
Resumen del proyecto	Este proyecto genera una plataforma *midleware* genérica diseñada para la aplicación y gestión inteligente del tratamiento de enfermedades crónicas, con aplicaciones de utilidad, tanto para las y los profesionales sanitarios como para pacientes y personas cuidadoras facilitando el seguimiento de las enfermedades. Tratamiento 2.0 trata de profundizar en la aplicación y seguimiento de la evolución de cualquier tipo de tratamiento relacionado con la enfermedad del paciente crónico, tanto a nivel farmacológico como no farmacológico (dieta y ejercicio físico) e incluso el tratamiento de rehabilitación muscular. Permite también una mejor comprensión de las indicaciones y recomendaciones sobre las enfermedades que profesionales sanitarios indican para la evolución favorable de la problemática y ofrece herramientas que favorecen el seguimiento del tratamiento prescrito.
Contacto	https://www.juntadeandalucia.es/organismos/economiaconocimientoempresasyuniversidad/sandetel.html
Observaciones	Este tipo de iniciativas en el momento presente tiene gran eco en el ámbito nacional y europeo y se refiere a la aplicación de las nuevas tecnologías a la salud. Este fenómeno se ha detectado como necesidad en los grupos de trabajo de esta investigación.

BUENAS PRÁCTICAS NIVEL LOCAL (NAVARRA)

VIAJES VIRTUALES

Lugar	NAVARRA
Entidad	SOLERA ASISTENCIAL
Fecha	2018
Objetivos	Favorecer la estimulación cognitiva de las personas usuarias de los centros de día, orientado a generar bienestar emocional y entrenar las funciones cognitivas en las personas mayores.
Resumen del proyecto	El Centro Solera Asistencial es una entidad privada navarra que presta diferentes servicios a personas mayores; atención, asistencia, asesoramiento o planes individualizados. A través de la plataforma virtual OROI, se realizan diferentes actividades a través del uso de dispositivos de realidad virtual. Una de las actividades es la denominada "viajes virtuales", que posibilita a la persona poder viajar virtualmente a distintos lugares del mundo. Esta herramienta facilita la concentración, combate el distanciamiento intergeneracional o potencia las emociones, según las personas expertas que desarrollan el programa de estimulación cognitiva de Solera.
Enlaces/ contacto	https://www.oroi.info/ http://www.soleraasistencial.es/

ALFABETIZACIÓN DIGITAL

Lugar	NAVARRA
Entidad	ASOCIACIÓN PERSONAS MAYORES LACARRA
Fecha	2017
Objetivos	Favorecer la alfabetización digital en las personas mayores de 70 años socias de la asociación.
Resumen del proyecto	Un grupo de alumnos y alumnas del Instituto Cuatro Vientos de Pamplona, realizaron una formación presencial con personas socias de la asociación sobre nuevas tecnologías y el correcto uso del teléfono móvil.
Enlaces/ contacto	lacarra.am@gmail.com

ESTRATEGIA DE ENVEJECIMIENTO ACTIVO Y SALUDABLE DE NAVARRA

Lugar	NAVARRA
Entidad	DEPARTAMENTO DE SALUD. GOBIERNO DE NAVARRA
Fecha	2017-2022
Objetivos Resumen del proyecto	Promover que el envejecimiento de la población de Navarra se produzca con la máxima capacidad funcional y con la mejor calidad de vida, de manera que las personas permanezcan activas, autónomas e independientes durante el mayor tiempo posible. Encontramos los siguientes Ejes y Líneas de actuación en relación a la reducción/eliminación de la brecha digital: EJE EDUCACIÓN, FORMACIÓN Y APRENDIZAJE
	Líneas de actuación A. Revisión y adecuación de la oferta cultural, deportiva y educativa a las necesidades y demandas de las personas mayores (centros de adultos, universidades, casas de cultura, centros cívicos...), incluyendo la formación en tecnologías de la información y teniendo en cuenta las diferencias socioeconómicas, territoriales y de género. EJE SERVICIOS SOCIALES, DE SALUD Y COMUNITARIOS Línea de actuación D. Incorporación de soluciones tecnológicas para facilitar la atención, seguimiento y autogestión de la enfermedad. EJE INVESTIGACIÓN, INNOVACIÓN Y DESARROLLO REGIONAL Línea de actuación D. Fomento de proyectos de biomedicina y de desarrollo e implementación de nuevas tecnologías que ayuden a la sostenibilidad de la sanidad.
Enlaces/ contacto	https://gobiernoabierto.navarra.es/sites/default/files/estrategia_de_envejecimiento_activo_y_saludable_de_navarra_2.pdf

ANEXO II.- ÍNDICE DE GRÁFICOS Y TABLAS

Gráfico 1.- Uso de Internet en los últimos 3 meses
según sexo y dos grupos de edad....16
Gráfico 2.- Personas mayores de 70 años en Navarra (2018)....19
Gráfico 3.- Población de más de 70 años por grupos
quinquenales y sexo. Navarra (01.01.19)....20
Gráfico 4.- Evolución % Población mayor de 70 años
sobre la población total. Navarra (1998-2018)....20
Gráfico 5.- Pirámide población España (01.01.2018)....21
Gráfico 6.- Pirámide población Navarra (01.01.2018)....21
Gráfico 7.- Distintos usos de las nuevas tecnologías en los
últimos 3 meses en Navarra en 2019....22
Gráfico 8.- % Brecha digital CFN....23
Gráfico 9.- Porcentaje de personas de más de 75
años según uso de los siguientes servicios....24
Gráfico 10.- Personas consultadas (entrevistadas+
estudios de caso) con Smartphone....25
Gráfico 11.- Personas consultadas (entrevistadas+
estudios de caso) con Smartphone desagregado por sexo....26
Gráfico 12.- Uso y frecuencia de uso de Internet....26

Tabla 1.- Comparativa esperanzas de vida España-Navarra....18

ANEXO III. GUION Y FICHA TÉCNICA ENTREVISTAS

MODELO DE ENTREVISTA SEMI-ESTRUCTURADA

PREGUNTAS	ÁMBITO DE ANÁLISIS
»¿Tiene UD. móvil personal? ¿Tiene algún ordenador en casa? ¿Tablet, Smart tv? »¿Cómo ha aprendido a usarlos? »¿Con qué frecuencia los utiliza? »¿Cuánto ha utilizado Internet en los últimos meses? »¿Para qué usa Internet principalmente? »¿Le da confianza meterse en Internet y buscar? »¿Utiliza algún tipo de precaución cuando usa Internet?	EQUIPAMIENTO, CONEXIÓN, DISPOSITIVOS
»¿Compra Ud. por Internet? »¿Con qué frecuencia? »¿Necesita ayuda para ello?	GESTIÓN ECONOMÍA
»Todas las gestiones de salud que necesitan procesos digitales, receta médica, citas por Internet, ¿cómo las realiza?	GESTIÓN DE LA SALUD
»¿Hace uso de algún dispositivo para actividades de ocio, por ejemplo un juego en la Tablet o descargarse un libro? »¿Necesita ayuda para ello?	GESTIÓN OCIO
»¿Cómo se comunica con su familia, amistades, etc...? »¿Participa Ud. en redes sociales?	RELACIONES PERSONALES, SOCIALES Y COMUNICACIÓN
»¿Cómo realiza normalmente las gestiones de servicios públicos, por ejemplo operaciones bancarias, reclamaciones, pagos...?	USO SERVICIOS PÚBLICOS

»¿Ha realizado algún curso online? »¿Ha realizado algún curso relacionado con las nuevas tecnologías? »¿Cómo accede a las noticias, por televisión o también hace uso de Internet?	SERVICIOS COMUNICACIÓN Y ACCESO A LA INFORMACIÓN
»¿Pertenece a algún club, asociación o partido político? »¿Cómo es la comunicación en esas organizaciones?	PARTICIPACIÓN SOCIAL Y POLÍTICA
»Principales obstáculos que ha encontrado en lo relacionado con las NNTT (por ejemplo para descargarse cosas, buscar en Internet, etc...) »¿Qué necesidades cree que tiene la gente de más de 70 años en relación al mundo de las NNTT? (si por ejemplo algunos servicios deberían ser más fáciles de usar –cajeros-, si la administración pública debería dar cursos de formación...)	PREGUNTAS FINALES

CUADRO 1. DATOS DE LAS PERSONAS ENTREVISTADAS SEGÚN LAS VARIABLES ANALIZADAS EN EL ESTUDIO

Nº ENTREVISTA	FECHA	SEXO	EDAD	ZONA GEOGRAFICA	NIVEL FORMATIVO	ESTADO CIVIL
1.	LUNES 4 NOVIEMBRE	MUJER	70	SANTESTEBAN-DONEZTEBE	ESTUDIOS BÁSICOS	SEPARADA
2.	LUNES 4 NOVIEMBRE	MUJER	81	SANTESTEBAN-DONEZTEBE	SIN ESTUDIOS	VIUDA
3.	LUNES 4 NOVIEMBRE	MUJER	74	SANTESTEBAN-DONEZTEBE	ESTUDIOS BÁSICOS	VIUDA
4.	LUNES 4 NOVIEMBRE	HOMBRE	77	SANTESTEBAN-DONEZTEBE	ESTUDIOS UNIVERSITARIOS	SOLTERO
5.	LUNES 4 NOVIEMBRE	HOMBRE	80	SANTESTEBAN-DONEZTEBE	SIN ESTUDIOS	CASADO
6.	MARTES 5 NOVIEMBRE	MUJER	86	BARAÑÁIN	SIN ESTUDIOS	VIUDA
7.	MARTES 5 NOVIEMBRE	MUJER	83	BARAÑÁIN	SIN ESTUDIOS	VIUDA
8.	MARTES 5 NOVIEMBRE	HOMBRE	74	BARAÑÁIN	BACHILLER SUPERIOR	VIUDO
9.	MARTES 5 NOVIEMBRE	HOMBRE	80	BARAÑÁIN	ESTUDIOS BÁSICOS	CASADO
10.	LUNES 11 NOVIEMBRE	MUJER	82	SANGÜESA	SIN ESTUDIOS	VIUDA
11.	LUNES 11 NOVIEMBRE	MUJER	72	SANGÜESA	ESTUDIOS UNIVERSITARIOS	SOLTERA
12.	LUNES 11 NOVIEMBRE	HOMBRE	69	SANGÜESA	SIN ESTUDIOS	CASADO
13.	LUNES 11 NOVIEMBRE	HOMBRE	71	SANGÜESA	SIN ESTUDIOS	CASADO
14.	MIÉRCOLES 13 NOVIEMBRE	MUJER	71	CINTRUÉNIGO	ESTUDIOS UNIVERSITARIOS	SOLTERA
15.	MIÉRCOLES 13 NOVIEMBRE	HOMBRE	70	CINTRUÉNIGO	ESTUDIOS BÁSICOS	CASADO

Nº ENTREVISTA	FECHA	SEXO	EDAD	ZONA GEOGRAFICA	NIVEL FORMATIVO	ESTADO CIVIL
16.	MIÉRCOLES 13 NOVIEMBRE	HOMBRE	72	CINTRUÉNIGO	SIN ESTUDIOS	CASADO
17.	MIÉRCOLES 13 NOVIEMBRE	HOMBRE	75	CINTRUÉNIGO	ESTUDIOS BÁSICOS	DIVORCIADO
18.	JUEVES 14 NOVIEMBRE	MUJER	71	ESTELLA	ESTUDIOS BÁSICOS	SOLTERA
19.	JUEVES 14 NOVIEMBRE	MUJER	79	ESTELLA	SIN ESTUDIOS	CASADA
20.	JUEVES 14 NOVIEMBRE	HOMBRE	80	ESTELLA	SIN ESTUDIOS	VIUDO
21.	JUEVES 14 NOVIEMBRE	HOMBRE	80	ESTELLA	ESTUDIOS UNIVERSITARIOS	CASADO
22.	VIERNES 15 NOVIEMBRE	MUJER	73	FALCES	ESTUDIOS UNIVERSITARIOS	VIUDA
23.	VIERNES 15 NOVIEMBRE	MUJER	70	FALCES	ESTUDIOS BÁSICOS	DIVORCIADA
24.	VIERNES 15 NOVIEMBRE	MUJER	72	FALCES	BACHILLER SUPERIOR	CASADA
25.	VIERNES 15 NOVIEMBRE	HOMBRE	81	FALCES	SIN ESTUDIOS	CASADO

ANEXO IV. GUION Y FICHA TÉCNICA ESTUDIOS DE CASO

MODELO DE ENTREVISTA

PREGUNTAS	ÁMBITO DE ANÁLISIS
»¿Tiene móvil u ordenador propios? »¿Desde cuándo los utiliza? »¿Aprendió solo/a? ¿Cómo ha aprendido? »¿Lo ha necesitado por trabajo? »¿Le costó mucho o no? »¿Sigue aprendiendo? »¿Ha cambiado mucho su vida con Internet? »¿Cuánto usa Internet? »¿Para qué usa Internet principalmente? »¿Qué más programas o aplicaciones conoce? ¿Office, Excel...? »¿Para qué los utiliza? »¿Le da confianza meterse en Internet y buscar?	EQUIPAMIENTO, CONEXIÓN, DISPOSITIVOS
»¿Compra Ud. por Internet? »¿Con qué frecuencia? »¿Necesita ayuda para ello?	GESTIÓN ECONOMÍA
»Todas las gestiones de salud que necesitan procesos digitales, receta médica, citas por Internet, ¿cómo las realiza?	GESTIÓN DE LA SALUD
»¿Hace uso de algún dispositivo para actividades de ocio, por ejemplo un juego en la Tablet o descargarse un libro? »Utiliza el móvil para leer, jugar, etc...? »¿Compra por Internet viajes, entradas de teatro, etc...? »¿Necesita ayuda para ello?	GESTIÓN OCIO
»¿Cómo se comunica con su familia, amistades, etc...? »Las personas de su familia, ¿le han ayudado con las nuevas tecnologías?	RELACIONES PERSONALES, SOCIALES Y COMUNICACIÓN

»Las personas de su entorno –familiares, amistades- ¿saben usarlas y entienden? »¿Participa Ud. en redes sociales? »¿Qué le parecen las redes sociales?	RELACIONES PERSONALES, SOCIALES Y COMUNICACIÓN
»¿Cómo realiza normalmente las gestiones de servicios públicos, por ejemplo operaciones bancarias, reclamaciones, pagos...?	USO SERVICIOS PÚBLICOS
»¿Ha realizado algún curso online? »¿Ha realizado algún curso relacionado con las nuevas tecnologías? »¿Cómo accede a las noticias, por televisión o también hace uso de Internet?	SERVICIOS COMUNICACIÓN Y ACCESO A LA INFORMACIÓN
»¿Pertenece a algún club, asociación o partido político? »¿Cómo es la comunicación en esas organizaciones?	PARTICIPACIÓN SOCIAL Y POLÍTICA
»¿Podría vivir sin Internet ahora? »Aspectos positivos y negativos de las nuevas tecnologías »Principales obstáculos que ha encontrado en lo relacionado con las NNTT (por ejemplo para descargarse cosas, buscar en Internet, etc...) »¿Qué necesidades cree que tiene la gente de más de 70 años en relación al mundo de las NNTT? (si por ejemplo algunos servicios deberían ser más fáciles de usar –cajeros-, si la administración pública debería dar cursos de formación...)	PREGUNTAS FINALES

CUADRO 1. DATOS DE LAS PERSONAS ENTREVISTADAS SEGÚN LAS VARIABLES ANALIZADAS EN EL ESTUDIO

Nº ENTREVISTA	FECHA	SEXO	EDAD	ZONA GEOGRAFICA	NIVEL FORMATIVO	ESTADO CIVIL
1.	LUNES 4 NOVIEMBRE	MUJER	83	SANTESTEBAN-DONEZTEBE	ESTUDIOS UNIVERSITARIOS	SOLTERA
2.	LUNES 4 NOVIEMBRE	HOMBRE	75	SANTESTEBAN-DONEZTEBE	SIN ESTUDIOS	SOLTERO
3.	MARTES 5 NOVIEMBRE	MUJER	74	BARAÑÁIN	ESTUDIOS BÁSICOS	DIVORCIADA
4.	MARTES 5 NOVIEMBRE	HOMBRE	81	BARAÑÁIN	ESTUDIOS BÁSICOS	CASADO
5.	LUNES 11 NOVIEMBRE	MUJER	80	SANGÜESA	ESTUDIOS BÁSICOS	VIUDA
6.	LUNES 11 NOVIEMBRE	HOMBRE	75	SANGÜESA	BACHILLER SUPERIOR	CASADO
7.	MIÉRCOLES 13 NOVIEMBRE	MUJER	73	CINTRUÉNIGO	ESTUDIOS UNIVERSITARIOS	VIUDA
8.	MIÉRCOLES 13 NOVIEMBRE	MUJER	76	CINTRUÉNIGO	ESTUDIOS BÁSICOS	CASADA
9.	JUEVES 14 NOVIEMBRE	MUJER	76	ESTELLA	ESTUDIOS BÁSICOS	VIUDA
10.	JUEVES 14 NOVIEMBRE	HOMBRE	82	ESTELLA	ESTUDIOS BÁSICOS	CASADO
11.	VIERNES 15 NOVIEMBRE	HOMBRE	70	FALCES	ESTUDIOS BÁSICOS	CASADO
12.	VIERNES 15 NOVIEMBRE	HOMBRE	73	FALCES	ESTUDIOS BÁSICOS	CASADO

ANEXO V. FICHA TÉCNICA FOCUS GROUP

Se han realizado dos grupos focales para esta investigación los días lunes 18 de noviembre y jueves 28 de noviembre en horario de 9 a 11 horas en la sede de la Fundación Koine-Aequalitas.

En total, han participado 3 mujeres y 6 hombres con edades comprendidas entre los 30 y los 60 años, de la comarca de Pamplona y con estudios universitarios como fisioterapia, farmacia, trabajo social, pedagogía, terapia ocupacional y economía.

Se ha elegido a este grupo de personas por representar a profesionales en el trabajo con personas mayores de 70 años, o profesionales que por su ámbito laboral, pueden ofrecer una visión sobre cómo afectan las nuevas tecnologías al colectivo objeto de estudio o cuáles pueden ser sus necesidades, etc...

La metodología utilizada en cada grupo de trabajo ha sido activa y participativa con debate abierto y dirigido en torno a 3 cuestiones:

1.Dificultades en el colectivo de personas mayores de 70 años en relación a la Sociedad de la Información o Sociedad-Red y el uso de las TIC.

2.Necesidades en el colectivo de personas mayores de 70 años en relación a la Sociedad de la Información o Sociedad-Red y el uso de las TIC.

3.Recomendaciones para la Administración Pública y la empresa privada para cerrar la brecha digital por edad en la Comunidad Foral de Navarra.

A continuación, una relación de las personas participantes, la entidad a la que pertenecen y el cargo que ostentan en la misma:

GRUPO FOCAL 2. 18 NOVIEMBRE DE 9 A 11 HORAS	
ENTIDAD	CARGO
CONFEDERACIÓN TERCER TIEMPO	SECRETARÍA
CASA MISERICORDIA	TRABAJO SOCIAL
SOLERA ASISTENCIAL	RESPONSABLE TERAPIA OCUPACIONAL
RESIDENCIA LOS JERNÓNIMOS	DIRECCIÓN
ASOCIACIÓN MAYORES LACARRA	JUNTA DIRECTIVA

GRUPO FOCAL 2, 28 NOVIEMBRE DE 9 A 11 HORAS	
ENTIDAD	CARGO
SERVICIOS DE LA COMARCA DE PAMPLONA, S.A.	DIRECCIÓN GESTIÓN CLIENTES (SECCIÓN ADMINISTRATIVA Y SAC)
EMPRESA FORMACIÓN DIGITAL LOVEOFACIL.COM	DIRECCIÓN PEDAGÓGICO
SERVICIOS DE LA COMARCA DE PAMPLONA, S.A.	ÁREA DE CLIENTES. JEFATURA DE ATENCIÓN CIUDADANA
LUIS ESCRIBANO SERRANO	DOCTOR EN FARMACIA

[koine-aequalitas]