



# Desafíos de la administración electrónica para la inclusión de las personas mayores en la sociedad digital

**María Sánchez Valle<sup>1</sup>**

*Universidad CEU San Pablo  
España*

ORCID: [0000-0003-1497-2938](https://orcid.org/0000-0003-1497-2938)

**Carmen Llorente-Barroso<sup>2</sup>**

*Universidad Complutense de Madrid  
España*

ORCID: [0000-0001-7710-0956](https://orcid.org/0000-0001-7710-0956)

RECIBIDO: 21/07/2022

ACEPTADO: 11/02/2023

Este trabajo se encuadra dentro del Programa "Nuevos escenarios de vulnerabilidad digital: alfabetización mediática para una sociedad inclusiva (PROVULDIG2-CM)" (Referencia H2019/HUM-5775). Financiado por Comunidad de Madrid. Consejería de Educación, Cultura y Deportes. Dirección General de Universidades y Fondo Social Europeo. Las autoras quieren expresar su agradecimiento a Leopoldo Abad Alcalá que es el investigador principal del proyecto del que forma parte este estudio.

<sup>1</sup> Doctora en Ciencias de la Información por la Universidad Pontificia de Salamanca. Profesora Titular del Departamento de Comunicación Audiovisual y Publicidad de la Universidad CEU San Pablo. Una de sus líneas de investigación está centrada en la relación de las Tecnologías de la Información y la Comunicación con los públicos vulnerables, concretamente, en el uso de la administración y el comercio electrónico por los adultos mayores. Pertenece al Grupo de Investigación Consolidado Brecha Digital y Personas Mayores de la Universidad CEU San Pablo.

<sup>2</sup> Doctora en Publicidad y Comunicación Audiovisual por la Universidad Complutense de Madrid (UCM) y Premio Extraordinario de Doctorado 2009-2010. Profesora e investigadora del Departamento de Ciencias de la Comunicación Aplicada (CAP) de la UCM. Sus líneas de investigación se focalizan en el estudio de las claves visuales de las marcas y en la comunicación orientada al envejecimiento activo y a la inclusión de las personas con discapacidad. Ha formado parte del equipo de investigación de varios proyectos competitivos y ha sido IP de tres INNOVA DOCENCIA-UCM.



**RESUMEN:** A pesar de las ventajas que proporciona la administración digital, no todos los colectivos sociales, entre ellos el de las personas mayores, están preparados para afrontar esta nueva forma de relación con la Administración. En España el uso que los *seniors* realizan de la administración electrónica es muy limitado, sin embargo, las administraciones públicas están avanzado hacia la digitalización que se ha acelerado a causa de la pandemia. El objetivo principal de esta investigación es profundizar en la relación de las personas españolas mayores de 60 años con la administración electrónica. Se plantea una triangulación metodológica apoyada en dos técnicas cualitativas, los grupos de discusión integrados por españoles de más de 60 años y el método Delphi aplicado a ocho expertos en gestión de las TIC de ámbito privado y público. Los resultados demuestran un interés del público mayor por participar en los procedimientos administrativos, pero también su falta de conocimiento para poder hacerlo con aprovechamiento. Los expertos declaran que existen iniciativas dirigidas a este colectivo, aunque no hay un consenso sobre el tipo de acciones que deberían implementarse. Se evidencia que el público mayor no es prioritario para la estrategia digital de las organizaciones públicas.

**PALABRAS CLAVE:** Administración electrónica, brecha digital, envejecimiento, inclusión digital, alfabetización digital.

**CONTENIDOS:** 1.- Introducción.- 1.1.- *Uso de la Administración electrónica por los mayores en España.* 1.2.- *Riesgos de la digitalización de la Administración para las personas mayores.* 1.3.- *Impacto positivo para las personas mayores de la utilización de la administración online.* 2.- Metodología. 2.1.- *Grupos de discusión.* 2.2.- *Método Delphi.* 3. Resultados.- 3.1. *Resultados de los grupos de discusión.* 3.1.1.- *Uso de la e-government.* 3.1.2.- *Motivos por los que utilizan la administración electrónica.* 3.1.3. *Razones para no utilizar la administración electrónica.* 3.1.4.- *Brecha digital.* 3.1.5.- *Alfabetización digital y empoderamiento.* 3.2.- *Resultados del método Delphi.* 3.2.1.- *Percepción sobre la relación de las personas mayores con Internet y las TIC.* 3.2.2.- *Evolución entre los mayores de la utilización de Internet.* 3.2.3.- *Importancia al colectivo senior en las estrategias de Internet y las TIC.* 3.2.4.- *Dificultades y motivaciones encuentra en su organización para relacionarse con los mayores a través de internet y las TIC.* 3.2.5.- *Propuestas que podrían implementarse para mejorar la relación con los mayores.* 4.- Conclusiones y discusión. 4.1.- *Alcance de objetivos.* 4.2.- *Discusión.*- Bibliografía.



## eGovernment challenges for the inclusion of elderly in the digital society

**ABSTRACT:** Despite the advantages provided by digital administration, not all social groups, including the elderly, are prepared to face this new form of relationship with the Administration. In Spain, seniors' use of e-administration is very limited; however, public administrations are moving towards digitalisation, which has accelerated due to the pandemic. The main objective of this research is to study in depth the relationship between Spanish people over 60 years of age and e-administration. A methodological triangulation is proposed, based on two qualitative techniques: focus groups made up of Spaniards over 60 and the Delphi method applied to eight experts in ICT management in the private and public sectors. The results show an interest of the older public in participating in administrative procedures, but also their lack of knowledge to be able to do so to their advantage. The experts state that there are initiatives aimed at this group, although there is no consensus on the type of actions that should be implemented. In this sense, it is evident that the older public is not a priority for the digital strategy of public organisations.

**KEYWORDS:** eGovernment, digital divide, ageing, eInclusion, digital literacy.



## 1.- Introducción

La administración electrónica supone un profundo cambio organizativo que pretende desarrollar medidas que mejoren y hagan más accesibles los servicios públicos. Liikane (2004) la define como la utilización de las Tecnologías de la Información (TIC) en las Administraciones Públicas para mejorar los servicios, los procesos democráticos y las políticas públicas. En la revisión de la literatura en español se encuentra tanto el término administración electrónica como gobierno electrónico -fruto de la traducción literal de la palabra en inglés *e-government*- para referirse a esta área. Así, se entiende por e-Gobierno la utilización de tecnologías de la información y la comunicación en los procedimientos de la Administración Pública. 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 estos cumplimentados, utilizando un procedimiento completamente electrónico (Eurostat, 2016).

García Baluja y Plasencia Soler (2020), citando a Naser y Concha (2011), apuntan que en la administración online confluye la informatización coordinada de los procesos de las instituciones para alcanzar etapas superiores del gobierno electrónico. Postulan que es la transformación de la gestión gubernamental que fusiona la utilización intensiva de las TIC con modalidades de gestión, planificación y administración, como forma de gobierno. El objetivo es mejorar los servicios y la información ofrecida a los ciudadanos y organizaciones, simplificar los procesos de soporte institucional y facilitar la creación de canales que permitan aumentar la transparencia y la participación ciudadana. Desde este punto de vista, el gobierno electrónico tiene un impacto positivo en la sociedad (Silva Morales & Llatas, 2021) ya que supone una agilización de múltiples gestiones, tanto para la mayoría de los ciudadanos como para las diferentes administraciones y un acceso eficaz a los servicios públicos (Molnár et al., 2017)

La administración digital refuerza un buen gobierno de la sociedad del conocimiento, proporcionando un sector público abierto y transparente al servicio de todos los ciudadanos (Viñarás et al., 2017) y tiene el papel fundamental de definir las estrategias para reducir las brechas en el acceso a las "infotecnologías", iniciativas que apuntan al diseño de mecanismos efectivos para atender las necesidades de las comunidades y a la apertura de espacios de inserción y formación ciudadana (Ramírez et al., 2011).

No obstante, y a pesar de las ventajas que supone la implantación de la administración electrónica, se constata que existe una despreocupación manifiesta de las administraciones públicas por incentivar el uso de los servicios online entre la población con más edad. Realidad que choca con uno de los grandes retos de las sociedades actuales que es afrontar con éxito la transición demográfica. En Europa y Norteamérica, se estima que, el porcentaje de personas de 65 o más años se incrementará del 18% en 2019 al 22,1% en 2030 y al 26,1% en 2050, alcanzando un 29,3% en 2100. Europa y América del Norte son las zonas más envejecidas del mundo y, previsiblemente en 2050, una de cada cuatro personas, en estos continentes,



podrían tener 65 años o más (United Nations, 2019). Se estima que la población mayor se multiplicará por tres en 2050 (Gopal & Murale, 2018).

Según datos del Instituto Nacional de Estadística (2021a) a 1 de enero de 2020 un 19,95% de la población española tenía 65 o más años, siendo de 80 o más años un 6,09%. Las proyecciones del IMSERSO para España apuntan que en el año 2065 las personas de más de 80 años representarán un 18,1% del total de población (Vidal-Domínguez et al. 2017). Por otro lado, la extensión de la tecnología a todos los ámbitos de la sociedad española es evidente, el 93,9% de la población de 16 a 74 años ha usado Internet en los tres últimos meses. Este porcentaje que se reduce hasta el 73,3% en el caso de los españoles entre 65 y 74 años (INE, 2021b).

### 1.1.- Uso de la Administración electrónica por los mayores en España

Uno de los grandes desafíos de las sociedades europeas del siglo XXI es implantar un sistema electrónico para la administración de sus diferentes instituciones públicas. En el caso de España, se pretendía que en el año 2020 la administración fuera digital, de modo que ciudadanos y empresas prefieran el uso de sus servicios *online* por ser más sencillos, intuitivos, fluidos e integrales (Ministerio de Economía, 2015). En el Portal Institucional del Ministerio de Hacienda y Función Pública (s.f.) se explicita que uno de los grandes objetivos del gobierno en la tarea de modernizar los servicios públicos es "ofrecer a los ciudadanos la posibilidad de relacionarse con la administración a través de internet".

A pesar de esta declaración de intenciones, la realidad del uso de la administración electrónica en España dista mucho de alcanzar esta propuesta y es aún más evidente entre el colectivo de las personas mayores. Atendiendo a los datos publicados por el Instituto Nacional de Estadística (INE, 2021), solo 37,5% de las personas entre 65 y 74 años ha mantenido algún contacto o interacción con la Administración en los últimos 12 meses. Dentro de los principales usos declarados por los *seniors* en su interacción digital con las Administraciones Públicas, destaca la obtención de información de páginas web de la Administración (27,5%); enviar formularios cumplimentados -incluye pago de impuestos, solicitud de cita médica, etc.- (26,5%); y descargar formularios oficiales (21,1%). No obstante, el grupo de usuarios de edades entre 65 y 74 años que declararon no enviar formularios cumplimentados a las Administraciones a través de Internet, teniendo la necesidad de presentar tales documentos, se sitúa en un 11,2%.

Sobre el uso de los servicios en línea que ofrece la Administración en España, el informe realizado por el grupo de trabajo Brecha Digital y Personas Mayores (Brechdig, 2021) indica que no es muy frecuente entre las personas mayores de 60 años. El 59% de los mayores internautas utilizan la administración electrónica para solicitar una cita médica, hacer la declaración de la renta o renovar un documento oficial, por debajo del 60% de los mayores que realizan compras online. Consideran que es complicado navegar por las webs de la Administración debido a que el lenguaje es demasiado complejo, tienen mucho contenido y la terminología es muy técnica y complicada. El principal freno para utilizar estos servicios se encuentra en el temor a equivocarse, el tener que facilitar demasiados datos personales, la



intangibilidad de la administración electrónica y la dificultad para acordarse de las claves de acceso.

Estos datos ponen de manifiesto la necesidad de la Administración de ofrecer servicios adaptados a las peculiaridades de los ciudadanos con el objetivo de que puedan acceder a los servicios de la administración pública online. Esta necesidad se ha agudizado a raíz de las situaciones de confinamiento provocadas por la crisis sanitaria ocasionada por la COVID-19 que han propiciado un auge del uso de Internet para todo tipo de tareas y han puesto de manifiesto la importancia de que los poderes públicos den respuesta a las necesidades de los ciudadanos.

### **1.2.- Riesgos de la digitalización de la Administración para las personas mayores**

A pesar de las ventajas y la utilidad de realizar los trámites online, la digitalización de los servicios públicos implica una serie de riesgos que deben tenerse en cuenta (Siren & Knudsen, 2017). Por un lado, existe el peligro de que los ciudadanos poco o nada familiarizados con las tecnologías no accedan ni a la información ni al contacto con las autoridades ni a los servicios de bienestar a los que tienen derecho. Por otro lado, una digitalización sistemática de la sociedad supone asumir unos requisitos previos que garanticen la funcionalidad y la autonomía en su uso a todos los ciudadanos, factor especialmente relevante para los mayores. En este caso una "vida autónoma" es sinónimo de bienestar y calidad de vida (Siren & Knudsen, 2017) y si no conocen los mecanismos para ponerse en contacto con la Administración, sus posibilidades de autonomía se verán limitadas.

Efectivamente, se estima que los adultos más expuestos a la tecnología y familiarizados con su uso percibirían de forma más rápida las innovaciones del *e-government* que las personas mayores (Chirara, 2018). De hecho, el colectivo de las personas mayores no es un grupo homogéneo, así se pueden encontrar diferentes perfiles según el uso que realizan de la administración electrónica desde aquellos que realizan trámites digitales como grupos poblacionales de generaciones más jóvenes hasta los que no utilizan nunca este servicio (Sánchez Valle et al., 2022). Por todo esto no se justifica que la administración electrónica excluya al colectivo *senior* puesto que esta exclusión supondría no solo que queden apartados del uso de los sistemas de administración electrónica, sino también que tengan que depender de otros para poder desarrollar ciertos trámites con lo que podrían ver coartados sus derechos como ciudadanos plenos (Abad-Alcalá, 2016; Viñarás-Abad et al., 2017).

En este contexto de sociedades envejecidas, algunos estudios internacionales han observado, sin embargo, una satisfacción moderada de los mayores respecto a los servicios prestados por el *e-government*, aunque una actitud positiva en la intención de uso de tales servicios (Yap et al., 2017). La preferencia por los diferentes medios de contacto con la administración pública (presencial, telefónico, correo electrónico o página web) no está relacionada solo con la edad, sino que está estrechamente ligada al perfil sociodemográfico del ciudadano. Las variables edad, estado civil, creencias religiosas y situación laboral influyen de forma estadísticamente significativa en el uso de internet para contactar con la administración pública. Los ciudadanos que utilizan la administración electrónica son personas jóvenes, con



estudios universitarios o estudiantes, frente a los que no la utilizan y los que prefieren el canal presencial que son principalmente personas mayores con estudios primarios (Barrera-Barrera et al., 2019).

Existen, además, otros frenos que actúan en el uso de las Tecnologías de la Información y la Comunicación por parte de las personas mayores de forma general y no solo relacionado con la realización de los trámites *online* y que afecta de forma determinante al establecimiento de contacto *online* con los servicios públicos. Viñarás-Abad et al. (2017) destacan:

1. No disponen de un dispositivo o equipo necesario para poder tener acceso a Internet.
2. El diseño de las páginas web, su compleja arquitectura o su poco intuitiva navegabilidad y usabilidad.
3. La falta de confianza en la realización de una gestión *online*.

En general, los *seniors* constituyen un grupo poblacional que no está familiarizado con las tecnologías, algo que dificulta su aceptación y con ello el desarrollo de determinados servicios *online* (Gopal & Murale, 2018). No obstante, independientemente de las circunstancias de cada persona mayor es necesario que las administraciones públicas se comprometan a hacer accesibles sus servicios digitales a este colectivo, ya que tienen la obligación de "garantizar a todos los colectivos, y especialmente a los más vulnerables, un uso que responda a las necesidades y expectativas de los mismos" (Viñarás-Abad et al., 2017).

Resulta determinante desarrollar investigaciones prospectivas que ayuden a detectar las necesidades que tendrán las futuras personas mayores (Ala-Mutka et al., 2008). Es muy posible que estas necesidades vayan cambiando y es importante que las sociedades puedan adelantarse a los posibles cambios que deberán acometer. Al respecto Wandke et al. (2012) cuestionan seis grandes mitos asentados en las sociedades desarrolladas sobre la relación de las TICs y los mayores:

1. Las futuras generaciones de personas mayores no tendrán problema en el uso de ordenadores.
2. Los mayores no muestran interés en el uso de ordenadores.
3. Este colectivo percibe los ordenadores como inútiles.
4. Los mayores carecen de las capacidades físicas precisas para el uso de las TIC.
5. Las personas mayores, sencillamente, son incapaces de entender el entorno digital y la tecnología interactiva.
6. No se pueden enseñar nuevos trucos e instrumentos a un "perro viejo".

Ante esta situación parece imprescindible educar a los mayores en competencias digitales, que les permitan utilizar con aprovechamiento las tecnologías (Williamson & Asla, 2009; Turner et al., 2007; Abad-Alcalá, 2014; Xie & Bugg, 2009). La



alfabetización digital facilitará el acceso técnico y crítico a la información de aquellos públicos en situación de exclusión, empoderándoles e integrándoles socialmente (Bernal-Meneses et al., 2019).

### **1.3.- Impacto positivo para las personas mayores de la utilización de la administración *online***

Desde el punto de vista psicosocial varios estudios han determinado el impacto positivo que tiene el uso de las TICs en las personas mayores, (Shapira et al., 2007; Viñarás-Abad et al., 2017). De hecho, Internet es un medio de gran utilidad para las personas mayores, tanto que se puede considerar una potente fuente de oportunidades para la autonomía de este colectivo (Llorente-Barroso, et al., 2015; Slegers, et al., 2007) y que contribuye a su empoderamiento ciudadano (Sánchez-Valle et al., 2018; Slegers et al., 2007).

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; Fernández-Ecker, 2010). En el ámbito específico de la administración electrónica, las instituciones públicas deben ser conscientes de las necesidades y expectativas de los mayores para facilitarles el uso de los portales de *e-government* (Yap et al., 2017). Pese a ello, algunos estudios han determinado el escaso uso que las personas mayores hacen de la administración electrónica (Colesca & Dobrica, 2008), insistiendo en que las brechas digitales existentes se acentúan en el caso del *e-government* (Bélanger & Carter, 2009). Ante esta situación Ebbers et al. (2008) plantearon el desarrollo de diversos canales de comunicación de la administración según el tipo de gestión que necesitaba realizar el usuario para que ningún ciudadano fuera excluido.

Algunos estudios han detectado la significativa influencia social que tienen los individuos próximos a las personas mayores. Por ello, animan a la implicación de familiares, amigos y compañeros en la promoción activa del uso de los servicios de *e-government* entre las personas mayores y la asistencia si lo necesitaran (Yap et al., 2017). El nivel educativo también explica la aceptación de estos servicios por parte del colectivo *senior*, de modo que un alto nivel de educación suele estar vinculado a una percepción más positiva (Phang et al., 2006).

## **2.- Metodología**

El objetivo principal de esta investigación es profundizar en la relación de las personas españolas mayores de 60 años con la administración electrónica; lo que implica detallar los usos que realiza este colectivo, así como si existe una preocupación de las administraciones por facilitar el acceso a las gestiones *online* de estos servicios a los *seniors*.

Los objetivos específicos de la investigación se concretan en:

1. Evidenciar los motivos que inducen a las personas mayores al uso de la administración electrónica y las razones que impiden o frenan su empleo.



2. Recoger las percepciones de los ciudadanos *senior* y los expertos en la implantación de la administración electrónica sobre la brecha digital existente entre los mayores y las generaciones más jóvenes en el uso de tales servicios.
3. Proponer soluciones encaminadas a la ruptura de la brecha digital que fomenten el empoderamiento del colectivo *senior*.

Para alcanzar estos objetivos se ha utilizado una triangulación metodológica apoyada en grupos de discusión y método Delphi. Tales técnicas cualitativas han permitido recoger las percepciones de los mayores y de los expertos en la administración electrónica. La recolección y análisis de los datos se realizó en cuatro oleadas como figura en la Tabla 1.

**Tabla 1. Fases del trabajo de campo**

Fecha	Fase
Primer semestre 2019	Grupos de discusión
Segundo semestre 2019	Primera ronda cuestionario Delphi
Tercer semestre 2019	Segunda ronda cuestionario Delphi
Cuarto semestre 2019	Tercera ronda cuestionario Delphi

Fuente: Elaboración propia

### 2.1.- Grupos de discusión

Para recoger las percepciones de los *seniors* se diseñaron cuatro grupos de discusión constituidos por entre cinco y nueve participantes mayores de 60 años, de ambos sexos, usuarios de Internet, de clase social media o media-alta, con diverso nivel educativo y socioeconómico, residentes en diferentes zonas urbanas españolas de tamaño variable, y con interés por llevar una vida autónoma como se detalla en la Tabla 2.

Se seleccionó el *focus group* porque es una de las técnicas cualitativas más eficaces para conseguir percepciones sobre un objeto de estudio (Krueger, 1991). Con antelación a su realización, y siguiendo las consideraciones de Morgan (1996) se elaboró una homogeneización de preguntas y procedimientos para sistematizar el *argumentario* en los cuatro grupos y permitir una comparabilidad entre ellos. El guion de las preguntas se realizó teniendo en cuenta las aportaciones de los autores recogidos en los antecedentes de este artículo. Un moderador experto no condicionado orientó el discurso experiencial en los grupos según esta guía. Los discursos fueron grabados y, posteriormente, transcritos para facilitar su análisis interpretativo. Después de recopilar el contenido de cada grupo, se compararon, buscando coincidencias y discrepancias en las diversas líneas temáticas de interés que se abordaron. De esta manera, se ha conseguido explorar en profundidad la relación entre las variables dentro de la población estudiada (Onwuegbuzie et al., 2009; Vallés, 2002).



En una última etapa del proceso de análisis de resultados, se han desarrollado inferencias a partir de los aspectos más significativos extraídos de las narraciones. Tales conclusiones, vinculadas al objetivo estudio, han sido categorizadas de acuerdo con criterios temáticos. Con el fin de clarificar, se han ejemplificado los puntos relevantes del contenido discursivo de los diferentes *focus groups*, incluyendo fragmentos de declaraciones de los participantes.

**Tabla 2. Ficha técnica de los grupos de discusión**

Ítems	Grupo 1	Grupo 2	Grupo 3	Grupo 4
Número de participantes	5 personas	9 personas	6 personas	8 personas
Edad	Entre 62 y 68 años	Entre los 62 y 75 años	Más de 65 años	Entre 69 y 73 años
Residencia	Localidad de menos de 100.000 habitantes	Localidad de menos de 30.000 habitantes	Localidad de más de tres millones de habitantes	Localidad de más de un millón de habitantes
Perfil socioeconómico	Medio	Medio	Alto	Medio/ Alto
Ocupación	Jubilados	Jubilados	Jubilados	Jubilados

Fuente: Elaboración propia.

## 2.2.- Método Delphi

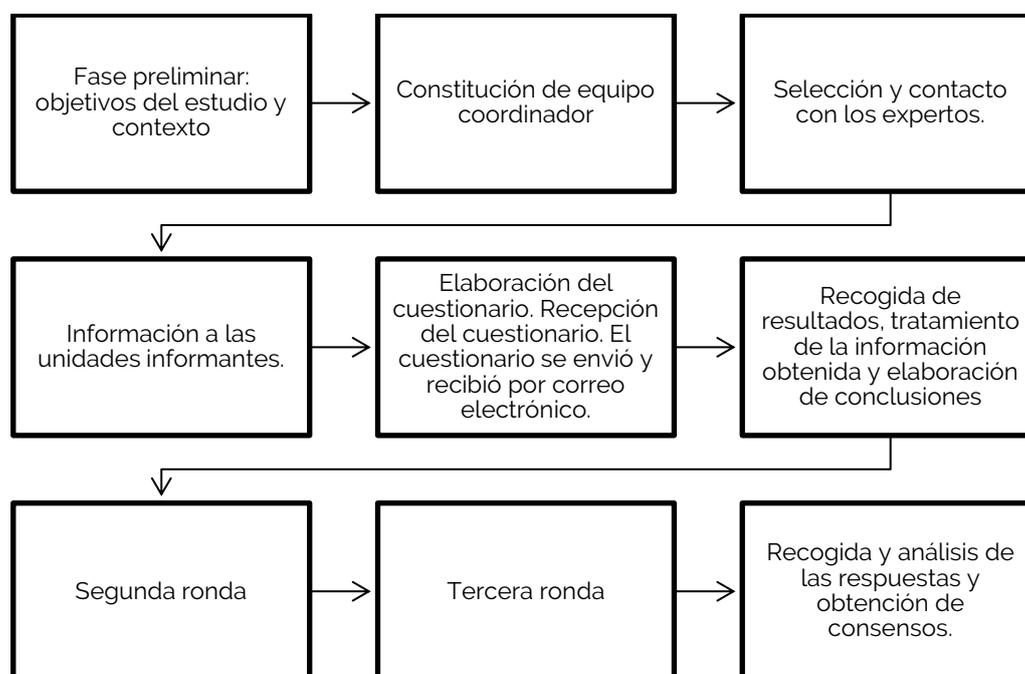
El método Delphi es una técnica secuencial de obtención de información de un conjunto de personas expertas en un tema determinado. García-Valdés y Suárez-Marín (2013) identifican tres grandes fases en la aplicación de esta técnica: preparatoria, de consulta y de consenso. En cada etapa, se interroga a cada experto con las mismas preguntas mediante un cuestionario estructurado, lo que permite obtener la opinión de los especialistas a través de una consulta reiterada (Reguant-Álvarez & Torrado-Fonseca, 2016).

Se optó por este método porque permite conseguir información especializada a partir del conocimiento facilitado por participantes geográficamente esparcidos o no, y reduciendo la influencia de los demás o del moderador (Boulkedid et al., 2011; García-Valdés y Suárez-Marín, 2013; Steurer, 2011;). De este modo, se accedió a información desde una perspectiva múltiple para explorar, de forma sistemática, un problema que requieren una concurrencia y opinión cualificada. En este sentido, esta técnica supone un proceso sistemático de síntesis de juicios (Linstone & Turoff, 2002).

El protocolo de trabajo seguido incluye diferentes fases que se detallan en el Gráfico 1.



**Gráfico I. Esquema del flujo de trabajo.**



Fuente: Elaboración propia.

El equipo coordinador compuesto por cinco investigadores familiarizados con esta técnica y con el tema a abordar fue el encargado de seleccionar a los expertos. En total se identificaron 20 expertos en gestión de tecnologías de la información del ámbito público y privado. Tras un contacto formal, ocho accedieron a participar en el estudio. La selección estuvo basada en el conocimiento del tema desde diferentes perspectivas, tanto por el lugar geográfico como por el tipo de organización en la que prestan sus servicios y su posición jerárquica en las mismas. Los seleccionados ocupan un cargo de responsabilidad relacionado con la implantación de las TIC en sus organizaciones.

A los participantes en el estudio se les informó sobre los objetivos del estudio, las normas de protección de datos y el destino de la información recogida y se garantizó la confidencialidad de la información proporcionada. La primera ronda consistió en cinco preguntas abiertas extraídas de las lecturas de investigaciones previas y los resultados de los grupos de discusión a los mayores de 60 años que se habían realizado previamente. Las preguntas eran precisas y estaban redactadas en un lenguaje claro fácilmente comprensible que no daba lugar a diferentes interpretaciones. Se trataba de preguntas cualitativas que expresan las opiniones de los participantes en el grupo (Tabla 3).



**Tabla 3. Cuestionario de la primera ronda**

<b>Primer cuestionario</b>	
Pregunta 1	¿Cómo describiría la relación de las personas mayores (más de 60 años) con internet y las tecnologías de la información y la comunicación (TIC)?
Pregunta 2	¿Cree que ha cambiado la capacidad o la manera en que los mayores utilizan internet en su ámbito? ¿Cómo cree que va a evolucionar ese uso?
Pregunta 3	Desde su organización, ¿qué papel se otorga a este grupo social en sus estrategias de actuación y específicamente en el ámbito de Internet y las TICs?
Pregunta 4	¿Qué dificultades y motivaciones encuentra en su organización para relacionarse con las personas mayores?
Pregunta 5	¿Qué propuestas considera que podrían implementarse desde su organización para establecer una mejor relación con este grupo social?

Fuente: Elaboración propia.

Una vez recibidos los cuestionarios, se ordenaron las respuestas y se extrajeron y codificaron las categorías de respuesta. Cada categoría de respuesta se subdividió, a su vez, en otra serie de categorías, incluyendo *verbatim* dentro de cada clase de respuesta. Esto sirvió para realizar el segundo cuestionario compuesto por preguntas cerradas de escala de Likert que permitían a los expertos valorar 47 afirmaciones extraídas del cuestionario anterior. Una vez recibidos los cuestionarios se analizaron las respuestas y se observó que el consenso no era muy claro, así que se decidió enviar un tercer cuestionario compuesto de 45 preguntas dicotómicas en las que se solicitaba al experto que expresara si estaba de acuerdo o no con la afirmación. No hubo preguntas sin respuesta. El análisis de las respuestas se realizó mediante estadística descriptiva utilizando el software Excel 19.0.

### **3.- Resultados**

Los resultados extraídos del análisis de los grupos de discusión y el método Delphi se analizan en función de cinco categorías temáticas vinculadas al objeto de estudio.

#### **3.1.- Resultados de los grupos de discusión**

Los discursos de los participantes en los grupos de discusión muestran muchas coincidencias sobre la utilización de la administración electrónica, tanto en sus motivaciones como en sus frenos y sobre la responsabilidad de las administraciones para facilitar el acceso del colectivo *senior* a la misma.



### 3.1.1.- Uso de la *e-government*

Los usuarios *senior* realizan los trámites *online* más sencillos que ofrece la administración electrónica, como la solicitud de citas médicas, la declaración de la renta o el pago de impuestos, fundamentalmente porque no les parece que sea complejo:

"[...] hago las gestiones mías propias con el ayuntamiento, con el centro de atención primaria y con Hacienda. Lo hago yo directamente" (4).

En referencia al uso de la firma electrónica, un participante señala que realiza un uso más avanzado para realizar trámites *online* y se considera satisfecho sobre su conocimiento acerca este asunto:

"Con la firma electrónica yo no he tenido absolutamente ningún problema. Si he tenido algún problema, seguro que ha sido culpa de la administración pública correspondiente" (4).

### 3.1.2.- Motivos por los que utilizan la administración electrónica

Las principales razones expresadas por los participantes para utilizar la administración en línea son la comodidad de poder realizar los trámites desde cualquier lugar y momento y la satisfacción personal que les proporciona su utilización de manera autónoma:

"Es una gran ventaja [...] hoy me toca sellar el paro [...] tú introduces tus claves y ya has fichado" (2).

El trámite que valoran más positivamente es la solicitud de una cita médica que les parece muy sencillo, aunque algunos señalan que, en ocasiones, tiene dificultades para concluir las gestiones porque caduca la sesión antes de finalizar el proceso. Consideran que la realización de la declaración de la renta es más compleja, no solo debido a sus capacidades sino a errores en las páginas web de la Administración:

"En la de la renta es que a veces cuando ellos planifican lo que hay que hacer se confunden en una cosa inicial. [...] pasó que tenían que poner la casilla tal de la declaración del año anterior que no existía" (1).

### 3.1.3.- Razones para no utilizar la administración electrónica

El principal freno declarado por los participantes para no realizar trámites con la Administración es que consideran que es difícil, en especial, la web para efectuar la declaración de la renta, aunque reconocen que a medida que incrementan su uso, su nivel de pericia aumenta:

"son fáciles cuando tú las conoces, cuando tú entras y todo eso y has entrado varias veces y tal, pero si no no son fáciles" (2).



Consideran que son complicadas porque no están adaptadas a las necesidades de diseño y usabilidad que requiere una persona mayor. Todo ello condiciona que no puedan encontrar la información que están buscando o el lugar al que tienen que dirigirse dentro de la web para realizar el trámite. En este sentido, son conscientes de la brecha generacional con los más jóvenes:

"sí son un poco complicadas, porque no son muy accesibles [...] para la gente que somos un poco más mayor, porque, claro, evidentemente para la gente joven pues seguramente que es facilísimo" (2).

Otro aspecto que preocupa y limita el uso es la percepción de falta de seguridad de las webs. Por este motivo, se manifiestan reticentes a proporcionar sus datos personales. Es llamativo el hecho de que confíen más en las empresas de *e-commerce* que en los organismos oficiales:

"darle mis datos a la página *web* de la administración pública me inspira menos confianza que comprar en Amazon" (2).

La falta de tangibilidad en los trámites *online*, la lentitud de la administración y los fallos en el sistema son otras razones que explican por qué no son usuarios de tales servicios. A todo ello se suma que son un colectivo con más tiempo libre, lo que les predispone a poder realizar los trámites de forma presencial o telefónica:

"no lo hago porque siempre que lo he intentado me ha fallado, o sea no es un sistema seguro" (4).

### 3.1.4.- Brecha digital

Los mayores son conscientes de la brecha digital que existe entre ellos y las generaciones más jóvenes. Algunos manifiestan un sentimiento de ansiedad tecnológica ante la llegada de una administración en la que todos los trámites tengan que realizarse de manera digital:

"Fui a entregar unos papeles del año pasado para un cambio de domicilio de una asociación y me dicen ya no le sirve en papel" (4).

En sus declaraciones también se aprecia que la brecha no se encuentra solo en la edad del individuo sino en la profesión que ha ejercido y la competencia digital adquirida en su carrera profesional:

"las personas que no han trabajado y son un poco más mayores lo pasan horrible" (3).

La falta de competencias digitales o de los dispositivos necesarios determina que necesiten un acompañamiento para realizar tareas *online*:

"a mí me resulta muy difícil hacer sola muchas cosas en Internet" (1).

La ayuda de los familiares, principalmente los hijos, se indica como una forma de resolver los problemas de acceso a la administración electrónica, no obstante, manifiestan reticencias a recurrir a ellos para evitar convertirse en una carga:



"Y entonces los hijos son los que pueden ayudar. Pero no tienen tiempo" (4).

En ocasiones son los hijos los que alertan a los mayores sobre los riesgos de Internet, situación que provoca que los *seniors* se vuelvan más desconfiados:

"si mis hijos me dicen que no lo haga, yo confío en ellos" (1).

### 3.1.5.- Alfabetización digital y empoderamiento

Los mayores reconocen que la utilización de Internet en todas sus aplicaciones es una fuente de empoderamiento y un mecanismo para envejecer activamente:

"Es rejuvenecedor [...] Tengo amigos analfabetos digitales" (4).

Simultáneamente, manifiestan la responsabilidad de la Administración para proporcionar mecanismos que promuevan su alfabetización digital:

"Y el reto social es cómo combatir el analfabetismo" (4).

No obstante, son muy críticos con las instituciones y consideran que no llevan a cabo las políticas necesarias para superar esa brecha digital y muestran más confianza en las empresas privadas para adaptarse a sus necesidades:

"La Administración siempre va detrás de la sociedad" (4).

En relación con las mejoras que podría implementar la Administración para facilitar el acceso de los mayores, las principales sugerencias consisten en simplificar y unificar los procesos de los diferentes organismos:

"debería ser poner un DNI e irte a cualquier sitio" (1).

También expresan que superar el escollo de la brecha digital depende de la actitud de los propios mayores, así como de la vida laboral que haya permitido tener ese contacto las nuevas tecnologías y un entorno familiar que ayude a adquirir y fomentar las capacidades necesarias para afrontar estos desafíos:

"yo creo que es cuestión de actitud, es la clave, (...) tienes que tener una actitud abierta a decir por qué no" (4).

### 3.2.- Resultados del método Delphi

Las declaraciones de los expertos que han participado al cuestionario Delphi manifiestan un alto nivel de consenso sobre las destrezas de los mayores de 60 años cuando utilizan la administración electrónica y sobre el papel que las administraciones deben realizar para facilitar su inclusión ciudadana. Los expertos muestran un consenso alto en los 35 ítems evaluados, consiguiendo un 100% de consenso en 26 ítems y siendo el consenso medio de 83,1% y el más bajo de 50%. Los resultados se han estructurado en función de los cinco temas que se planteaban en las preguntas del primer cuestionario para facilitar la comprensión de los datos.



### 3.2.1.- Percepción sobre la relación la relación de las personas mayores con Internet y las TIC

Todos los participantes en el estudio coinciden en que los mayores no son un colectivo homogéneo. Su relación con las nuevas tecnologías depende de su grado de conocimiento digital y de su edad, por lo que se detecta una brecha intrageneracional, y expresan que el uso que realizan de Internet está relacionado con las actividades más sencillas.

Los expertos consideran que se ha generalizado el uso de Internet, fundamentalmente, a través de los teléfonos móviles y que esto ha ocurrido de una manera natural, sin que muchas veces exista una conciencia por parte de los ciudadanos de que están accediendo a la Red cuando utilizan sus móviles (75% de acuerdo) y fundamentalmente debido a la facilidad para satisfacer las necesidades de comunicación (87,5%).

**Tabla 4. Percepciones de los expertos sobre la relación entre los mayores y la digitalización**

Nivel de acuerdo	Sí	No	Acuerdo afirmación	Consenso interjueces
Es un colectivo dividido en función de su conocimiento y uso	8	-	100%	100%
Es un colectivo dividido en función de la edad	8	-	100%	100%
Es un colectivo dividido en función de su nivel cultural y económico	8	-	100%	100%
Entre los mayores se ha generalizado el uso de móviles	8	-	100%	100%
Entre los mayores se está generalizando el uso de <i>apps</i> que facilitan las relaciones sociales	5	3	62,5%	62,5%
Los mayores utilizan dispositivos para actividades de la vida diaria (internet de las cosas) en su vertiente más sencilla	5	3	62,5%	62,5%
La banda ancha está facilitando el acceso en zonas rurales y aisladas	5	3	62,5%	62,5%
La sencillez dispositivos móviles facilita el acceso de los mayores a Internet	5	3	62,5%	62,5%
La sencillez de los <i>interfaces</i> facilita el acceso de los mayores a Internet	5	3	62,5%	62,5%
Se han reducido las barreras de acceso a Internet	5	3	62,5%	62,5%
Los mayores utilizan la aplicación Whatsapp para relacionarse	8	-	100%	100%
Los mayores utilizan Internet de las cosas (actividades más sencillas)	8	-	100%	100%
Este colectivo sobre todo busca información y entretenimiento	8	-	100%	100%
Promedio			82,7%	82,7%

Fuente: Elaboración propia.



### 3.2.2.- Evolución entre los mayores de la utilización de Internet

Todos los expertos coinciden en que la convergencia de aplicaciones y la usabilidad de los dispositivos móviles y las aplicaciones ha facilitado el acceso a Internet. Aunque los consultados consideran que los ciudadanos mayores utilizan más la Red que hace unos años, se sigue percibiendo la brecha digital respecto a las generaciones más jóvenes.

Por otro lado, los expertos señalan que la incorporación de las nuevas generaciones al colectivo de los mayores mejorará esta situación porque estos ciudadanos habrán convivido con Internet y tendrán un mayor conocimiento sobre cómo aprovechar su potencialidad.

Los expertos coinciden en un consenso medio del 62,5% en que la incorporación de los mayores a la esfera digital está motivada por la necesidad de comunicación que se está produciendo de una forma paulatina y sin planificación y que permitirá reducir el aislamiento social.

**Tabla 5. Percepciones de los expertos sobre la evolución del uso de Internet**

Nivel de acuerdo	Sí	No	Acuerdo afirmación	Consenso interjueces
La utilización de internet por las personas mayores de 60 años ha ido en aumento por la convergencia de aplicaciones	8	-	100%	100%
La utilización de Internet por las personas mayores ha ido en aumento por la sencillez de uso	8	-	100%	100%
La utilización de Internet por las personas mayores ha ido en aumento por el cambio de dispositivos fijos a móviles	8	-	100%	100%
La evolución de la incorporación a la esfera digital ha sido paulatina de manera inconsciente	6	2	75%	75%
La incorporación de los mayores a la esfera digital obedece a la necesidad de comunicación	7	1	87,5%	87,5%
La incorporación al mundo online de este colectivo obedece a la cercanía contenidos online que les interesan.	5	3	62,5%	62,5%
La incorporación online reduce el aislamiento social	6	2	75%	75%
Los mayores generan confianza en el uso de internet cuando se aprende a navegar de la mano de conocidos	8	-	100%	100%
El uso de Internet por las personas mayores aumentará con el envejecimiento de la población, porque estará alfabetizada digitalmente y está más familiarizada con la tecnología	8	-	100%	100%
El uso de Internet por las personas mayores aumentará por la convergencia de dispositivos móviles	8	-	100%	100%
Promedio			90%	90%

Fuente: Elaboración propia.



### 3.2.3.- Importancia al colectivo senior en las estrategias de Internet y las TIC

Los expertos manifiestan -con un consenso medio del 62,5%- que desde sus organizaciones no se fomenta la formación ni el acercamiento a los mayores a través de Internet, así como tampoco se ofrecen servicios específicos para los mayores.

**Tabla 6. Percepciones de los expertos sobre la relación entre los mayores y la digitalización**

Nivel de acuerdo	Sí	No	Acuerdo afirmación	Consenso interjueces
En mi organización se fomenta la formación de los mayores	3	5	37,5%	62,5%
En mi organización se fomenta el acercamiento a los mayores	3	5	37,5%	62,5%
En mi organización se ofrecen servicios para mayores	3	5	37,5%	62,5%
Promedio			37,5%	62,5%

Fuente: Elaboración propia.

### 3.2.4.- Dificultades y motivaciones que encuentra en su organización para relacionarse con los mayores a través de internet y las TIC

Los expertos advierten de la existencia de reticencias a la utilización de Internet entre los *seniors* que achacan a que es un grupo de edad reacio a los cambios. Declaran, como principales motivos para no hacer un uso intensivo de la administración electrónica: el desconocimiento de la utilidad que puede proporcionar la administración digital a sus vidas, la desconfianza en Internet y la falta de hábito para realizar estas actividades. Por otro lado, también indican la responsabilidad de la Administración que no proporciona al ciudadano un proceso sencillo para realizar trámites electrónicos. También coinciden en que los mayores prefieren los servicios presenciales y que, su utilización favorece la autonomía y empoderamiento del colectivo *senior*.



**Tabla 7. Percepciones de los expertos sobre los frenos y motivaciones.**

Nivel de acuerdo	Sí	No	Acuerdo afirmación	Consenso interjueces
Porque este colectivo tiene dificultades para acceder a Internet	8	-	100%	100%
El motivo por el que la mayoría de las personas mayores no se relacionan con mi organización digitalmente es porque no disponen de Internet ni de dispositivos móviles	8	-	100%	100%
El motivo por el que la mayoría de las personas mayores no se relacionan con mi organización digitalmente es porque no tienen familiares ni amigos que les ayuden con las TIC	8	-	100%	100%
El motivo por el que la mayoría de las personas mayores no se relacionan con mi organización digitalmente es porque al principio hay resistencias de uso de nuevos servicios, aunque con su utilización logran vencerlas	8	-	100%	100%
El motivo por el que la mayoría de las personas mayores no se relacionan con mi organización digitalmente es porque en la Administración no todo se puede hacer a través de Internet	8	-	100%	100%
El motivo por el que la mayoría de las personas mayores no se relacionan con mi organización digitalmente es porque desconocen cómo funcionan determinados productos	8	-	100%	100%
El motivo por el que la mayoría de las personas mayores no se relacionan con mi organización digitalmente es porque no se han ofrecido servicios específicos para este colectivo	8	-	100%	100%
El motivo por el que la mayoría de las personas mayores no se relacionan con mi organización digitalmente es porque la tecnología les asusta	8	-	100%	100%
El motivo por el que la mayoría de las personas mayores no se relacionan con mi organización digitalmente es porque confían más en el servicio presencial	8	-	100%	100%
La utilización de Internet por parte de los mayores favorece su autonomía y empoderamiento	8	-	100%	100%
Promedio			100%	100%

Fuente: Elaboración propia.



### 3.2.5.- Propuestas que podrían implementarse para mejorar la relación con los mayores

Todos los encuestados coinciden en que las estrategias que se están implementando para incorporar a los mayores al ámbito *online*. La utilización de tecnologías más sencillas, ofrecer formación tecnológica, el desarrollo servicios específicos para mayores y la adaptación del diseño de webs y *apps* a sus necesidades son las principales iniciativas que están utilizando las administraciones para incorporar a los mayores al mundo *online*; así como realizar campañas de divulgación para este colectivo.

El nivel de acuerdo es menor respecto a otras acciones -87,5% de acuerdo- como proporcionarles información cultural y social y ofrecerles servicios específicos para personas mayores, así como otras iniciativas encaminadas a promover la participación a través de las nuevas tecnologías y animar a las comunidades digitales a compartirlas. No se consigue un consenso sobre la responsabilidad de las organizaciones en alfabetizar digitalmente a los mayores.

**Tabla 8. Propuestas digitales de las organizaciones**

Nivel de acuerdo	Sí	No	Acuerdo afirmación	Consenso interjueces
Mi organización podría usar herramientas fáciles y sencillas de utilizar	8	-	100%	100%
Mi organización podría disponer de un servicio de soporte y atención para las personas mayores	8	-	100%	100%
En mi organización tendríamos que avanzar en la alfabetización digital de los mayores	4	4	50%	50%
En mi organización tendríamos que avanzar en ofrecer formación especializada sobre las aplicaciones ofertada	4	4	50%	50%
Podríamos favorecer la participación de los mayores a través de las TIC creando comunidades virtuales	1	7	12,5%	87,5%
Podríamos favorecer la participación de los mayores a través de las TIC fomentando la participación en redes sociales	1	7	12,5%	87,5%
Podríamos implementar nuevos servicios (internet de las cosas) para este colectivo	1	7	12,5%	87,5%
Podríamos adaptar los diseños web a las necesidades de las personas mayores	3	5	37,5%	62,5%
Podríamos realizar campañas divulgación y sensibilización de los servicios ofertados para este colectivo	8	-	100%	100%
Promedio			52,8%	80,5%

Fuente: Elaboración propia.



## 4.- Conclusiones y discusión

### 4.1.- Alcance de objetivos

Las declaraciones tanto de los participantes en los grupos de discusión como de expertos a través del método Delphi permiten profundizar en la relación de las personas españolas mayores de 60 años con la administración electrónica (objetivo principal). Estos resultados evidencian una serie de coincidencias y algunas discrepancias:

1. Respecto a los motivos y frenos de los mayores para la utilización de la administración en línea, todos los participantes coinciden en que la incorporación de este colectivo al uso de tales servicios se está produciendo de forma paulatina y natural. Asimismo, existe consenso respecto a la aceptación de los mayores de dispositivos electrónicos para realizar las tareas administrativas más sencillas y rutinarias, debido a la conveniencia y rapidez que les reportan. Entre los frenos identificados, tanto los mayores como los expertos participantes en la investigación consideran que existe una desconfianza por parte del público *senior*, en cierta medida, motivada por la complejidad al realizar los trámites y por el miedo que les provoca la tecnología. Los mayores indican en que la dificultad para realizar algunos trámites electrónicos radica en la falta de competencia de la administración para proporcionar procesos sencillos; mientras los expertos enfatizan la ausencia de destrezas digitales de este colectivo.

2. En lo relativo a la percepción de una brecha digital generacional, tanto expertos como mayores concuerdan en que es evidente, si bien, consideran que, cada vez, es menor. Los mayores manifiestan cierta ansiedad tecnológica ante la omnipresencia digital y perciben su dependencia de otros para el desarrollo de algunos trámites *online*.

3. En la relación con las soluciones propuesta para romper la brecha digital y fomentar el empoderamiento del colectivo *senior*, todos los participantes coinciden en que el uso de la administración electrónica promueve la independencia y el empoderamiento de las personas mayores. Tal y como advierten estudios previos (Abad Alcalá, 2016; Viñarás-Abad et al., 2017; Llorente-Barroso, et al., 2018), ambos convienen en que la alfabetización digital de los *seniors* es fundamental para favorecer su inclusión digital. Al respecto, los mayores son muy críticos con la Administración; consideran que no aportan los recursos necesarios para llevar a cabo procesos de enseñanza que les incluyan como ciudadanos en igualdad con otros colectivos. Por su parte, los expertos consultados muestran un incipiente acercamiento a través de iniciativas puntuales que no obedecen a una estrategia global que dé respuesta a las necesidades de los mayores.



#### 4.2.- Discusión

El paulatino envejecimiento de las sociedades desarrolladas y el impacto de las TIC en el devenir de sus actividades ha provocado la necesidad de profundos cambios en las instituciones públicas. Más allá de la preocupación económica por mantener las sociedades del bienestar, el envejecimiento global implica un compromiso de los agentes sociales (Jia et al., 2015; Viñarás et al., 2017). Para abordar este proceso de envejecimiento se precisan enfoques interprofesionales integrales que consideren los aspectos sociales que subyacen en el mismo (Tomaz-De-Lima et al., 2018).

Las TIC son una herramienta que permite la integración social de grupos desfavorecidos (Bernal-Meneses et al., 2019), también de los mayores. El impacto positivo que tienen para paliar las limitaciones psico-físicas de algunos mayores, las convierte en un instrumento de autonomía extraordinario; de ahí que la administración electrónica emerja como un elemento clave en la ruptura de la brecha digital generacional. En este sentido, es imperativo desarrollar medidas para ayudar a los *seniors* confinados en sus hogares a beneficiarse de los servicios electrónicos (Ma & Zheng, 2017).

El uso de la administración electrónica supone grandes ventajas para la mayoría de las partes (administraciones, empresas y ciudadanos). Si bien, algunos colectivos poco familiarizados con las TIC pueden ver limitados sus derechos por no disponer de las habilidades que les den acceso al uso con aprovechamiento de tales tecnologías. Pese a ello, un adecuado desarrollo de los servicios de *e-goverment* puede contribuir de manera significativa al empoderamiento de los mayores, incrementando su confianza y dotándoles de capacidades para influir en la toma de decisiones (Rowlands, 1997; Zimmerman, 1990). Entre los factores de empoderamiento de los mayores relacionados con el uso que hacen de las TIC, se han reconocido los administrativos y transaccionales, por agilizar sus quehaceres cotidianos (Llorente-Barroso, et al., 2015; Sánchez-Valle, et al., 2017; Sleggers et al., 2007). Concretamente, respecto a los trámites administrativos que los ciudadanos *senior* desarrollan *online* destacan la declaración de la renta, la gestión de facturas y la solicitud de citas previas (Sleggers et al., 2007). Además de la autonomía, los servicios *online* de la Administración resultan de gran ayuda para las personas con movilidad reducida (Agudo-Prado et al., 2012), entre las que se pueden encontrar las personas de edad avanzada por el deterioro físico asociado a su etapa vital.

En cualquier caso, para conseguir que el colectivo *senior* utilice la administración electrónica es necesario atender a sus demandas, acometiendo determinados cambios que simplifique el diseño de las webs tanto en forma como en contenido (Llorente-Barroso, et al., 2017; Tjandra, et al., 2022). De hecho, sería importante adaptar las *interfaces* para incentivar su motivación y mermar el estrés que les genera el uso de la tecnología (Hawthorn, 2000).



## Bibliografía

- ABAD-ALCALÁ L. (2016). *Alfabetización mediática para la e-inclusión de personas mayores*. Dykinson.
- ABAD-ALCALÁ L. (2014). Diseño de programas de e-inclusión para alfabetización mediática de personas mayores. *Comunicar*, 42, 173-80. <https://doi.org/10.3916/C42-2014-17>
- AGUDO-PRADO S., PASCUAL-SEVILLANO M. A., & FOMBONA-CADAVIECO J. (2012). Usos de las herramientas digitales entre las personas mayores. *Comunicar*, 39, 193-201. <https://doi.org/10.3916/C39-2012-03-10>
- ALA-MUTKA K., MALANOWSKI N., PUNIE Y., & CABRERA, M. (2008). Active Ageing and the Potential of ICT for Learning. Institute for Prospective Technological Studies (IPTS). Joint Research Centre (JRC), European Communities. <https://doi.org/10.2791/33182>
- BARRERA-BARRERA, R., REY-MORENO, M., & MEDINA-MOLINA, C. (2019). Factores explicativos da preferência e uso da administração eletrônica na Espanha. *Revista de Administração Pública*, 53(2), 349-374. <https://doi.org/10.1590/0034-761220170391>
- BÉLANGER, F., & CARTER, L. (2009). The impact of the digital divide on e-government use. *Communications of the ACM*, 52(4), 132-135. <https://doi.org/10.1145/1498765.1498801>
- BERNAL-MENESES, L., GABELAS-BARROSO, J. A., & MARTA-LAZO, C. (2019). Las tecnologías de la relación, la información y la comunicación (TRIC) como entorno de integración social. *Interface (Botucatu)*, 23, 180149. <https://doi.org/10.1590/Interface.180149>
- BOULKEDID, R., ABDOUL, H., LOUSTAU, M., SIBONY, O., & ALBERTI, C. (2011). Using and reporting the Delphi method for selecting healthcare quality indicators: a systematic review. *PLoS One*, 6(6), e20476. <https://doi.org/10.1371/journal.pone.0020476>
- BRECHDIG (2021). *Seniors digitales: Informe sobre el uso del comercio y la administración electrónica en España*. CEU Ediciones.
- COLESCA, S. E., & DOBRICA, L. (2008). Adoption and use of e-government services: the case of Romania. *Journal of Applied Research and Technology*, 6(3), 204-217. <https://doi.org/10.22201/icat.16656423.2008.6.03.526>
- CHIRARA, S. C. (2018). Social inclusion: An e-government approach to access social welfare benefits [Doctoral Thesis]. Nottingham Trent University.



- EBBERS, W. E., PIETERSON, W. J., & NOORDMAN, H. N. (2008). Electronic government: ethinking channel management strategies. *Government Information Quarterly*, 25(2), 181-201. <https://doi.org/10.1016/j.giq.2006.11.003>
- EUROSTAT (2016). *Glossary: E-Government*. Recuperado de: <https://cutt.ly/BTa1qCc>
- GARCÍA BALUJA, W., & PLASENCIA SOLER, J. A. (2020). Aspectos claves para la informatización y el Gobierno Electrónico. *Revista Cubana de Ciencias Informáticas*, 14(3), 124-147. <https://cutt.ly/BTa1y2M>
- GARCÍA-VALDÉS, M., & SUÁREZ-MARÍN, M. (2013). El método Delphi para la consulta a expertos en la investigación científica. *Revista Cubana de Salud Pública*, 39(2), 253-67. <https://cutt.ly/JR10XcV>
- GONZÁLEZ-CRESPO, R., & SANJUÁN-MARTÍNEZ, O. (2010). La Web 3.0 al servicio de las personas discapacitadas auditivas mediante las pautas de accesibilidad 2.0. *Soc. y Utopía. Revista de Ciencias Sociales*, (36), 153-172. <https://cutt.ly/gTa1Urh>
- GOPAL A. V., & MURALE, V. (2018). Acceptance of technology by senior citizens. *International Journal of Pure and Applied Mathematics*, 118(5), 645-650. <https://cutt.ly/bTa1SIQ>
- INE (Instituto Nacional de Estadística) (2021). Encuesta sobre Equipamiento y Uso de Tecnologías de Información y Comunicación en los Hogares. <https://cutt.ly/xTa1HMW>
- KRUEGER, R. A. (1991). *El grupo de discusión. Guía práctica para la investigación aplicada*. Pirámide.
- LIIKANEN, E. (2004). La Administración electrónica para los servicios públicos europeos del futuro. UOC: Lección inaugural. <https://cutt.ly/vTa1XLj>
- LINSTONE, H. A., & TUROFF, M. (2002). *The Delphi Method Techniques and Applications* [Internet]. Addison-Wesley. <https://cutt.ly/Q3a4AKg>
- LLORENTE-BARROSO, C., PRETEL-JIMÉNEZ, M., ABAD-ALCALÁ, L., SÁNCHEZ-VALLE, M. & VIÑARÁS-ABAD, M. (2018). Administración electrónica y comercio electrónico como instrumentos para un envejecimiento activo. *Aula Abierta*, 47(1), 87-96. <https://doi.org/10.17811/rifie.47.1.2018.87-96>
- LLORENTE-BARROSO, C., VIÑARÁS-ABAD, M., & SÁNCHEZ-VALLE, M. (2015). Internet and the Elderly: Enhancing Active Ageing. *Comunicar*, 45, 29-36. <https://doi.org/10.3916/C45-2015-03>
- MA, L., & ZHENG, Y. (2017). Does E-Government Performance Actually Boost Citizen Use? Evidence from European Countries. *Public Management Review*, 20(10), 1513-32. <https://doi.org/10.1080/14719037.2017.1412117>



- MINISTERIO DE ECONOMÍA (2015). Plan de Transformación Digital de la Administración General del Estado y sus Organismos Públicos. (Estrategia TIC 2015 - 2020). Gobierno de España. <https://cutt.ly/13a7o8U>
- MINISTERIO DE HACIENDA Y FUNCIÓN PÚBLICA (s.f.). Portal Institucional <https://cutt.ly/6Ta0aK>
- MOLNÁR, T., KŐ, A., & MÁTYUS, B. (2017). Exploring Usability and Acceptance Factors of m-Government Systems for Elderly. In: Kő A, & Francesconi E. (Eds.). *Electronic Government and the Information Systems Perspective*. EGOVIS. Springer International Publishing AG, pp. 175-188. [https://doi.org/10.1007/978-3-319-64248-2\\_13](https://doi.org/10.1007/978-3-319-64248-2_13)
- MORGAN, D. L. (1996). Focus groups. *Annual review of sociology*, 22, 129-52. <https://doi.org/10.1146/annurev.soc.22.1.129>
- PHANG, C. W., SUTANTO, J., KANKANHALLI, A., LI, Y., TAN, B. C. Y., & TEO, H. H. (2006). Senior Citizens' Acceptance of Information Systems: A Study in the Context of e-Government Services. *IEEE Transactions on Engineering Management*, 53(4), 555-69. <https://doi.org/10.1109/TEM.2006.883710>
- REGUANT-ÁLVAREZ, M., & TORRADO-FONSECA M. (2016). El método Delphi. *REIRE. Revista d'Innovació i Recerca en Educació*, 9(2), 87-102. <https://doi.org/10.1344/reire2016.9.1916>
- RAMÍREZ, J., RINCÓN, D., & ROMERO, M. G. (2011). Gobierno electrónico: un signo de inclusión digital y poder popular. *Revista de Ciencias Sociales*, 16(4). <https://doi.org/10.31876/rsc.v16i4.25537>
- ROWLANDS, J. O. (1997). Questioning Empowerment. Working with Women in Honduras. Oxfam publication.
- SÁNCHEZ-VALLE, M., LLORENTE-BARROSO, C., & ABAD-ALCALÁ, L. (2022). Perceptions and attitudes of Spanish "Digital Seniors" towards e-government. *International Journal of Electronic Government Research (IJEGR)*, 18(1), 1-19. <https://doi.org/10.4018/IJEGR.297228>
- SÁNCHEZ-VALLE, M., VIÑARÁS-ABAD, M., & LLORENTE-BARROSO, C. (2017). Empowering the elderly and promoting active ageing through the Internet: The benefit of e-inclusion programmes. In Kollak, I. (Ed.) *Safe at Home with Assistive Technology*, Springer International Publishing, pp. 95-108. [https://doi.org/10.1007/978-3-319-42890-1\\_7](https://doi.org/10.1007/978-3-319-42890-1_7)
- SILVA-MORALES, D. O., & LLATAS, F. D. H. (2021). Gobierno electrónico y transparencia en la municipalidad distrital de la Victoria. *Ingeniería: Ciencia, Tecnología e Innovación*, 8(1). <https://doi.org/10.26495/icti.v8i1.1549>
- SHAPIRA N., BARAK, A., & GAL, I. (2007). Promoting older adults' well-being through internet training and use. *Aging & Mental Health*, 11(5), 477-84. <https://doi.org/10.1080/13607860601086546>



- SIREN A., & KNUDSEN S. G. (2017). Older adults and emerging digital service delivery: A mixed methods study on information and communications technology use, skills, and attitudes. *Journal of Aging & Social Policy*, 29(1), 35-50. <https://doi.org/10.1080/08959420.2016.1187036>
- SLEGGERS K., VAN-BOXTTEL, M. P., & JOLLES, J. (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. <https://doi.org/10.1080/03601270600846733>
- STEURER, J. (2011). The Delphi method: an efficient procedure to generate knowledge. *Skeletal Radiology*, 40(8), 959-91. <https://doi.org/10.1007/s00256-011-1145-z>
- TJANDRA, A. M., WIDJONO, R. A., & VIOLETA, K. N. (2022). Systematic Review: Interface Design Study in eCommerce for Elder. In DESIGN-DECODED 2021: Proceedings of the 2nd International Conference on Design Industries & Creative Culture, vol. 5, 409. Kedah, Malaysia: European Alliance for Innovation. <https://doi.org/10.4108/eai.24-8-2021.2315264>
- TOMAZ-DE-LIMA, R. R., ALVES-DE-VILAR, R. L., LIMA-DE-CASTRO, J., & COSTA-DE-LIMA, K. A. (2018). Educação interprofissional e a temática sobre o envelhecimento: Uma análise de projetos pedagógicos na área da Saúde. *Interface (Botucatu)*, 22(Suppl 2), 1661-7163. <https://doi.org/10.1590/1807-57622017.0466>
- TURNER, P., TURNER, S. E., & VAN-DE-WALLE, G. (2007). How older people account for their experiences with interactive technology. *Behaviour & Information Technology*, 4(26), 287-96. <https://doi.org/10.1080/01449290601173499>
- VALLÉS, M. S. (2002). Entrevistas cualitativas. Centro de Investigaciones Sociológicas (CIS).
- UNITED NATIONS (2019). *World Population Prospects: The 2019 Revision*. New York: Department of Economic y Social Affairs Population Division United Nations. <https://bit.ly/2ZVxGnP>
- VIÑARÁS-ABAD, M., ABAD-ALCALÁ, L., LLORENTE-BARROSO, C., SÁNCHEZ-VALLE, M. & PRETEL-JIMÉNEZ, M. (2017). Administración electrónica y e-inclusión de las personas mayores. *Revista Latina de Comunicación Social*, 72, 197-219. <https://doi.org/10.4185/RLCS-2017-1161>
- WANDKE, H., SENGPIEL, M., & SÖNKSEN, M. (2012). Myths about older people's use of information and communication technology. *Gerontology*, 58(6), 564-70. <https://doi.org/10.1159/000339104>
- WILLIAMSON, K., & ASLA, T. (2009). Information behavior of people in the fourth age: Implication for the conceptualization of information literacy. *Library & Information Science Research*, 31, 76-83. <https://doi.org/10.1016/j.lisr.2009.01.002>



- XIE, B., & BUGG, J. M. (2009). Public library computer training for older adults to access high-quality Internet health information. *Library & Information Science Research*, 31(3), 155-62. <https://doi.org/10.1016/j.lisr.2009.03.004>
- YAP, C., AHMAD, R., MASON, C., & NEWAZ, F. (2017). Satisfaction with E-Government Portals: Perspective of senior citizens. Proceedings of the 9th International Joint Conference on Knowledge Discovery, Knowledge Engineering and Knowledge Management (KMIS 2017), pp. 41-9. <https://doi.org/10.5220/0006498000410049>
- ZIMMERMAN, M. (1990). Taking action in empowerment research: On the distinction between individual and psychological conceptions. *American Journal of Community Psychology*, 18(1), 169-77. <https://doi.org/10.1007/BF00922695>