

**LES NOVES TECNOLOGIES
I LA TERCERA EDAT A LES ILLES BALEARS**

Les noves tecnologies i la tercera edat a les Illes Balears

Ferran Dídac Lluch i Dubon

Resum

Les noves tecnologies ens ofereixen unes possibilitats que eren inimaginables fa pocs quinquennis: de transmissió d'informació en distints suports que fan possibles tasques tan diverses com fer videoconferències en línia, transmetre esdeveniments esportius o de qualsevol altre tipus, crear serveis de teleassistència personalitzats (mèdics, socials...) i, per descomptat, mantenir contacte permanent en temps real amb les nostres xarxes professionals i familiars o d'amistat.

Les noves tecnologies són, en qualsevol cas, una oportunitat i un repte. I un dels reptes és que no es produeixin bretxes digitals, ni per l'edat dels usuaris ni per qualsevol altra circumstància socioeconòmica.

Per això, conèixer la dotació i l'ús de les tecnologies de la informació i la comunicació dels habitants de les Illes Balears i, en particular, de la població de la tercera edat esdevé fonamental perquè cap membre de la nostra societat romangui al marge d'aquests avenços tecnològics tan ràpids i espectaculars, i perquè, en qualsevol cas, les administracions i la societat puguin dissenyar les estratègies adequades per aconseguir que això sigui possible.

Resumen

Las nuevas tecnologías nos ofrecen unas posibilidades, inimaginables hasta hace unos pocos quinquenios, de transmisión de información en distintos soportes que posibilitan tareas tan distintas como la realización de videoconferencias on-line y la transmisión de acontecimientos deportivos o de cualquier otra índole, la creación de servicios de teleasistencia personalizados (médicos, sociales...) y, por supuesto, el contacto permanente en tiempo real con nuestras redes profesionales y familiares o de amistad.

Las nuevas tecnologías suponen, en cualquier caso, una oportunidad y un reto. Y uno de los retos principales es que no se produzcan brechas digitales derivadas de la edad de los usuarios o de cualquier otra circunstancia socio-económica.

Por ello, conocer la dotación y el uso de las tecnologías de la información y la comunicación de los habitantes de las Illes Balears y, de la tercera edad en particular, es fundamental para que ningún miembro de nuestra sociedad quede al margen de estos avances tecnológicos tan rápidos y espectaculares, y que, en cualquier caso, las administraciones y la sociedad puedan diseñar las estrategias adecuadas para conseguir que sea posible.

1. Introducció

Les generacions actuals hem tingut la fortuna de viure, d'una manera més o menys conscient, una veritable revolució en la història de la humanitat: el *boom* de les tecnologies de la transmissió d'informació i la comunicació.

Les noves tecnologies són presents, de manera més o menys conscient, en la vida quotidiana de gairebé tots els habitants del nostre món. Tant és així que marquen una frontera entre aquells qui les tenen a l'abast i aquells qui en romanen al marge, ja sigui per manca de capacitat econòmica, de formació o qualsevol altre factor. Aquesta frontera, coneguda com a bretxa digital, és una barrera similar a la que fa uns anys suposava l'alfabetització lectoescriptora: qui en controla l'ús podrà aspirar a assolir una posició de prestigi social i econòmic i, a més, podrà aprofitar els avantatges que aporten a la vida quotidiana, i qui en romangui al marge no podrà integrar-se en el nou món tecnològic.

De cada vegada és més freqüent que moltes gestions es facin de manera telemàtica. Tant és així que algunes gestions amb l'Administració ja solament es poden fer a través de la web. El mateix podríem dir de moltes gestions o compra de béns o serveis (gestions bancàries, reserves de passatges, adquisició de béns de qualsevol tipus...) que es poden fer telemàticament, sense que els distints agents hagin de compartir un espai físic i sense que hi hagi d'haver una persona especialitzada per atendre el client. I no solament hem de pensar en les gestions fetes a través d'un ordinador o un altre dispositiu que tingui accés al web, sinó que també disposam de les targetes de crèdit i de dèbit, que únicament duen unes quantes dècades amb nosaltres i que han esdevingut tan habituals que per a molta gent ja formen part de la quotidianitat, o del DNI electrònic, dos avenços que també pertanyen a les TIC.

Així mateix, i a banda del vessant més funcional i utilitari lligat estrictament a la transferència econòmica o a les gestions administratives, les noves tecnologies ens ofereixen unes possibilitats que fa uns pocs quinquennis eren inimaginables de transmissió d'informació en diversos suports. Ara són possibles tasques tan diverses com videoconferències en línia, transmetre esdeveniments esportius o de qualsevol altre tipus, crear serveis de teleassistència personalitzats (mèdics, socials...) i, per descomptat, mantenir el contacte permanent en temps real amb les nostres xarxes professionals i/o familiars o d'amistat.

Tot això fa que les noves tecnologies siguin alhora una oportunitat i un repte. Són una oportunitat per als qui disposen dels mitjans tècnics i dels coneixements per treure'n profit i, evidentment, de la capacitat econòmica per tenir a l'abast els aparells necessaris i contractar els serveis de provisió de dades adients. Contràriament, si una part de la nostra societat no pot accedir als avantatges que ofereix la tecnologia, aquesta oportunitat pot ser una barrera infranquejable. Ens trobam, per tant, davant un gran repte: que tothom hi

pugui participar, sense que cap barrera social, educativa o econòmica no ho pugui impedir. Això fa que les administracions i tota la societat en general s'hagin de conscienciar sobre la necessitat d'assolir l'alfabetització digital de tots els membres i que tothom, sense excepció, pugui accedir a les enormes possibilitats que ofereixen les TIC i gaudir-ne.

En aquest article intentarem conèixer la dotació i l'ús de les tecnologies de la informació i la comunicació dels habitants de les illes Balears i, en particular, de la població de la tercera edat. La voluntat de l'article no és ser simplement un estudi tècnic i teòric, sinó que pretén que les administracions i totes les entitats i les persones lligades al món de la tercera edat siguin conscients de la tasca que cal dur a terme per aconseguir que el col·lectiu de més edat de la nostra societat s'integri amb normalitat en un camp que moltes vegades els és desconegut i que entenem que pot contribuir a millorar la seva qualitat de vida i salut.

2. Les TIC i la tercera edat

2.1. Què són les TIC?

Abans d'endinsar-nos en l'estudi de les TIC i la tercera edat a les Illes Balears, cal que tinguem clar el concepte de TIC.

D'acord amb la Viquipèdia —tan menystinguda per alguns com utilitzada per la gran majoria de la població—, les tecnologies de la informació i de la comunicació (TIC o NTIC —Noves Tecnologies de la Informació i de la Comunicació— o IT —*Information Technology*—) agrupen els elements i les tècniques utilitzades en el tractament i la transmissió de les informacions, principalment d'informàtica, Internet i les telecomunicacions.

Les tecnologies de la informació i comunicació són extremadament dinàmiques i han experimentat una gran acceleració les darreres dècades, fins que han assolit la quotidianitat actual, com a mínim entre una gran part de la població occidental.

Ens hauríem de remuntar al segle XVIII per trobar el primer dispositiu tecnològic important en la transmissió d'informació: el telègraf. El segle XIX va veure el naixement d'un altre dispositiu TIC determinant: el telèfon fix. A les primeres dècades del segle XX es consolidaren les emissions radiofòniques i hauríem d'esperar el començament de la segona meitat del segle perquè es popularitzàs un altre aparell tecnològic bàsic relacionat amb la transmissió d'informació i la comunicació: la televisió. Les darreres dècades del segle XX es popularitzaren els ordinadors personals i, al final de la centúria i en gran mesura al segle XXI, es produeix el *boom* de la portabilitat (mòbils, tauletes, ordinadors portàtils...), el geoposicionament (GPS) i la interconnexió mundial a través d'Internet. L'acostament de la informàtica i les telecomunicacions han permès, coincidint aproximadament amb el

començament del segle actual, miniaturitzar els components, integrar diverses funcions en un mateix aparell, abaratir aparells tecnològics i els serveis que els interconnecten i, en definitiva, incrementar d'una manera increïble la transmissió de dades en suport digital. Es produeix, per tant, un procés accelerat en l'aparició de noves TIC i nous serveis que precisa que els usuaris s'hi adaptin també amb celeritat.

2.2. Importància de les TIC

La importància de les TIC és innegable. Les noves tecnologies ens aporten múltiples avantatges de comunicació personal i d'esbarjo. Disposar de més canals de televisió i de més varietat, gaudir de la recepció d'imatges en múltiples plataformes, poder mantenir contacte permanent gràcies a la telefonia mòbil o de les xarxes socials mitjançant Internet, escoltar la nostra música preferida o veure els vídeos que ens interessin, difondre els nostres propis continguts, orientar-nos gràcies al GPS del telèfon mòbil o cercar amb facilitat qualsevol tipus de serveis, en són uns quants exemples.

Els usos de les TIC, però, van molt més enllà. Han esdevingut instruments essencials en la gestió i la realitat diària de camps tan diversos com el periodisme, la publicitat, el comerç, el turisme, la gestió pública i en qualsevol àmbit en què sigui important i necessari transmetre informació digital i el proveïdor i l'usuari receptor hagin de mantenir el contacte. Això obre vies noves de serveis, que ara es poden prestar als usuaris a distància. S'incrementa, per tant, l'eficiència de la prestació en camps tan importants com els serveis socials i assistencials o, fins i tot, la medicina (telemedicina). A més a més, n'hi ha que reivindiquen la importància de les TIC en l'assoliment d'una autèntica democràcia participativa, a través de la lliure circulació de notícies i informacions i la possibilitat d'influir d'una manera immediata i real en les polítiques públiques globals. Així mateix, la creació col·laborativa, com el cas de la Viquipèdia o altres processos en què múltiples usuaris s'enllacen per crear una obra col·lectiva irrealitzable per un individu o grup reduït d'individus, és un exemple paradigmàtic de l'ús positiu que poden tenir les TIC.

No obstant això, es plantegen visions contraposades envers les TIC o, més ben dit, sobre les conseqüències del seu ús i implantació massius. N'hi ha que plantegen que les TIC ocupen un lloc creixent i no desitjable en el funcionament de les societats i, fins i tot, preveuen un futur amb la pèrdua de la llibertat individual i la privacitat. N'hi ha d'altres que, per contra, pensen que és un procés desitjable, de cada vegada més important i que suposa una revolució o un nou paradigma de la civilització.

Acabarem aquest apartat amb les paraules de Kofi Annan, Secretari general de l'ONU, que pronuncià el 2003: «Les tecnologies de la informació i la comunicació no són cap panacea ni fórmula màgica, però poden millorar la vida de tots els habitants del planeta. Disposem d'eines per assolir els objectius de desenvolupament del mil·lenni, uns instruments que

faran avançar la causa de la llibertat i la democràcia, i dels mitjans necessaris per propagar els coneixements i facilitar la comprensió mútua». Aquesta és la visió que compartim amb bona mesura: les noves tecnologies solament són una oportunitat que cal conèixer i de les quals hem d'aprofitar tot el que ens puguin aportar de positiu. La realitat roman a mitjan camí entre el catastrofisme d'alguns i un món en què les TIC resolen tots els problemes de la humanitat.

2.3. Les TIC i la tercera edat

Les TIC i la tercera edat són un camp poc explorat i analitzat a les Illes Balears. No succeeix el mateix en altres països, com els Estats Units, on hi ha associacions i revistes científiques centrades en aquesta matèria, com ara la *Gerontechnology*, que començà a editar-se el 2001 (<http://gerontechnology.info/index.php/journal/issue/archive>), o a Israel, on l'assistència a les persones de més edat és considerada una prioritat, l'aplicació de les TIC en aquest camp és considerada rellevant i on s'han provat programes formatius i assistencials específics.

Hi ha diversos camps en què s'han analitzat les TIC en relació amb la tercera edat: el desenvolupament o millora de les habilitats cognitives, en què, deixant de banda la divergència d'opinions, sembla clar que ha suposat un increment de l'autoestima dels usuaris; l'aplicació de determinades tasques en demències senils; les oportunitats que ofereixen aquestes tecnologies per millorar la vida diària i les possibilitats de comunicació de qui pateix determinats dèficits (visuals, auditius...) o de mobilitat, i, per descomptat, l'increment de l'autonomia personal, les habilitats funcionals i la millora de les xarxes de relació social, entre moltes altres qüestions.

Un dels problemes de les TIC és que, a conseqüència de la ràpida implantació i els nous mitjans que utilitzen, puguin crear una fractura o bretxa digital entre els països o les regions segons el grau de desenvolupament socioeconòmic, o accentuar-la. De la mateixa manera, aquesta fractura digital pot produir-se en la nostra societat entre generacions, principalment entre les més joves, que ja pertanyen a l'anomenada generació digital i que ja han incorporat d'una manera natural i creixent tots els recursos tecnològics disponibles, i les generacions de més edat, a les quals, a priori, els dispositius, programes i la manera de relacionar-se amb els nous mitjans els resulten desconeguts.

Esdevé, per tant, una tasca important, valorar quina és la relació de la població de més edat a les illes Balears amb les TIC per poder detectar mancances i necessitats i, en definitiva, poder valorar la creació de programes específics i actuacions perquè aquest important i creixent sector de la societat pugui beneficiar-se dels evidents avantatges que les TIC, ben aplicades, els poden oferir.

3. Anàlisi de la disponibilitat i de l'ús de les TIC a les illes Balears entre la població que té a partir de seixanta-cinc anys

Per analitzar aquesta qüestió hem recorregut a les dades del mòdul que sobre disponibilitat i ús de les TIC a les llars va ser inclòs en l'Enquesta modular d'hàbits socials de les Illes Balears 2010 (EMHS). Els objectius generals d'aquesta enquesta són recollir, per primer cop a les Balears, alguns dels aspectes que són considerats bàsics per al desenvolupament econòmic i la cohesió social de la població de l'arxipèlag.

Els objectius concrets d'aquest mòdul, explícits en les notes metodològiques de l'enquesta que recull la web de l'Ibestat, són:

- Definir el panorama actual de l'ús de les eines circumscrites al web 2.0 de la ciutadania de les Illes Balears amb la finalitat de poder proposar polítiques de sensibilització per evitar l'exclusió digital.
- Avaluar el grau de coneixement i utilització de les eines digitals de comunicació, relació, projecció i gestió de la informació i del coneixement accessibles per a la ciutadania de les Illes Balears en general.
- Avaluar l'ús de les eines de participació englobades sota el concepte de web 2.0 (wikis, blogs, xarxes socials, publicació de vídeos, podcasts, presentacions, portals de música...) que fan els ciutadans de les Illes Balears.
- Aprofundir en aspectes no estudiats abans a les Illes Balears, com ara l'ús de xarxes socials o la disponibilitat d'un espai web personal, entre d'altres.

Atès que l'objecte d'aquest article és centrar-nos en l'estudi de les noves tecnologies de la informació i la comunicació entre la població de més edat de la nostra societat, hem considerat l'edat una variable prioritària. Així, hem fet un buidatge de les variables que se'ns ofereixen, les hem creuades amb l'edat i us n'oferim els resultats. Tot i amb això, de manera excepcional hem valorat alguna variable sense creuar-la amb l'edat, sobretot quan no estava disponible al web.

Tot i que s'ofereixen dades per illes, hem optat per fer solament l'anàlisi general dels resultats per al conjunt de l'arxipèlag, atès que, en alguns casos, el creuament de variables fa que la mostra sigui escassa i poc representativa, i ens hem centrat en l'edat com a variable fonamental.

3.1. Anàlisi de l'equipament tecnològic a les illes Balears

Abans de començar a comentar les taules referides a l'equipament tecnològic, hem de tenir present alguns aspectes metodològics importants.

En primer lloc, les dades són referides a l'any 2010, any en què es féu aquesta enquesta, que tenia voluntat de continuïtat temporal. Tot i això, les circumstàncies de dificultat econòmica actuals de les administracions públiques han impedit que destinin fons per dur endavant operacions específiques d'actualització d'aquesta operació estadística, cosa que no hem de descartar en un futur a mitjà termini. Nogensmenys, l'anàlisi és prou pròxim temporalment per considerar que té interès.

En segon lloc, les dades d'aquest apartat es refereixen a llars, és a dir, a nuclis de convivència i, quan se'n fa l'estudi per edats, hem d'entendre que el principal sustentador pertany a aquell grup d'edat, però sense entrar a detallar com és el nucli de convivència. Així mateix, atès que es tracta d'una enquesta, la mostra és prou significativa per treure'n conclusions per a cada una de les variables de manera individual, però de vegades no ho és quan es creuen múltiples variables. Per això, les dades se'ns ofereixen per edat i illa, per exemple, però no és possible combinar aquestes informacions amb altres variables, com la renda o el nivell d'estudis, que sí que s'ofereixen d'una manera individual. Fins i tot, en algun cas, se'ns adverteix que les dades presentades corresponen a un nombre relativament baix de casos, circumstància que hem suprimit, quan hem eliminat les dades desagregades per illa en relació amb les variables que sí que hem analitzat.

Finalment, val a dir que no comentarem totes les dades de l'enquesta disponibles al web de l'Ibstat, sinó solament les que ens ofereixen detall etari i algunes que, tot i que no hi fan referència explícitament, consideram que són imprescindibles per dur a terme aquesta anàlisi.

3.1.1. Llars que disposen de telèfon fix

Pel que fa a la disponibilitat a la llar de l'equipament de telèfon fix, podem arribar a dues conclusions principals. En primer lloc, poc menys de tres quartes parts de les llars de les Illes Balears disposen de telèfon fix o, si fem l'anàlisi inversa, a una de cada quatre llars de les Illes Balears no hi trobam aquest important sistema de comunicació. En segon lloc, hi ha una relació directament proporcional entre el gran grup d'edat del sustentador principal de la llar i la disponibilitat de telèfon fix. Així, menys de la meitat de les llars en què els sustentador té entre setze i trenta-cinc anys tenen telèfon fix, mentre que el percentatge màxim de dotació, superior al 88%, l'assoleix el grup de més edat considerat: més de seixanta-cinc anys.

Evidentment, podem especular que això s'explica amb la tradició de la població de més edat de mantenir una línia telefònica clàssica, mentre que la població jove es decanta per mantenir una línia de comunicació mòbil, que, alhora i gairebé en tots els casos, ofereix també l'accés simultani a Internet.

Nogensmenys, si ho mirem des d'una perspectiva positiva, gairebé el 90% de la població de més edat està en disposició de gaudir de noves prestacions tecnològiques a través de la línia ja disponible. Per contra, podem concloure que és probable que una part prou considerable

d'un 12% de llars en què el sustentador té més de seixanta-cinc anys no disposi tampoc de telefonia mòbil i, per tant, tingui una situació d'aïllament tecnològic greu.

Taula 1 | *Llars que disposen de telèfon fix, per illa i grup d'edat del sustentador principal*

	Total de llars	Telèfon fix (%)
ILLES BALEARS		
Total edat	417.565	73,16
De 16 a 35 anys	77.014	48,96
De 36 a 50 anys	150.049	69,97
De 51 a 65 anys	99.387	82,96
Més de 65 anys	91.115	88,17

Font: Institut d'Estadística de les Illes Balears (IBESTAT)

3.1.2. Llars amb televisió, per tipus de recepció

La televisió és un dels electrodomèstics que té més presència a les llars. Gairebé n'hi ha a totes les llars i, en la majoria dels casos, sabem que moltes en tenen més d'una. Les xifres percentuals per edats fluctuen entre el 100% de les llars en què el sustentador principal té més de seixanta-cinc anys i el 98,49% en què el sustentador de la llar és del grup d'edat més jove. Hi ha, per tant, molt poca dispersió.

Val a dir, a més, que actualment els televisors ofereixen possibilitat de connexió via Wi-Fi o Bluetooth amb Internet o altres dispositius electrònics, i obre un nou ventall de possibilitats, com també les ofereix l'emissió i la recepció del senyal via TDT (pel·lícules en versions originals, interaccions...). Justament, el 2010 fou l'any triat pel Govern espanyol per dur a terme l'apagada analògica, és a dir, el final de les emissions analògiques i la substitució per emissions digitals. Això obligà els usuaris a canviar els antics aparells receptors o adquirir descodificadors externs del senyal digital.

Aquesta pot ser una de les causes que expliquen que hi hagi un cert percentatge de llars (al voltant d'un 6,3%) amb televisió que no rep el senyal per TDT, que, com sabem, és de recepció gratuïta en un gran nombre de canals.

Així mateix, la recepció digital en obert per TDT és complementada per altres sistemes de recepció, bé siguin gratuïts o de pagament. Quant als sistemes complementaris de recepció de senyal de televisió destaca la recepció per ADSL o línia telefònica, amb un percentatge de devers un 20% de les llars amb televisió. Generalment, la contractació d'aquest servei és complementària al telefònic i/o d'Internet i ofereix més qualitat de recepció i més varietat de programes temàtics a l'abast de l'usuari. Els percentatges de

contractació més elevats (una llar de cada quatre) els assoleixen les llars el sustentador principal de les quals té entre trenta-sis anys i cinquanta, que cal pensar que té una posició laboral i econòmica consolidada, i el percentatge més baix, entorn a un 10%, l'assoleixen les llars el sustentador de les quals té més de seixanta-cinc anys. Factors com la disponibilitat econòmica i la percepció de no necessitar el servei poden explicar aquestes diferències percentuals.

Taula 2 | *Llars que disposen de televisió, segons el tipus de recepció, per grup d'edat del sustentador principal*

	Total de llars	Llars amb televisió (%)	Televisió digital terrestre (TDT) ⁽¹⁾ (%)	ADSL o línia telefònica ⁽¹⁾ (%)	Televisió per cable ⁽¹⁾ (%)	Antena parabòlica ⁽¹⁾ (%)
ILLES BALEARS						
Total edat	417.565	99,26	93,77	20,28	11,08	12,97
De 16 a 35 anys	77.014	98,49	92,62	20,46	8,88	14,06
De 36 a 50 anys	150.049	99,21	93,43	25,57	12,81	15,63
De 51 a 65 anys	99.387	99,25	94,65	21,58	13,97	13,25
Més de 65 anys	91.115	100	94,33	10,08	6,98	7,4

1. ⁽¹⁾ Percentatge sobre les llars amb televisió

Font: Institut d'Estadística de les Illes Balears (IBESTAT)

Tot seguit, amb unes xifres gairebé la meitat que les anteriors, trobem els qui reben el senyal de televisió per satèl·lit a través d'una antena parabòlica. En aquest sistema de recepció, els màxims (15,63% de les llars amb televisió) també corresponen a les llars el sustentador de les quals té entre trenta-sis anys i cinquanta, i els mínims són de les que tenen el sustentador amb més de seixanta-cinc anys (7,4% de les llars amb televisió). Val a dir que, la recepció per antena parabòlica implica la instal·lació privada d'aquest tipus d'aparell i un descodificador específic, o d'un descodificador específic, si la instal·lació d'antena parabòlica és col·lectiva. Alguns models de gamma superior incorporen un doble descodificador tant per a la TDT com per a la televisió d'antena parabòlica.

La televisió per cable —la de pagament— és el tipus de recepció del senyal de televisió menys freqüent i té presència a un 11% de les llars amb televisió. Pel que fa a les edats del sustentador principal, la distribució és idèntica a les anteriors, però amb uns percentatges inferiors, i els mínims s'identifiquen amb els grups de més edat.

Val a dir que hi ha una relació directa entre la renda disponible i els serveis addicionals d'accés a la televisió, és a dir, els que són de pagament. En l'ADSL o la televisió per cable,

l'accés es triplica quan es passa dels 1.000 als 2.000 euros de renda mensual i la contractació d'antena parabòlica gairebé es duplica.

Taula 3 | *Llars que disposen de televisió, segons el tipus de recepció, per ingressos nets mensuals de la llar*

	Total de llars	Llars amb televisió (%)	Televisió digital terrestre (TDT) ⁽¹⁾ (%)	ADSL o línia telefònica ⁽¹⁾ (%)	Televisió per cable ⁽¹⁾ (%)	Antena parabòlica ⁽¹⁾ (%)
ILLES BALEARS						
Total d'ingressos	417.565	99,26	93,77	20,28	11,08	12,97
Fins a 1.000 euros	67.057	98,75	92,59	12,41	6,35	9,58
De 1.001 a 1.500 euros	66.133	100	96,14	17,02	9,6	10,66
De 1.501 a 2.000 euros	110.035	99,13	94,06	20,04	10,42	14,67
Més de 2.000 euros	104.255	99,51	95,11	33,2	18,69	15,19
No consta	70.083	98,89	90,18	11,95	6,67	12,39

1. ⁽¹⁾ Percentatge sobre les llars amb televisió

Font: Institut d'Estadística de les Illes Balears (IBESTAT)

3.1.3. Llars amb ordinador per tipus

Gairebé dos terços de les llars a les Illes Balears tenen ordinador, un percentatge prou significatiu. Hi ha, però, grans diferències segons l'edat del sustentador de la llar. Així, mentre que les generacions més joves disposen d'ordinador a la llar en un percentatge molt superior a la mitjana total, a les llars el sustentador principal de les quals té entre trenta-sis anys i cinquanta assoleix un valor superior al 80%. Entre les generacions de més edat, sobretot quan passen dels seixanta-cinc anys, aquest percentatge es redueix de manera molt substancial i solament a poc més d'una de cada cinc llars trobam un ordinador.

En aquest tipus d'equipament tecnològic sí que és palesa una forta bretxa digital.

Així mateix, quan s'analitza el tipus d'ordinador disponible a la llar, si n'hi ha, es veu una tendència clara: com més gran és l'usuari, més elevat el percentatge d'equips de taula, mentre que, en general, podem dir que hi ha una tendència inversa respecte dels portàtils.

Els equips de taula són encara els més disponibles en termes absoluts, tot i que avui en dia els portàtils ja tenen una forta implantació, fins i tot entre el grup de més edat —entre el qual té menys implantació— és el tipus que tenen més d'un 45% de les llars on hi ha ordinador. Aquesta tendència s'invertirà en futur. Raons com la portabilitat i l'espai ocupat són només dues raons, juntament amb l'augment de la

comercialització dels equips portàtils, que han millorat molt la fiabilitat i capacitat de la bateria, la qual cosa els permet funcionar durant períodes considerables de temps sense haver d'estar endollats.

Taula 4 | *Llars que disposen d'ordinador, segons el tipus, per grup d'edat del sustentador principal*

	Total de llars	Llars amb ordinador (%)	De taula (1) (%)	Portàtil (1) (%)
ILLES BALEARS				
Total edat	417.565	64,62	70,81	57,66
De 16 a 35 anys	77.014	76,1	51,69	69,56
De 36 a 50 anys	150.049	82,05	74,05	54,43
De 51 a 65 anys	99.387	68,93	77,98	56,87
Més de 65 anys	91.115	21,52	82,55	45,07

1. ⁽¹⁾ Percentatge sobre les llars amb ordinador

Font: Institut d'Estadística de les Illes Balears (IBESTAT)

3.1.4. Llars sense ordinador, causes

Poc més d'un terç de les llars no tenen ordinador, però aquest percentatge s'incrementa amb l'edat fins que assoleix percentatges molt elevats a les llars amb persones en què el sustentador té més de seixanta-cinc anys.

Atès que aquesta variable ja l'havíem analitzada en sentit invers més amunt, no ens aporta res de nou. El que sí que ens interessa és conèixer les causes declarades per les quals una llar no disposa d'ordinador.

La causa principal, molt per sobre de la resta, és que els membres diuen que no en necessiten. Dos de cada tres enquestats addueixen aquesta raó. El que resulta més evident, però, és que canvia la consideració de la utilitat d'un ordinador a la llar entre les generacions de més de cinquanta anys. En el grup els membres del qual tenen entre cinquanta-un i seixanta-cinc anys, gairebé tres de cada quatre consideren que no li és útil i aquest percentatge s'eleva per sobre del 80% quan parlem de la població de més de seixanta-cinc anys. Sembla evident, per tant, que la població nascuda els anys cinquanta i en decennis anteriors del segle passat no troben a faltar tenir equip informàtic, perquè perceben que no tindria una utilitat real a la seva llar.

Aquesta percepció és conseqüència, tot i que solament en part, de la manca de formació, la tercera de les causes destacades per no tenir equip. Malgrat això, únicament un 9% dels enquestats addueix aquesta causa per no tenir un equip informàtic a ca seva.

Entre la població més jove, la manca de coneixement o formació presenta uns percentatges molt baixos, mentre que els més elevats els assoleix novament la població de més de cinquanta anys, però en aquest cas les respostes no superen un 13%. És evident que qui no sap fer servir un ordinador no sap quin profit en pot treure i, conseqüentment, seria interessant afavorir l'aprenentatge entre els col·lectius de més edat.

Taula 5 | *Llars que no disposen d'ordinador, segons el motiu, per grup d'edat del sustentador principal*

	Total de llars	Llars sense ordinador (%)	No en necessiten ⁽¹⁾ (%)	Els resulta massa car ⁽¹⁾ (%)	Falta d'informació i/o de coneixements ⁽¹⁾ (%)	Altres motius ⁽¹⁾ (%)
ILLES BALEARS						
Total edat	417.565	35,38	65,51	16,79	9,09	8,61
De 16 a 35 anys	77.014	23,9	34,56	41,91	3,16	20,36
De 36 a 50 anys	150.049	17,95	38,21	47,13	2,65	12,01
De 51 a 65 anys	99.387	31,07	71,8	11,18	12,39	4,62
Més de 65 anys	91.115	78,48	81,03	1,32	11,62	6,03

1. ⁽¹⁾ Percentatge sobre les llars sense ordinador

Font: Institut d'Estadística de les Illes Balears (IBESTAT)

La segona de les causes per les quals una llar no disposa d'ordinador és l'econòmica. Aquest motiu és especialment important entre els setze anys i els cinquanta, cosa que és lògica, atès que aquests grups argumenten les altres causes en poca mesura. Cal destacar que, entre la població de més edat, aquesta causa assoleix uns valors molt baixos. No hem d'entendre, en aquest cas, que l'economia no sigui un element rellevant en el col·lectiu de més edat, sinó que el seu fet bàsic per no disposar d'ordinador és perquè consideren que no els és d'utilitat, com ja hem apuntat anteriorment.

3.1.5. Llars amb connexió a Internet

La importància de les noves tecnologies es reflecteix en els nivells que assoleix la xifra de connexions a Internet a les llars de les illes Balears. Vora del 56% de les llars disposen de connexió a Internet, tot i que un percentatge molt similar encara no en té.

Les xifres, però, són molt distintes, si analitzam aquest paràmetre en relació amb l'edat del sustentador principal. Així, l'accés a Internet és superior a la mitjana en tots els grups d'edat amb un màxim del 70% en el grup de trenta-sis anys a cinquanta. L'excepció, novament, es detecta en el grup de més de seixanta-cinc anys, en què l'accés a Internet és inferior al 20%, una xifra tres vegades inferior a la mitjana. Dit d'una altra manera, solament una llar de cada cinc en què el sustentador principal sigui de més de seixanta-cinc anys té connexió a Internet.

Taula 6 | *Llars amb connexió a Internet, per grup d'edat del sustentador principal*

	Total de llars	Connexió a Internet (%)
ILLES BALEARS		
Total edat	417.565	55,82
De 16 a 35 anys	77.014	66,14
De 36 a 50 anys	150.049	70,02
De 51 a 65 anys	99.387	60,02
Més de 65 anys	91.115	19,13

Font: Institut d'Estadística de les Illes Balears (IBESTAT)

3.1.6. Llars sense connexió a Internet, per causa

L'anàlisi de les llars per grup d'edat que no tenen accés a Internet, segons la causa per la qual declaren que no en tenen, ens permet arribar a una sèrie de conclusions importants.

En primer lloc, novament hi ha una relació directament proporcional entre l'edat i la convicció que no necessiten tenir accés a aquesta nova tecnologia. Així, gairebé el 75% dels qui no tenen servei d'Internet a la llar de més de seixanta-cinc anys destaquen aquesta causa per no tenir-ne. Així mateix, també detectam una diferència important en l'apreciació de la necessitat de tenir Internet a la llar abans dels cinquanta anys i després, en què les xifres de no necessitat es dupliquen. Aquest tendència ja l'havíem constatada en l'equipament d'ordinadors de la llar.

Un segon aspecte molt interessant és descobrir que hi ha, sobretot entre la població jove, un percentatge important que diu que no en té a casa, atès que hi accedeix des d'altres llocs (treball, cibercafès, centre d'estudis...). És molt important constatar que mentre que entre la població jove no disposar d'aquest tipus d'equipament a la llar no significa prescindir d'aquesta nova i important tecnologia, sí que ho vol dir entre la població de més edat, que en molts de casos, simplement, no hi accedeix. Així, mentre gairebé la meitat de les llars en què el sustentador principal té entre setze anys i trenta-cinc no té Internet perquè ja hi accedeix des d'altres indrets, un insignificant 0,5% de les llars en què el sustentador principal té més de seixanta-cinc anys no té Internet per aquesta causa.

La causa econòmica és un factor que sembla més determinant per no tenir Internet entre la població més jove, mentre que no ho és tant a mesura que pujam en la piràmide etària dels sustentadors principals de la llar, centrats segurament en aspectes ja esmentats, com la manca de necessitat o el desconeixement sobre la matèria.

Un altre factor prou significatiu és la manca de coneixement i informació sobre Internet i la manera com manejar els recursos que ofereix. Així, el bot tecnològic és palès i se

situa novament entorn dels cinquanta anys. En qualsevol cas, comprovam una correlació directa entre augment de l'edat i adduir aquesta raó com a causa de no tenir connexió d'Internet a la llar. De fet, un terç de les llars en què el sustentador principal supera els seixanta-cinc anys declara que la manca de coneixements fa que no disposi d'Internet, xifra que duplica el percentatge adduït en el grup immediatament inferior (cinquanta-un anys fins a seixanta-cinc). Contràriament, les llars amb sustentadors més joves gairebé no consideren aquests factors a l'hora de no disposar d'Internet.

Taula 7 | *Llars que no disposen de connexió a Internet, segons el motiu, per grup d'edat del sustentador principal*

	Total de llars	Sense connexió a Internet (%)	Hi accedeixen des d'un altre lloc (feina, cibercafé, centre d'estudis, etc.) ⁽¹⁾ (%)	No en necessiten ⁽¹⁾ (%)	Els resulta massa car ⁽¹⁾ (%)	Falta d'informació i/o de coneixements ⁽¹⁾ (%)	Altres motius ⁽¹⁾ (%)
ILLES BALEARS							
Total edat	417.565	44,18	19,23	57,18	17,12	19,59	21,64
De 16 a 35 anys	77.014	33,86	48,1	24,39	36,7	5,33	19,83
De 36 a 50 anys	150.049	29,98	37,16	35,6	27,66	7,03	28,83
De 51 a 65 anys	99.387	39,98	14,64	66,64	18,39	16,96	16,97
Més de 65 anys	91.115	80,87	0,53	76,86	3,08	33,73	20,41

1. ⁽¹⁾ Percentatge sobre les llars sense connexió a Internet

Font: Institut d'Estadística de les Illes Balears (IBESTAT)

En definitiva, podem dibuixar dos grans grups de població amb causes distintes per no disposar d'Internet a la llar. D'una banda, la gent de més de seixanta-cinc anys, que considera que no en té necessitat i que, alhora, presenta mancances informatives al respecte. De l'altra, un grup de gent jove que o bé no en té per motius econòmics i, d'una manera molt relacionada, pel fet que ja accedeix a Internet des d'altres indrets.

3.2. Principals característiques de l'ús de la tecnologia a les Illes Balears

Abans d'analitzar els epígrafs concrets d'aquest bloc de l'article, volem fer un comentari inicial. Si a l'apartat anterior, de disponibilitat tecnològica, la unitat d'anàlisi era la llar, ara, en parlar de l'ús, la unitat d'anàlisi és la persona adulta. Hem d'entendre que, estadísticament, hem establert que l'anàlisi abraça tota la població de l'arxipèlag que té a partir de setze anys.

3.2.1. Ús del mòbil

Les dades de l'ús del mòbil demostren l'extensió d'aquest dispositiu tecnològic entre la nostra societat. Més del 86% dels adults de les Illes en disposen, segons l'enquesta, amb un màxim de prop del 96% dels adults més joves que tenen entre setze anys i trenta-cinc.

Aquest dispositiu també té una forta implantació entre la població de seixanta-cinc anys: gairebé una de cada dues persones d'aquest grup d'edat ja en tenen i és un dels aparells tecnològics amb més usuaris entre la població d'edat avançada. Tot i això, és evident que hi ha una diferència significativa entre la població de més edat i els grups anteriors, entre els quals l'ús d'aquest dispositiu és majoritari.

Taula 8 | *Població de setze o més anys que utilitza el telèfon mòbil, per grup d'edat*

	Totals d'adults	Adults que utilitzen telèfon mòbil (%)
ILLES BALEARS		
Total edat	888.840	86,13
De 16 a 35 anys	312.263	95,78
De 36 a 50 anys	261.367	94,24
De 51 a 65 anys	177.388	85,45
Més de 65 anys	137.822	49,76

Font: Institut d'Estadística de les Illes Balears (IBESTAT)

És evident que hi ha un mercat, si ho volem expressar en termes economicistes, molt important entre el sector de població adulta envellida.

3.2.2. Freqüència d'ús de l'ordinador

Pel que fa a la freqüència d'ús, que solament recull la població de més edat agregada en el grup de més de cinquanta anys, podem arribar a les conclusions següents.

En primer lloc, hi ha una relació inversa entre l'edat dels usuaris i les taxes d'ús. Aquest fet és especialment palès a partir dels seixanta anys, en què gairebé solament un usuari de cada quatre ha utilitzat l'ordinador els darrers tres mesos. Entre els trenta-sis anys i els cinquanta, la taxa d'ús era aproximadament del 70% i el màxim l'assolia la població que tenia entre setze anys i trenta-sis, tres quartes parts dels quals havien utilitzat algun ordinador els darrers tres mesos.

En segon lloc, detectam un comportament general entre els usuaris dels equips informàtics. Els qui els empen en són usuaris molt actius. En tots els grups d'edat considerats,

més del 75% en fa un ús diari o, com a mínim, de cinc cops cada setmana. El percentatge d'ús baixa entre els qui solament l'usen setmanalment o esporàdicament.

Taula 9 | *Població de setze anys o més que ha utilitzat l'ordinador els darrers tres mesos, segons la freqüència d'ús per grup d'edat*

	Total d'adults	Adults que han utilitzat l'ordinador els darrers tres mesos (%)	Diàriament, almenys cinc dies per setmana ⁽¹⁾ (%)	Setmanalment, com a mínim una vegada ⁽¹⁾ (%)	Mensualment o menys ⁽¹⁾ (%)
ILLES BALEARS					
Total edat	888.840	60,02	76,95	13,66	9,39
De 16 a 35 anys	312.263	84,69	75,91	16,42	7,67
De 36 a 50 anys	261.367	69,86	77,28	10,08	12,64
Més de 50 anys	315.210	27,41	79,41	12,78	7,81

1. ⁽¹⁾ Percentatge sobre els adults que han utilitzat l'ordinador els darrers tres mesos

Font: Institut d'Estadística de les Illes Balears (IBESTAT)

És evident que l'ús d'aquest dispositiu tecnològic va unit a la capacitat i als coneixements d'ús, d'una banda, i a la disponibilitat de l'aparell, de l'altra. També ho és, però, que, quan l'utilitzen, els usuaris són prou actius i, en aquest sentit, seria desitjable potenciar-ne l'ús entre la població de més edat.

3.2.3. Lloc d'ús de l'ordinador

L'anàlisi d'aquesta variable no apareix creuada amb la variable de l'edat, atesa la dimensió mostral. Tot i això, consideram interessant destacar alguns aspectes importants lligats al lloc on s'usa l'equip informàtic.

Taula 10 | *Població de setze anys o més que ha utilitzat l'ordinador els darrers tres mesos, segons el lloc d'ús*

	Totals d'adults	Adults que han utilitzat l'ordinador els darrers tres mesos (%)	A la llar ⁽¹⁾ (%)	Al centre de treball ⁽¹⁾ (%)	Al centre d'estudis ⁽¹⁾ (%)	A un cibercentre o similar ⁽¹⁾ (%)	A un altre centre públic ⁽¹⁾ (%)	A casa d'amics o familiars ⁽¹⁾ (%)	A un altre lloc ⁽¹⁾ (%)
ILLES BALEARS									
	888.840	60,02	86,98	32,83	7,93	12,03	6,27	19,71	3,29

1. ⁽¹⁾ Percentatge sobre els adults que han utilitzat l'ordinador els darrers tres mesos

Font: Institut d'Estadística de les Illes Balears (IBESTAT)

Entre els qui utilitzen ordinador, ho fan per aquest ordre de freqüència: a la llar, al centre de treball, a casa d'amics o familiars, als cibercafès, als centres d'estudis i a altres indrets.

Els percentatges d'ús més elevats són els de la llar, que s'acosta al 87% dels qui usen ordinador i, ja a una distància considerable, el d'un terç que ho fa al lloc de treball o una cinquena part, a casa de familiars o amics.

Val a dir que generalment la població de més de seixanta-cinc anys, almenys fins ara, ja no treballa ni tampoc no segueix estudis formals i freqüenta poc els cibercafès. Això vol dir que, l'ús de l'ordinador va lligat en gran mesura a la disponibilitat d'equips a la llar, i, per tant, atesa la baixa taxa de presència d'ordinadors a les llars amb població d'edat avançada, podem concloure sense equivocar-nos que en presenten una taxa d'ús baixa.

3.2.4. Accés a Internet i ús que se'n fa

3.2.4.1. Accés a Internet i disponibilitat de Wi-Fi

Pel que fa a l'accés a Internet, trobam novament la relació inversa entre edat i ús, que és una constant al llarg de l'anàlisi d'accés i ús de les tecnologies de la informació i la comunicació. Així, el percentatge d'adults que disposen de connexió a Internet entre els setze anys i els trenta-cinc (75%, aproximadament) triplica l'índex de disponibilitat entre la població de més de seixanta-cinc anys, que, tot i això, el 2010 ja assolía un índex prou significatiu d'un de cada quatre membres.

Els percentatges, tot i això, són més baixos que els de disponibilitat d'ordinador, però similars. De fet, queda bastant palès que la disponibilitat d'un equip informàtic és gairebé una condició necessària per disposar d'accés a Internet. És evident que es pot accedir a Internet sense ordinador, ja sigui fora de la llar (biblioteques, punts públics amb Wi-Fi, cibercafès...) o mitjançant altres dispositius (per exemple, telèfons mòbils), però la relació sembla prou òbvia.

Tres quartes parts de la població que té accés a Internet ho fa amb línies ADSL i, a molta distància, amb poc més d'un 20%, amb cablejat (per exemple, fibra òptica). La resta de sistemes tenen molta menys presència, com seria l'accés a través d'USB.

Pel que a fa a la disponibilitat d'accés a Internet sense fils, a través de Wi-Fi, és l'opció majoritària entre la població més jove, però baixa de manera significativa a mesura que els usuaris tenen més edat, i, entre els usuaris de més de seixanta-cinc anys, aquesta taxa baixa de manera clara, fins que arriba a just un usuari de cada tres.

La disponibilitat de Wi-Fi permet que no solament es pugui accedir a Internet i als serveis que ofereix des de l'ordinador, sinó des d'altres tipus de dispositius, com telèfons mòbils,

tauletes o, fins i tot, des dels models més moderns de televisió. L'ús menys freqüent d'aquests dispositius n'afavoreix la baixa taxa entre la població de més edat, però alhora en retroalimenta la baixa d'implantació de la xarxa Wi-Fi entre usuaris d'edat avançada.

Taula 11 | *Població de setze anys o més que disposa d'accés a Internet a la seva llar, segons la disposició de Wi-Fi, per grup d'edat*

	Totals adults	Adults que disposen d'Internet en la seva llar (%)	Adults que disposen de Wi-Fi a la seva llar ⁽¹⁾ (%)
ILLES BALEARS			
Total edat	888.840	63,7	56,91
De 16 a 35 anys	312.263	74,91	66,35
De 36 a 50 anys	261.367	70,9	54,04
De 51 a 65 anys	177.388	63,48	49,26
Més de 65 anys	137.822	24,92	33,3

1. ⁽¹⁾ Percentatge sobre els adults que disposen d'Internet a la seva llar

Font: Institut d'Estadística de les Illes Balears (IBESTAT)

Introduïrem en aquest punt una reflexió sobre la freqüència d'ús dels usuaris que es connecten a Internet. Els qui es connecten ho fan majoritàriament amb molta freqüència i, com més baixa és, també més petita és la xifra d'usuaris que s'hi connecten. Hem de destacar que, tot i que les xifres són similars, entre els usuaris de més de cinquanta anys és quan l'accés diari o de més de cinc dies a la setmana és més elevat respecte de tots els grups considerats.

3.2.4.2. Causes adduïdes per no tenir accés a Internet a la llar

Ja hem comentat la diferència important i la correlació inversa entre edat i accés a Internet. Ara descobrirem que també hi ha diferències entre les causes adduïdes per no disposar d'accés a Internet a la llar.

Entre la població adulta de més edat la causa bàsica més recurrent per no tenir Internet a la llar és la manca de necessitat. Aquest és el motiu de tres quartes parts de la població de més de seixanta-cinc anys que no té Internet a la llar i per a un significatiu percentatge del 67% entre els de més de cinquanta anys. Per contra, com més jove és l'enquestat, més baixa és la percepció de manca de necessitat d'accedir a Internet a la llar i es redueix fins a menys d'un 18% dels enquestats de l'interval més jove considerat.

Entre la població de més de seixanta-cinc anys, el segon factor pel qual no disposa d'Internet a casa és la manca d'informació o de coneixements específics. Aquest percentatge és declarat per més del 40% dels enquestats. És palès que aquí es dibuixa una necessitat social explícita: la necessitat de formació en el món que suposa l'accés a Internet.

Sense aquest accés és evident que, o bé no s'hi pot accedir o s'incrementa molt la possibilitat de gaudir de les possibilitats d'accés a informació, serveis i relacions socials que permet un enllaç permanent al web. És cert que es pot aconseguir per altres vies, com ara, telèfons mòbils, però generalment la visualització i la comoditat d'ús és ben diferent, o fins i tot impossible, en edats avançades, sobretot en individus que tinguin problemes de vista.

Taula 12 | *Població de setze anys o més que no disposa d'accés a Internet a la llar, segons el motiu, per grup d'edat*

	Totals d'adults	Adults que no disposen d'Internet a la seva llar (%)	Hi accedeixen des d'un altre lloc ⁽¹⁾ (%)	No en necessiten ⁽¹⁾ (%)	Els resulta massa car ⁽¹⁾ (%)	Falta d'informació i/o coneixements ⁽¹⁾ (%)	Altres motius ⁽¹⁾ (%)
ILLES BALEARS							
Total edat	888.840	36,3	20,12	52,42	23,45	26,41	23,92
De 16 a 35 anys	312.263	25,09	45,22	17,48	43,06	13,42	28,49
De 36 a 50 anys	261.367	29,1	32,31	44,82	34,99	15,95	27,15
De 51 a 65 anys	177.388	36,52	5,83	66,72	15,94	31,3	18,22
Més de 65 anys	137.822	75,08	1,12	75,52	4,82	40,85	21,65

1. ⁽¹⁾ Percentatge sobre els adults que no disposen d'Internet a la seva llar

Font: Institut d'Estadística de les Illes Balears (IBESTAT)

Contràriament, entre la gent més jove, un factor clau per no contractar l'accés a Internet a la llar és el cost econòmic. Malgrat que actualment hi ha més competència i els paquets que integren diversos serveis (telefonía fixa, telefonades, accés a Internet i, en alguns casos, telèfon mòbil i televisió digital), el cert és que l'accés a Internet a l'Estat espanyol és car en comparació amb altres països. Enfora queden, en aquest moment de recessió, les promeses d'accés universal i gratuït a Internet, però segurament es podria plantejar una quota d'accés social a la xarxa per als col·lectius amb baixa renda i per als quals la causa econòmica fos determinant per quedar al marge dels serveis de la xarxa.

Així mateix, com hem esmentat més amunt, la població més jove té més disponibilitat d'accedir a Internet, ja sigui en centres educatius, entorns laborals, llocs d'oci o gràcies a unes xarxes familiars i/o d'amistat moltes vegades més extenses i fluïdes que entre moltes persones de la tercera edat. El fet de no tenir-ne a la llar limita menys l'accés que al col·lectiu que ens ocupa.

3.2.4.3. Activitats dutes a terme a través d'Internet, segons l'edat dels usuaris

A més de les diferències en la taxa d'accés a Internet ja constatades, és d'un interès evident conèixer quin és l'ús que se'n fa i si hi ha diferències importants segons l'edat dels usuaris actius.

La taula 13 ens mostra que sí que hi ha diferències importants. Vegem quines en són les principals. Hem de destacar que solament disposam, pel que fa a la població de més edat, de l'agregat de més de cinquanta anys i és sobre aquest que farem l'anàlisi.

Entre els usuaris actius de més edat, destaquen, com a activitats més freqüents fetes a través de la xarxa, la lectura i escriptura de correus electrònics i la recerca d'informacions diverses, elements que comparteix com a majoritaris amb la resta de grups etaris.

A partir d'aquí, els usuaris de més edat presenten uns percentatges més elevats de consultes sobre temes de cultura i oci i consulta de premsa digital. Així mateix, destaca la importància de l'accés als serveis bancaris telemàtics, molt superiors a la mitjana global, i també presenten més consulta de temes lligats a la salut, cosa lògica, atesos els problemes que solen acompanyar el fenomen natural de l'envelliment.

Taula 13 | *Població de setze anys o més que s'ha connectat a Internet els darrers tres mesos, segons les activitats dutes a terme els darrers sis mesos, per grup d'edat*

	Totals d'edat	De 16 a 35 anys	De 36 a 50 anys	Més de 50 anys
ILLES BALEARS				
Totals d'adults	888.840	312.263	261.367	315.210
Adults que s'han connectat a Internet els darrers tres mesos (%)	57,8	83,62	66,15	25,29
Llegir o enviar correus (1) (%)	89,32	90,45	87,57	89,43
Cercar ocupació (1) (%)	22,33	28,69	20,08	6,4
Cercar informació sobre turisme (1) (%)	53,86	51,7	57,15	53,82
Cercar informació sobre cultura i oci (1) (%)	59,81	58,6	58,75	66,07
Cercar informació sobre educació (1) (%)	39,65	38,02	43,48	36,68
Cercar informació sobre restauració (1) (%)	26,13	25,19	26,15	29,17
Cercar informació sobre sanitat (1) (%)	26,59	19,01	33,25	37,01
Cercar informació sobre consum (1) (%)	25,47	21,98	29,29	28,62
Cercar informació sobre l'Administració pública (1) (%)	32,99	29,76	38,54	31,53
Cercar informació sobre altres temes (1) (%)	70,85	70,12	71,16	72,55
Llegir o descarregar diaris i/o revistes (1) (%)	56,17	56,48	51,47	65,37
Obtenir serveis bancaris (1) (%)	44,27	38,18	48,58	54,88
Escoltar música/ràdio (1) (%)	64,7	76,8	56,94	41,86
Jugar a videojocs (1) (%)	26,69	41,77	12,7	7,62
Veure televisió, vídeos, etc. (1) (%)	45,21	62,62	32,51	15,72

	Totals d'edat	De 16 a 35 anys	De 36 a 50 anys	Més de 50 anys
Xatejar (1) (%)	46,37	64	32,91	17,79
Formació (1) (%)	24,36	25,71	26,01	16,34
Descarregar jocs, música, etc. (1) (%)	42,31	57,07	31,15	18,15
Altres activitats (1) (%)	44,92	48,45	44,44	34,39

1. ⁽¹⁾ Percentatge sobre els adults que s'han connectat a Internet els darrers tres mesos

Font: Institut d'Estadística de les Illes Balears (IBESTAT)

Contràriament, hi ha serveis que són pocs utilitzats pels grups de més edat i, en canvi, són els més habituals entre la gent jove. En aquest apartat, inclouríem temes d'esbarjo digital, com ara veure televisió i vídeos, escoltar música en línia, descarregar música o altres continguts digitals o jugar a videojocs.

Significativa també és la taxa reduïda que presenta l'activitat de xatejar (menys del 18%), que és tan freqüent entre la gent jove i que la practica gairebé el 63% dels usuaris d'Internet que tenen entre setze anys i trenta-cinc.

Evidentment, altres activitats com la recerca d'ocupació presenten unes taxes molt baixes, derivades del fet que una part considerable dels enquestats ja pertanyen al grup de població inactiva, com també ho és el fet que les taxes de formació siguin més baixes.

3.2.4.4. Activitats comercials a través de la xarxa: compres i vendes per Internet

Analitzarem tot seguit els hàbits comercials en línia de la població, tant pel que fa a les compres —incloent-hi les raons per les quals una part de la població no compra a través de la xarxa— com a les vendes.

Les compres en línia, segons l'edat de l'usuari

Les dades obtingudes amb l'enquesta de 2010 mostren, a més de la diferència d'ús de la xarxa en funció de l'edat, que —com ja hem dit repetides vegades— té una proporcionalitat inversa, que, pel que fa als hàbits de comprar, hi ha una xifra destacable d'usuaris que han adquirit béns i serveis a través de la xarxa. Poc més d'un 40% dels usuaris de la xarxa han adquirit algun bé o servei els darrers dotze mesos anteriors a l'enquesta. Aquesta xifra ens serveix per valorar la importància que les transaccions no presencials comencen a tenir en la nostra societat.

Així mateix, hi ha un fet ens pot sorprendre: els percentatges d'usuaris d'Internet que compren a través de la xarxa, en tots els grups d'edat considerats, són prou importants.

Fins i tot les dades referides al grup de més edat considerat (cinquanta anys i més) solament són uns punts percentuals inferiors a la resta. Tot i això, podem intuir que en els grups d'edat més avançada aquesta xifra seria sensiblement inferior, si ens basam en altres indicadors relacionats amb les TIC. No hem d'oblidar que les persones de cinquanta anys és gent adulta madura, amb una situació social, personal, laboral i familiar ben diferent de la que tenen grups d'edat més avançada.

Taula 14 | *Població de setze anys o més que s'ha connectat a Internet els darrers tres mesos, segons si hi han comprat els darrers dotze mesos, per grup d'edat*

	Totals d'adults	Adults que s'han connectat a Internet els darrers tres mesos (%)	Adults que han comprat béns i/o serveis a través d'Internet els darrers dotze mesos ⁽¹⁾ (%)
ILLES BALEARS			
Total edat	888.840	57,8	42,5
De 16 a 35 anys	312.263	83,62	41,75
De 36 a 50 anys	261.367	66,15	46,99
Més de 50 anys	315.210	25,29	35,19

1. ⁽¹⁾ Percentatge sobre els adults que s'han connectat a Internet els darrers tres mesos

Font: Institut d'Estadística de les Illes Balears (IBESTAT)

Per què un nombre considerable d'usuaris no compra a través d'Internet?

Encara hi ha un nombre d'usuaris elevat que no compra a través de la xarxa i l'enquesta el situa pels volts del 60% (57,5%, concretament). Veurem quins són els motius adduïts en aquest sentit.

En primer lloc, entre els qui no compren a través d'Internet el motiu principal que inclogueren en l'enquesta és la manca de necessitat. El 40% d'aquest usuaris, per tant, creu que amb les compres presencials cobreix totes les seves necessitats d'adquisició de béns i serveis.

En segon lloc, aproximadament un terç dels qui no compren, indiquen la manca de seguretat com a motiu per no fer transaccions comercials. Aquestes persones no volen introduir les seves dades bancàries i les claus d'accés a la xarxa per por que algú se n'apoderi i pugui utilitzar-les per efectuar càrrecs als seus comptes. Val a dir, però, que hi ha opcions com Paypal, que permeten comprar de manera segura, com també proveïdors que admeten el pagament en el moment de la recepció de l'article. Tot i això, és cert que hi ha altres proveïdors que demanen les dades de les targetes de crèdit i algunes persones són reticents

a lliurar la informació, malgrat que les companyies serioses procuren invertir en sistemes de seguretat eficients i, en la immensa majoria de casos, no sorgeix cap tipus de problema.

Un tercer argument per no adquirir béns i serveis a través de la xarxa és que no es poden veure ni tocar els productes. És evident que és així en uns béns determinats, però no és tant cert en els serveis que són intangibles (per exemple, una estada d'hotel). Un exemple ajudarà a entendre-ho més bé. Una persona, per exemple, pot ser reticent a comprar unes sabates per Internet, ja que pot pensar que no encertarà el número o que el model no s'ajustarà bé a la forma del seu peu i, en aquest sentit, la prevenció és comprensible, tot i que hem de dir que, molts usuaris que tenen talles de peu que surten un poc de la mitjana (com ara, homes amb més d'un 46 de peu o dones que tenen talles molt petites, inferiors a un 38) de cada cop és més freqüent que comprin per Internet, ja que no troben més models i varietat que a les botigues, que no adquireixen talles d'una comercialització incerta. En qualsevol cas, sempre és possible canviar el gènere que no va bé, tot i que amb una certa dificultat afegida de transport. Ara bé, en molts casos, el que hi ha és manca de confiança davant la presència física d'un interlocutor. Un exemple seria el d'aquells que s'estimen més anar a una agència de viatges i ser atesos per una persona, encara que els resulti més car, que reservar i pagar un passatge directament per Internet, tot i que en ambdós casos la reserva és virtual.

Finalment, i deixant de banda un grup d'«altres», que no n'especifica els factors, però que poden ser una suma de tots els que hem analitzat, trobam un percentatge de devers un 10% de gent que no compra per Internet, perquè diu que no té prou informació i/o formació. Segurament aquest és l'epígraf de la por: la por de no fer-ho bé, de fer diversos càrrecs per a un mateix bé o servei, o de no rebre bé la comanda, però no per manca de seguretat en la xarxa, sinó per manca de seguretat en un mateix. És evident que, en els grups de persones de més edat, als quals el món tecnològic en molts casos els resulta aliè i estrany, trobam molts dels qui hauríem d'incloure en aquesta categoria.

I què passa amb les vendes en línia?

Les vendes a través d'Internet representen un sector ben consolidat, però amb una gran capacitat de recorregut, que, de fet, creix amb molta força. Moltes empreses s'han especialitzat a oferir serveis d'intermediació de béns i serveis de tercers, amb ofertes constants als usuaris, els quals, si les saben aprofitar, es poden beneficiar de descomptes importants.

Actualment, si algú ven algun producte o ofereix algun servei ha de ser a la xarxa. No és del tot cert allò que es diu que si algú no és a la xarxa no existeix, però gairebé.

Tot i això, els particulars enquestats presenten una taxa de vendes molt baixa. Recordem que mentre un 40% dels usuaris compren per Internet, solament un 7% hi ha efectuat alguna venda de béns o serveis.

Actualment, hi ha un ventall de plataformes gratuïtes que permeten anunciar béns i serveis a través de la xarxa i que faciliten les operacions entre particulars, però per accedir-hi hom ha de tenir a l'abast als mitjans tecnològics i conèixer i confiar en les opcions que ofereixen les TIC.

3.2.5. Participació en les xarxes socials i en el web 2.0

Entrem ara a analitzar un món nou, nascut a partir de les noves tecnologies. D'una banda, analitzarem els contactes socials a través d'Internet en les xarxes socials, que permeten connectar amb usuaris d'arreu del món a partir de gusts i afinitats, o a través d'uns primers enllaços d'amistat, i de l'altra, veurem la presència dels usuaris com a generadors de continguts disponibles a Internet per a qualsevol usuari que hi estigui interessat. És el que és conegut com a web 2.0, en què l'usuari passa de ser un simple consumidor de recursos a convertir-se en un productor de continguts.

3.2.5.1. Correu electrònic i xarxes socials

Hem inclòs en aquest apartat les noves possibilitats d'interacció social que ofereix la xarxa i hi hem inclòs tant l'anàlisi de la disponibilitat de correu electrònic com la participació directa en alguna de les diverses xarxes socials més conegudes, com Facebook, LinkedIn, Twenti...

Disponibilitat de correu electrònic

El correu electrònic ofereix possibilitats de comunicació escrita i de transmissió de fitxers de diversos formats. Tot i que sol tenir limitacions en les dimensions dels fitxers que es poden trametre, cobreix una gran part de les necessitats dels usuaris, els quals moltes vegades han substituït el correu clàssic i el fax per aquests sistemes de transmissió d'informació i de fitxers electrònics.

És molt utilitzat tant en entorns laborals com personals. Tot i això, actualment, hi ha altres sistemes més immediats —generalment vinculats a dispositius mòbils (telèfons, principalment), com el whatsapp, Line o altres sistemes de missatgeria— que substitueixen una part dels usos que abans estaven reservats al correu electrònic, sobretot pel que fa a les comunicacions personals.

Entre els usuaris d'Internet, té una forta presència. De fet, molts de serveis de la xarxa sol·liciten una adreça de correu per enllaçar i transmetre determinades informacions o per enllaçar-lo a diverses xarxes socials o serveis de la web.

La disponibilitat d'adreça de correu electrònic se situa entorn al 86% dels usuaris que accedeixen a Internet. Podem afirmar, per tant, que una gran majoria d'usuaris disposen d'aquesta possibilitat de comunicació.

I el grup de més edat considerat se situa pels voltants de la mitjana. Solament superen aquest percentatge els usuaris del tram més jove considerat (entre setze anys i trenta-cinc).

Taula 15 | *Població de setze anys o més que s'ha connectat a Internet els darrers tres mesos, segons si disposa de correu electrònic, per grup d'edat*

	Totals d'adults	Adults que s'han connectat a Internet els darrers tres mesos (%)	Adults que disposen de correu electrònic ⁽¹⁾ (%)
ILLES BALEARS			
Total edat	888.840	57,8	86,48
De 16 a 35 anys	312.263	83,62	91,13
De 36 a 50 anys	261.367	66,15	79,67
Més de 50 anys	315.210	25,29	86,04

1. ⁽¹⁾ Percentatge sobre els adults que s'han connectat a Internet els darrers tres mesos

Font: Institut d'Estadística de les Illes Balears (IBESTAT)

Xarxes socials

La participació en xarxes socials entre els usuaris d'Internet és de poc menys d'un 40%, és a dir, quatre de cada deu usuaris participen en alguna xarxa social. Aquesta dada mitjana, no obstant això, presenta una gran variabilitat, segons l'edat dels usuaris. Entre els més joves és molt freqüent pertànyer a alguna xarxa social, i, d'acord amb la nostra experiència, és gairebé universal; a més, en molts de casos, estan inscrits en més d'una xarxa social alhora. La majoria accedeixen per primera vegada a les xarxes socials i hi participen molt abans de l'edat considerada per l'enquesta que comentam.

Taula 16 | *Població de setze anys o més que s'ha connectat a Internet els darrers tres mesos, segons la participació en alguna xarxa social, per grup d'edat*

	Totals d'adults	Adults que s'han connectat a Internet els darrers tres mesos (%)	Adults que participen en una xarxa social a través d'Internet ⁽¹⁾ (%)
ILLES BALEARS			
Total edat	888.840	57,8	39,15
De 16 a 35 anys	312.263	83,62	58,36
De 36 a 50 anys	261.367	66,15	22,35
Més de 50 anys	315.210	25,29	12,65

1. ⁽¹⁾ Percentatge sobre els adults que s'han connectat a Internet els últims tres mesos

Font: Institut d'Estadística de les Illes Balears (IBESTAT)

La participació en xarxes social baixa de manera prou significativa amb l'edat, i entre el grup d'usuaris que tenen entre trenta-sis anys i cinquanta es redueix gairebé per tres, fins al punt que poc més d'un de cada cinc hi participa. El mínim és a partir dels cinquanta anys, edat a partir de la qual poc més d'una de cada deu persones hi participa.

Les xarxes socials permeten mantenir xarxes externes de relació no presencial que poden ser especialment interessants i estimulants per a les persones de més edat, moltes de les quals pateixen problemes de mobilitat. Seria, per tant, desitjable que se'n potenciàs l'ús entre la població de més edat, ja que, d'aquesta manera, podrien afavorir l'equilibri global que representa per a la salut i, conseqüentment, els podria millorar la qualitat de vida. Per moltes persones, rebre un correu electrònic, un whatsapp o una simple felicitació per l'aniversari és motiu de satisfacció i felicitat que, no ho hem d'oblidar, és una de les petites coses que ofereix la vida.

3.2.5.2. El web 2.0

Així es coneix el nou paradigma que suposa no solament participar en la xarxa com a usuari, sinó com a productor i, en certa manera, com a constructor de la web.

Taula 17 | *Població de setze anys o més que s'ha connectat a Internet els darrers tres mesos, segons si disposa d'espai web personal (blog, pàgina web...)*

ILLES BALEARS	
Total d'adults	888.840
Adults que s'han connectat a Internet els darrers tres mesos (%)	57,8
Disposa d'espai web personal (blog, pàgina web, ...) ⁽¹⁾ (%)	8,36

1. ⁽¹⁾ Percentatge sobre els adults que s'han connectat a Internet els darrers tres mesos

Font: Institut d'Estadística de les Illes Balears (IBESTAT)

Entre els enquestats n'hi ha massa pocs que hi participen i, per això, no és possible oferir-ne dades desagregades per grups d'edat.

Segons les dades d'usos tecnològics de 2010 a les Illes Balears, únicament un 8% dels usuaris que havien accedit a Internet els darrers tres mesos disposen d'un espai web propi, sigui quina sigui la tipologia de contingut dipositat: un blog, un lloc web específic, un wiki...

La xarxa és plena de programes i plataformes que ens permeten, sense haver de tenir gairebé cap coneixement informàtic, crear els nostres espais digitals i compartir-los amb la resta del món. Encara hi ha poca gent que ho fa, però generalment és molt activa.

No és estrany trobar gent que tingui un web i que alhora sigui bloguer actiu i pertanyi simultàniament a diverses xarxes professionals i socials, i que comparteixi continguts de tots tipus, des de fotografies d'autor fins a seleccions personals musicals de programes tan estesos com l'Spotify, o de vídeos, com els de Youtube.

Podem sospitar, tot i la manca de dades concretes, que, si féssim l'estudi per edats, el percentatge d'usuaris amb contingut web seria molt baix en el grup d'edat que ens ocupa, que són les persones de més edat de la nostra societat.

3.2.5.3. El coneixement d'alguns drets vulnerables a través del web

Difondre dades personals, opinions i/o imatges que pertanyen a l'esfera íntima i personal pot posar en risc drets fonamentals de les persones. Així, l'enquesta va incloure una pregunta explícita sobre si sabien que les persones estan protegides per la llei del dret a l'honor, a la intimitat personal i familiar i a la pròpia imatge.

L'enquesta va revelar que un importantíssim percentatge dels usuaris de la xarxa, de devers el 91%, coneix que hi ha lleis que els empara en aquests drets fonamentals.

L'anàlisi per edats mostra dues coses. En primer lloc, que el coneixement dels drets que preserven la intimitat de les persones i la protecció de l'honor i la imatge personal és molt estès entre els usuaris de qualsevol edat, i, en segon lloc, que, a diferència del que succeeix amb altres variables, els percentatges són superiors a mesura que la població enquestada té més edat, encara que la diferència no sigui molt gran. Poc menys del 94% dels usuaris de més de cinquanta anys afirmen que saben que hi ha lleis que els protegeixen en aquest sentit, mentre que els percentatges més baixos corresponen a la franja dels usuaris de setze anys a trenta-cinc, que marquen un coneixement que baixa fins al 88%.

Taula 18 | *Població de setze anys o més que s'ha connectat a Internet els darrers tres mesos, segons si disposa de DNI electrònic o signatura digital, per illa i grup d'edat*

	Totals adults	Adults que s'han connectat a Internet els darrers tres mesos (%)	Adults que disposen de DNI electrònic i/o signatura digital ⁽¹⁾ (%)
Illes Balears			
Total edat	888.840	57,8	25,33
De 16 a 35 anys	312.263	83,62	30,67
De 36 a 50 anys	261.367	66,15	18
Més de 50 anys	315.210	25,29	23,77

	Totals adults	Adults que s'han connectat a Internet els darrers tres mesos (%)	Adults que disposen de DNI electrònic i/o signatura digital ⁽¹⁾ (%)
Mallorca			
Total edat	708.502	55,78	27,17
De 16 a 35 anys	246.034	81,6	33,27
De 36 a 50 anys	204.711	63,69	17,53
Més de 50 anys	257.758	24,84	27,68
Menorca			
Total edat	70.591	65,24	24,4
De 16 a 35 anys	25.539	94,62	19,21
De 36 a 50 anys	22.714	77,28	35,94
Més de 50 anys	22.338	19,41	6,54
Eivissa-Formentera			
Total edat	109.747	66,03	15,92
De 16 a 35 anys	40.690	88,93	23,86
De 36 a 50 anys	33.942	73,5	7,88
Més de 50 anys	35.114	32,28	8,27

- ⁽¹⁾ Percentatge sobre els adults que s'han connectat a Internet els últims tres mesos
 - Adults de Menorca de més de cinquanta anys: dades basades en menys de vint observacions mostrals
- Unitat de mesura (totals adults): nombre d'adults
Unitat de mesura (adults que disposen de DNI electrònic i/o signatura digital (1) (%)): percentatge
Unitat de mesura (adults que s'han connectat a Internet els darrers tres mesos (%)): percentatge

Font: Institut d'Estadística de les Illes Balears (IBESTAT). Espanya (CC BY 3.0)

Val a dir, però, que una cosa és saber que la llei els protegeix en aquest sentit i una altra qüestió que queda per investigar és si els usuaris preserven la seva pròpia imatge davant possibles filtracions o la difusió d'imatges, vídeos o comentaris que els puguin comprometre a curt o mitjà termini. Des del nostre punt de vista, aquesta actuació més reflexiva sí que la trobam entre els més adults i, sobretot, entre la gent de més edat, però no entre la més jove, fins i tot, entre els usuaris que, per l'edat que tenen, no apareixien reflectits en l'enquesta i que ja han nascut en l'anomenada «generació digital». Casos extrems com la difusió recent a les Illes de vídeos de contingut sexual explícit únicament són la punta de l'iceberg de la propagació de continguts que potencialment poden col·lidir amb els drets privats que volen preservar les lleis, el coneixement de les quals hem analitzat en aquest punt.

3.3. La relació amb les administracions públiques

DNI electrònic o signatura digital

El DNI electrònic permet autenticar la informació digital i la identitat de l'usuari mitjançant els lectors adequats. El DNI electrònic és el document nacional d'identitat que

incorpora un certificat digital (signatura digital) per a maquinari. Així mateix, una persona també pot identificar-se digitalment mitjançant l'anomenada firma o signatura digital, que és un mecanisme de xifrat per autenticar la informació digital difosa.

Aquests instruments són implementats per garantir l'accés a dades privades o restringides, sobretot en determinats tipus de transaccions econòmiques o en la relació amb les administracions públiques per assegurar la integritat digital de les comunicacions i la identitat dels usuaris que han dut a terme aquelles actuacions i tenir-ne constància, i també com a mitjà per provar que es fan les tasques telemàtiques.

L'ús del DNI electrònic o de la signatura digital atorga la validesa jurídica de la signatura manual i permet fer un ventall de cada cop més extens de tasques telemàtiques, en què el control acurat de la identitat de l'usuari és imprescindible, com ara les relacions amb les AP.

La implantació del DNI electrònic començà el 2006 i encara no ha acabat. Forma part, però, de l'anomenada administració electrònica i, per tant, es preveu que en el futur el 100% dels usuaris en disposi. La realitat que ens presenta l'enquesta a les illes Balears és que només una quarta part dels usuaris habituals d'Internet disposa de DNI electrònic o signatura digital i que els percentatges per edats van des d'un 18% dels usuaris que tenen entre setze anys i trenta-cinc i devers un 31% del grup dels setze als trenta-cinc. La població d'edat més avançada (més de cinquanta anys) s'acosta a la mitjana i té prop d'un 24% d'implantació.

Taula 19 | *Població de setze anys o més que s'ha connectat a Internet els darrers tres mesos, segons la interacció amb l'Administració pública a través d'Internet els darrers dotze mesos, per illa*

	Totals d'adults	Adults que s'han connectat a Internet els darrers tres mesos (%)	Adults que han utilitzat Internet per interactuar amb l'AP els darrers dotze mesos ⁽¹⁾ (%)
ILLES BALEARS			
Mallorca	708.502	55,78	24,96
Menorca	70.591	65,24	31,32
Eivissa-Formentera	109.747	66,03	20,44

1. ⁽¹⁾ Percentatge sobre els adults que s'han connectat a Internet els darrers tres mesos

Unitat de mesura (adults que han utilitzat Internet per interactuar amb l'AP els darrers dotze mesos (1) (%)): percentatge

Unitat de mesura (totals d'adults): nombre d'adults

Unitat de mesura (adults que s'han connectat a Internet els darrers tres mesos (%)): percentatge

Font: Institut d'Estadística de les Illes Balears (IBESTAT). Espanya (CC BY 3.0)

Les dades de l'enquesta ens permeten analitzar el comportament dels usuaris pel que fa a la relació telemàtica amb l'Administració, però no disposem de les dades

desagregades per edat. Tot i amb això, atès l'evident interès que té, tot seguit en farem un comentari breu.

Usuaris que han fet servir serveis telemàtics amb l'Administració. Aspectes millorables

Una quarta part dels usuaris habituals d'Internet han declarat haver dut a terme alguna interacció amb les administracions públiques els dotze mesos anteriors a l'enquesta.

És palès, per tant, que hi ha un recorregut molt important per fer en aquest sentit, tant pel que fa a la diversitat de serveis que les administracions posin a disposició dels usuaris, com per més disposició dels usuaris a efectuar els tràmits telemàticament.

Val a dir, però, que gairebé un 45% dels qui ho han fet no hi troben cap defecte important. La resta d'usuaris troben a faltar informació sobre els tràmits, manca de tràmits disponibles, certes dificultats de maneig i, fins i tot, problemes de seguretat.

Usuaris que no han fet servir serveis telemàtics amb l'Administració. Factors explicatius

El 75% dels enquestats no ha fet cap tramitació amb les administracions públiques els dotze darrers mesos. El factor assenyalat és la manca de necessitat d'utilitzar el servei telemàtic, seguit pel desconeixement de l'existència del servei o algun dels factors indicats com a millorables entre els qui sí que han utilitzat els serveis telemàtics.

Tot i això, hem de tenir present que ja hi ha algunes tramitacions, com ara el pagament de multes, que ja solament es poden fer per via telemàtica i que el futur de la relació amb l'Administració serà de cada vegada més digitalitzat i telemàtic, per a la qual cosa tots els ciutadans ens hem de preparar.

3.4. Participació en activitats formatives d'informàtica o Internet

Qui ha participat en activitats formatives?

Una de les qüestions que va ser investigada amb l'enquesta sobre noves tecnologies feta a les Illes Balears el 2010 fou la qüestió de la participació en tasques formatives lligades a matèries relacionades amb la informàtica o Internet. La conclusió que podem extreure de les dades obtingudes és que molt poca població participà, els dotze mesos anteriors, en activitats formatives específiques relacionades amb l'ús de l'ordinador o amb les possibilitats que ofereix l'accés a la xarxa.

Taula 20 | *Població de setze anys o més que ha interactuat amb l'Administració pública a través d'Internet els darrers dotze mesos, segons els aspectes negatius oposats, per illa*

	ILLES BALEARS	Mallorca	Menorca	Eivissa-Formentera
Adults que s'han connectat a Internet els darrers tres mesos	513.707	395.185	46.056	72.466
Adults que han utilitzat Internet per interactuar amb l'AP els darrers dotze mesos (%)	24,89	24,96	31,32	20,44
Pocs serveis disponibles (1) (%)	17,06	13,57	4,58	52,42
Lentitud (1) (%)	13,88	11,89	10,63	30,27
Inseguretat (1) (%)	9,6	7,54	0,95	31,76
Falta d'informació i assessorament (1) (%)	27,41	27,16	5,55	50,32
Maneig i/o accés difícil (1) (%)	18,69	15,46	14,65	44,17
No li ha resolt el tràmit/consulta/petició (1) (%)	18,36	18,58	...	34,79
Deficiències en el funcionament (1) (%)	14,25	12	2,65	40,55
Cap aspecte negatiu (1) (%)	44,48	42,66	73,33	28,44

1. ⁽¹⁾ Percentatge sobre els adults que han utilitzat Internet per interactuar amb l'Administració pública els darrers dotze mesos

2. ⁽⁻⁾ Dada oculta per imprecisió o baixa qualitat Font: Institut d'Estadística de les Illes Balears (IBESTAT)

Unitat de mesura (pocs serveis disponibles (1) (%)): percentatge

Unitat de mesura (adults que s'han connectat a Internet els darrers tres mesos): nombre d'adults

Unitat de mesura (lentitud (1) (%)): percentatge

Unitat de mesura (adults que han utilitzat Internet per interactuar amb l'Administració pública els darrers dotze mesos (%)): percentatge

Font: Institut d'Estadística de les Illes Balears (IBESTAT). Espanya (CC BY 3.0)

Val a dir que parla d'activitats formatives, i hi ha molts usuaris de noves tecnologies que segueixen tasques d'autoaprenentatge que tal volta no han estat recollits en l'enquesta.

Sigui com sigui, l'anàlisi per edats ens mostra que mentre la població que té entre setze anys i cinquanta presenta unes taxes de formació superiors a la mitjana, la participació baixa ràpidament entre els usuaris de més edat. De fet, menys d'un 0,5% dels enquestats de més de seixanta-cinc anys ha rebut formació específica els darrers dotze mesos.

Qui no hi ha participat i per què?

És una anàlisi en sentit contrari al de l'epígraf anterior, però aquí pretenem descobrir quines són les causes que fan que la població d'una determinada edat hagi decidit no participar en tasques lligades al món informàtic o a Internet.

Ja hem vist que la participació en les activitats de formació en matèries de noves tecnologies disminueix amb l'edat i que la més baixa es registra, precisament, en el grup d'edat que ocupa aquest anuari: la població de més de seixanta-cinc anys. Solament un reduïdíssim percentatge assisteix a activitats formatives. Tot seguit n'analitzarem les causes. En primer lloc, hem de dir que gairebé el 60% de la població de més de seixanta-cinc anys que no ha seguit cap curs els darrers dotze mesos addueix com a causa principal el fet que no els és útil. Sens dubte, això és un reflex del desconeixement de les possibilitats d'aquest camp i de la manca de dispositius electrònics i de connexió a Internet que hem detectat entre aquest sector demogràfic. Un fet que corrobora aquesta explicació és que, a mesura que baixam en la piràmide etària dels enquestats, hi ha un descens geomètric d'aquells que consideren que no els és útil aquest tipus de formació, que addueixen manca de temps o formació anterior, factors que no són determinants precisament en el grup de més edat.

El segon motiu adduït per aquest grup de població és la manca d'interès (gairebé un 33% de les causes de no formació referides). Entre ambdós motius ja arriben a explicar el 90% de les decisions de no formar-se en aquestes matèries. Curiosament, els percentatges de manca d'interès també assoleixen percentatges prou significatius, de devers un 25%, en els altres grups d'edat.

La resta de motius tenen molt poc pes, però voldríem esmentar que un 3,25% dels enquestats afirmen que ja tenien formació anterior i que, per tant, no en necessiten d'aquestes matèries. Tot i que en certa manera aquesta xifra és positiva, en realitat és molt baixa, sobretot si la comparem amb la que presenten els altres grups d'edat, i que assoleixen el màxim en el grup més jove considerat (de setze anys a trenta-cinc), en què un terç de la població diu que ja té formació específica suficient.

Val a dir també que l'economia no és, entre la població de més edat, un factor limitador per rebre formació, sinó que és un element molt secundari davant la percepció que aquesta formació no els és útil o simplement pel desinterès envers aquestes matèries.

4. Conclusions

No volem repetir tot el que hem analitzat al llarg d'aquestes pàgines. Simplement en destacam alguns dels aspectes més rellevants que ens poden fer arribar a una sèrie de conclusions, i proposam algunes mesures generals, que podrien ser aplicades amb una certa facilitat i baix cost, que podrien contribuir a reduir al bretxa o ruptura digital detectada entre generacions i millorar la salut de la nostra població de seixanta-cinc anys i més.

- Hi ha una bretxa digital important, tant pel que fa a la disponibilitat d'aparells inclosos en les TIC (telèfon mòbil, ordinador, connexió a Internet...) com en l'ús d'aquestes noves tecnologies i les possibilitats de comunicació i relació que ofereixen.
- La ruptura tecnològica es detectaria en el grup de població de més de cinquanta anys i es perfila d'una manera més acusada en el sector de població de seixanta-cinc anys i més.
- Un dels factors adduïts amb més freqüència per la població de més de seixanta-cinc anys quan se li demana perquè no disposa d'un aparell tecnològic determinat, d'un servei o d'un ús específic lligat a les TIC és l'absència de necessitat. Entenem que la manca de necessitat prové, en la majoria dels casos, del desconeixement de les possibilitats que les TIC poden representar per a la vida quotidiana i de relació familiar i social dels enquestats.
- Tot i que els enquestats de més edat amb mancança d'aparells i de tecnologies aplicades a les TIC manifesten que el factor econòmic no és determinant en aquesta situació, no hem d'oblidar que aquest reduït percentatge s'ha obtingut perquè la majoria dels enquestats d'aquest grup considera la manca de necessitat el factor explicatiu bàsic. Per això, hauríem de pressuposar, atès el cost tant de l'adquisició dels elements tecnològics necessaris com dels serveis de connexió (servei d'Internet, telefonia mòbil...), que en el cas que una part considerable d'aquest sector demogràfic volgués accedir-hi des de la llar es trobaria que el factor econòmic sí que seria important. No debades, la mitjana de les pensions a les Illes Balears és molt més baixa que l'espanyola i encara molt més que l'europea.
- No disposar d'aparells o de serveis de TIC a la llar és especialment important entre la població de més edat, atès que la més jove té més oportunitats i indrets per beneficiar-se dels seus avantatges (centres d'estudi, lloc de treball, cibercafès, llars d'amics, etc.).
- Es detecta una baixa participació de la població de més edat en les xarxes socials i en el web 2.0 (producció de continguts).
- Es detecta una baixa relació telemàtica amb l'Administració, així com un índex global bastant reduït en la compra a través d'Internet i, sobretot, en la venda.
- El sector de més edat és, d'acord amb les enquestes, el més refractari a rebre formació, en molts casos perquè diuen que no necessiten formació en unes tecnologies que en un gran nombre de casos no utilitzen.
- Alguns enquestats manifesten les dificultats d'ús i el desconeixement envers les TIC com a causes per les quals no les utilitzen.

Això no obstant, l'enquesta ens descobreix tot un seguit d'**oportunitats**:

- Hi ha un nombre important de llars el sustentador principal de les quals té més de seixanta-cinc anys que disposa de connexió fixa de telèfon i una xifra també considerable (una de cada dues, aproximadament) que disposa de telèfon mòbil.
- La disponibilitat de temps entre els grups d'edat més avançada no és un obstacle destacable lligat a les TIC, tot al contrari. Les TIC poden servir com a activitat enriquidora i de relació i per ocupar espais temporals no utilitzats en altres tasques.
- El desig i la voluntat actual de l'Administració de convertir-se en digital i de proporcionar serveis específics al col·lectiu de la tercera edat (serveis socials, telemedicina...) pot servir per posar en marxa programes que n'universalitzin l'accés i l'ús entre el col·lectiu analitzat.
- Unes polítiques actuals de multiserveis integrats que ofereixen diverses prestacions de comunicacions a preus relativament assequibles: paquets que integren telefonia mòbil, telefonia fixa i servei d'Internet (i accés complementari a serveis addicionals de televisió).
- Els membres de la tercera edat, convenientment estimulats i convençuts dels avantatges de les TIC, constitueixen una població desitjosa i amb una capacitat indubtable d'aprendre.

Convé aprofitar les oportunitats i afrontar els **reptes** que se'ns presenten:

- Entorn d'un 12% de les llars el sustentador principal de les quals té més de seixanta-cinc anys no té línia de telèfon fix. Si combinam aquesta situació amb el fet que alguna de les persones incloses en aquest sector tampoc no disposa de telefonia mòbil, ens trobam davant un grup de població amb un problema molt important de connectivitat que li impedeix accedir a les possibilitats que ofereixen les TIC. La primera passa seria, per tant, evitar que es produeixin situacions d'incomunicació acusada.
- Donar a conèixer les possibilitats de les TIC en la vida quotidiana de les persones de més edat. En certa manera, això suposa crear una demanda de béns, serveis i de formació que haurà de ser atesa.
- Crear xarxes de formació eficient en TIC adreçades a la tercera edat. El món universitari i el voluntariat serien dos dels pilars en què s'hauria de basar, principalment, a més de la participació de les institucions responsables en serveis socials, sanitat i educació. Apuntarem solament algunes possibilitats. Per exemple, la Universitat de Majors

podria aprofundir en aquest camp i ampliar els cursos específics. La Universitat, al seu torn, podria concedir crèdits formatius a alumnes d'informàtica que impartissin cursos d'ofimàtica i web 2.0 a la població de la tercera edat. Una de les maneres més eficients seria crear una xarxa de formació de formadors, en què els formadors fossin, per exemple, membres d'associacions de la tercera edat, amb coneixements previs o no, però amb desitjos i certes capacitats per convertir-se, després de rebre formació específica, en formadors dels membres de la seva associació. Hem de tenir present que el creixement de l'ús de les TIC es produeix en xarxa a mesura que els usuaris en fan servir els serveis.

- Aconseguir que aquest increment potencial de la demanda, fonamental per reduir la bretxa digital detectada, es faci en termes d'equitat. Això suposaria implementar polítiques directes de subvenció per a l'adquisició de TIC o de contractació de serveis d'accés a Internet entre la població, d'acord amb la renda. Fins i tot, es podria recuperar una idea ja oblidada de fer l'accés universal i gratuït al web un dret universal entre la població espanyola. Com a mínim, per a la població que ens ocupa suposaria subvencionar la dotació de maquinari i serveis per accedir a les prestacions de les TIC, tant de manera individual com en associacions de la tercera edat o altres indrets en què aquesta població pogués accedir a les noves tecnologies. Aquestes actuacions requereixen implicació i voluntat política i la possible col·laboració d'entitats amb finalitats socials (associacions, obres socials de bancs i caixes, mecenes privats...). També s'hauria d'aconseguir que hi participassin les grans empreses proveïdores de serveis de telefonia i serveis del web a l'Estat espanyol.
- Generalment, les companyies proveïdores de serveis ajuden els usuaris —si els ho demanen— a connectar els distints dispositius Wi-Fi que hi ha a la llar (ordinadors de taula, portàtils, tauletes...). Tot i això, hi ha usuaris que poden tenir problemes quan es desconfigura un equip o en canvien un d'antic. Seria interessant crear una xarxa de suport informàtic basada en voluntariat, lligada o no al món universitari.

En definitiva, siguin quines siguin les polítiques que es duguin a terme, podem concloure, en tot cas i sense risc d'equivocar-nos, que tenir més bon coneixement de les TIC repercuteix en una millora de la salut de les persones d'edat avançada pels efectes beneficiosos directes que comporta des d'un punt de vista psicològic (més autoestima i autonomia personal) i social (millora de les xarxes i les relacions socials). I, per això, aconseguir que la relació de la tercera edat de les Illes Balears amb les TIC millori té una importància substancial.

Referències bibliogràfiques

1. Taules de dades l'enquesta del mòdul de disponibilitat i usos de les TIC de les Illes de les Illes Balears (2010)

<http://www.ibestat.cat/ibestat/estadistiques/societat/societat-informacio/d8dbbb73-ebb0-4138-a67a-d25a630ee2bf>.

2. Revista Gerontechnology

<http://gerontechnology.info/index.php/journal/issue/archive>

Concretament, hem consultat els articles següents:

Koren, L. G. H. (2002). Ageing and technology. *Gerontechnology*, 1(3), 203-204.

Moraal, J., Ando, A. (2001). Productive aging. *Gerontechnology*, 1(1), 62-64.

Normie, L. R. (2002). Israel's elderly population: a general survey of health, independence, and technology. *Gerontechnology*, 1(3), 190-197.

Slegers, K., Van Boxtel, M., Jolles, J., Houx, P. (2002). Increasing autonomy of older people through the use of computers and the Internet. *Gerontechnology*, 2(1), 131-132.

Tacken, M., Marcellini, F., Mollenkopf, H., Ruoppila, I., Széman, Z. (2005). Use and acceptance of new technology by older people. Findings of the international MOBILATE survey: Enhancing mobility in later life. *Gerontechnology*, 3(3), 126-137.

Umemuro, H. (2002). Japanese elderly and computers in the workplace. *Gerontechnology*, 2(1), 63-67.

Van der Wardt, V., Bandelow, S., Hogervorst, E. (2012). The relationship between cognitive abilities, well-being and use of new technologies in older people. *Gerontechnology*, 10(4), 187-207.

Wright, P. (2012). The internet's potential for enhancing healthcare. *Gerontechnology*, 11(1), 35-44.

3. Viquipèdia

<http://ca.wikipedia.org/wiki/Portada>

Termes consultats: TIC, DNI electrònic i certificat electrònic.

Autor

FERRAN DÍDAC LLUCH I DUBON

Maó, 1965. Geògraf. Cap de la Secció de Cartografia de la Conselleria d'Agricultura, Medi Ambient i Ordenació del Territori. Ha treballat en l'organisme estadístic autonòmic, on s'ha especialitzat en les estadístiques socials i demogràfiques («Els incendis a les Illes Balears», «Estadístiques dels menors infractors», «Els noms dels nadons», etc.). Des de l'any 1990, és professor de Geografia dels cursos de reciclatge lingüístic i cultural per a docents (ICE-UIB), que d'ençà del curs 2012-13 depenen de l'Institut d'Estudis Baleàrics del Govern. Ha col·laborat en la planificació d'equipaments hospitalaris públics per a l'IB-Salut i en diversos estudis autonòmics («PERI del Terreno», «Avaluació de les necessitats assistencials derivades de la reforma de la Llei del Menor», «Estudi de la Joventut de les illes Balears», etc.). Diversos anys, ha estat coautor del capítol de sanitat de l'«Informe econòmic i social» de Sa Nostra, i del capítol sobre demografia i llar de la *Memòria econòmica i social* del Consell Econòmic i Social de les Illes Balears. Ha publicat diversos llibres, com ara, *L'epidèmia de grip de l'any 1918 a illes Balears* (1991) i *Geografia de les illes Balears* (1997) i articles en revistes científiques sobre demografia de les illes Balears. Ha participat, així mateix, en obres col·lectives, com la *Gran Enciclopèdia de Mallorca* i l'*Atlas de les illes Balears*. En el camp de l'envelliment, a l'*Anuari de l'Envel·liment de les Illes Balears* ha publicat els articles següents: «Introducció a l'estudi de la població estrangera de 65 i més anys resident a les illes Balears en el context de la nova fase demogràfica multicultural», Anuari 2010 (pàg. 17-74); «Anàlisi de les característiques del sobreenvelliment femení a les Illes Balears», Anuari 2011 (pàg. 21-77) i «La població nonagenària a les Illes Balears: una aproximació estadística», Anuari 2012 (pàg. 49-76).

