

Cómo citar este artículo / Referencia normalizada

M Viñarás-Abad, L Abad-Alcalá, C Llorente-Barroso, M Sánchez-Valle, M Pretel-Jiménez (2017): “Administración electrónica y e-inclusión de las personas mayores”. *Revista Latina de Comunicación Social*, 72, pp. 197 a 218.

<http://www.revistalatinacs.org/072paper/1161/11es.html>

DOI: [10.4185/RLCS-2017-1161](https://doi.org/10.4185/RLCS-2017-1161)

Administración electrónica y e-inclusión de las personas mayores

e-Administration and the e-inclusion of the elderly

Mónica Viñarás-Abad [CV] [ORCID] [GGS]
Universidad CEU San Pablo (España) - monica.vinasabad@ceu.es

Leopoldo Abad-Alcalá [CV] [ORCID] [GGS]
Universidad CEU San Pablo - abad.fhm@ceu.es

Carmen Llorente-Barroso [CV] [ORCID] [GGS]
Universidad CEU San Pablo - carmen.llorentebarroso@ceu.es

María Sánchez-Valle [CV] [ORCID] [GGS]
Universidad CEU San Pablo - mvalle.fhum@ceu.es

Marilé Pretel-Jiménez [CV] [ORCID] [GGS]
Universidad CEU San Pablo - mapretel.fhm@ceu.es

Abstracts

[ES] Introducción: El uso de Internet por parte de las personas mayores para realizar gestiones con la Administración pública y las empresas no ha sido suficientemente estudiado. Los datos del censo publicados por el INE en julio de 2015 confirman el envejecimiento poblacional en España así como el escaso uso del grupo social de mayor edad de la Administración electrónica. El objetivo de este trabajo es profundizar en las razones del empleo limitado de la Administración electrónica y los trámites online por parte de los mayores internautas. **Metodología:** Se estudian las motivaciones y frenos en la utilización de tales trámites, según un riguroso análisis de la bibliografía científica publicada así como de las diversas encuestas realizadas sobre la cuestión por instituciones públicas y privadas. **Resultados y Conclusiones:** Los resultados muestran una aceptación del empleo de los recursos electrónicos para las tareas más rutinarias y sencillas debido a la rapidez y comodidad que proporcionan, al tiempo que fomentan la autonomía y el empoderamiento de las personas mayores. Si bien, se plantean una serie de aspectos que condicionan negativamente su utilización, sobre los que se debe incidir para favorecer una mayor inclusión digital de este grupo poblacional y que son abordados en la discusión de esta propuesta.

[EN] Introduction: The use of Internet by the elderly to handle transactions with officialdom and corporations demands further in-depth study. The census data published by the INE in July 2015 confirm population aging in Spain and little use of e-administration by the oldest social group. The

aim of this work is to take a close look at the reasons for this limited use of electronic administration and online procedures by older Internet users. **Methodology:** The causes and obstacles in the use of these processes are studied, following a strict analysis of the scientific bibliography together with the assorted surveys carried out on the issue by public and private institutions. **Results and Conclusions:** The results show acceptance of the use of electronic resources for the most routine and simple tasks due to the speed and convenience they offer while simultaneously promoting the autonomy and empowerment of the elderly. However, there is a series of points that have a negative effect on their use that must be addressed in order to favour greater digital inclusion of this age group; these are dealt with in the discussion of this proposal.

Keywords

[ES] Administración electrónica, personas mayores, empoderamiento, alfabetización digital, inclusión digital, envejecimiento activo.

[EN] e-administration, the elderly, empowerment, digital literacy, digital inclusion, active aging.

Contents

[ES] 1. Introducción. 2. Metodología. 3. Resultados. 3.1. Antecedentes. 3.2. Estado de la cuestión. 3.2.1. Los desafíos de la Administración pública. 3.2.2. Presente y futuro de la e-Administración española. 3.2.3. Mayores, TIC e Internet. Un progreso con ritmo propio. 3.2.4. Mayores y Administración electrónica. 4. Discusión y conclusiones. 5. Referencias.

[EN] 1. Introduction. 2. Methodology. 3. Results. 3.1. Precedents. 3.2. Status of the issue. 3.2.1. The challenges for the public administration. 3.2.2. Present and future of e-Administration in Spain. 3.2.3. The elderly, ICT and Internet. Progress at its own pace. 3.2.4. The Elderly and e-Administration. 4. Discussion and conclusions. 5. References.

Traducción de **Ann Hannigan-Breen**
(Miembro del CIOL [Chartered Institute
of Linguists], Reino Unido)

1. Introducción

Hoy, gran parte de los trámites con la Administración pública se realizan a través de Internet, situación que para algunos colectivos, como las personas mayores, puede resultar no solo un problema, sino una limitación. La sociedad de la información y las TIC ha propiciado un gran desarrollo social, pero para los públicos más vulnerables, puede suponer un considerable reto en su día a día y, concretamente, en lo que respecta al ejercicio de sus derechos como ciudadanos. Mientras se consolidan los datos que recogen el envejecimiento de la población, distintos estudios parecen confirmar el escaso uso que realizan de la Administración electrónica, dato que debería ser objeto de atención y preocupación por las Administraciones por ser un servicio público. Desde la comunidad científica es un tema poco habitual como objeto de estudio, lo que dificulta la investigación sobre las motivaciones de los mayores respecto al uso de los servicios de la Administración Pública.

En este sentido, los trámites electrónicos no dejan de ser un canal para el servicio al ciudadano, sino también de comunicación y relación con la Administración. En este tipo de trámites son muchos y de muy diferente naturaleza los frenos que se pueden encontrar, desde la necesidad de disponer del

equipo necesario, es decir, que el mayor tenga un ordenador, tableta o móvil, pasando por el diseño de la web, su arquitectura y navegabilidad, hasta la confianza que se tenga a la hora de realizar una gestión, usando un ordenador y no a través de una persona.

La persona mayor es considerada un público vulnerable que, además de no tener en muchas ocasiones los conocimientos necesarios para el uso de Internet, puede tener limitaciones físicas o psicológicas asociadas a su edad.

Si bien el comercio electrónico, perteneciente al ámbito privado puede ser susceptible de otras normas y leyes, la Administración pública, como servicio público al ciudadano, debe garantizar a todos los colectivos, y especialmente a los más vulnerables, un uso que responda a las necesidades y expectativas de los mismos.

El trabajo que aquí se presenta, como se ha comentado, es fruto del proyecto de investigación financiado por la Comunidad de Madrid y el Fondo Social Europeo “Programa de Actividades sobre Vulnerabilidad Digital (PROVULDIG)” y del Proyecto “Personas mayores, e-commerce y administración electrónica: hacia la ruptura de la tercera brecha digital” (CSO2015-66746-R) financiado por la Dirección General de Investigación Científica y Técnica del Ministerio de Economía y Competitividad dentro del VI Plan Nacional de I+D+i. En el inicio de su desarrollo se estima necesario establecer un estado de la cuestión sobre mayores y Administración electrónica que permita desarrollar la investigación posterior.

2. Metodología

El objetivo principal y específico del trabajo que se presenta es ofrecer un estado de la cuestión sobre mayores y Administración electrónica que permita acceder a los estudios realizados hasta el momento y conocer el uso concreto que hacen los mayores de Internet y de la Administración electrónica. Se trata de profundizar en las razones del empleo limitado de la Administración electrónica y los trámites online por parte de los mayores internautas. La consecución de este objetivo pasa previamente por objetivos secundarios como son, seleccionar y analizar los recursos bibliográficos publicados, ya sean trabajos científicos o informes y estudios más técnicos sobre la cuestión; identificar los motivos que producen un escaso uso de la Administración electrónica, analizar dichos motivos y, por lo tanto, entender cómo y por qué se relacionan los mayores con estos servicios.

Para ello, se analizan las motivaciones y frenos en la utilización de tales trámites a partir, principalmente, de la bibliografía científica existente, así como a través de diversas encuestas e informes llevados a cabo sobre la cuestión por parte de las instituciones públicas y privadas.

La búsqueda y análisis de dichos trabajos permitirá establecer un marco de carácter conceptual sobre mayores y Administración electrónica a partir del cual se desarrollen nuevos proyectos de investigación.

Como se indicaba anteriormente, es este el primer paso de un proyecto de investigación, cuya hipótesis de partida considera que el escaso uso que las personas mayores hacen de las TIC es debido no solo a limitaciones técnicas u operacionales, sino también a aspectos de carácter motivacional y psicológico (aspectos cognitivos, afectivos y conductuales). En los estudios realizados tanto en el ámbito académico como por diversas instituciones públicas y privadas no se ha prestado atención a

las problemáticas concretas de este grupo poblacional respecto a este tipo de actividades, aspecto que pretende abordar este proyecto.

Se trataría de un trabajo pionero en España en este sentido, pues parte de la propia valoración de los implicados y de sus necesidades expresadas a través de las diversas modalidades de investigación que se incluyen en el presente trabajo.

Para realizar el análisis y presentar los resultados, se parte de dos importantes problemáticas por separado: la de la inclusión de los mayores en las TIC y la de la adaptación de la Administración al entorno digital. A continuación, confluyen ambas para recoger la situación concreta de este colectivo y su relación con la Administración electrónica. Así, se obtiene una imagen actual de la e-inclusión (o la falta de ella) de los mayores y la Administración electrónica, así como se fijan las bases sobre las que diseñar la posterior investigación.

3. Resultados

3.1. Antecedentes

Hay que partir de la base de la complejidad que conlleva abordar el envejecimiento, como lo ponen de manifiesto gerontólogos como Binstock, Fishman y Johnson (2006: 434-453) o Settersten (2006: 3-19). La complejidad del envejecimiento y la necesidad de tener en cuenta las diferentes características de la vejez implica que las categorías tradicionales por grupos de edad (50-64, 65-74 y 75+) empleadas por las estadísticas y las aproximaciones cuantitativas no sean adecuadas; por ello y siguiendo las consideraciones de estos autores, se hace necesario emplear los grupos que a continuación se detallan cuando se aborda una investigación sobre esta materia:

- Edad más o menos cercana a la jubilación (período de pre-jubilación)
- Edad autónoma como pensionista (período de vida independiente)
- Edad con incremento de los hándicaps (comienzo del periodo de vida dependiente)
- Edad de personas mayores dependientes (período de vida dependiente hasta el final de la vida)

Junto a estos aspectos, deben tenerse en cuenta diferencias significativas en las personas mayores en función de su situación económica, lazos sociales, intereses personales o entorno vital. Como establecen Ala-Mutka, Malanowski, Punie y Cabrera (2008), en su informe “*Active Ageing and the Potential of ICT for Learning*”, usando esta perspectiva multipolar se hace necesario desarrollar mejores herramientas de investigación para predecir las necesidades futuras de aquellas personas que todavía no son mayores.

El cambio demográfico que se ha sufrido en España ha sido rápido, progresivo y profundo; no se puede obviar que el futuro panorama demográfico dibuja una sociedad envejecida en la que casi una tercera parte de la población serán personas mayores. Este colectivo es cada vez más numeroso y la esperanza de vida alarga el paso por este periodo de la vida. Este incremento obedece fundamentalmente al aumento de la esperanza de vida junto al descenso de los índices de natalidad. Después de Japón, las proyecciones para el 2050 sitúan a este país entre los más longevos del mundo (Imsero, 2009). Prueba de ello es que si se compara el número de personas mayores a principios del siglo XX con el padrón en España del año 2007, que ascendió a 45.200.737, este grupo poblacional

para esa fecha se había duplicado en 2,4 veces (Imsero, 2009). Su evolución había pasado del 5,2% de la población total de principios del siglo XX a triplicarse para esa fecha (16,7%). El último censo del año 2016 confirma esa tendencia. Del total de población española (42.019.525), los mayores de 65 años representan un 19,96% (8.347.513), siendo mayores de 80 años 2.731.560, lo que supone un 6,5% del total de la población española (INE, 2016). Debido al envejecimiento de la pirámide poblacional, las proyecciones a largo plazo del INE para 2009-2049 señalan que la población mayor de 64 años se duplicará en 40 años y pasará a representar el 31,9% del total. Así, el crecimiento natural de la población será negativo desde el 2020. La citada “Proyección de la Población de España a Largo Plazo, 2009-2049” indica que “por cada 10 personas en edad de trabajar, en 2049 residirían en España casi nueve personas potencialmente inactivas (menor de 16 años o mayor de 64). Es decir, la tasa de dependencia se elevaría hasta el 89,6%, desde el 47,8% actual” (INE, 2010: 3). Se proyecta una población para el 2060 de 15.679.878 personas mayores de 65 años. Por cada niño habrá 2,3 personas mayores. Desde una perspectiva continental, la Unión Europea en su “*Ambient Assisted Living (AAL) Joint Programme*” indica que la esperanza de vida en Europa se ha incrementado de 55 años en 1920 a 80 años hoy en día. En 2020, alrededor de un cuarto de la población de Europa tendrá más de 65 años y el número de personas con edades entre los 65 y los 80 años crecerá hasta cerca del 40% de la población europea entre 2010 y 2030 (European Commission, n.d.). España no está al margen de la situación de envejecimiento de la población mundial, que según Naciones Unidas (United Nations, 2011), incrementará en el caso de Europa el porcentaje de personas mayores de 65 años del 16,1% en 2011 al 26,8% en 2050. Para dicho organismo internacional (United Nations, 2013) la población en España mayor de 65 años pasará del 17,1% en 2010 al 34,4% en 2050, siendo el segundo país con mayor porcentaje de personas mayores tras Japón (23% en 2010, 36,5% en 2050). Si se atiende a las previsiones poblacionales del Imsero, en España, las personas mayores de 80 años pasarán de representar un 5,2% del total en 2010 a suponer un 14,9 en 2050, mientras que las personas entre 65 y 79 años de un 12,1% en 2010 pasarán a ser un 21,5% en 2050 (Imsero, 2014).

Este profundo cambio demográfico se produce a la par que una revolución similar a la que supuso la imprenta o la Revolución Industrial: Internet y el desarrollo de las TIC.

Una población que va envejeciendo supone un cambio en las estructuras económicas, sociales y tecnológicas para un país. Las personas mayores se ven compelidas por las circunstancias a la necesidad de desarrollar habilidades y destrezas en el uso de las TIC y así disminuir la brecha digital entre conectados (jóvenes y adultos) y no conectados (personas mayores).

Considerando los datos de la “Encuesta sobre Equipamiento y Uso de Tecnologías de la Información y Comunicación (TIC) en los hogares 2014” solo un 25,8% de las personas entre 65 y 74 años han utilizado el ordenador en los últimos 3 meses, subiendo este porcentaje hasta el 26,2 % entre los que en dicha franja de edad han utilizado Internet en ese mismo periodo, aquellos que lo utilizan al menos una vez por semana en los últimos tres meses asciende al 22,8%; sin embargo, solo un 4,5% de las personas entre 65 y 74 años han comprado en Internet en los últimos tres meses. Esta cifra asciende hasta el 9,1% entre aquellos que han comprado alguna vez a través de Internet (INEa, 2015).

Sobre la vinculación de las personas mayores con las Nuevas Tecnologías de la Información (NTIC), la literatura es muy amplia destacando entre otros los trabajos de Llorente-Barroso, Viñarás-Abad y Sánchez-Valle (2015) que abordan la vinculación de los mayores con Internet planteándose dos objetivos principales: conocer las utilidades que tiene Internet para este colectivo y explicar los motivos que convierten a este medio en una fuente de oportunidades para un envejecimiento activo.

Aalbers, Baars y Olde-Rikkert (2011) inciden en la mejora de las condiciones de vida de los mayores de 50 años mediante el uso de Internet; mientras White, McConnell, Clipp, Branch, Sloane, Pieper y Box (2002) realizan un estudio sobre el impacto psicosocial de proveer de Internet a personas mayores durante cinco meses. En la línea del empoderamiento de las personas mayores, Slegers, Van-Boxtel y Jolles (2007) plantean una investigación sobre la relación entre el empleo del ordenador e Internet y la autonomía de las personas mayores. Especialmente interesante es el trabajo de Wandke, Sengpiel y Sönksen (2012) que cuestiona los seis mitos sobre las personas mayores y las TIC:

- 1) Las futuras generaciones de personas mayores usarán los ordenadores sin problemas.
- 2) Las personas mayores no están interesadas en el uso de ordenadores.
- 3) Las personas mayores consideran los ordenadores como inútiles e innecesarios.
- 4) Las personas mayores carecen de las capacidades físicas necesarias para usar las TIC.
- 5) Las personas mayores simplemente no pueden entender la tecnología interactiva.
- 6) No puedes enseñar a un perro viejo nuevos trucos.

Específicamente sobre aprendizaje de las NTIC e Internet por parte de las personas mayores existen gran cantidad de aportaciones, destacando la de Abad-Alcalá (2014), quien propone una nueva metodología de enseñanza para el adecuado aprovechamiento de los cursos sobre TIC e Internet por parte de las personas mayores. Turner, Turner y Van-de-Walle (2007) examinan las dificultades en el aprendizaje de las nuevas tecnologías, principalmente, en lo que se refiere a ordenadores e Internet. Por su parte, Shapira, Barak y Gal (2007) inciden en el impacto psicosocial que tiene el empleo de Internet para las personas mayores; mientras Xie y Bugg (2009) relatan el experimento de diseñar y poner en marcha programas de formación en bibliotecas públicas para que las personas mayores puedan acceder a información sobre salud a través de Internet.

Más particularmente sobre alfabetización mediática de las personas mayores se pueden encontrar los trabajos de Williamson y Asla (2009) que analizan el comportamiento de las personas mayores en las búsquedas de información para inferir necesidades de alfabetización mediática en este grupo de población. Al respecto, Tirado-Morueta, Hernando-Gómez, García-Ruiz, Santibáñez-Velilla y Marín-Gutiérrez (2012) muestran el proceso de creación y validación, a través de una prueba piloto, consistente en un test para evaluar la competencia mediática de personas mayores de 60 años.

Esta situación es la causa de que las instituciones públicas promuevan líneas de investigación en este sentido. Entre cuyas principales conclusiones obtenidas destaca el convencimiento de las personas mayores de las ventajas que podía ofrecer tanto el e-commerce como la Administración electrónica, al tiempo que plantean su reticencia por diversos motivos a su utilización. Especialmente, y entre otros, por:

- 1) La falta de seguridad sobre sus datos personales.
- 2) La poca claridad respecto al producto o el servicio ofertado.

- 3) Las dudas sobre el procedimiento de envío o devolución.
- 4) La complejidad de los cuestionarios.
- 5) La inexistencia de credenciales electrónicas para la adecuada realización de las gestiones administrativas.

Asimismo, este trabajo también es una continuación del proyecto “Comunicación digital sanitaria para un envejecimiento activo”, de la Universidad CEU San Pablo, USPBSPPC03/2012, que en entre sus conclusiones considera, que a pesar de la muy poca investigación en España sobre los mayores y su uso de la comunicación sanitaria digital, en particular, y la comunicación online en general, es importante tener en cuenta que este colectivo no es un grupo homogéneo en cuanto al uso de Internet y que, por tanto, para realizar estos estudios es necesario llevar a cabo una segmentación del grupo de los mayores.

Sería, por tanto, interesante desarrollar estudios en España sobre los factores que generan confianza en comunicación digital como los que se han llevado a cabo, sobre todo en EEUU. Entre tales estudios, algunos de los más destacados, han concluido que los factores que más influyen en la confianza son principalmente la percepción de expertise de la fuente, la profundidad de la información y el diseño adecuado (Hong, 2006). Aunque se están desarrollando instrumentos muy útiles para garantizar la fiabilidad de la información sanitaria de Internet, estas iniciativas tienen dos limitaciones:

- 1) La primera, no se conoce si son mecanismos adecuados de evaluación.
- 2) La segunda, no se sabe si atienden a las necesidades y características de los usuarios y, más específicamente, de los mayores.

Este ámbito abre, por ello, oportunidades para la investigación y sería recomendable realizar estudios en este sentido como el que se pretende desarrollar mediante este proyecto de investigación. La utilización de la comunicación digital facilitará el acceso a la información y a los servicios de las instituciones sanitarias, aspecto que se puede extrapolar a otros ámbitos como el de la Administración pública. Las personas mayores exploran las oportunidades que ofrece la Red, en especial, las de carácter informativo y comunicativo y comienzan a implementar las relativas a los trámites administrativos y al entretenimiento. En este sentido, Internet contribuye a facilitar su autonomía, permiten mejorar su actividad cognitiva y potencia su autoestima. Estos hallazgos son un punto de partida interesante para dar un paso más en el estudio de los usos de Internet por parte de las personas mayores. Los mayores que buscan información online poseen buenos criterios para distinguir la fiabilidad de las webs que consultan en general, sin embargo, no parecen conocer o no conocen que existen criterios acreditados para dar alguna garantía de fiabilidad a la información.

El proyecto actual “Programa de actividades sobre vulnerabilidad digital” financiado por la Comunidad de Madrid y el Fondo Social Europeo y del que también se desprende este trabajo, pretende incidir en las motivaciones y causas que limitan el acceso de este grupo poblacional a este tipo de productos y servicios y realizar propuestas sobre cómo crear entornos digitales seguros y confiables para las personas mayores, quienes podrían beneficiarse de todas la ventajas que ofrecen las Tecnologías de la Información y la Comunicación (TIC).

En definitiva, la presente investigación surge de la combinación de dos realidades como son el envejecimiento de la población española junto con una extensión de la sociedad de la información a prácticamente todas las esferas de la vida profesional, personal y familiar de los individuos. Uno de los ámbitos de la sociedad de la información con mayor desarrollo es el e-commerce y la Administración electrónica, aunque paradójicamente su utilización por parte de las personas mayores no corre pareja a este avance. Si bien el concepto de primera brecha digital ha estado especialmente vinculado con el acceso a Internet y el de segunda brecha digital a la capacidad operacional ante las TIC, la tercera brecha digital está más vinculada con la posibilidad de obtener todas las utilidades que la sociedad de la información ofrece, especialmente a las personas mayores, quienes por razones de disfunciones motoras o cognitivas pueden sacar un inestimable provecho a los bienes, servicios y posibilidades que ofrecen las TIC.

3.2. Estado de la cuestión

A continuación, se presentan las principales aportaciones en el ámbito científico y profesional siguiendo cuatro puntos de contenido, de lo general a lo más específico.

3.2.1. Los desafíos de la Administración pública

Cuando hablamos de Administración electrónica no solo nos referimos al uso de las TIC en la Administración pública, sino que también conlleva un cambio en la organización del trabajo y la necesidad de nuevas habilidades entre los trabajadores. Estos posibilitarán una mejora en los servicios públicos y una mejor atención al ciudadano.

Una Administración pública electrónica es una institución más transparente y abierta. Sin embargo, no hay que olvidar que su principal función es estar al servicio del ciudadano, y que el objetivo último es prestar un servicio de la manera más eficiente y eficaz. Así, el ciudadano debe encontrar la Administración electrónica como una ayuda y no como un freno o una barrera que le impida acceder a estos recursos.

Las Administraciones públicas se enfrentan hoy en día al desafío que suponen los cambios que se producen a su alrededor. Esto abarca desde las principales tendencias sociales y económicas hasta las expectativas crecientes de lograr unos servicios de mayor calidad para sus clientes, es decir, ciudadanos y empresas. Al mismo tiempo, deben hacer frente a unos presupuestos más ajustados y a las exigencias de sus propios trabajadores. En los siguientes apartados se analizan algunos de estos desafíos. La Administración electrónica se define como el uso de la tecnología de la información y la comunicación en las Administraciones públicas en combinación con el cambio organizativo y las nuevas técnicas para mejorar los servicios públicos y los procesos democráticos y reforzar el respaldo a las políticas públicas (Liikanen, 2003).

Para el que fuera Comisario europeo para la empresa y la sociedad de la información, la Administración electrónica permite que el sector público refuerce el buen gobierno en la sociedad del conocimiento, lo que supone:

- Un sector público abierto y transparente. Unos gobiernos comprensibles y responsables ante los ciudadanos, abiertos a la participación y al escrutinio democrático. Por ejemplo, consultas en línea generalizadas para una mayor calidad en la toma de decisiones en el ámbito público.
- Una Administración al servicio de todos. Un sector público pensado para el usuario debe ser inclusivo, es decir, no debe excluir a nadie de sus servicios y debe respetar a todo el mundo

como individuo, ofreciéndole servicios personalizados. Por ejemplo, las personas con movilidad reducida se pueden beneficiar de los servicios públicos que se ofrecen en línea. Se ahorra mucho tiempo si los formularios electrónicos para los impuestos están personalizados y rellenos de antemano, llegando incluso a necesitar únicamente un clic para aceptarlos.

- Un sector público productivo que ofrezca el máximo por el dinero del contribuyente. Por ejemplo, no es necesario volver a introducir los datos si los sistemas cuentan con enlaces y se automatizan los procedimientos de gestión. Por consiguiente, se pasa menos tiempo delante de la pantalla, se producen muchísimos menos errores y se cuenta con más tiempo para un servicio cara a cara profesional, haciendo que el trabajo del funcionariado sea más gratificante.

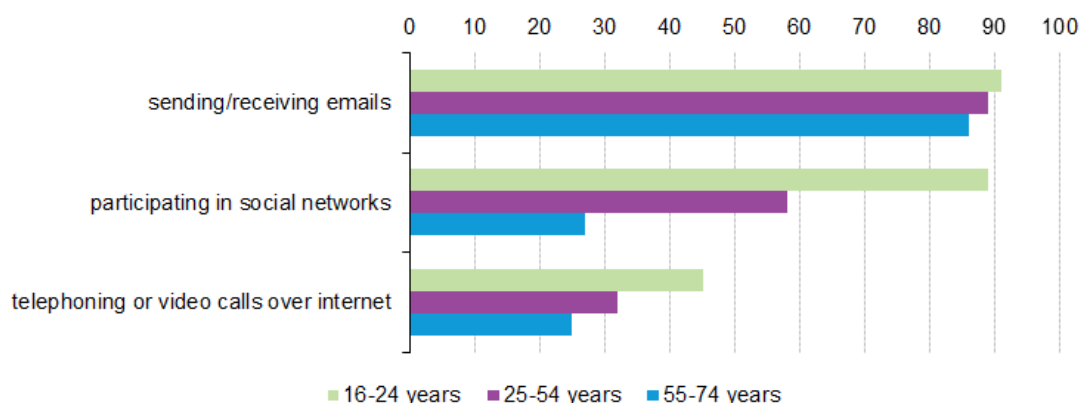
Según Eurostat (2016), se entiende por e-Gobierno la utilización de tecnologías de la información y la comunicación en los procedimientos de la Administración pública. Uno de los aspectos de la Administración electrónica, desde la perspectiva de la demanda, se refiere a la interacción de las personas o las empresas con las Administraciones públicas a través de las TIC. Tanto para los individuos como para las empresas esta interacción puede consistir en la obtención de información, la descarga de formularios o la devolución de los mismos cumplimentados, utilizando un procedimiento completamente electrónico. Incluso, para las empresas, tal proceso también puede llevar asociada la presentación de una propuesta mediante un sistema de licitación electrónica (Eurostat, 2016).

En 2013, según datos de este mismo organismo, Eurostat, el 41% de la población de la UE se ha puesto en contacto o interactuado con las autoridades públicas y los servicios públicos para fines privados a través de Internet; esta cifra es de nueve puntos porcentuales por debajo del objetivo de la Agenda Digital. España se sitúa en la media de este uso.

En referencia a las razones de los usuarios para el uso de los sitios web del gobierno, el 44% de los usuarios de e-Gobierno manifestó que fue para gestiones sobre el impuesto sobre la renta, seguido de la solicitud de documentos personales (pasaporte, tarjeta de identidad o licencia de conducir) o certificados de nacimiento, matrimonio o defunción (20%), de la solicitud del bono para los beneficios de la Seguridad Social (16%), de la búsqueda en las bibliotecas públicas (16%), de la matriculación en la educación superior o la universidad (9%), y de la notificación de cambio de dirección (6%). Sin embargo, cuatro de cada diez usuarios de e-Gobierno (41%) de la UE habían experimentado problemas cuando utilizaron sitios web de gobierno electrónico. Casi una cuarta parte (24%) tuvo problemas técnicos con el sitio web, el 23% encontró que la información era insuficiente, poco clara o fuera de fecha, y el 13% no encontró el soporte en línea o fuera de línea que necesitaban para obtener la información correcta o los impresos para rellenar o enviar.

Los indicadores adicionales sobre la satisfacción del usuario muestran que alrededor de una sexta parte de los usuarios de e-Gobierno en la UE quedan en su mayoría insatisfechos con la facilidad de uso de los servicios de Administración electrónica en los sitios web (16%) y la facilidad de encontrar la información (16%). Más de uno de cada diez no estaban satisfechos con la utilidad de la información disponible (13%). En general, parece que hay un margen considerable para la mejora de los servicios administrativos.

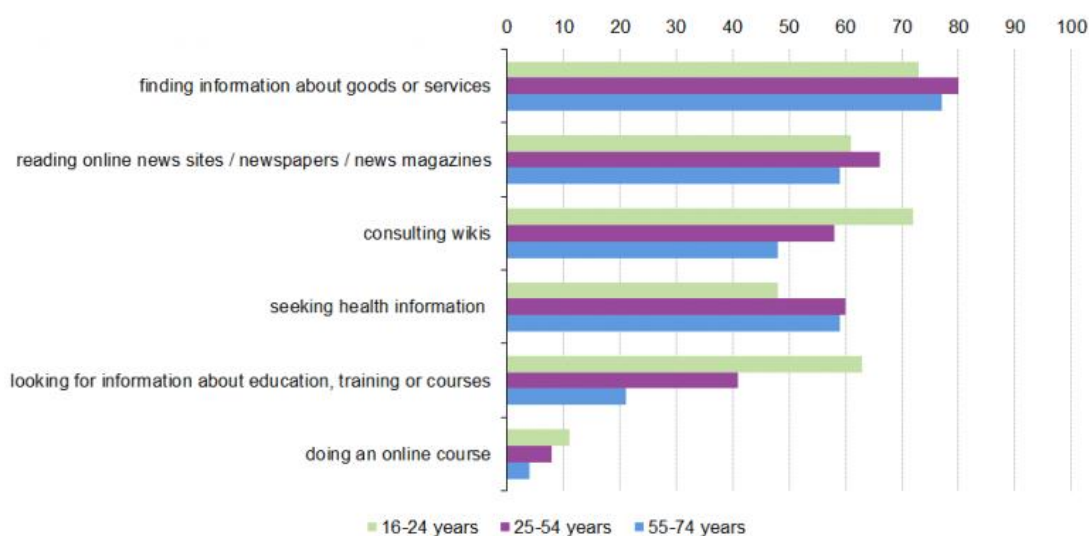
Imagen 1. El uso de Internet para la comunicación, por grupo de edad, la UE-28.



Fuente: Eurostat, 2013.

Respecto a las diferencias en el uso por cuestiones de edad, se observa que no la hay si hablamos del correo electrónico, pero sí en otras actividades. Las mayores diferencias entre jóvenes y mayores se registraron cuando se trataba de otras actividades de comunicación que cubre el estudio, tales como las redes sociales y teléfono o videollamadas a través de Internet. La proporción de usuarios de Internet que han participado en las redes sociales fue del 89% durante 16-24 años de edad en comparación con el 27% de 55-74 años de edad. El porcentaje de usuarios que hacen llamadas telefónicas y videoconferencias a través de aplicaciones basadas en Internet fue del 45% para el grupo de edad 16-24, en comparación con el 25% de 55-74 años de edad.

Imagen 2. El uso de Internet para el acceso a la información y de aprendizaje por grupo de edad, la UE-28, 2013 (% de los internautas)



Fuente: Eurostat, 2013.

Mientras se trabaja por una Administración pública abierta, transparente que continúe dando servicio al ciudadano de manera eficaz y eficiente, los datos reflejan que todavía queda mucho por avanzar en esta línea. La satisfacción que manifiestan los mayores ante la e-Administración no recoge los objetivos propuestos por estos organismos. España, como país miembro de la UE, contempla esta situación y ha creado distintos programas en este sentido.

3.2.2. Presente y futuro de la e-Administración española

En este epígrafe se recogen las propuestas lanzadas por las Administraciones públicas estatales sobre e-Administración, concretamente, el Plan de Transformación digital de la Administración General del Estado (AGE) y sus Organismos Públicos (OO.PP) (Ministerio de Economía, 2015). En esta línea, la Comisión de Estrategia TIC, de acuerdo con lo dispuesto en el Real Decreto 806/2014, de 19 de septiembre sobre organización e instrumentos operativos de las TIC en la AGE, tiene entre sus funciones “actuar como Observatorio de la Administración Electrónica y Transformación Digital”.

El Gobierno español aprobó, en Consejo de Ministros de 2 de octubre de 2015, el Plan de Transformación digital de la Administración General del Estado (AGE) y sus Organismos Públicos (OO.PP) a iniciativa de la Comisión de Estrategia TIC (Ministerio de Economía, 2015). El periodo temporal de este Plan comprende desde el año 2015 hasta el año 2020, y constituye el marco estratégico global que se ha fijado la Administración para avanzar en su transformación estableciendo sus principios rectores, los objetivos y las acciones para alcanzarlos, así como los hitos para el desarrollo gradual de la Administración digital.

Los cinco objetivos estratégicos sobre los que se vertebra la Estrategia TIC son, en primer lugar, incrementar la productividad y la eficacia en el funcionamiento interno de la Administración, como elemento de competitividad nacional; en segundo lugar, profundizar en la transformación digital de las Administraciones públicas, convirtiendo el canal digital en el preferente para la relación de los ciudadanos y empresas con la Administración, así como el medio idóneo para que los empleados públicos desempeñen sus labores, mejorando así la calidad de los servicios prestados a aquéllos y la transparencia en el funcionamiento interno de ésta; en tercer lugar, conseguir una mayor eficiencia en los servicios TIC comunes de la Administración, obteniendo sinergias por el uso de medios y servicios compartidos, que permita derivar recursos para la innovación y la ampliación de los servicios; en cuarto lugar, implantar una Gestión Corporativa Inteligente de la información y los datos, que permita capitalizar ese activo mejorando la eficacia de la Administración y en beneficio de los ciudadanos, garantizando la protección de su identidad digital; y por último, adoptar una estrategia corporativa de seguridad y usabilidad de los servicios públicos digitales para aumentar la confianza en ellos y fomentar su uso.

Como objetivo principal, se quiere que en el año 2020 la Administración española sea digital (Ministerio de Economía, 2015):

“De manera que las tecnologías de la información y las comunicaciones estén tan integradas en la organización que ciudadanos y empresas prefieran la vía electrónica para relacionarse con la Administración por ser la más sencilla e intuitiva, que exista una colaboración fluida con los agentes interesados para poder prestar un servicio integral al ciudadano, que se impulse la innovación continua y la transparencia de los procesos administrativos, que se generen eficiencias internas y se aumente la productividad de los empleados públicos”.

Entre los principios de la Estrategia Digital, destacan los servicios al ciudadano, donde se manifiesta la necesidad de “redefinir los servicios empezando por el lado del usuario, ya sea un ciudadano o un empleado público, con una vocación de accesibilidad, usabilidad, simplicidad y seguridad” (Ministerio de Economía, 2015). Este principio se materializa en distintas líneas de actuación basadas en “Mejorar la satisfacción del usuario en el uso de los servicios públicos digitales”. El objetivo es que los ciudadanos y empresas prefieran hacer uso de los servicios públicos a través de Internet, en vez de acudir presencialmente a oficinas de la Administración, así como que los empleados públicos prefieran usar medios digitales para realizar sus cometidos. Es necesario conocer la opinión de los mismos y establecer indicadores que permitan conocer su nivel de satisfacción para dar respuestas adecuadas a sus requerimientos.

Ante este objetivo, la realidad actual se sitúa lejos de su consecución, pero sí se atisban señales que indican un progreso en esta línea.

3.2.3. Mayores, TIC e Internet. Un progreso con ritmo propio

El cambio social que ha supuesto el desarrollo de las TIC y, concretamente, de Internet ha modificado nuestra manera de ejercer nuestros derechos como ciudadanos, nuestro papel como consumidores y hasta nuestras relaciones sociales. Un segmento de la sociedad, tan relevante –no solo ya numeroso– y vulnerable como son los mayores ha tenido que sumarse a este cambio en un momento vital cuando los recursos son más limitados. Es fundamental conocer el acceso y uso que hacen de las TIC e Internet para posteriormente conocer el porqué.

Según el INE (2015b), en su Encuesta sobre Equipamiento y Uso de Tecnologías de Información y Comunicación en los Hogares, el 73,8% de la población de 16 a 74 años ha utilizado el ordenador en los tres últimos meses, lo que supone cerca de 25,5 millones de personas y un crecimiento de 0,5 puntos respecto al año anterior. En cuanto al uso de Internet, más de 27,1 millones de personas, el 78,7% de la población de 16 a 74 años, ha utilizado Internet en los tres últimos meses. Esta cifra supera en 2,5 puntos la del año anterior. El 84,8% de estos internautas declara haber utilizado algún tipo de dispositivo móvil para acceder a Internet fuera de la vivienda habitual o centro de trabajo y el 83,0% ha accedido mediante teléfono móvil. La utilización de *smartphones* para conectarse a Internet se acentúa respecto al año anterior, con un aumento de su uso de 5,9 puntos. Los datos reflejan un aumento en el uso de las TIC e Internet. Esto significa que su uso, como es de esperar, aumenta y que se incorporan poco a poco a este cambio social.

Sin embargo, investigaciones más específicas sobre mayores, TIC e Internet, reflejan datos más específicos según el tramo de edad. Así, según un estudio realizado por la Fundación General de la Universidad de Salamanca, sobre la Economía del Envejecimiento (Muñoz-Gallego, González-Benito & Garrido-Morgado, 2015), mientras que entre las personas menores de 60 años la disponibilidad de teléfono inteligente es generalizada, para los de más edad esa disponibilidad cae casi a la mitad, llegando a ser de un 38% en el caso de los de más de 75 años. Para los de menos de 60 años disponer de un ordenador va unido a poseer de un teléfono inteligente, pero para los de más de 60 años la disponibilidad a medida que aumenta la edad cae más rápidamente en teléfonos inteligentes que en ordenadores. Independientemente de cuál sea el equipo con el que cuenta, lo utilizan de forma habitual (varios días a la semana o todos los días) los de menos de 60 años (90%) y sólo un 56% los que tienen más de 60 años, lo que representa una disminución de más de 34 puntos porcentuales al pasar de un tramo de edad a otro; esta disminución aumenta sobre todo a partir de los 66 años. El 57% de las personas de más de 75 años nunca utiliza un dispositivo electrónico, mientras

que los de 25 a 29 años los utilizan prácticamente todos. La razón hay que buscarla en parte en la falta de disponibilidad del equipo, ya que de media el 26,3% de los mayores de 60 años no disponen ni de ordenador, ni de teléfono inteligente, ni de tableta; porcentaje que alcanza un 29,25% en edades de 71 a 75 años y del 42% para 75 años o más. En cambio, los que disponen de los tres equipos son el 55,6% y el 23% de las personas menores y mayores de 60 años, respectivamente. Estos datos llevan a pensar que al llegar a cierta edad el uso de Internet y las tecnologías decae, o bien, que las personas que en la actualidad se encuentran en este tramo de edad no han tenido el tiempo y la capacidad suficiente para adaptarse a este avance.

No existen demasiados estudios comparativos, pero el realizado por González-Oñate, Fanjul-Peyró y Cabezuelo-Lorenzo (2015) entre mayores de Reino Unido, Francia y España, constata que la población de mayores en España es la que más baja adaptación tiene en relación a uso de las nuevas tecnologías y que, principalmente, este suceso viene determinado por la escasa formación y educación que las personas mayores tienen en el campo de las TIC.

El trabajo de Poveda-Puente, Pinazo-Hernandis, Pérez-Cosín y Belda-Lois (2015) “Personas mayores usuarias habituales de tecnología de la información y la comunicación: análisis del perfil” es de los pocos que analiza las características que definen a las personas mayores usuarias habituales de las TIC. Para ello han sido analizados el tipo de equipamiento que disponen, el uso y el nivel de importancia que le conceden, diferenciándolo por grupos de edad, nivel de estudios y género. En los resultados se detecta un mayor uso respecto a los datos ofrecidos por otros trabajos de referencia, aunque las pautas generales de utilización siguen patrones similares; las personas de menor edad (la muestra es a partir de 50 años) son las que demuestran más interés y mayor uso. El uso de ordenadores se ha trasladado desde centros sociales al propio hogar lo que muestra mayor competencia y autonomía de las personas mayores respecto a investigaciones anteriores. Además, se generaliza el uso en el caso de los teléfonos móviles y se incrementa el uso de Internet y la participación en redes sociales online. “La muestra analizada representa un nuevo perfil de personas mayores, un subgrupo que va creciendo en número y que presenta diferencias frente a la población mayor con perfil más tradicional en lo que se refiere al nivel de equipamiento y uso de TICs” (Poveda-Puente, Pinazo-Hernandis, Pérez-Cosín & Belda-Lois, 2015: 56).

“Un 88,6% de los que tienen ordenador son usuarios de Internet. Se observa un uso diario de Internet en el 64% de ellos. Con respecto al uso que se le da al ordenador, uno de cada dos lo usa para consultar Internet; y entre los usuarios de Internet llama la atención el alto porcentaje de personas que utilizan el correo electrónico, la consulta de webs, la realización de gestiones administrativas y las redes sociales (Facebook, Twiter, MySpace). El móvil es utilizado con todas sus prestaciones por muchas personas desde revisar el correo hasta hacer fotos. Nuestros resultados son muy superiores a los encontrados en estudios previos.”

Según el estudio “Las personas mayores y el uso digital (Internet)” (Barómetro Mayores UDP, 2015: 2), entre los adultos mayores que se declaran como usuarios de Internet, nueve de cada diez lo utilizan para informarse, prensa, noticias, documentos, etc. (89,2%), siendo esta actividad la que más mayores realizan. No obstante, la mitad de ellos realizan por Internet gestiones tanto bancarias (51,1%) como administrativas (47,0%). La actividad que menos se realiza entre las personas mayores es comprar por Internet, aunque representan cuatro de cada diez quienes sí lo hacen (39,2%). En relación a la Administración pública, siete de cada diez personas mayores afirman que la atención personal es el medio que prefieren para realizar las gestiones con la Administración (70,0%). En segundo lugar, aunque con un porcentaje claramente inferior, se sitúa la atención telefónica (15,0%)

como el medio preferido. Tan sólo el 7,7% declara que prefiere Internet para este tipo de gestiones (2015: 5).

Según este estudio, al analizar el uso de Internet por las distintas variables de clasificación se establecen las principales características de las personas mayores usuarias de Internet y de las no usuarias. Así, el porcentaje de quienes usan Internet para algunas de estas actividades registrado es significativamente superior entre los hombres (38,9%), los menores de 75 años (39,6%) y los de alta capacidad de gasto (39,3%) al registrado entre las mujeres (15,4%), los de 75 o más años (12,3%) y los de capacidad de gasto medio (21,4%) respectivamente, siendo en todos los casos también significativamente superior al del conjunto de mayores (25,4%). Por tanto, el perfil de los usuarios de Internet entre las personas mayores se caracteriza principalmente por tratarse de varones, de ser de los más jóvenes del colectivo y tener alta capacidad de gasto.

Entre las propuestas más innovadoras, Díaz-Prieto y García-Sánchez (2015) proponen la elaboración de una encuesta que recoja al uso y dificultades en el acceso y manejo de Internet en personas mayores, así como su relación con diferentes variables psicosociales a través de la encuesta online “Internet en Mayores (INMA)” (Díaz-Prieto & García-Sánchez, 2015).

La diferencia en el uso de Internet y las TIC entre los mayores y el resto de los segmentos de la población es evidente, sin embargo, sí se puede afirmar que un importante porcentaje de los mayores ya ha incorporado estos recursos en su día a día.

3.2.4. Mayores y Administración electrónica

El envejecimiento de la población española queda de manifiesto en los datos del último censo realizado por el INE (2015a) donde del total de población española (42.019.525), los mayores de 65 años representan un 19,96% (8.347.513), siendo mayores de 80 años 2.731.560, que supone un 6,5% del total de la población española.

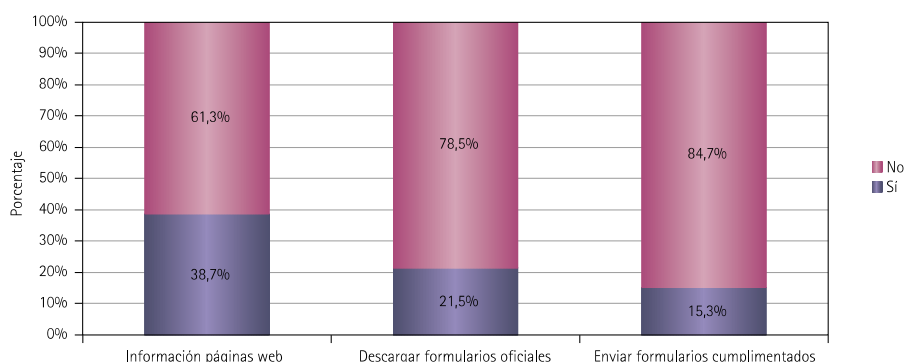
Esta realidad se confirma al comparar los datos de 2001, cuando el número de mayores de 65 años suponía el 17% de la población, de los que un 13,2% tenían edades entre 65 y 79 años y mayores de 80 años eran el 3,9% de la población. En 2011, a pesar del aumento de la población total española en casi seis millones respecto de la década anterior, el porcentaje de personas entre 65 y 79 años sólo asciende 0,3 puntos, mientras que el porcentaje de mayores e 80 años lo hace en 1,3 puntos porcentuales.

Ante esta situación, y partiendo de la omnipresencia de las TIC en la vida de los ciudadanos, planteamos la necesidad de preguntarse la mejor forma de llevar las TIC a este grupo poblacional y cuál es la forma óptima de que las personas mayores saquen ventajas de las TIC para mejorar su situación personal y social (Abad-Alcalá, 2016). Los efectos de este envejecimiento poblacional en el ámbito de las Tecnologías de la Información y la Comunicación es evidente, puesto que el empleo de los servicios y recursos que ofrece la Sociedad de la Información es cada vez más importante, especialmente para el grupo de población de personas mayores, que en muchos casos poseen condicionamientos psico-físicos y sociales que pueden paliarse a través de las TIC. En este sentido, el empleo de la Administración electrónica se convierte en un elemento clave en el proceso de ruptura de la brecha digital generacional.

Una primera aproximación al uso que los mayores hacen de la Administración electrónica es el estudio realizado por el INE en 2012, que muestra el grado de brecha generacional en este ámbito de

los mayores. Como podemos comprobar el principal uso de la Administración electrónica está vinculado con la búsqueda de información en páginas Web, que es realizado por un 38,7% del total. Asimismo, vemos que la descarga de formularios oficiales sólo es realizada por un 21,5% mientras que el porcentaje de personas mayores que envían estos formularios cumplimentados desciende hasta un 15,3%. Ello parece indicar un descenso en las actividades relacionales con la Administración en función de la complejidad de las competencias necesarias para interactuar con ella.

Imagen 3. Mayores que han utilizado Internet para relacionarse con la Administración en los últimos tres meses.

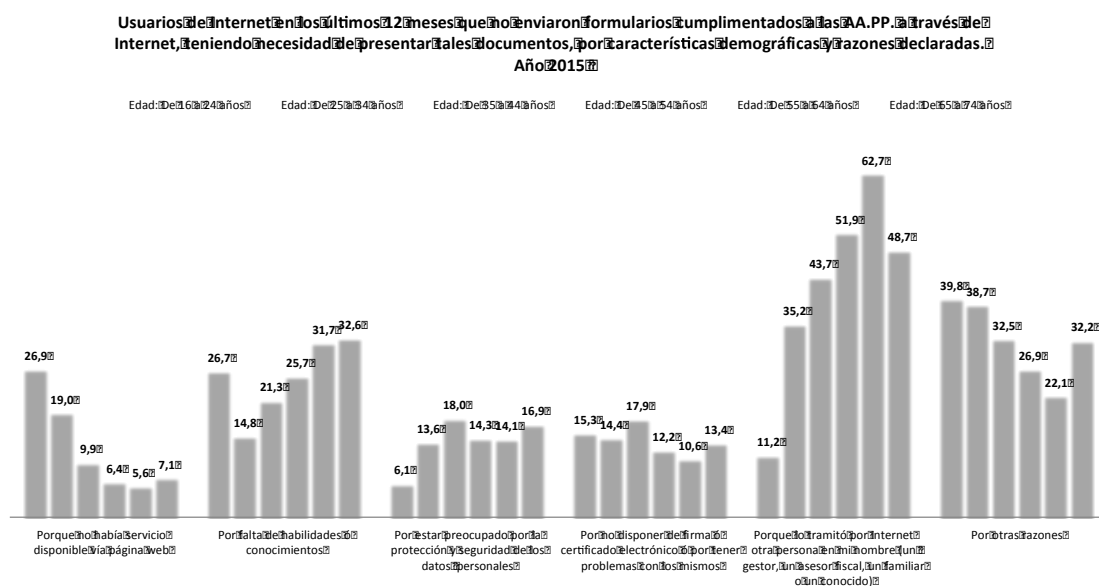


Fuente: INE (2012).

Al analizar la relación de las personas mayores con la Administración electrónica en la última encuesta del INE, del total de personas que han utilizado Internet en los últimos 12 meses, un 63,4% han contactado con las Administraciones o servicios públicos por Internet en este periodo por motivos particulares, siendo sólo un 39,7% las personas entre 65 y 74 años que lo han hecho. Los principales motivos fueron obtener información de las páginas Web de la Administración (35,9%); descargar formularios oficiales (25,1%), o enviar formularios cumplimentados (20,3%). Si referimos las razones por las que este grupo poblacional alega no enviar formularios cumplimentados a las Administraciones públicas teniendo la necesidad de presentarlos, la primera de ellas es porque lo tramitó en Internet otra persona en su nombre (43,2%), falta de habilidades o conocimientos (32,1%), por preocupación por la protección o seguridad de los datos personales (14,7%), por no disponer de firma o certificado electrónico (14,6%) o porque no había servicio disponible vía página Web (0,9%) (INE, 2015).

Otro de los aspectos que puede evaluarse y que puede ser remarcable en referencia a la existencia de una brecha digital de carácter generacional se refiere a aquellos usuarios de Internet que no enviaron formularios complementados a las Administraciones públicas teniendo necesidad de presentar tales documentos y las razones declaradas para no hacerlo. La razón mayoritaria alegada en todos los grupos de edades es “Porque lo tramitó por Internet otra persona en mi nombre” con porcentajes del 63,7% en edades comprendidas entre 55 y 64 años, del 51,9% en edades comprendidas entre los 45 y 54 años y del 48,7% en edades comprendidas entre los 65 y 74 años. Vemos por tanto, que el grupo poblacional de más edad no es el mayoritario entre quienes alegan dicha razón. Sí lo son cuando la razón alegada para no presentar la documentación a las Administraciones públicas es la “Falta de habilidades o conocimientos” con un porcentaje del 32,6%. En ninguna de las otras razones alegadas, el grupo poblacional de más edad es mayoritario.

Imagen 4. Prácticas usuarios de Internet y formularios AA.



Fuente: INE, 2015.

La literatura científica sobre Administración electrónica y personas mayores no ha sido especialmente prolija, aunque podemos encontrar algunos estudios como el de Ebbers, Pieterse y Noordman (2008) que plantean estrategias para la utilización de los diversos canales de comunicación por parte de la Administración en función del tipo de gestión que el ciudadano pretende realizar. O específicamente sobre la experiencia en un determinado país podemos encontrar Colesca y Dobrica (2008) que confirma, entre otras conclusiones, el escaso uso de la Administración electrónica por las personas mayores aunque sin analizar las razones. Un estudio que confirma gran parte de nuestra hipótesis de partida es el realizado por Bélanger y Carter (2009) que incide en que la brecha digital ya existente en función de criterios como la raza, el nivel de ingresos, el nivel educativo o la edad se incrementa cuando se vincula con el uso de la Administración digital. Este estudio confirma nuestra hipótesis aunque no analiza las razones ni propone soluciones, que es el objeto de nuestra investigación. Incluso parten de la consideración de que la Administración electrónica supone otra innovación técnica de la que ciertos miembros de la sociedad se encuentran excluidos. Otro estudio que ampara nuestra hipótesis de trabajo es el realizado por Phang, Sutanto, Kankanhalli, Li, Tan y Teo (2006) que inciden en algunos aspectos que condicionan el uso de los servicios de la Administración electrónica, tales como la seguridad, el fomento de la autorrealización en los supuestos de usos exitosos o esfuerzos por mitigar la denominada “ansiedad tecnológica”. Asimismo, encontramos dos estudios que plantean las características que deben contener las Webs de la Administración para ser “amigables” para las personas mayores. Becker (2005) establece entre otros elementos negativos para el fomento de la Administración electrónica en los mayores los siguientes: los anuncios en las Webs tienen un impacto muy negativo en el usuario mayor, la diferencia visual entre links visitados y no visitados debe ser clara, es beneficioso la existencia de buscadores, la necesidad de usar el ratón con mucha precisión es desincentivadora, la importancia del tamaño de la letra, no debe tener un scroll demasiado extenso, imágenes de fondo con dibujos tienen un impacto negativo en las personas mayores, el tiempo de descarga de la Web es otro factor desalentador para las personas mayores que suelen tener conexiones a Internet no demasiado veloces. Por su parte, Lara-Navarra y Martínez-Usero (2002) inciden en diez buenas prácticas para el

desarrollo de sitios web amigables con el usuario. Sobre la problemática de la Administración electrónica en el ámbito europeo, los únicos estudios existentes han estado más vinculados con aspectos concretos de la Administración electrónica que con la accesibilidad a sus servicios por parte de las personas mayores (González-Crespo & Sanjuán-Martínez, 2010; o Fernández-Ecker, 2010).

Como conclusión, los distintos estudios e informes reflejan un uso de los servicios de la e-Administración, pero no un uso satisfactorio. Sí se refleja un aumento del mismo, pero es previsible, ante la obligatoriedad de realizar muchos trámites online. Se trata pues de dar un servicio satisfactorio, eficiente y eficaz, y no de ser un mal necesario.

4. Discusión y conclusiones

La capacidad de un colectivo para tener el control sobre el ejercicio de sus derechos como ciudadanos, y en mayor medida si es un colectivo vulnerable, debe ser fundamental en una sociedad avanza. Surge el término empoderamiento para recoger esta situación que surge con especial interés a partir del desarrollo de las TIC e Internet.

El empoderamiento es un término multidimensional (Rodríguez-Beltrán, 2009) que puede abordarse desde diversas perspectivas. En general, se ha definido como un conjunto de mecanismos que permite a las personas tener un control sobre sus propias vidas (Silva & Martínez 2004: 30). Zimmerman (1990) matiza que el empoderamiento se refiere al desarrollo del control personal con cambios en la autopercepción, la confianza, la capacidad individual y las habilidades para negociar e influir en la toma de decisiones (Rowlands, 1997).

En relación con las posibilidades de autonomía y control que ofrece Internet a los mayores, la Red ofrece múltiples opciones para empoderar a los mayores. De hecho, Del-Prete, Gisbert-Cervera y Camacho-Martí (2013) ponen de manifiesto que la capacidad de desarrollar las destrezas necesarias para hacer un uso racional de Internet se convierte en un estímulo para que este colectivo siga aprendiendo. En este sentido, se puede reconocer que las Nuevas Tecnologías de la Información abren nuevas oportunidades de intercambio, participación social y toma de decisiones a los mayores (Del-Prete, Gisbert-Cervera & Camacho-Martí, 2013).

No obstante, aunque los mayores perciben el potencial de Internet en diferentes facetas de su día a día, demuestran un relativo escepticismo respecto al verdadero papel que juega en el control de sus vidas (Sanders, Sánchez-Valle, Viñarás & Llorente, 2015).

La Red brinda a las personas mayores interesantes oportunidades que contribuyen a su envejecimiento activo, al facilitarles una optimización de sus hábitos diarios (Llorente-Barroso, Viñarás-Abad & Sánchez-Valle, 2015).

El propio uso de la Red pone de manifiesto una actitud proactiva por parte de los mayores que ven en Internet un compendio de recursos de gran utilidad en múltiples facetas de sus vidas. Esta percepción alzaría a la Red como instrumento clave para el empoderamiento de los mayores, dado que les facilita desarrollar un control sobre sus vidas a través de sus muy diversas potencialidades.

Las operaciones administrativas online y de comercio electrónico resultan de gran utilidad para personas que tienen limitaciones de movilidad o restricciones de otro tipo motivadas por problemas de salud (Miranda-De-Larra, 2004: 18; Agudo-Prado, Pascual-Sevillano & Fombona-Cadavieco, 2012: 198). En este sentido, Internet ha facilitado algunos hábitos a aquellos mayores con tales

problemáticas, al permitirles realizar con comodidad y a distancia trámites económicos y administrativos. Por ello, las personas mayores pueden encontrar un aliado en Internet a través del comercio electrónico y las gestiones online. Respecto a los trámites llevados a cabo por los mayores a través de Internet, destacan los siguientes (Llorente-Barroso, Viñarás-Abad & Sánchez-Valle, 2015: 33-34):

- a) Realizan su declaración de la renta.
- b) Gestionan facturas y cuentas bancarias.
- c) Solicitan citas previas, remarcando la agilidad y comodidad de hacerlo online respecto a la forma tradicional y presencial.

Las posibilidades burocráticas, administrativas y comerciales a través de la Red facilitan el ágil desarrollo de actividades cotidianas para los mayores. Muchas veces, les supone un reto enfrentarse a la resolución de problemas de este tipo de manera online, pero cuando se habitúan se sienten orgullosos y satisfechos. Al respecto, Internet no solo permite comodidad, sino también solventar problemas y abordar tareas que algunos de ellos no podrían llevar a cabo por restricciones físicas. De este modo, Internet les ofrece una autonomía que favorece su empoderamiento.

Como conclusión final, es latente la necesidad de unir caminos paralelos, el de la Administración por ser un servicio público con las mismas ventajas para todos los ciudadanos, y la de los mayores, que ven una oportunidad pero también limitaciones en el ejercicio de sus derechos. Se estima necesario seguir trabajando por acercar necesidades y ofrecer soluciones en lo relativo a la e-Administración y mayores.

***Investigación financiada.** Este artículo es producto del [“Programa de Actividades sobre Vulnerabilidad Digital PROVULDIG-CM” \(S2015/HUM-3434\) financiado por la Comunidad de Madrid y el Fondo Social Europeo \(2016-2018\)](#), y del Proyecto [“Personas mayores, e-commerce y administración electrónica: Hacia la ruptura de la tercera brecha digital” \(CSO2015-66746-R\)](#) financiado por la [Dirección General de Investigación Científica y Técnica del Ministerio de Economía y Competitividad dentro del VI Plan Nacional de I+D+i](#).

5. Referencias

L Abad-Alcalá (2016): *Brecha digital y personas mayores. Informe sobre el uso de las TIC y valoración de la formación en nuevas tecnologías*. Madrid: CEU Ediciones.

L Abad-Alcalá (2014): “Diseño de programas de e-inclusión para alfabetización mediática de personas mayores”. *Comunicar* 42, 173-180. DOI: 10.3916/C42-2014-17

S Agudo-Prado, MA Pascual-Sevillano & J Fombona-Cadavieco (2012): “Usos de las herramientas digitales entre las personas mayores”. *Comunicar* 39, 193-201. DOI: 10.3916/C39-2012-03-10.

K Ala-Mutka, N Malanowski, Y Punie & M Cabrera (2008): *Active Ageing and the Potential of ICT for Learning. Institute for Prospective Technological Studies (IPTS)*. Joint Research Centre (JRC), European Communities. DOI: 10.2791/33182

T Aalbers, MAE Baars & MGM Olde-Rikkert (2011): “Characteristics of effective Internet-mediated interventions to change lifestyle in people aged 50 and older: a systematic review”. *Ageing Research Reviews* 10, 487-497. DOI:10.1016/j.arr.2011.05.001

Barómetro Mayores UDP (2015): *Las Personas Mayores y el uso digital (Internet)*. Madrid: Imsero (Instituto de Mayores y Servicios Sociales):
<http://www.mayoresudp.org/wp-content/uploads/2015/01/Bar%C3%B3metro-Brecha-digital.pdf> (02-12-2016 = fecha de la consulta)

SA Becker (2005): “E-government usability for older adults”. *Communications of the ACM* 48(2), 102-104. DOI: 10.1145/1042091.1042127

F Bélanger & L Carter (2009): “The impact of the digital divide on e-government use”. *Communications of the ACM* 52(4), 132-135. DOI: 10.1145/1498765.1498801

RH Binstock, JR Fishman & TE Johnson (2006): “Antiaging Medicine and Science: Social Implications”. En VVAA, *Handbook of Aging and the Social Sciences* (Eds., RH Binstock & LK George) (pp. 434-453). New York: Academic Press.

SE Colesca & L Dobrica (2008): “Adoption and use of e-government services: the case of Romania”. *Journal of Applied Research and Technology* 6(3), 204-217:
<http://www.revistas.unam.mx/index.php/jart/article/view/17623/16802> (04-12-2016 = fecha de la consulta)

A Del-Prete, M Gisbert-Cervera & MM Camacho-Martí (2013): “Las TIC como herramienta de empoderamiento para el colectivo de mujeres mayores. El caso de la comarca del Montsià (Cataluña)”. *Pixel-Bit. Revista de Medios y Educación* 43, 37-50. DOI: 10.12795/pixelbit.2013.i43.03

C Díaz-Prieto & JN García-Sánchez (2015): “Internet en Mayores (INMA)”. *Revista Infad de Psicología* 2(1). DOI: 10.17060/ijodaep.2015.n1.v2.41

WE Ebbers, WJ Pieterse, & HN Noordman (2008): “Electronic government: Rethinking channel management strategies”. *Government Information Quarterly* 25(2), 181-201. DOI: 10.1016/j.giq.2006.11.003

Eurostat (2013): *Use of internet for access to information and learning purposes, by age group, EU-28, 2013*: [http://ec.europa.eu/eurostat/statistics-explained/index.php/File:Use_of_internet_for_access_to_information_and_learning_purposes_by_age_group_EU-28_2013_\(%25_of_internet_users\)4.png](http://ec.europa.eu/eurostat/statistics-explained/index.php/File:Use_of_internet_for_access_to_information_and_learning_purposes_by_age_group_EU-28_2013_(%25_of_internet_users)4.png) (02-12-2016 = fecha de la consulta)

Eurostat (2016), *Glossary: E-Government*, <http://ec.europa.eu/eurostat/statistics-explained/index.php/Glossary:E-government> (02-12-2016 = fecha de consulta)

A Fernández-Ecker (2010): “Constitución telemática de empresas”. *Noticias de la Unión Europea* 310, 73-77.

R González-Crespo & O Sanjuán-Martínez (2010): “La Web 3.0 al servicio de las personas discapacitadas auditivas mediante las pautas de accesibilidad 2.0. Sociedad y Utopía”. *Revista de Ciencias Sociales* 36, 153-172:
http://biblioteca2012.hegoa.efaber.net/system/ebooks/19373/original/Sociedad_y_utopia_36.pdf?1366289623 (02-12-2016 = fecha de la consulta)

C González-Oñate, C Fanjul-Peyró & F Cabezuelo-Lorenzo (2015): “Uso, consumo y conocimiento de las nuevas tecnologías en personas mayores en Francia, Reino Unido y España”. *Comunicar* 45, 19-28. DOI: 10.3916/C45-2015-02

T Hong (2006): “The influence of structural and message features on Web site credibility”. *Journal of Association for Information Science and Technology* 57(1), 114-127. DOI: 10.1002/asi.20258

Imsero (Instituto de Mayores y Servicios Sociales) (2009): *Las personas mayores en España. Datos Estadísticos Estatales y por Comunidades Autónomas. Informe 2008. Tomo I*: www.imsero.es/InterPresent1/grou-ps/imsero/documents/binario/infppmm2008vol1.pdf (04-12-2016 = fecha de la consulta)

Imsero (Instituto de Mayores y Servicios Sociales) (2014): *Las personas mayores en España. Datos Estadísticos Estatales y por Comunidades Autónomas. Informe 2012*:
<http://www.imsero.es/InterPresent1/groups/imsero/documents/binario/infoppmm2012.pdf> (04-12-2016 = fecha de la consulta)

INE (Instituto Nacional de Estadística) (2010): “Proyección de la Población de España a Largo Plazo, 2009-2049”. *Notas de Prensa*: <http://www.ine.es/prensa/np587.pdf> (02-12-2016 = fecha de la consulta)

INE (Instituto Nacional de Estadística) (2015a): *Resultados Nacionales. Utilización de productos TIC por las personas*: <http://www.ine.es/dynt3/inebase/es/index.htm?padre=2246&capsel=2250> (04-12-2016 = fecha de la consulta)

INE (Instituto Nacional de Estadística) (2015b): *Encuesta sobre Equipamiento y Uso de Tecnologías de Información y Comunicación en los Hogares*: <http://www.ine.es/prensa/np933.pdf> (04-12-2016 = fecha de la consulta)

INE (Instituto Nacional de Estadística) (2012): *Encuesta sobre Equipamiento y Uso de Tecnologías de Información y Comunicación en los Hogares*:
<http://www.ine.es/dynt3/inebase/index.htm?type=pcaxis&path=/t25/p450/a2012/&file=pcaxis> (9-11-2016 = fecha de la consulta)

INE (Instituto Nacional de Estadística) (2016): *Equipamiento y uso de TIC en los hogares. Año 2016*:

http://www.ine.es/dyngs/INEbase/es/operacion.htm?c=estadistica_C&cid=1254736176741&menu=ultiDatos&idp=1254735976608 (4-12-2016= fecha de la consulta)

P Lara-Navarra & JA Martínez-Usero (2002): “Del comercio electrónico a la administración electrónica: tecnologías y metodologías para la gestión de información”. *El Profesional de la Información* 11(6), 421-435: <https://core.ac.uk/download/pdf/11880162.pdf> (02-12-2016 = fecha de la consulta)

E Liikanen (2003): *La administración electrónica para los servicios públicos europeos del futuro*. UOC: Lección inaugural del curso académico 2003-2004: <http://www.uoc.edu/inaugural03/esp/article/#4.1> (04-12-2016 = fecha de la consulta)

C Llorente-Barroso, M Viñarás-Abad & M Sánchez-Valle (2015): “Internet and the Elderly: Enhancing Active Ageing”. *Comunicar* 45, 29-36. DOI: 10.3916/C45-2015-03

Ministerio de Economía (2015): *Plan de Transformación Digital*: <http://administracionelectronica.gob.es/pae/Home/dms/pae/Home/documentos/Estrategias/Estrategia TIC/20151002-Plan-transformacion-digital-age-oopp.pdf> (04-12-2016 = fecha de la consulta)

R Miranda-De-Larra (2004): *Los Mayores en la Sociedad de la Información: Situación Actual y Retos de Futuro*. Madrid: Fundación AUNA: http://www.pymesonline.com/uploads/tx_icticontent/R02090_mayores.pdf (04-12-2016 = fecha de la consulta)

PA Muñoz-Gallego, O González-Benito & A Garrido-Morgado (2015): *Economía del envejecimiento*. Centro virtual sobre el envejecimiento (Fundación General de la Universidad de Salamanca): [http://www.cvirtual.org/sites/default/files/site-uploads/docs/u28/file/web_estudio_economia_del_envejecimiento .pdf](http://www.cvirtual.org/sites/default/files/site-uploads/docs/u28/file/web_estudio_economia_del_envejecimiento.pdf) (02-12-2016 = fecha de la consulta)

CW Phang, J Sutanto, A Kankanhalli, Y Li, BCY Tan & HH Teo (2006): “Senior citizens’ acceptance of information systems: A study in the context of e-government services. IEEE Transactions On”. *Engineering Management* 4(53), 555-569. DOI: 10.1109/TEM.2006.883710

R Poveda-Puente, S Pinazo-Hernandis, JV Pérez-Cosín & JM Belda-Lois (2015): “Personas mayores usuarias habituales de tecnología de la información y la comunicación: Análisis del perfil”. *Azarbe, Revista Internacional de Trabajo Social y Bienestar* 4, 51-58: <file:///C:/Users/Carmen/Downloads/229211-842431-1-PB.pdf> (02-12-2016 = fecha de la consulta)

M Rodríguez-Beltrán (2009): “Empoderamiento y promoción de la salud”. *Red de Salud* 14, 20-31: <http://www.academia.cat/files/425-8234-DOCUMENT/empoderamientopsmrodriguez.pdf> (04-12-2016 = fecha de la consulta)

JO Rowlands (1997): *Questioning Empowerment. Working with Women in Honduras*. UK & Ireland: Oxfam publication.

K Sanders, M Sánchez-Valle, M Viñarás & C Llorente (2015): “Do we trust and are we empowered by “Dr. Google”? Older Spaniards’ uses and views of digital healthcare communication”. *Public Relations Review* 41(5), 794-800. DOI: 10.1016/j.pubrev.2015.06.015

RA Settersten (2006): “Aging and the Life Course”. En VVAA, *Handbook of Aging and the Social Sciences* (Eds., RH Binstock & LK George) (pp. 3-19). New York: Academic Press. DOI: 10.1016/B978-012088388-2/50004-3

N Shapira, A Barak & I Gal (2007): “Promoting Older Adults' Well-Being through Internet Training and Use”. *Aging & Mental Health* 11(5), 477-484.

C Silva & ML Martínez (2004): “Empoderamiento: Proceso, nivel y contexto”. *Psykhé* 13(2), 29-39. DOI: 10.4067/S0718-22282004000200003

K Slegers, MP Van-Boxtel & J Jolles (2007): “Effects of computer training and Internet usage on the well-being and quality of life of older adults: a randomized, controlled study”. *Educational Gerontology* 33, 91–110. DOI: 10.1080/03601270600846733

R Tirado-Morueta, A Hernando-Gómez, R García-Ruiz, J Santibáñez-Velilla & I Marín-Gutiérrez (2012): “La competencia mediática en personas mayores. Propuesta de un instrumento de evaluación”. *Icono14* 10(3), 134-158. DOI: 10.7195/ri14.v10i3.211

P Turner, SE Turner & G Van-De-Walle (2007): “How older people account for their experiences with interactive technology”. *Behaviour & Information Technology* 4(26), 287-296. DOI: 10.1080/01449290601173499

European Commission (n.d.); *The Active and Assisted Living Joint Programme (AAL JP)*: <https://ec.europa.eu/digital-single-market/en/active-and-assisted-living-joint-programme-aal-jp> (04-12-2016 = fecha de la consulta)

H Wandke, M Sengpiel & M Sönksen (2012): “Myths about older people's use of information and communication technology”. *Gerontology* 58(6), 564-70. DOI: 10.1159/000339104

United Nations (2011): *World Population Prospects: The 2010 Revision, Volume I: Comprehensive Tables*: http://www.un.org/en/development/desa/population/publications/pdf/trends/WPP2010/WPP2010_Volume-I_Comprehensive-Tables.pdf (04-12-2016 = fecha de la consulta)

United Nations (2013): *World Population Prospects: The 2012 Revision Highlights and Advance Tables*: https://esa.un.org/unpd/wpp/publications/Files/WPP2012_HIGHLIGHTS.pdf (04-12-2016 = fecha de la consulta)

B Xie & JM Bugg (2009): “Public library computer training for older adults to access high-quality Internet health information”. *Library & Information Science Research* 31(3), 155-162. DOI: 10.1016/j.lisr.2009.03.004

H White, E McConnell, E Clipp, LG Branch, R Sloane, C Pieper & TL Box (2002): “A randomized controlled trial of the psychosocial impact of providing internet training and access to older adults”. *Aging & Mental Health* 6(3), 213-221. DOI: 10.1080/13607860220142422

K Williamson & T Asla (2009): “Information behavior of people in the fourth age: Implication for the conceptualization of information literacy”. *Library & Information Science Research* 31, 76-83. DOI: 10.1016/j.lisr.2009.01.002

M Zimmerman (1990): “Taking action in empowerment research: On the distinction between individual and psychological conceptions”. *American Journal of Community Psychology* 18(1), 169-177. DOI: 10.1007/BF00922695

Cómo citar este artículo / Referencia normalizada

M Viñarás-Abad, L Abad-Alcalá, C Llorente-Barroso, M Sánchez-Valle, M Pretel-Jiménez (2017): “Administración electrónica y e-inclusión de las personas mayores”. *Revista Latina de Comunicación Social*, 72, pp. 197 a 219.

<http://www.revistalatinacs.org/072paper/1161/11es.html>

DOI: [10.4185/RLCS-2017-1161](https://doi.org/10.4185/RLCS-2017-1161)

- En el interior de un texto:

... M Viñarás-Abad, L Abad-Alcalá, C Llorente-Barroso, M Sánchez-Valle, M Pretel-Jiménez (2017: 197 a 219)...

o

... M Viñarás-Abad *et al*, 2017 (197 a 219)...

Artículo recibido el 7 de enero de 2016. Aceptado el 19 de febrero.
Publicado el 23 de febrero de 2017