

ESTUDIO CUALITATIVO SOBRE BRECHAS DIGITALES · 2024

03

Colectivo:
personas mayores



SOBRE L'HOSPITALET 6.0

Es una propuesta del Ayuntamiento de L'Hospitalet de Llobregat con el objetivo de situar a la ciudad **en la vanguardia de las tecnologías digitales**, sin dejar a nadie atrás.

La iniciativa surge del reconocimiento y el compromiso del municipio con la Carta catalana por los derechos y responsabilidades digitales, y pretende impulsar la transformación digital en los **6 distritos que conforman la localidad**.

Las prioridades de L'Hospitalet 6.0 son **la lucha contra la brecha digital, el fomento del talento y la reconversión profesional en el ámbito digital, la digitalización de la Administración** y la relación con la ciudadanía, así como **la transformación digital del tejido económico y productivo** del territorio.



Permiso para compartir

Esta publicación está protegida por la licencia internacional Creative Commons Attribution-ShareAlike 4.0 (CC BY-SA 4.0).

Publicado

Julio de 2025

Aviso legal

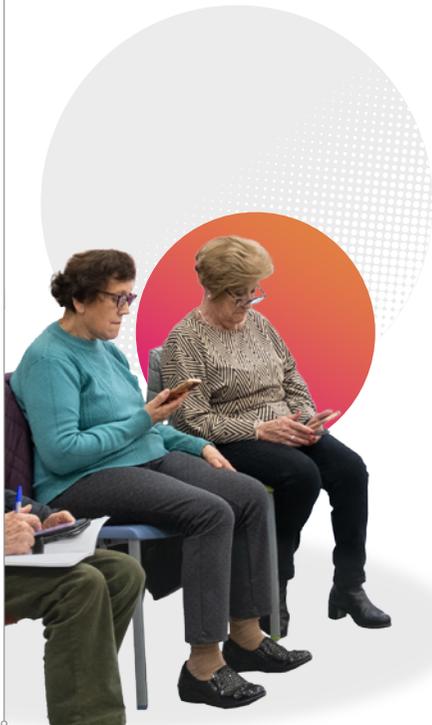
La información y las opiniones expuestas en este informe no reflejan necesariamente la opinión oficial de MWCcapital. La Fundación no garantiza la exactitud de los datos incluidos en este informe. Ni la Fundación ni ninguna persona que actúe en nombre de la Fundación será considerada responsable del uso que pueda darse a la información que contiene.

ÍNDICE

OTROS

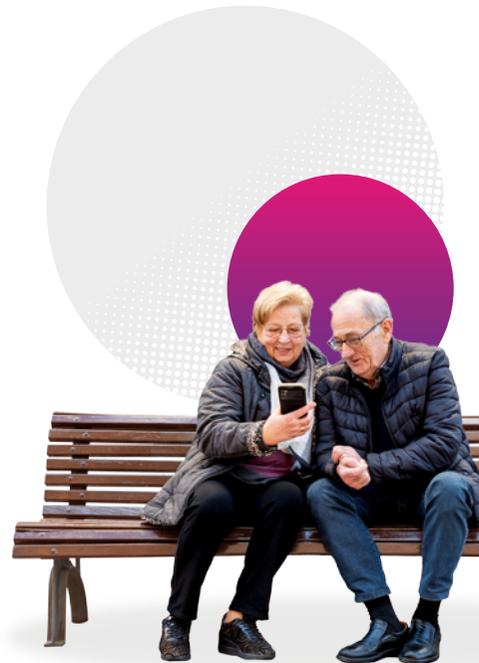
ENFOQUE Y PERSPECTIVAS

PARTE 1



METODOLOGÍA DEL ESTUDIO

PARTE 2



RESULTADOS Y PROPUESTAS

PARTE 3



DISCUSIÓN Y CONCLUSIONES

PARTE 4



ENFOQUE Y PERSPECTIVAS

PARTE 1



Introducción al informe

Contexto del colectivo estudiado

Aspectos del uso de internet
analizados

Objetivos del estudio

INTRODUCCIÓN AL INFORME

En un mundo cada vez más digitalizado, el acceso equitativo a la tecnología en general y a internet en particular se ha convertido en un factor determinante para la inclusión social y la participación activa de la ciudadanía. Sin embargo, a pesar de los avances tecnológicos, persisten **desigualdades significativas en cuanto al acceso y el uso efectivo de las herramientas digitales**, sobre todo entre los colectivos más vulnerables.

En respuesta a esta problemática y como parte de su estrategia de digitalización llamada L'Hospitalet 6.0, el Ayuntamiento de L'Hospitalet de Llobregat y la Fundación Mobile World Capital Barcelona (de ahora en adelante: MWCcapital) llevaron a cabo un **estudio mediante una encuesta cuantitativa** sobre la situación de inclusión social de la ciudadanía en relación con las brechas digitales en el municipio.¹

Dado que la encuesta cuantitativa aportó una serie de conclusiones generales sobre el nivel de inclusión digital de la población, se decidió realizar a continuación un **estudio cualitativo**. Para ello, se identificaron **cinco colectivos en situación de vulnerabilidad**.

El estudio cualitativo tuvo como objetivo explorar y entender cómo impactan las brechas digitales en su cotidianidad, y diseñar y desarrollar propuestas con el fin de paliarla. Uno de los colectivos identificados fue el de **personas mayores**.

¹Institut Opinòmetre, MWCcapital, Ajuntament de L'Hospitalet, 2022

El presente informe, realizado en colaboración con el Servicio Municipal de Envejecimiento Activo del Ayuntamiento de L'Hospitalet de Llobregat y MWCcapital, **forma parte, pues, de una serie de seis (los de los cinco colectivos y un informe global)**. Se propone comprender las realidades del colectivo de las personas mayores en relación con las brechas digitales, y proponer soluciones concretas y colaborativas que promuevan una inclusión digital equitativa y sostenible.

En los últimos años, el aumento de la población de personas mayores a nivel mundial ha puesto de relieve nuevos desafíos en ciudades como **L'Hospitalet de Llobregat**, con una **alta densidad de población** y un **considerable porcentaje de residentes mayores de 65 años**. Este crecimiento demográfico, combinado con la rápida evolución de las TIC, ha exacerbado las brechas digitales en este colectivo. Su **falta de acceso a estas TIC y de habilidades tecnológicas** incrementa su vulnerabilidad, ya que dificulta su capacidad para vivir de manera independiente y desenvolverse en entornos cada vez más digitalizados.

Esta situación subraya la urgencia de desarrollar estrategias inclusivas que integren a las personas mayores en el mundo digital y tengan en cuenta **sus necesidades específicas**. Asimismo, debería incorporarse **su mirada y su experiencia** en el diseño de las tecnologías y los servicios digitales.

CONTEXTO DEL COLECTIVO ESTUDIADO

→ AUMENTO DE LA POBLACIÓN MAYOR

L'Hospitalet de Llobregat forma parte del área metropolitana de Barcelona. Ha sido un lugar de acogida para personas provenientes de otras regiones de España, sobre todo durante la década de 1960.

En la actualidad, es de las ciudades con mayor densidad de población de Cataluña e incluso de Europa. Aproximadamente, un 20% de su población está compuesta por mayores de 65 años, y un 11% son mayores de 75 años.^{2,3}

En los últimos años, ha habido un aumento significativo de la población de personas mayores a nivel mundial, impulsado por el aumento de la esperanza de vida. Ello ha generado una nueva realidad y nuevas necesidades.⁴

La Organización Mundial de la Salud define a una persona mayor como alguien que tiene 60 años o más, y considera que dicho grupo demográfico tiene unas necesidades específicas en términos de salud, bienestar y participación en la sociedad.⁵

² Instituto de Estadística de Cataluña, s.f.

³ Margarit Segura, s.f.

⁴ Naciones Unidas, 2019

⁵ OMS, 2002

→ COMPETENCIAS DIGITALES

Las TIC avanzan a un ritmo sin precedentes, y son ya un componente integral del trabajo, la educación, la comunicación y el entretenimiento.

La falta de acceso a las mismas y de las habilidades relacionadas por parte de las personas mayores las coloca en una situación de clara desventaja. Este es uno de los segmentos de la población que presenta mayores dificultades relacionadas con la digitalización.⁶

La edad influye significativamente en el modo en que las personas se relacionan con las TIC. Y el nivel educativo y la situación laboral de este colectivo afectan a tanto los usos que hacen de la tecnología como al tipo de dispositivos empleados y a las habilidades para manejarlas.⁷

Solo el 4,8% de los mayores de 74 años posee competencias digitales, mientras que un 72% declara no tenerlas. Se percibe una baja motivación y escaso interés en este grupo para involucrarse con las TIC.⁸

⁶ Czaja, 2007

⁷ BIT Habitat, 2021

⁸ Institut Opinòmetre, MWCcapital, Ajuntament de L'Hospitalet, 2022

→ LAS BRECHAS DIGITALES Y LOS MAYORES

En las personas mayores, las brechas digitales están relacionadas con limitaciones físicas que restringen el uso frecuente y prolongado de dispositivos. Además, evitan ciertas actividades en internet por temor a compartir información personal. Y su falta de habilidades informáticas limita su disfrute de la tecnología.⁹

Esto se vincula con el tipo de trabajo realizado a lo largo de sus vidas; quienes han tenido trabajos que demandaban conocimientos técnicos e intelectuales tienen más herramientas para enfrentarse a los desafíos tecnológicos en edades avanzadas.¹⁰

⁹ Gatto y Tak, 2008

¹⁰ Vroman et al., 2015

→ NECESIDAD DE ESTE ESTUDIO

Por todo lo dicho, es necesario poner el foco en este colectivo. Las TIC pueden desempeñar un papel importante en la vida de las personas mayores, no solo como forma de comunicación y acceso a la información, sino como herramienta para combatir el deterioro cognitivo, al mantener la mente activa.

Es crucial continuar buscando formas de reducir las brechas digitales que afectan a este colectivo, para lograr que puedan participar en la sociedad de forma plena y en igualdad de oportunidades.

ASPECTOS DEL USO DE INTERNET ANALIZADOS

Para el estudio de las brechas digitales, se toman en consideración las siguientes dimensiones:¹¹



¹¹ Gómez Crespo y De la Torre Cuellar, 2021

OBJETIVOS DEL ESTUDIO

Este estudio cualitativo tiene el objetivo general de **conocer en profundidad las realidades en relación con las brechas digitales del colectivo de personas mayores en L'Hospitalet de Llobregat**.

Sus objetivos específicos son:

OE1

Generar conocimiento sobre las experiencias, creencias, actitudes, prácticas, percepciones y dificultades en relación con las brechas digitales. Focalizarse en el acceso y uso de las TIC, las habilidades y competencias digitales, y el conocimiento y uso de los servicios digitales municipales.

OE2

Profundizar en aspectos concretos de las brechas digitales que afectan al colectivo de personas mayores, focalizándose en temáticas específicas detectadas previamente, así como en otras nuevas que puedan surgir por parte de los participantes.

OE3

Codiseñar propuestas de acción dirigidas a paliar las desigualdades digitales identificadas en las personas mayores, teniendo en cuenta las necesidades, retos, dificultades y barreras detectadas.

METODOLOGÍA DEL ESTUDIO

PARTE 2



Características de las personas
participantes

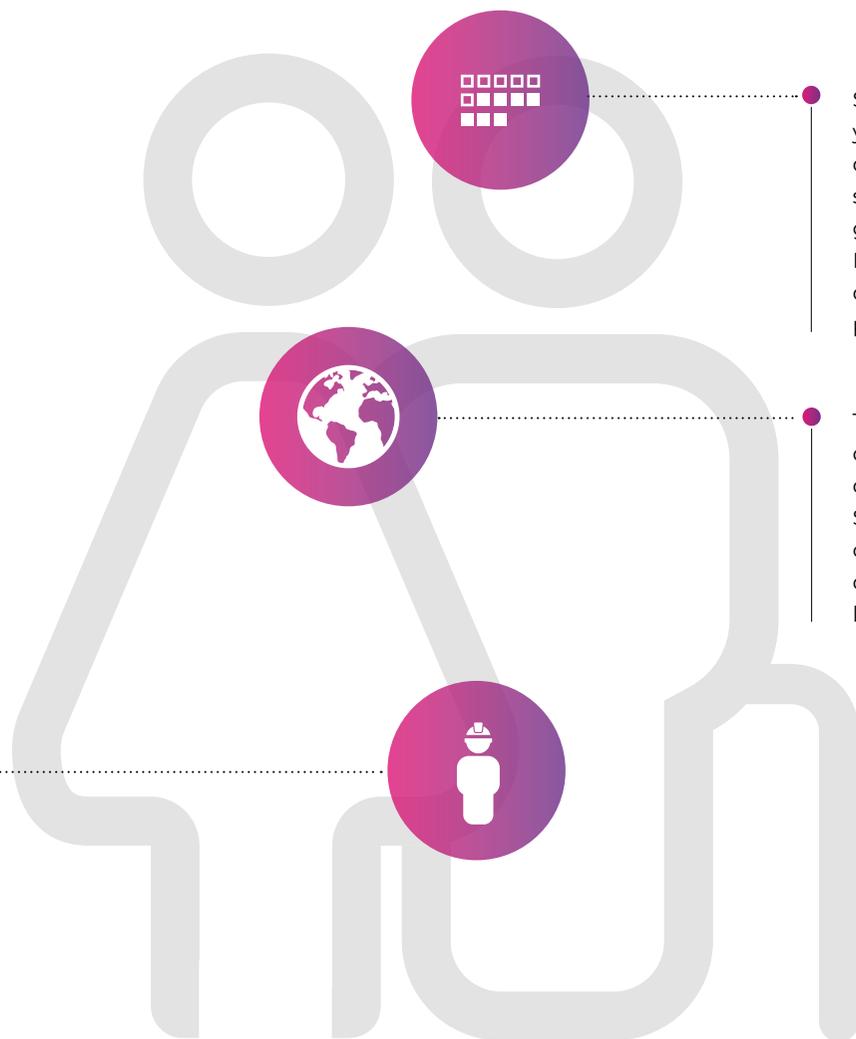
Diseño del estudio y herramientas
utilizadas

CARACTERÍSTICAS DE LAS PERSONAS PARTICIPANTES

El colectivo de los participantes en el estudio fue definido según las siguientes variables:

“Personas mayores de más de 75 años, con un nivel de autonomía alto en su cotidianidad diaria y que no hacen uso de las TIC habitualmente (ni de forma diaria ni semanal)”.

Durante sus vidas laborales, realizaron trabajos poco cualificados y exigentes físicamente, como por ejemplo el trabajo en minas. La mayoría vivían con sus parejas o solos.



Se contactó con un total de **15 personas** y se contó con la participación de **9 de ellas**, de las cuales **6** participaron en las entrevistas semiestructuradas y **7**, en la sesión de grupo focal. El Servicio Municipal de Envejecimiento Activo del Ayuntamiento de L'Hospitalet de Llobregat funcionó como puente para contactar con los participantes.

Tenían entre 75 y 87 años. Migraron al área de Barcelona en las décadas de los 50 y 60, desde Salamanca, León, Galicia, Almería y Sevilla, con el objetivo de buscar mejores oportunidades. En cuanto a los barrios de residencia, se mencionaron Bellvitge, la Florida y Pubilla Cases.

DISEÑO DEL ESTUDIO Y HERRAMIENTAS UTILIZADAS

Para la realización del estudio, se usaron **metodologías cualitativas**, que permiten analizar la realidad desde las experiencias y significados generados por las mismas personas según su cotidianidad, emocionalidad, creencias, necesidades, perspectivas, experiencias, vivencias, etc.¹²

¹²Penalva Verdú et al., 2015

→ 1. REVISIÓN BIBLIOGRÁFICA

Para contextualizar la temática del estudio, se realizó una revisión bibliográfica que permitió establecer sus fundamentos teóricos y orientar la formulación de preguntas para las entrevistas.

Además, dicha revisión proporcionó una base para evaluar la relevancia y originalidad de este estudio en el contexto académico. Se efectuó, asimismo, una aproximación a las investigaciones recientes en la temática de las brechas digitales a nivel local, regional y nacional.

→ 2. ENTREVISTAS SEMIESTRUCTURADAS

Con la información obtenida, se esbozó un **guion de entrevista semiestructurada**, organizada en dos apartados:

- Recogida de datos sociodemográficos de los participantes, con el objetivo de entender mejor la muestra del estudio y de mantener el rigor en su selección.
- Preguntas orientadas a conocer la experiencia personal de cada participante.

Se realizaron **6 entrevistas semiestructuradas** de aproximadamente **1 hora**, en modalidad **presencial**.

El guion fue confeccionado tomando las **cuatro dimensiones de las brechas digitales** (mencionadas en el apartado de Contexto) como punto de partida, y profundizando de manera más específica en el colectivo estudiado.

El Servicio Municipal de Envejecimiento Activo del Ayuntamiento de L'Hospitalet de Llobregat participó en la validación de esta herramienta.

DISEÑO DEL ESTUDIO Y HERRAMIENTAS UTILIZADAS

→ 3. GRUPO FOCAL

Posteriormente a las entrevistas semiestructuradas, se realizó **una sesión de grupo focal de 2,5 horas**, en la que participaron **7 personas**. La sesión se llevó a cabo en el **Casal de Personas Mayores de Bellvitge - La Ermita** de L'Hospitalet de Llobregat. Esta herramienta permitió recopilar datos a través de la interacción grupal.

En el guion usado durante la sesión, se incorporaron tópicos de interés derivados de las entrevistas semiestructuradas.

→ 4. SESIÓN DE CODISEÑO

Finalmente, se realizó **una sesión de codiseño de 2 horas**, en la que participaron el Servicio Municipal de Envejecimiento Activo del Ayuntamiento de L'Hospitalet de Llobregat, MWCcapital y personas participantes del estudio.

La sesión se preparó a partir de los resultados obtenidos en las entrevistas semiestructuradas y el grupo focal, con el objetivo de codiseñar propuestas de acción dirigidas a paliar las desigualdades digitales.

RESULTADOS Y PROPUESTAS

PARTE 3



Resultados de las entrevistas
semiestructuradas
y el grupo focal

Soluciones propuestas por
los participantes

Propuestas de acción surgidas
en la sesión de codiseño



RESULTADOS DE LAS ENTREVISTAS SEMIESTRUCTURADAS Y EL GRUPO FOCAL

Los resultados presentados a continuación están **organizados de acuerdo con las cuatro dimensiones de las brechas digitales** mencionadas en el apartado de Contexto.

→ 1. ACCESO A INTERNET

● Falta de interés

El acceso a dispositivos en el colectivo de personas mayores se ve limitado debido a su falta de interés. Todos los participantes tienen *smartphones* menos dos, que tienen móviles más básicos. La mayoría son regalos de sus hijos.

En cuanto a otros dispositivos, solo una persona comenta tener un ordenador, pero confiesa que no sabe cómo usarlo y que no le encuentra utilidad.

En general, sienten que están bien con lo que tienen, y consideran que son tecnologías que les complicarían la vida. Reconocen que ofrecen herramientas muy útiles y hasta esenciales para la vida actual. Pero las consideran necesarias solo para lo más básico, y esas necesidades ya están cubiertas con los dispositivos que poseen.

● Acceso garantizado

Respecto al acceso a internet, ya sea mediante wifi o datos móviles, este grupo no encuentra dificultades. Si bien el uso que hacen de internet es muy limitado, todos cuentan con conexión.

Al abordar la cuestión de género y el acceso a internet, el grupo coincide en que no existen diferencias significativas entre hombres y mujeres.

→ 2. FORMAS DE USO DE INTERNET Y MOTIVACIONES

● WhatsApp, la aplicación estrella

La motivación principal de las personas mayores para el uso de las TIC es mantenerse conectados con familiares y amistades.

WhatsApp destaca como la aplicación de preferencia, mientras que las demás se usan ocasionalmente. Les sirve para hablar con sus familiares y para coordinar sus actividades en los *casales* mediante grupos online. Enfatizan la facilidad de su uso.

“Que está muy bien, que es espectacular. Porque, por ejemplo, yo hice un crucero y a mí me vino muy bien tener contacto con mis hijos a través de esto, aunque ellos estuvieran en Europa. Pues, por esa parte, la tecnología es perfecta.”

Los participantes hacen un uso frecuente de la función de videollamada. Y coinciden en que la función de enviar audios es muy beneficiosa para quienes tienen problemas de visión o dificultades motoras para escribir.

“Porque, a ver, en un momento determinado, si te cansas de escribir o no está bien el corrector o lo que sea, le picas al microfonito y te lo hace todo.”

● Uso de las redes sociales

Algunos comentan que tienen cuentas de Facebook e Instagram, pero que apenas las usan. Solo ocasionalmente comparten fotos o publicaciones.

Expresan sentir desconfianza hacia estas plataformas, con la sensación de que exponen demasiada información y carecen de control sobre quién puede ver lo que publican.

“Al compartir, tú no sabes con quién compartes nada. Pero ahí tú estás dando mucha información en el Facebook a todo el mundo. Ah, bueno, yo esas cosas tampoco me interesan.”

Sin embargo, reconocen que las redes sociales son herramientas útiles para crear comunidad, sobre todo para quienes se sienten solos, una situación común entre el colectivo de personas mayores.

Y, durante la pandemia de Covid-19, las TIC fueron el principal medio para mantenerse conectados, acceder a información, aprender cosas nuevas y entretenerse.

“Sí, en pandemia, gracias al móvil toda la familia hacíamos videollamada y veías cómo estaban los unos y los otros. Nos ha servido de mucho.”

● Uso para el ejercicio físico

Durante el confinamiento, varios buscaron sesiones de gimnasia en YouTube, lo que les permitió mantenerse activos y hacer ejercicio.

“Porque se hacía muy largo, y entonces hacías gimnasia y te ibas moviendo.”

El uso de relojes inteligentes para monitorear la actividad física le resulta útil a una participante para registrar sus datos y como fuente de motivación personal. Se mencionan funciones como la de ajustar objetivos de pasos o la de recibir recordatorios de movimiento.

● Búsqueda de información

Otro de los usos que hacen de YouTube es buscar tutoriales sobre temas que les interesan, como el cuidado de plantas o recetas de cocina.

“Muchas aplicaciones que hay, por ejemplo, se te antoja hacer una comida un día y no te acuerdas, pues te metes en internet y sabes cómo se cocina ese plato y todo, o sea, que estupendamente.”

Algunos usan ocasionalmente el buscador de Google, entre otras cosas, para explorar destinos de viaje. Aunque no organizan sus propios viajes, sí miran hoteles, y leen opiniones y puntuaciones. O buscan actividades en los destinos, o aspectos a tener en cuenta al viajar a ciertos lugares.

● Dificultades con Google Maps

Varios participantes tienen Google Maps instalado, pero la mayoría no lo usa porque les resulta confuso. Sienten que se pierden aún más y les genera desorientación. Prefieren moverse sin él, confiando en su conocimiento de la zona. Y si se pierden, preguntan a alguien para orientarse. Además, son conscientes de que caminar mirando el móvil aumenta el riesgo de golpes o caídas.

● Compras online y trámites bancarios

En cuanto a las apps de los bancos, los participantes expresan temor a cometer errores y enviar dinero a destinos equivocados. También sienten desconfianza al compartir sus datos.

Así que la mayoría tienen la app instalada en el móvil, y la usan para consultar su saldo, el cobro de la jubilación y los movimientos de la cuenta. Pero no suelen usarla para hacer transferencias u operaciones complejas.

Solo una persona menciona que usa Bizum.

“Yo sí tengo la app. Lo que pasa es que, de una cuenta a otra, no hago traspasos como hace mi hijo. Porque yo digo, si me equivoco y lo mando a otro sitio, yo eso de dar datos personales, ya te digo que con eso no. Pero sí veo si tengo dinero para lo que sea. O si tengo que ingresar en la cuenta corriente, o cuándo me pagan la jubilación. Todo eso sí lo miro. Es interesante.”

Asimismo, tienen configurados los pagos de servicios con débito automático y simplemente verifican que los montos descontados sean correctos. La mayoría recibe las facturas en formato físico por correo tradicional y las comparan con los cargos bancarios. Solo dos personas las reciben por correo electrónico.

● La aplicación La Meva Salut

El uso de la app de gestión de las citas y recordatorios médicos es valorado positivamente. Sin embargo, también hay cierto sentimiento de desconfianza hacia las llamadas telefónicas relacionadas con la salud, sobre todo cuando provienen de números desconocidos.

● Preferencia por el trato en persona

Finalmente, si bien este grupo reconoce que las TIC pueden tener un impacto positivo, sobre todo en situaciones de emergencia o cuando necesitan ayuda y no pueden movilizarse, en general, prefieren el trato y las dinámicas que se generan cara a cara.

“Hay veces que se pierden cosas. Yo quiero verte la cara. Quiero ver la expresión tuya. Si me estás siendo sincera o no. Porque yo, si me hablas a través de esto, yo no sé la expresión que tú tienes. Si es cara de pena, si es de aburrimiento, o puede ser hasta incluso de asco. De qué dice, ahí está pesado otra vez.”

“Yo la tecnología comprendo que es una cosa excelente, porque con el móvil tú te marchas por ahí, te ocurre cualquier cosa, y enseguida puedes acudir, no sé, hay gente en un derrumbe, por ejemplo, que quedan sepultados y se salvan gracias al móvil. O vas a la montaña y te pierdes, y bueno, va muy bien.”

● Opinión sobre el abuso del móvil

Además, señalan que un aspecto negativo de las TIC es la cantidad de tiempo que los jóvenes pasan con sus móviles, ya que los usan constantemente. Consideran que esto impacta de forma negativa en los vínculos familiares.

“Tú juntas a varias personas y están cada una con un móvil, o yo que invito a casa a mis nietos a comer y eso, pues no hay diálogo, cada uno está con su móvil.”

→ 3. HABILIDADES DIGITALES Y NIVEL DE COMPETENCIAS

Para contextualizar este apartado, es relevante volver a mencionar que las personas mayores que participaron en el estudio desempeñaron a lo largo de sus vidas trabajos a menudo poco cualificados y exigentes físicamente. Mientras que son las personas que han desempeñado trabajos técnicos e intelectuales las que están mejor posicionadas para adaptarse a las nuevas tecnologías (como también hemos dicho ya).¹³

● Falta de competencias digitales

La mayoría de los participantes carecen de habilidades digitales avanzadas para el uso de dispositivos. Hay quienes no usan un *smartphone*, y se limitan a realizar y recibir llamadas.

Algunos han desarrollado ciertas habilidades digitales, como el manejo de aplicaciones y la búsqueda en internet, pero se limitan a funciones muy básicas. Son conscientes de ello y, en muchas ocasiones, les gustaría saber manejarse mejor y perder el miedo a usar ciertas plataformas.

Por otro lado, plantean que no se le debería exigir lo mismo a una persona mayor que a una joven, cuando se trata de tecnología. Y hacen hincapié en que ellos poseen habilidades que la juventud de hoy no tiene y en que se han enfrentado a situaciones difíciles que les han proporcionado muchas herramientas para la vida.

¹³ Gatto y Tak, 2008

“¿Qué podemos pedirle a una persona de 85 años? ¿Que se ponga a la altura del que tiene 20? Eso no puede ser. Que nosotros hemos sido los que hemos promovido todo esto. Hemos trabajado para que ellos estén en donde están. Y, a ver, se nos tiene en cuenta para unas cosas, pero para otras estamos un poquito olvidados.”

● Apoyo familiar en tareas digitales

Una estrategia que muchos han desarrollado es recurrir a la ayuda de sus familiares, sobre todo de sus hijos y nietos. Varios señalan que gran parte de lo que han aprendido sobre tecnología ha sido gracias a sus nietos.

Sin embargo, para las personas mayores que están solas y no tienen familia, gestionar ciertas tareas sigue siendo muy difícil. La falta de apoyo externo exacerba las brechas digitales.

“Yo tuve que hacer esto por un problema que tuve de una consulta médica, y si no es por mi hija que lo tramitó...: ‘Mamá, que necesitamos el certificado de convivencia’. ¡Ay, Dios mío! Pues yo no lo supe hacer, cariño. Entonces, la persona que esté sola y no tenga hijos, ¿qué hace?”

El manejo de los entornos digitales representa una dificultad significativa para este grupo, agravada por la complejidad de los procedimientos y trámites que deben gestionar.

Esto incluye la necesidad de administrar diferentes contraseñas, así como la creación de usuarios distintos para diversas plataformas y servicios, aspectos que han sido mencionados como fuentes de frustración y confusión.

● Actividades de formación

La mayoría de los *casales* a los que asisten ofrecen cursos centrados en los ordenadores y en los móviles. Algunos participantes mencionan haber adquirido en ellos conocimientos prácticos, como el uso del correo electrónico. Otros encuentran estas capacitaciones demasiado breves o poco prácticas.

A pesar de estos avances, en general sienten la necesidad de más formación, ya que muchos trámites actuales requieren el uso de herramientas digitales debido a la imposibilidad de realizarlos presencialmente.

“A veces la gente se esfuerza en ir a aprender, lo pillan el primer día y en la semana lo dejan ahí obsoleto y ya no se acuerdan.”

“Porque en relaciones, en redes sociales, ya te sabes mover. Pero cuando tienes que hacer un papel burocrático, pues hoy todo va muchísimo más rápido si tú tecleas.”

“En el Casal, el año pasado, dieron un curso de informática, con lo cual sí que aprendimos un poquito, porque yo estaba verde, verde del todo. Así que, bueno, pues puedo entrar en el ordenador del Casal, y recibir los mensajes que mandan del Ayuntamiento. Y hay una impresora, que sí, yo le pongo las cositas estas e imprimo tres, cuatro copias, cinco copias, ahí llevo. Con la poca formación que recibí.”

→ 4. CONOCIMIENTO, USO Y OPINIÓN DE LOS SERVICIOS DIGITALES MUNICIPALES

● Complejidad de la atención online

La mayoría de las personas de este colectivo, en general, no usan los servicios digitales municipales. Encuentran que son demasiado complicados, con múltiples pasos que les resultan confusos. Ello les genera frustración y termina llevándolos a preferir la atención telefónica o presencial.

Muchas veces también encuentran dificultades para ser atendidos por teléfono, lo que los obliga a desplazarse a los lugares, lo cual representa una barrera para aquellos con problemas de movilidad.

● La aplicación Connecta l'H

Solo una de las participantes tiene instalada en su móvil esta app de L'Hospitalet de Llobregat. Sin embargo, no la usa para hacer trámites debido a la complejidad que implica el uso de diferentes contraseñas, entre otros aspectos. Aunque considera que la app muchas veces le envía notificaciones útiles.

● Disminución de la atención presencial

Un aspecto negativo que destacan es la reducción de opciones para realizar trámites de manera presencial. El Ayuntamiento ofrece esa posibilidad para ciertas gestiones, pero en algunas de otras Administraciones se prioriza la atención online.

Sumado a esto, cada vez es más común que se requiera solicitar cita previa telefónicamente o a través de internet, lo que resulta difícil de gestionar para muchas personas, por lo que consideran que afecta negativamente a la calidad de la atención que reciben.

“¿Qué pasa? Que esto es lo que yo echo en falta. O sea, si yo cojo el teléfono y digo oye, mira, tengo que hacer esto, ¿me puedes decir la dirección? Sí, ven. Y yo voy. Pero no. Coge cita previa, la cita te la dan para de aquí a dos semanas. Y eso no me gusta.”

Asimismo, en algunas ocasiones, esta preferencia por el trato personal está relacionada con la desconfianza que sienten hacia la realización de trámites de manera online, por temas de seguridad de la información o de efectividad del trámite.

SOLUCIONES PROPUESTAS POR LOS PARTICIPANTES

Las soluciones propuestas por los participantes apuntan a **acciones que debería desarrollar la Administración local** para ayudarles a superar los obstáculos a los que se enfrentan en su integración digital, con un enfoque inclusivo que tenga en cuenta sus circunstancias individuales:

● Ofrecer formación sobre habilidades digitales dirigidas a sus necesidades específicas

Dicha formación debería enfocarse hacia las herramientas que ya usan y de las que podrían sacar un mayor beneficio. Y enseñarles los conceptos básicos, y también darles oportunidades para practicar.

● Simplificar los trámites online y ofrecer instrucciones detalladas y claras

Deberían intentar simplificarse los procedimientos requeridos por los servicios digitales, por ejemplo, en relación con la gestión de contraseñas. Además, sus páginas web deberían ofrecer guías paso a paso, ilustrativas y de fácil seguimiento.

● Diversificar las opciones de atención

No se deberían ofrecer servicios solo digitales, sino alternativas para quienes no pueden o no desean realizar gestiones online. Asegurar la asistencia telefónica o presencial haría que todos, independientemente de sus habilidades digitales, pudieran acceder a los servicios municipales.

PROPUESTAS DE ACCIÓN SURGIDAS EN LA SESIÓN DE CODISEÑO

Las propuestas de acción han sido desarrolladas **partiendo de las barreras identificadas por el grupo de personas mayores** (mencionadas en el apartado anterior).

De manera conjunta entre el Servicio Municipal de Envejecimiento Activo del Ayuntamiento de L'Hospitalet de Llobregat, MWCapital y personas participantes del estudio, **se han codiseñado iniciativas en cuatro áreas.**

→ 1. CAMPAÑAS Y VÍAS DE COMUNICACIÓN

Deberían **desarrollarse campañas audiovisuales** sobre cómo las herramientas digitales pueden ayudar a las personas mayores en la gestión de algunas tareas diarias, con el fin de romper su resistencia. También debería fortalecerse la comunicación con las Administraciones públicas, sobre todo la local.

- Las campañas deberían incluir material protagonizado por personas mayores que sean referentes en los barrios por su participación en entidades y asociaciones.
- Se podrían establecer figuras con un nivel de competencias digitales medio-alto, para que actúen de nexo entre las personas mayores y la Administración pública, dentro de sus espacios y asociaciones.
- Sería útil crear canales de retroalimentación con la Administración local, para que las personas mayores puedan expresar sus necesidades, sugerencias o inquietudes en relación con los temas digitales.
- Podría hacerse un uso estratégico de los grupos de WhatsApp ya existentes en los *casales* y centros de día para difundir información sobre servicios, talleres y eventos relacionados con el uso de herramientas digitales.

→ 2. FACILITACIÓN DE GESTIONES

Sería conveniente **facilitar la gestión de trámites online, a través de colaboraciones estratégicas** de carácter público y privado.

- Dichas colaboraciones tendrían lugar entre las Administraciones públicas y empresas de servicios esenciales y sectores clave como telecomunicaciones, salud y suministros.
- Las iniciativas conjuntas que se llevasen a cabo deberían simplificar la experiencia de usuario para las personas mayores, es decir, garantizar unos procesos online más inclusivos y accesibles.
- Sería útil crear guías prácticas del paso a paso de los procedimientos, que expliquen de manera clara y sencilla cómo realizar trámites online, adaptadas a las necesidades de las personas mayores.
- Debería trabajarse en soluciones para simplificar la gestión de contraseñas y la autenticación digital.
- Habría que establecer alianzas con entidades que ya estén desarrollando proyectos de atención personalizada para personas mayores, para adaptarlos a la realidad local.

PROPUESTAS DE ACCIÓN SURGIDAS EN LA SESIÓN DE CODISEÑO

→ 3. MENTORÍAS INTERGENERACIONALES

Otra sugerencia ha sido la de **desarrollar proyectos de mentoría intergeneracional municipal** en los que jóvenes acompañen a personas mayores en el uso de dispositivos digitales. Esto no solo permitiría que los mayores adquieran habilidades tecnológicas, sino que fomentaría un intercambio enriquecedor entre generaciones. Y además de reducirse las brechas digitales, se paliaría el aislamiento social.

→ 4. ACTIVIDADES DE FORMACIÓN

Se considera que hay que seguir apostando por la **formación práctica adaptada a las necesidades de este colectivo**, con un lenguaje comprensible y centrada en actividades digitales que les sean útiles en su vida diaria. Esta formación debería mantener su carácter descentralizado para abarcar todos los barrios y distritos de la ciudad, y los contenidos han de seguir desarrollándose de manera colaborativa con los *casales* y entidades de personas mayores, que ya cuentan con una amplia participación y conocen de primera mano sus necesidades e inquietudes.

DISCUSIÓN Y CONCLUSIONES

PARTE 4

Discusión y conclusiones



DISCUSIÓN Y CONCLUSIONES

El estudio de las brechas digitales en el colectivo de personas mayores ha revelado una **compleja relación entre este grupo y el uso de las TIC**. Si bien existe una creciente necesidad de que adquieran habilidades digitales para gestionar tareas cotidianas que, cada vez más, requieren el uso de herramientas online, es crucial tener en cuenta las diversas actitudes y realidades dentro de este grupo.

Por un lado, muchos de los participantes **muestran un marcado desinterés hacia la tecnología**, debido a la percepción de complejidad y a la desconfianza en la seguridad de sus datos personales. Para este grupo, las soluciones digitales son vistas como innecesarias y, en algunos casos, hasta intrusivas. Esta preferencia por métodos tradicionales de gestión de tareas y el contacto social resalta la **importancia de no imponer la tecnología como única opción**, sino de crear soluciones más accesibles y adaptadas a sus formas de vida.

A pesar de esta resistencia, es importante destacar que muchos de los participantes **subestiman sus propias habilidades tecnológicas**. Si bien su uso principal del móvil se centra en mantener relaciones sociales, a lo largo de las entrevistas y el grupo focal se observó que emplean una gama más amplia de funciones y aplicaciones de lo que inicialmente reconocen. Aunque usan estas habilidades de forma esporádica, su potencial es mayor de lo que ellos mismos perciben. Esto subraya la **necesidad de fomentar la confianza en sus capacidades**, evitando generar presión para que dominen las TIC, pero ofreciéndoles una formación personalizada y progresiva.

Finalmente, aunque muchas de las personas mayores reconocen el impacto positivo de las tecnologías en situaciones de emergencia o cuando su movilidad es limitada, **siguen valorando de manera prioritaria las interacciones cara a cara**. Esto subraya la necesidad de encontrar un equilibrio entre el uso de las TIC y formas de comunicación que preserven el contacto humano, para evitar que la digitalización reemplace las dinámicas sociales, que este colectivo considera esenciales.

Además, resulta fundamental que, al diseñar acciones concretas para reducir la brecha digital, **se tenga en cuenta la visión y experiencia de las propias personas mayores**. Y es clave **trabajar en conjunto con casas y otras asociaciones** que fomentan su participación en actividades sociales, para garantizar que las estrategias sean flexibles, respetuosas y verdaderamente adaptadas a sus necesidades y preferencias. De esta manera, se podrá facilitar el acceso a la tecnología sin generar presión o sensación de incapacidad frente a las nuevas herramientas.

OTROS

Bibliografía

Agradecimientos

BIBLIOGRAFÍA

⁷ BIT Habitat. (2021). La brecha digital en la ciudad de Barcelona. 2020. Ayuntamiento de Barcelona. BIT Habitat. https://bithabitat.barcelona/bretxadigitalbarcelona/assets/pdfs/BretxaDigitalBarcelona2020_cas.pdf

⁶ Czaja, S. J. (2007). The impact of aging on access to technology. ACM SIGACCESS Accessibility and Computing, 5(4), 341-349. <https://doi.org/10.1145/1102187.1102189>

^{9,13} Gatto, S. L. y Tak, S. H. (2008). Computer, Internet, and E-mail Use Among Older Adults: Benefits and Barriers. Educational Gerontology, 34(9), 800-811. <https://doi.org/10.1080/03601270802243697>

¹¹ Gómez Crespo, M. L. y De la Torre Cuellar, I. (2021). Brecha digital social y defensa de los derechos humanos. Análisis cualitativo. España.

^{1,8} Institut Opinòmetre, Mobile World Capital Barcelona, Ajuntament de L'Hospitalet. (2022). Enquesta de Bretxa Digital a L'Hospitalet. Informe de resultats 2022.

² Instituto de Estadística de Cataluña. (s.f.). El municipio en cifras: L'Hospitalet de Llobregat. <https://www.idescat.cat/emex/?id=081017&lang=es>

³ Margarit Segura, D. (s.f.). La inmigración latinoamericana en l'Hospitalet de Llobregat: una mirada desde lo cotidiano. Universitat Autònoma de Barcelona.

⁴ Naciones Unidas, Departamento de Asuntos Económicos y Sociales, División de Población. (2019). World Population Prospects 2019: Highlights.

⁵ Organización Mundial de la Salud. (2002). Active Ageing: A Policy Framework.

¹² Penalva Verdú, C., Alaminos Chica, A., Francés García, F. J. y Santacreu Fernández, Ó. A. (2015). La investigación cualitativa: técnicas de investigación y análisis con Atlas.ti.

¹⁰ Vroman, K. G., Arthanat, S. y Lysack, C. (2015). "Who over 65 is online?" Older adults' dispositions toward information communication technology. Computers in Human Behavior, 43, 156-166. <https://doi.org/10.1016/j.chb.2014.10.018>

AGRADECIMIENTOS

AUTORÍA

Agostina Bianchi, especialista en salud, Science For Change

Mireia Ros, especialista en salud, Science For Change

COORDINACIÓN

Angie Carrasco, especialista en innovación social, Fundación Mobile World Capital Barcelona

Marc Payola, responsable del Tech4Good Lab, Fundación Mobile World Capital Barcelona

EDICIÓN Y DISEÑO

Marta Campo, editora y correctora

Manuela Moulian, diseñadora y maquetadora

SERVICIOS MUNICIPALES DE L'HOSPITALET

José Luís Molina, Servicio de Envejecimiento Activo

Raúl Izquierdo, Sección de Análisis, Prospectiva y Open Data

Mari Carmen García Calvillo, Sección de Análisis, Prospectiva y Open Data

Este informe se debe citar de la siguiente manera:

Mobile World Capital Barcelona, Ayuntamiento de L'Hospitalet de Llobregat. (2025). Estudio cualitativo sobre brechas digitales, 2024. Colectivo: personas mayores. Barcelona, España

