



La existencia de grupos de población que no pueden o no saben aprovechar las ventajas que ofrece la tecnología digital puede crear una transformación digital a dos velocidades, que deje atrás a los más vulnerables.

A estas alturas resulta más que evidente que la transformación digital ha cambiado radicalmente la mayoría de los aspectos de nuestras vidas, desde el trabajo al ocio, de la forma de consumir a cómo nos relacionamos o nos formamos. Muy pocas facetas de la sociedad y la economía actuales quedan fuera del alcance de la tecnología, pues la digitalización ha trastocado en mayor o menor medida las formas tradicionales de operar, en aras de una mayor eficiencia. Solamente hay que pensar en la cantidad de veces a la semana que utilizamos alguna plataforma de internet, ya sea para comunicarnos con otras personas, consumir productos audiovisuales, realizar una operación bancaria o solicitar una cita médica, por poner unos pocos ejemplos.

Que la sociedad española ha resultado digitalizada, especialmente a lo largo de la última década, es algo que ya ha quedado patente. No obstante, los distintos indicadores y fuentes estadísticas también reflejan que

existe una parte de la población española que se va quedando atrás, que, por distintos motivos y circunstancias, no es capaz de aprovechar las oportunidades que ofrecen las tecnologías digitales para mejorar el bienestar.

No se trata de un problema de acceso, pues nuestro país cuenta con una cobertura de banda ancha fija y móvil de todo el territorio, y las comunicaciones ultrarrápidas a través de fibra óptica van gradualmente llegando a todo tipo de localidades. De hecho, de acuerdo con los datos proporcionados por el Instituto Nacional de Estadística (INE), en 2021 el 95,9% de los hogares españoles dispone de conexión de banda ancha. El origen de las brechas digitales está en la falta de capacidad o experiencia en el uso de internet que presentan determinados colectivos vulnerables, como pueden ser las personas mayores, los jóvenes de baja cualificación o las personas económicamente desfavorecidas.

Los distintos indicadores y fuentes estadísticas reflejan que existe una parte de la población española que se va quedando atrás, que, por distintos motivos y circunstancias, no es capaz de aprovechar las oportunidades que ofrecen las tecnologías digitales para mejorar el bienestar.

La *Encuesta sobre equipamiento y uso de tecnologías en los hogares* que lleva a cabo regularmente el INE señala que en 2021 el 6% de la población española entre 16 y 74 años no utiliza internet, lo que supone una cifra de más de dos millones de personas. Una de las brechas digitales más evidentes es la relacionada con la edad, puesto que el acceso de las personas mayores a las redes es sensiblemente menor que el de los pertenecientes a franjas de edad más jóvenes. Con todo, el uso del teléfono móvil está prácticamente generalizado, pero al contemplar el uso de internet se aprecian las diferencias de edad más notables a partir de la población de más de 55 años, y especialmente, de los 65 en adelante -el INE cuantifica en 4 700 273 el colectivo de personas entre 65 y 74 años-, donde apenas un 70% de la población hace uso de internet, y tan solo la mitad se conecta diariamente.

Una de las consecuencias más graves de la falta de cultura tecnológica de la población mayor está relacionada con la acelerada digitalización del sector bancario y la progresiva desaparición tanto de sucursales de atención al público como de cajeros automáticos, lo que puede poner en situación de riesgo de exclusión financiera a este colectivo, al no poder acceder a los servicios bancarios más básicos. Entre 2008 y 2021, en España el número de sucursales bancarias se ha reducido de 45.707 oficinas a 21.612, en un proceso que sigue en marcha . De acuerdo con los datos de la encuesta llevada a cabo por el INE, tan solo un 38,2% de la población entre 65 y 74 años es capaz de realizar operaciones bancarias por internet.

Es evidente que la falta de competencias básicas digitales es más acusada entre la población de mayor edad. Entre los mayores de 65 años, algo más de la tercera parte sabe realizar alguna de las tareas más

elementales, como copiar o mover ficheros o descargar aplicaciones, y menos de la quinta parte sabe cambiar la configuración de un programa o de un dispositivo.

La edad condiciona el uso que hacen las personas de la tecnología. De esta manera, mientras que en torno al 90% de los españoles de entre 16 y 44 años hacen un uso regular del correo electrónico, tan solo el 44,9% de los mayores de 65 lo utilizan. La mensajería instantánea, como por ejemplo WhatsApp, es la utilidad de internet más utilizada por los mayores, un 67% hace un uso regular de ella. Por otro lado, el 52,3% lee periódicos o revistas *online* frente al más del 80% de la población de entre 25 y 54 años. Finalmente, tan solo el 30% de los mayores de 65 es capaz de concertar una cita médica vía internet.

Otra de las brechas digitales está relacionada con el nivel formativo y de cualificación. Al analizar el uso de tecnología en función del nivel de estudios terminado, la primera evidencia es que el uso del teléfono móvil es prácticamente universal, pues incluso más del 90% de la población analfabeta o que no ha terminado los estudios de primaria hace uso de él. Ahora bien, las diferencias comienzan a hacerse notables al comparar la intensidad del uso que realizan de internet los distintos colectivos. Así, prácticamente la totalidad de la población con estudios superiores o formación profesional de grado superior ha utilizado internet en los últimos tres meses, y una proporción importante lo usa a diario (97% y 93,6%, respectivamente). Los niveles en el caso de aquellos que han finalizado alguno de los ciclos de educación primaria son algo inferiores, aunque relevantes: casi el 98% de los del segundo ciclo han usado internet en los últimos tres y en torno al 94% de los del primero.

Tan solo el 30% de los mayores de 65 es capaz de concertar una cita médica vía internet

La brecha aparece especialmente entre la población con menor grado de formación. Solamente tres cuartas partes de aquellos que tienen la educación primaria se han conectado a las redes en los últimos tres meses, y únicamente el 60% lo hace a diario, cifras que en el caso de las personas analfabetas o con la primaria incompleta descienden a 55,6% y 41,2%, respectivamente. Finalmente, al analizar un uso más avanzado de internet, como son las compras *online*, el patrón se repite: más de las tres cuartas partes de la ciudadanía con educación superior realiza esta práctica, mientras que no llega a la quinta parte de los que solo tienen la educación primaria, y ni el 10% de la población analfabeta.

El nivel formativo influye decisivamente en los conocimientos y habilidades digitales. La encuesta arroja el dato de que solo la quinta parte de la población que no ha terminado la educación primaria sabe realizar tareas sencillas en el móvil o en el ordenador; el 10% sabe copiar o mover ficheros y carpetas, el 9,5% descargar o instalar programas o *apps*, y solo el 9% puede cambiar la configuración del *software*, la *app* o el dispositivo.

Por otra parte, tan solo el 38,8% de aquellos que solamente tienen estudios primarios es capaz de comunicarse por correo electrónico, el 8,9% sabría buscar y postular a un puesto de trabajo a través de la web, mientras que únicamente el 4,1% ha realizado formación *online*, y menos de la tercera parte de estos opera con banca electrónica y solicita citas médicas a través de internet.

Al contrario que en los casos anteriores, no se observa una brecha digital significativa en la distribución

territorial de la población española, es decir, entre los núcleos más poblados y los menos. Aunque sí que existe una diferencia en función del tamaño de la localidad, esta no es muy notable. Apenas hay cuatro puntos porcentuales de separación en la proporción de personas que han utilizado internet en los últimos tres meses en las ciudades de más de 100 000 habitantes y entre los que habitan las de menos de 10 000, y, en el caso de los que han realizado compras *online*, la distancia es de apenas seis puntos. En este sentido, se puede concluir que el habitar en la ciudad o en el medio rural no es un factor que condicione el uso de tecnología, lo que puede tener relación con el amplio despliegue de infraestructuras de banda ancha realizado en nuestro país.

La conclusión de este análisis es que existe una gran cantidad de la ciudadanía española susceptible de quedar fuera del proceso de transformación digital, y, en consecuencia, sufrir exclusión social al no poder realizar las actividades más básicas a través de medios tecnológicos, cosas como realizar operaciones bancarias o solicitar la consulta con un médico. Urge, por tanto, acompañar las políticas de digitalización con medidas tendentes a alfabetizar digitalmente a los colectivos que se muestran más vulnerables en este sentido.

Foto de [Mo](#) en [Pexels](#)