

Artículo de Investigación

Resistencias, dificultades y miedos. Una aproximación a las causas de las brechas digitales persistentes

Resistances, difficulties and fears. An approach to understanding the causes of persistent digital divides

José Antonio Cerrillo Vidal: Universidad Pablo de Olavide, España.

jacervid@upo.es

Giuseppe Beluschi-Fabeni¹: Universidad de Córdoba, España.

gbeluschi@uco.es

Fecha de Recepción: 29/06/2024

Fecha de Aceptación: 26/08/2024

Fecha de Publicación: 04/09/2024

Cómo citar el artículo

Cerrillo Vidal, J. A. y Beluschi-Fabeni, G. (2024). Resistencias, dificultades y miedos. Una aproximación a las causas de las brechas digitales persistentes [Resistances, difficulties and fears. An approach to understanding the causes of persistent digital divides]. *European Public & Social Innovation Review*, 9, 01-20. <https://doi.org/10.31637/epsir-2024-603>

Resumen:

Introducción: Este artículo examina la brecha digital persistente entre la población en riesgo de exclusión social, enfocándose en los aspectos socioeconómicos, culturales y comportamentales que la perpetúan. **Metodología:** Los resultados provienen del proyecto de investigación "Inclusión digital en zonas de desarrollo, necesidades, prácticas y estrategias", realizado en áreas urbanas consideradas "Zonas Desfavorecidas" en cuatro capitales de Andalucía, España. Se realizaron 38 entrevistas abiertas a expertos, residentes y profesionales de la administración pública y del tercer sector. **Discusión:** Las brechas de habilidades digitales persisten debido a la falta de recursos económicos y educativos, así como a actitudes negativas hacia las herramientas tecnológicas. Problemas como la falta de acceso a dispositivos, tiempo o formación adecuada, alfabetización y desconocimiento del idioma, junto con resistencias al cambio digital y baja autoconfianza, dificultan la integración en el ámbito digital. **Conclusiones:** Para reducir estas brechas, es crucial fomentar la práctica constante de competencias tecnológicas, ya que las habilidades mejoran con la repetición

¹ Autor Correspondiente: Giuseppe Beluschi-Fabeni. Universidad de Córdoba (España).

continua y la familiarización con los procesos. Además, es necesario evitar estereotipos sobre la falta de interés o autocontrol en comunidades desfavorecidas y ser creativos para optimizar los procesos de acceso y uso de tecnologías.

Palabras clave: brecha digital; brechas de habilidades; inclusión digital; zonas de desarrollo; resistencia a la digitalización; dificultades de aprendizaje; desigualdad; investigación cualitativa.

Abstract:

Introduction: This article examines the persistent digital divides among populations at risk of social exclusion, focusing on the socioeconomic, cultural, and behavioural factors perpetuating this gap. **Methodology:** The findings presented in this article are derived from the research project entitled "Digital Inclusion in Development Zones: Needs, Practices, and Strategies." The study was conducted in urban areas designated as "disadvantaged zones" in four cities of Andalusia, Spain. A total of 38 open interviews were conducted with experts, residents, and professionals from public administration and the third sector. **Results:** The persistence of digital skills gaps can be attributed to a lack of economic and educational resources, as well as negative attitudes towards technological tools. A number of factors impede digital integration, including limited access to devices, time constraints, inadequate training, literacy challenges, language barriers, and a reluctance to embrace digital change and a lack of self-confidence. **Discussions:** To address these disparities, it is essential to promote regular practice of digital competencies, as skills improve with repeated exposure and familiarity with processes. Furthermore, it is vital to challenge stereotypes about lack of interest or self-control in disadvantaged communities and to foster creativity to optimise technology access and usage processes.

Keywords: digital divide; skills divide; digital inclusion; development zones; resistance to digitalization; learning difficulties; inequality; qualitative research.

1. Introducción

Los poderes públicos podrán impulsar, dentro del orden constitucional de atribución de competencias, políticas dirigidas a garantizar el acceso efectivo de todas las personas a los servicios y oportunidades que ofrecen los entornos digitales en cualquiera de sus dimensiones, garantizarán el derecho a la no exclusión digital y combatirán las brechas digitales en todas sus manifestaciones, atendiendo particularmente a la brecha territorial, así como a las brechas de género, económica, de edad y de discapacidad. (Ministerio de Asuntos Económicos y Transformación Digital, 2021).

Este párrafo corresponde al derecho a la igualdad y a la no discriminación en el entorno digital de la Carta de Derechos Digitales presentada por el Ministerio de Asuntos Económicos y Transformación Digital del Gobierno de España el 14 de julio de 2021. Aunque no tenga un carácter normativo, dicha carta, como otras iniciativas autonómicas, nacionales e internacionales (véase Olarte Encabo, 2017), supone el reconocimiento de que vivimos cambios profundos, caracterizados por la omnipresencia de las Tecnologías de la Información y la Comunicación (TIC), que precisan de un ordenamiento legislativo propio y de una nueva forma de intervención de los poderes públicos para garantizar los principios de libertad e igualdad que fundamentan las democracias contemporáneas. La democratización de Internet, la telefonía móvil y otros dispositivos tecnológicos ha abierto posibilidades impensables hasta hace solo unas décadas: de comunicación inmediata con personas en lugares lejanos, de producción y distribución de contenidos culturales, de acceso rápido y barato a un sinfín de tipos de información, de búsqueda de oportunidades de empleo, de participación en la toma

de decisiones colectivas, y un largo etcétera de oportunidades para hacer nuestra vida más libre, más plena y más rica.

Así, hoy, tener acceso y utilizar con soltura determinadas tecnologías se ha convertido en un elemento importante de inclusión y promoción social (Cabero-Almenara y Ruiz-Palmero, 2017, p. 23-24; Wessels, 2010, p. 103-23). Por esta razón, el auge de las TIC también se ha acompañado de problemas imprevistos, algunos de los cuales todavía estamos solo empezando a percibir y comprender. Las mejoras prometidas por el cambio digital no solo no han beneficiado a todos los miembros de la sociedad por igual, sino que incluso ha amplificado desigualdades previas. Es por ello por lo que, ya desde los años '90, las 'brechas digitales', es decir, las diferencias entre individuos y grupos en cuanto a su vínculo con las tecnologías digitales (van Dijk, 2020, p. 1), aparecen como una nueva dimensión de la desigualdad social.

Este artículo se aproximará al fenómeno de la brecha digital persistente entre la población en riesgo de exclusión social. No nos centraremos tanto en las dimensiones económicas e infraestructurales de la brecha digital (las carencias de recursos económicos por la que algunos ciudadanos no pueden permitirse sufragar dispositivos, conexiones o servicios al mismo nivel que otros, así como la baja calidad de la conexión o la cobertura telefónica en algunas zonas) cuanto en los aspectos culturales y comportamentales del fenómeno que, como se verá, actualmente son los factores más decisivos en la perpetuación de la exclusión digital. Este trabajo se fundamenta en los resultados del proyecto de investigación "Inclusión digital en zonas de desarrollo, necesidades, prácticas y estrategias", financiado por la Consejería de Inclusión Social, Juventud, Familias e Igualdad de la Junta de Andalucía en su convocatoria de proyectos de investigación e innovación en servicios sociales del año 2021. El objetivo del proyecto fue la elaboración de una guía para la inclusión digital en las Zonas Desfavorecidas, dirigida a instituciones públicas, empresas y asociaciones para diseñar programas de reducción de las desigualdades relacionadas con las TIC en las áreas urbanas de Andalucía con tasas de alta vulnerabilidad social.

2. Objetivos

1. Identificar las causas de la brecha digital entre la población en riesgo de exclusión.
2. Analizar las diferencias en el acceso, uso y aprovechamiento de las tecnologías digitales en comunidades con alta prevalencia de exclusión social.
3. Examinar las actitudes y creencias que perpetúan las brechas digitales en diferentes colectivos, como ancianos, migrantes y desempleados de larga duración.
4. Comprender el impacto de la falta de recursos económicos y educativos en la perpetuación de las brechas digitales.
5. Desarrollar recomendaciones para optimizar los procesos de inclusión digital.

3. Marco teórico

La brecha digital ha sido descrita teóricamente como un conjunto complejo de fenómenos, que comprende tres niveles de relación entre individuos y TIC (van Dijk, 2020):

- La brecha de acceso o de primer nivel, referida a la capacidad de las personas para disfrutar de dispositivos electrónicos (ordenadores, telefonía móvil, tabletas, impresoras, escáneres y otros) y conexión a la red de Internet y de telefonía móvil, pero también a la calidad de dichas conexiones, a la accesibilidad, cantidad y diversidad de los dispositivos y a la relativa obsolescencia de estos dada la velocidad a la que se suceden los avances tecnológicos. Cabría añadir también la posibilidad de acceder a servicios premium o de pago, servicios de reparación y asistencia informática, etc. La capacidad económica para

costear la compra, el mantenimiento y la actualización de bienes y servicios digitales es, por supuesto, un factor determinante, que no solo depende de los medios individuales, sino también de las infraestructuras y los recursos públicos disponibles. Además, el tipo de información, ideologías, valores y apoyo presentes en el entorno social cercano y los transmitidos por los grupos de referencia, pueden facilitar en diversos grados que una persona decida usar o no determinados medios. Por último, elementos de tipo psicológico, como las expectativas, los miedos o percepción de control o capacidad, pueden determinar la decisión o la renuncia a utilizar las TIC.

- Las brechas de uso (segundo nivel), aluden a las diferencias en términos de competencias entre los usuarios para manejarse con las TIC y explotarla al máximo. Se refieren, principalmente, a las carencias para operar *hardware* o *software*, pero también a la capacidad de enfrentarse a informaciones no verificadas (*hoax, fake news*, etc.), a las dificultades de la administración y comercio-*on-line*, a las malas prácticas (ciberestafas, robo de información privada, etc.), así como a la capacidad de pasar del consumo pasivo a la creación activa de contenido.

- La brecha de aprovechamiento o de tercer nivel trataría de las diferencias entre los usuarios a la hora de beneficiarse de las TIC. Así, mientras algunos se limitarían a un acceso esporádico y centrado en el consumo de contenidos producidos por terceros, ligados sobre todo al ocio, otros serían capaces de obtener de las TIC más beneficios, como, por ejemplo, oportunidades de empleo, de participación política, de creación de vínculos y relaciones sociales, etc.

En los primeros tiempos se puso énfasis sobre todo en los aspectos más materiales de la brecha digital: si se podía o no acceder a los dispositivos electrónicos y a la red. Según se fue generalizando y universalizando el acceso con cierta calidad al uso de ciertos dispositivos, como el teléfono móvil, la preocupación por la brecha digital se fue desplazando hacia aspectos más culturales o actitudinales (Deursen y Dijk, 2014), si bien investigaciones recientes han mostrado que la brecha de acceso física podría no estar tan superada como suele pensarse (Hilbert, 2016; Deursen y Dijk, 2019). De todos modos, los estudios muestran que los diferentes niveles de la brecha digital no son compartimentos estancos, sino que interaccionan de formas realmente complejas entre sí y con las demás dimensiones de la desigualdad y la exclusión social (Dijk, 2013; Dijk y Hacker, 2003; Wei *et al.*, 2011). Así pues y sin menospreciar el esfuerzo de muchos autores por clarificar teóricamente un fenómeno tan complejo, en este texto se ha optado por simplificar la terminología. Se hablará de brecha de habilidades, concepto en el que se agruparán todas las dificultades de tipo cultural o psicológico para el uso de las TIC: problemas de aprendizaje, concentración en usos de tipo lúdico, miedo a utilizar determinadas aplicaciones, despreocupación por la seguridad en Internet, etc.

Los estudios sobre la brecha digital en España no abundan tanto como en otros países desarrollados, pero son suficientes para ofrecernos una panorámica general de la inclusión digital en el país. En la primera década del siglo XXI los datos apuntaban que España se encontraba rezagada respecto a la media de la UE-15 en el proceso de digitalización (Calderón, 2019, p. 301-49; Robles *et al.*, 2010), existiendo además desigualdades importantes entre las diferentes comunidades autónomas. Regiones históricamente menos desarrolladas, como Andalucía, parecían también estar incorporándose más lentamente al mundo digital (Bericat y López, 2006).

En línea con otros países desarrollados, parece que la brecha de acceso, entendida exclusivamente como la capacidad de una persona para poder conectarse a Internet y utilizar la tecnología digital si así lo desea, parece estar bastante cerca de superarse. Basta para

confirmarlo con echar un vistazo a los datos de la encuesta sobre equipamiento y uso de tecnologías de información y comunicación en los hogares, que realiza desde 2006 el Instituto Nacional de Estadística, con periodicidad anual². Según los últimos datos disponibles, correspondientes al año 2023, podemos decir que la práctica totalidad de los hogares españoles disfrutan de conexión de banda ancha (96,4%) y al menos un teléfono móvil (99,5%), mientras que el porcentaje de hogares que disponen de, como poco, un ordenador alcanza el 82,6% por ciento. Las diferencias entre Andalucía y la media del estado, además, se han recortado y a día de hoy podemos considerarlas poco significativas. El descenso en el precio de los dispositivos, la popularización del *smartphone*, la expansión de la conexión de banda ancha a Internet por todo el territorio, la diversificación de la oferta gracias a la incorporación de nuevos proveedores (incluyendo alternativas como los modelos de banda ancha comunitarios) y la consolidación de algunos hábitos de consumo digital entre el grueso de la población explicarían este cambio. Las deficiencias de conexión parecen limitarse hoy a algunos enclaves del medio rural especialmente aislados, pese a que la calidad y velocidad de esta conexión esté lejos de estar distribuida de manera uniforme por todo el territorio (Vázquez, 2017).

Así pues, y como muestra la bibliografía internacional (Buchi *et al.*, 2016; Cabero y Ruiz, 2017), actualmente el principal frente de batalla contra la brecha digital se libra sobre todo en las mentes de las personas: el miedo, la despreocupación o la resistencia a siquiera acercarse al mundo digital (que podríamos considerar como parte de la brecha de acceso), la falta de destrezas y competencias para manejarse con las TIC (la brecha de uso) y la utilización parcial o limitada a sus aspectos más lúdicos y menos productivos (la brecha de aprovechamiento). En realidad, como ya se ha dicho, todas estas problemáticas se retroalimentan y los niveles se compenetran e interactúan.

La investigación científica lleva tiempo estudiando las razones por las que una persona adopta una tecnología a su vida cotidiana. De entre los muchos modelos propuestos, el que parece haber alcanzado un mayor grado de aceptación es el llamado *technological acceptance model* (TAM) (Davis, 1986, 1989; Szajna, 1996; Venkatesh, 2000). Según este modelo, la asimilación de nuevas tecnologías depende principalmente de la utilidad que las personas les atribuyen y de lo fácil que perciben su uso. A estas dimensiones contribuyen también otros factores, como la experiencia con tecnologías similares, como la congruencia con creencias y valores de las personas, la conformidad con las tendencias sociales, el grado de adopción por parte de los grupos de pertenencia o la disponibilidad de personas cercanas dispuestas a contribuir en las tareas que implican la adopción y uso de las tecnologías consideradas.

Sin embargo, no solo importan los factores puramente subjetivos o la trayectoria individual de las personas. El contexto social e histórico y la posición en la estructura social son tan determinantes como los factores individuales o personales, a veces incluso más (Torres *et al.*, 2011). Para comprender las razones por las que las personas tienden a inhibirse o se excluyen del proceso de digitalización, hay que reconstruir sus experiencias y percepciones y entender los marcos socioculturales, biográficos e históricos en los que se formaron.

4. Metodología

Dado que se persigue vincular las percepciones subjetivas de las personas afectadas por la brecha digital con sus condiciones objetivas, se estimó apropiada la elección de una metodología de tipo cualitativo. Es decir, que preferimos la obtención de una información significativa (amplia, densa, rica en matices y sobre todo que refleje fielmente los puntos de vista de las personas) antes que estadísticamente representativa (Alonso, 1998, p. 35-66). En

² Los datos pueden consultarse en la página web del Instituto Nacional de Estadística: <https://bit.ly/3YaGcyx>

concreto, se utilizó la técnica de la entrevista abierta, que consiste en el establecimiento de un diálogo entre el investigador y un sujeto seleccionado para proporcionar una información relevante sobre el objeto de estudio, merced a su relación particular con la realidad investigada. Para cada entrevista se ha diseñado un guion con una serie de preguntas comunes que favoreciesen la comparación de resultados, además de otras preguntas específicas para cada perfil. No obstante, respetando la naturaleza flexible y abierta de la técnica (Ortí, 2010), el guion no se aplicó de forma rígida, sino que se adaptó a cada persona y a cada situación comunicativa, buscando maximizar la información y favorecer la comodidad y la sinceridad de los entrevistados.

Se ha entrevistado a una amplia variedad de perfiles, buscando triangular la perspectiva de tres grandes grupos de agentes sociales: la población residente en los territorios considerados, el personal de la administración pública y los profesionales del tercer sector. Asimismo, realizamos cinco entrevistas de carácter exploratorio, en la que consultamos a informantes clave, expertos de dilatada experiencia en el campo que nos ocupa. De estas cuatro posiciones sociales emergen visiones distintas y complementarias en torno a la relación cotidiana con las TIC, a cómo planes y programas se implementan y son valorados por los profesionales y destinatarios, y cuáles son las demandas, propuestas de mejora y crítica de los recursos ofrecidos por la administración pública. La triangulación y contraste (Patton, 1999) entre estos puntos de vista ha permitido identificar patrones, dificultades o necesidades de las que las personas afectadas no sean conscientes, sean estas técnicas y profesionales que trabajan día a día con los beneficiarios o los beneficiarios mismos.

En total se realizaron 38 entrevistas. Se procuró entrevistar en cada zona a un abanico amplio de perfiles, que siempre debía incluir al dinamizador o dinamizadora del Centro Público de Acceso a Internet (CAPI a partir de ahora), profesorado de primaria y/o secundaria y trabajadores o educadores sociales, personas vinculadas al tejido asociativo, empleados públicos, empresarios del sector tecnológico y usuarios residentes en las áreas. La relación completa de entrevistados en cada zona se pormenoriza en la tabla 1.

Como unidad de análisis se escogieron cuatro áreas identificadas como 'Zonas Desfavorecidas' (ZD a partir de ahora) de las cuatro mayores capitales de provincia de Andalucía (Polígono Sur, en Sevilla, Palma Palmilla, en Málaga; Moreras, en Córdoba, el Zaidín en Granada). Las ZD son "aquellos espacios urbanos [...], en cuya población concurren situaciones estructurales de pobreza grave y marginación social, y en los que sean significativamente apreciables problemas en las siguientes materias: vivienda, deterioro urbanístico y déficit de infraestructura, equipamiento y servicios públicos. Elevados índices de absentismo y fracaso escolar. Altas tasas de desempleo junto a graves carencias formativas profesionales."³ Si bien esta selección no incluye ciudades de tamaño medio y el mundo rural, permite mayor comparabilidad entre los casos de estudio, posibilitando la emersión de elementos y pautas comunes, y aumentando así la representatividad de los datos. A la vez, se ha prestado atención a las características y problemáticas específicas de cada área, así como a experiencias de intervención particularmente exitosas (o por el contrario, especialmente fallidas), para proponer y testar su transferibilidad a otras ZD.

³ <https://bit.ly/4dbk23H>

Tabla 1.
Relación de entrevistas

Entrevistados	Número
<i>Por perfiles</i>	
Expertos	2
Representantes de la administración pública	2
PYMES del sector tecnológico	3
Dinamizadores de CAPI	4
Sector educativo	11
Trabajadores sociales y orientadores laborales	9
Usuarios	7
Total	38
Entrevistados	Número
<i>Por zonas</i>	
Exploratorias	5
Moreras (Córdoba)	7
Polígono Sur (Sevilla)	11
Palma-Palmilla (Málaga)	8
Zaidín (Granada)	7
Total	38

Fuente: Elaboración propia (2024).

En líneas generales consideramos que la información extraída ha cumplido el criterio de saturación teórica (Saunders *et al.*, 2018). Es decir, que hemos logrado obtener una visión bastante informada sobre la problemática de la brecha digital en las ZD, de modo que nuevas entrevistas apenas hubiesen aportado nueva información relevante. Las entrevistas se analizaron con ayuda del software informático Atlas.ti v.9.0. Para el análisis seguimos el modelo de tres niveles propuesto por Ruiz (2009), de modo que se estudiaron las dimensiones textuales, temáticas y contextuales del material empírico, tratando de relacionar las afirmaciones de los entrevistados con su posición social y con grandes tendencias sociohistóricas.

5. Resultados-discusión

En nuestras entrevistas aparecieron tres grandes elementos como posibles causas de las brechas de habilidades: las resistencias al proceso de aprendizaje, las dificultades de aprendizaje y los miedos a las consecuencias del uso de las TIC.

5.1. Resistencias

La digitalización ha sido un proceso muy acelerado que ha pillado desprevenidas a grandes bolsas de población. En sus comienzos, la adaptación de las personas a los cambios que estaban produciendo las TIC se consideró un problema estrictamente privado: aprender a utilizar las nuevas tecnologías era responsabilidad de cada persona y se presuponía que de un modo u otro cada cual terminaría aprendiendo. Las instituciones comenzaron a intervenir solo cuando empezó a revelarse la magnitud que estaba alcanzando el problema de la brecha digital. Para

entonces ya parecía probado que la socialización en los entornos digitales suponía un factor diferencial importante en la consolidación de hábitos y el desarrollo de habilidades relacionadas con las TIC (Robinson *et al.*, 2015).

Recordemos que en un primer momento la introducción de tecnologías digitales se limitaba a sectores muy restringidos del mercado laboral y al ocio y consumo privados (videojuegos, televisión no convencional, vídeos, etc.). O afectaban a colectivos muy concretos –y no necesariamente a los menos cualificados del mercado– o resultaban relativamente opcionales. Hasta cierto punto, muchas personas podían optar por mantenerse ajenas a la vorágine de innovación tecnológica. Paulatinamente, la digitalización pasó a ser considerada un proceso imparable al que la ciudadanía debía adaptarse o quedar directamente excluida (véase, por ejemplo, Cerrillo, 2016; Richart, 2021). La soltura en el manejo de las tecnologías digitales ha ido pasando de ser opcional a resultar un auténtico criterio de inclusión social, según empresas y administraciones han ido imponiendo la digitalización menos como una ventaja a disfrutar por los ciudadanos que como una realidad a la que todos debemos adaptarnos, se quiera o no.

La pandemia provocada por el virus SARS-CoV-2 ha supuesto un antes y un después en este proceso, impulsando, e incluso ‘forzando’ (palabra que apareció en algunas de nuestras entrevistas y no siempre en un sentido crítico o negativo) que la práctica totalidad de los ciudadanos se familiarizasen en mayor o menor medida con las TIC y que hasta los hogares más pobres se esforzasen en comprar dispositivos, al menos para que sus hijos no perdiesen el ritmo de escolarización. Tras la pandemia ya nada parece que vaya a detener el tren de la digitalización. El problema es que algunos ciudadanos se están viendo obligados a tomarlo en marcha y otros pueden verse arrojados por él.

Pensemos ahora en una persona que haya vivido este proceso desde una posición en principio ajena a la digitalización. Una persona que, si bien no había llegado a la universidad, sí tenía un buen empleo, un empleo estable en un sector económico consolidado y de larga tradición en su ciudad. Un empleo de tipo artesanal, en el que apenas se han producido innovaciones tecnológicas incluso durante siglos. Un empleo en el que lo verdaderamente importante es la habilidad con las manos, la pericia y dedicación del trabajador. Un empleo, en fin, que además de estabilidad laboral (y, por consiguiente, vital) proporciona un sentido de identidad, de hacer algo valioso, de aportar un talento particular a la sociedad. La tecnología no forma parte de tu vida, no es necesaria, puede que incluso no sea de tu gusto, que se experimente hasta cierto rechazo por los nuevos medios que van apareciendo a tu alrededor. Quizá porque la digitalización no es solo algo ajeno a ti mismo, sino que incluso es lo opuesto a tu mundo y a lo que es importante y valioso para ti: lo automático, lo inmediato, lo artificial. Este fue precisamente el caso de uno de los entrevistados, antiguo trabajador del sector de la joyería artesanal cordobesa, históricamente muy significativo en la ciudad:

Hombre (H a partir de ahora): Claro. Claro, es que es lo que pasa, es lo que yo le digo a mucha gente, es que he perdido... no he perdido tiempo porque a mí hubo una época que me iba muy bien en la joyería. Pero, claro, es un trabajo que es artesanal, que desaparece o queda lo mínimo como en todos los trabajos artesanales, y yo no he salido de ahí nunca, no he necesitado ni... hay personas que son más curiosas y más... yo no, yo para eso soy resistente, la verdad, no me gusta, yo soy... me gusta... como el estudiar Geografía e Historia, me gustan los libros, me gusta... que soy muy antiguo [ríe brevemente] en ese aspecto. Y hay personas que le gusta y son curiosas, investigan y aprenden tengan lo que tenga, yo no, yo para eso era resistente, no quería... yo mis libros. Y, claro, llega un momento en que te quedas encasillado en otro tiempo.
(Comunicación personal, Hombre, 55 años, residente en Moreras (Córdoba), en riesgo de exclusión, usuario de CAPI desde hace tiempo).

Hemos detectado esta misma sensación de cierto rechazo consciente, de disgusto por muchos de los cambios introducidos por las nuevas tecnologías, en algunas personas de perfil similar al autor de la anterior cita: personas mayores, de extracción obrera y oficios manuales. Nuestra muestra no es tan amplia como para afirmar que exista una relación sistemática entre estos perfiles y la tendencia al rechazo de las TIC, pero no es difícil identificar en este tipo de discursos algunos rasgos de la cultura obrera tradicional, tal y como ha sido descrita en numerosos estudios (Hoggart, 2022): el énfasis en el aprendizaje práctico sobre el teórico, en el trabajo manual frente al intelectual, el rechazo al elitismo cultural o por lo menos a los aires de superioridad de las personas más cultivadas, etc. A tenor de nuestras entrevistas, no resulta disparatado sugerir esta relación entre el rechazo a la digitalización y la cultura de clase trabajadora. Véase este otro ejemplo:

H: Pero bueno, ahora me acuerdo que tenía que haber aprendido, no ahora, antes. Pero que yo he cogido un plano de una obra y yo no he necesitado que venga el ingeniero ni el perito a decirme lo que tengo que hacer, no, no, no. El perito me daba... entraba yo a la obra, me daban el plano de obra, miro la fontanería y yo sobre eso pues iba y me ponía a trabajar, no necesitaba a nadie. Es verdad que algunas veces tenías problemas y tenías que llamarlos a ellos, porque ellos dibujan, pero dibujan en un folio, después está la obra y están los pilares, hay vigas, hay de todo, la viga no las puedes tocar ni puedes perforar, eso es lo primero que nos lo dicen, ni cortar hierros ni...

(Comunicación personal, Hombre 75 años, residente en El Zaidín (Granada)).

En cualquier caso, merece la pena reflexionar sobre esta resistencia más o menos intencionada al uso de las TIC: ¿hasta qué punto no es una reacción comprensible a un proceso que muchas personas perciben como impuesto? A veces se olvida que estamos hablando de personas adultas a las que no les gusta ser tratadas como si fuesen menores de edad. O, como refleja la siguiente cita, como si tuviesen que mendigar por poder disfrutar de los mismos derechos que el resto de los ciudadanos:

Mujer (M a partir de ahora): Pues que vamos dejando a gente fuera. Entonces, esa gente que se queda fuera pues, hum... ¿a quién recurren? Nosotros tenemos al niño, pero si hay uno que no tiene a su niño al lado pues ya tiene que ir casi como a pedir limosna al centro de salud para que le den la cita y para que lo vea un médico [*indignada*] es casi como pedir una limosna, es como decir que estoy perdido “Es que tiene usted que llamar, es que tiene usted que, es que tiene que... [*con tono de reproche*]”. ¡Jolines!, pero... muchos inconvenientes. Y yo creo que las tecnologías están muy bien para quien las sabe manejar, pero habrá que ir dando un margen a que todo el mundo esté al tanto y los que no estén al tanto estar al tanto de otra manera alternativa.

(Comunicación personal, Mujer 71 años, residente en El Zaidín (Granada)).

A tenor de fragmentos como este, cabe preguntarse si el tono condescendiente, imperativo o de reproche con el que frecuentemente se exhorta a las personas más desconectadas del proceso de digitalización es el más adecuado para lograr el objetivo de introducirles al uso de las TIC. O si, por el contrario, en algunos casos no se estará provocando un comportamiento opuesto al que, sin duda con la mejor de las intenciones, se pretende fomentar. Pese a lo reducido de nuestra evidencia, creemos que es muy probable que muchas personas estén experimentando sensaciones parecidas a las que refleja esta cita: humillación, rabia, impotencia. Sensaciones que pueden producir actitudes de reticencia e incluso de rechazo hacia las TIC. Sería deseable revisar los lenguajes con los que se elaboran los planes institucionales, la publicidad, el material de difusión y, por qué no decirlo, las percepciones y

discursos de los profesionales encargados de la socialización digital que, como veremos después, en ocasiones parecen caer en estereotipos injustos sobre los más afectados por la brecha digital.

5.2. Dificultades

Volvamos ahora a este antiguo trabajador del sector joyero del que hablábamos antes. Pese a la larga tradición de la joyería artesanal en Córdoba, el sector entra en un declive acelerado en las últimas décadas. Nuestro entrevistado se quedó sin empleo cuando aún le restaba mucha vida laboral por delante. Como todo artesano es un trabajador especializado, con unas destrezas muy concretas que ahora el mercado no aprecia. Se encuentra además con un problema añadido: la mayor parte de trabajos demandan un mínimo de competencias digitales. Por supuesto todos los de tipo administrativo, pero incluso numerosos de baja cualificación: las cajas registradoras son ya ordenadores, la hostelería funciona cada vez más con PDA y dispositivos similares, el almacenaje de mercancías con registradores electrónicos, etc. Por no mencionar la propia búsqueda de empleo, que en la actualidad pasa, fundamentalmente, por Internet. Así pues, personas como este entrevistado se han visto obligados a incorporarse en marcha a un proceso de digitalización al que se han resistido con fuerza en el pasado. Lo cual implica superar su rechazo anterior, tal vez tragarse el orgullo, cambiar de actitud: traspasar la brecha de acceso, en su sentido psicológico. Pero este es únicamente el primer paso. A continuación, debe aprender a manejarse con unas tecnologías a las que ha sido ajeno hasta hace muy poco:

H: "Tienes que pedir cita por aquí" ¿Y ahora cómo se hace? "Tienes que inscribirte aquí". Y registrarme en sitios. Todo eso ya lo voy dominando un poquito mejor. "Regístrate en esto". "¿Y esto cómo se registra uno? ¿Ahora a dónde voy? ¿Esto cómo es?" No conoces los términos, los conceptos de... "Mándame un correo en PDF". "¿Y eso qué es? ¿qué es PDF?". O sea, que es que no tienes... no sabes ni lo conceptos básicos lo que significan, ahora ya conociendo qué es esto y qué es lo otro y ya te vas... como que se va aclarando el horizonte. Que no sólo es... es que yo no sé... no es esto, pero por decir algo, un correo no sé qué, pues no sé lo que es. Entonces no sólo es que no sé hacerlo, es que no sé ni lo que es lo que me estás pidiendo.

(Comunicación personal, Hombre, 55 años, residente en Moreras (Córdoba), en riesgo de exclusión, usuario de CAPI desde hace tiempo)

Como se aprecia, aprender a usar las TIC parece aprender un nuevo idioma, sobre todo cuando, como es el caso, apenas se ha tenido un contacto previo con estas. No es solo que no sepan manejarse con ellas, es que directamente las perciben extrañas, ajenas, incomprensibles. Les parece imposible aprender súbitamente lo que otros han ido aprendiendo durante años:

H: Y era muy básico, sí, eso es... pero después yo ya no he trabajado tampoco, porque si dices: bueno, eres administrativo y tú no has trabajado con ordenadores cuando sacaste el título, pero has trabajado en eso y te has ido modernizando sobre la marcha, que entonces no cuesta trabajo porque las cosas que vas haciendo sobre la marcha te las vas aprendiendo sin esfuerzo, o sea, sin mucho problema porque es poquito a poco, lo vas asimilando. Ahora de golpe pues te encuentras... vas apañándote, vas...

(Comunicación personal, Hombre, 55 años, residente en Moreras (Córdoba), en riesgo de exclusión, usuario de CAPI desde hace tiempo).

De esta forma, podemos comprobar cómo una prolongada abstinencia digital conduce a posteriori a profundas dificultades de uso. En otras palabras, la brecha de acceso y las de uso y aprovechamiento se encuentran muy relacionadas entre sí, como habíamos anticipado. Todo

ello supone una desventaja clara para perfiles similares a este y el riesgo de caer en la exclusión social, como de hecho le ha sucedido a este entrevistado, ahora que la digitalización ya no es una opción sino una obligación. Obviamente, se encuentra entre las personas más necesitadas de apoyo externo para su inclusión digital.

Sin llegar al extremo del rechazo más explícito a las TIC, como el que hemos visto hasta ahora, muchos de los técnicos que entrevistamos nos contaron que en las ZD existe cierta despreocupación o desidia hacia lo digital.

M: ...muchas veces hay cierto alejamiento de la tecnología aquí, porque es población que en general no tienen un nivel formativo muy alto, entonces [...] muestra menos interés por base, digitalmente o de cualquier tipo de formación. Si a lo mejor tienes un trabajo que no requiere mucha cualificación pues te quedas ahí y no avanzas o no cambias a otro trabajo, es posible.

(Comunicación personal, Dinamizadora de CAPI, Palma Palmilla (Málaga)).

M: Y, aparte, que las nuevas tecnologías han venido para quedarse, que eso es algo que no lo asume la gente y eso hay que asumirlo ya, vamos, te lo digo... la Seguridad Social desde que yo empecé ha cambiado una barbaridad, sólo para hacer trámites electrónicos, [...] y eso a la gente le está costando mucho asumirlo, de que las nuevas tecnologías están dando fuerte. [...] también tienes que pensar que esta es una zona de exclusión social, entonces los niveles de rentas son muy, muy bajos, y tal vez una persona tener un teléfono móvil... Pero, aun así [...] no utilizan el recurso, que es... tienes aquí una sala completa de ordenadores, puedes hacer lo que quieras y aun así les cuesta venir y decir: venga, me voy a poner y lo hago. La verdad es que eso es lo que choca a veces aquí.

(Comunicación personal, Dinamizadora de CAPI, Polígono Sur (Sevilla)).

Muchos vecinos no comprenderían la importancia y profundidad de los cambios que estarían trayendo las TIC o desconfiarían de sus capacidades para manejarse con ellas, y por tanto no se molestarían en formarse en su uso, ni en incorporarlas a su vida cotidiana. De ahí que estos entrevistados consideren la concienciación como una parte integral de la alfabetización tecnológica. Lejos de nuestra intención dudar de la sinceridad de nuestros entrevistados, pero la supuesta indiferencia de las personas pobres hacia la cultura y la educación, del que esta posible "desidia digital" parece una variante, es un tópico bastante extendido y con menos fundamento del que pensamos (Bonilla, 1999).

Cabe recordar que las personas afectadas por la pobreza sufren una gran precariedad vital que dificulta enormemente planificar el futuro: cuando se vive pensando en la supervivencia diaria apenas quedan tiempo ni recursos para prever posibles alternativas más allá del plato que se pone en la mesa mañana (Mullainathan y Shafir, 2016; Sen, 1995; Schilbach *et al.*, 2016). Sin negar que puedan existir actitudes de indolencia hacia lo tecnológico e incluso que puedan estar relativamente extendidas en las ZD, creemos muy posible que las privaciones y estrecheces de muchos de sus vecinos expliquen mucho mejor su falta de inserción digital.

Puede suceder igualmente que las personas no perciban las ventajas de aprender ciertas competencias digitales. Por ejemplo, personas en cuyas trayectorias laborales el ordenador tenga poco peso, algo frecuente en las ZD, pueden considerar poco útiles aplicaciones de procesamiento de texto. ¿Para qué perder el tiempo para aprender si en empleos a los que aspiro jamás voy a usarlo? Por un lado, competencias digitales mínimas se hacen necesarias hasta en oficios menos cualificados; por el otro, se puede percibir que no hace falta aprender nada más complejo, y que es mejor dedicar tiempo y recursos a actividades más productivas. Desde una mirada externa, esto puede interpretarse como indolencia, falta de ambición o

incapacidad para postergar el beneficio presente en favor de un progreso futuro, pero puede que se trate de un simple cálculo de posibilidades en un contexto de recursos extraordinariamente limitados. Lo cual no quiere decir que sea un cálculo correcto, claro está.

La brecha de acceso puramente material puede tener un efecto importante en producir brechas de habilidades. Difícilmente podrá una persona desarrollar destrezas digitales si en su cotidianidad no están presentes tecnologías que para el resto de la sociedad están plenamente normalizadas. Es posible, además, que ni siquiera resulte imaginable que determinadas tecnologías existan, por lo que no solo no se aprenderá a utilizarlas, sino que ni siquiera se sabe de los potenciales beneficios que pueden traer. Habrá quién dude que esto siga sucediendo en sociedades ricas como la nuestra, pero nuestros entrevistados nos contaron casos que desmienten esta presunción:

H: Y me pidieron una colaboración y, bueno, colaboraré con ellos, me trajeron 5 o 6 gitanicos, hace ya años, [...] y los metí en mi curso de niños en plan hacerles un favor, y es verdad que se notaba la brecha, dibujaban bien, hay algunos que dibujan de puta madre hacían unos dibujos del Camarón. Y bueno, pues estaban con los otros compañeros haciendo el curso de verano, que es un curso de verano para niños, y me acuerdo que llegó uno de los chavalillos: “¡Maestro, maestro! ¿este dibujo como lo puedo pasar al ordenador?” Y digo: “pues escaneándolo” “¿Eso qué es?” Y digo: “Ven, ven, ven”. Me lo llevé a la recepción, le puse el escáner y cuando el niño vio el dibujo en la pantalla: “¡El maestro hace brujería! ¡El maestro hace brujería!” Y me dio mucha lástima porque no había visto un escáner en su vida, o sea, él no... vio en el papel el dibujo y lo vio en la pantalla y no se lo podía creer.

(Comunicación personal, Director de empresa de formación y desarrollo de videojuegos situada en el Zaidín).

Es importante considerar también que las ZD concentran los mayores porcentajes de fracaso escolar y, a tenor de muchos de nuestros entrevistados, parece haber muchas personas que no alcanzan competencias básicas de lectoescritura. Por otro lado, en las áreas urbanas consideradas, un número alto de residentes proceden de países de habla no hispana, a lo que se suma carencias de alfabetización elemental ya desde sus países de origen. Obviamente, estas personas se ven afectadas tanto por la brecha de acceso como por las de uso y aprovechamiento.

Al leer estas líneas habrá quien piense que son afirmaciones exageradas. Es muy difícil para una persona letrada comprender las dificultades de una persona sin apenas educación formal, y al que sus circunstancias vitales han impedido desarrollar las competencias lectoescritoras que nuestra sociedad considera mínimas, al menos hoy día. Por eso nos ha parecido oportuno traer a colación el testimonio de uno de nuestros entrevistados. Se trata de un usuario ya anciano, que se vio forzado a trabajar desde muy joven y siempre en oficios manuales:

H: Como para aprender yo hoy una cosa a lo mejor más factible, que no tuvieras que leer mucho [*sonríe*] todo lo que sea tema de leer, no, imposible, imposible porque yo, ya te digo, no porque leo y leo y leo y leo y tengo que... para cuando he leído dos renglones ¿Ahora qué pollas decía antes aquí el tío este? Y vuelves, y como no te quedes bien cuando lo vas leyendo no te enteras de nada, por lo menos yo. Pero que sí, que me gustan esas cosas, a quién no le va a gustar aprender, a todo el mundo nos gusta, lo que pasa es que a mí me tocó un tiempo que era trabajar, trabajar y trabajar y se acabó, y no dijeras más.

(Comunicación personal, Hombre 75 años, residente en El Zaidín (Granada)).

Como podemos ver, a este hombre no le faltan ganas de aprender, pero sencillamente no es capaz de hacerlo leyendo. Fijémonos en cómo recalca la palabra imposible, que repite dos veces. Y subraya: leo, leo y leo, pero no puedo. Así que desiste. E inmediatamente lo achaca a su falta de educación formal, de la que nos había hablado en otras partes de la entrevista. Merece la pena insistir en este punto: no se trata de falta de voluntad o motivación, sino de problemas cognitivos y de aprendizaje derivados de la falta de oportunidades.

Todos los estudios indican que son precisamente las personas de edad avanzada, aunque no necesariamente jubiladas, las más afectadas por la brecha digital (Martín, 2020), aunque con profundas diferencias en función del momento vital, el género, el nivel de estudios y la estructura familiar (Deursen y Helsper, 2015). Casi siempre se achacan sus dificultades con las TIC a la falta de familiaridad con los entornos tecnológicos y a su menor nivel educativo, ya que no han podido disfrutar de la expansión de la educación pública de las últimas décadas, algo especialmente cierto en países como el nuestro, en el que este proceso ha sido mucho más tardío (Bernardi y Requena, 2008; Requena y Bernardi, 2005; Villar, 2012). No se ha prestado tanta atención a los problemas cognitivos y de aprendizaje derivados del deterioro progresivo asociado a la edad. Piénsese por ejemplo en cómo pedir a una persona mayor, cuya memoria no se encuentra ya en las mejores condiciones, que proporcione no ya una contraseña segura, sino varias diferentes para aplicaciones distintas. Y que, además, las cambie cada cierto tiempo...

Los propios afectados, sin embargo, parecen tener muy presentes sus propios problemas cognitivos. He aquí la respuesta de una usuaria de 71 años cuando le preguntamos por las razones por las que creía que no se le daban del todo bien las TIC:

M: Pues quizá sea porque yo aprendo hoy una cosa y para mañana se me ha olvidado, entonces dices tú: si mañana voy a estar igual, otra vez igual [*sonríe*] y otra vez igual. Pues como que dices tú: pues... Yo es mi caso. Ya te he dicho que yo prefiero rentabilizar donde yo me manejo bien, rentabilizar mi tiempo y mi eso a estar una hora en el ordenador cuando el otro día va a venir y voy a estar igual. Pero porque nuestra cabeza ya no está, porque no estamos acostumbrados, se nos olvidan muchas cosas.
(Comunicación personal, Mujer 71 años, residente en El Zaidín (Granada)).

Esta cita refleja cómo usuarios de edades avanzadas realizan cálculos muy ajustados sobre sus posibilidades de aprendizaje respecto a las TIC: estoy perdiendo capacidades, me cuesta mucho asimilar cosas nuevas y más aún recordarlas, así que tengo que ser selectiva con lo que aprendo o dejo de aprender. La referencia al tiempo, además, probablemente no se refiera solo a la cotidianidad, sino al propio ciclo vital. Así pues, se aprende solo lo que se considera imprescindible o lo que resulta sencillo y cuyo uso resulta motivador⁴, lo cual suele estar asociado a las relaciones sociales, el ocio y el consumo. Para cualquier otra cosa se prefiere delegar en personas que se consideran más preparadas y en las que se confía notablemente, para los trámites administrativos y bancarios y cualquier problema con el funcionamiento de los dispositivos. Una vez más cabe ser prudentes a la hora de generalizar dado el pequeño tamaño de nuestra muestra, pero creemos que este tipo de actitudes podrían explicar en parte las dificultades persistentes de las personas de edad avanzada con las nuevas tecnologías.

La evidencia acumulada dice que esta dependencia de otras personas perpetúa las brechas de habilidades, en la medida que inhibe a las personas de aprender por sí mismas y mantiene baja

⁴ Lo que por cierto parece encajar bastante con las dos dimensiones principales manejadas por el modelo de aceptación tecnológica (TAM) del que ya hemos hablado: las percepciones sobre la facilidad de uso y la utilidad de una tecnología.

la autoconfianza en las propias habilidades (Calderón, 2022; Courtois y Verdegem, 2016). En este sentido, los usuarios y usuarias entrevistados admitían que, si se veían ante la disyuntiva de no disponer de ningún apoyo, se verían obligadas a aprender a hacer todas las tareas que ahora mismo delegan en otros:

M: Tendré que aprender a usar más el ordenador porque ahora se me va el niño, ¿y qué voy a hacer yo? Y el ordenador en casa, lo voy a tener que tapar, porque ni yo ni marido lo sabemos usar. Mi marido se defiende un poquito, pero... poco. Mi hijo le dice, “venga Papá, aprende a poner un juego, una cinta o lo que sea en el ordenador para cuando yo me vaya” y mi marido, “que no, no, no”.

(Comunicación personal, Mujer, 54 años, residente en el Polígono Sur (Sevilla), en riesgo de exclusión).

En este punto podríamos tener la tentación de pensar que, si se fuerza a estas personas a no utilizar ningún apoyo en las tareas digitales, no les quedará otro remedio que aprender por sí mismas. Nos permitimos recordar sin embargo que muchas de estas personas se enfrentan a importantes dificultades materiales y cognitivas y que el sentimiento de ser obligados puede producir reacciones de rechazo a la digitalización, o hacer que se evite cualquier aprendizaje digital más allá de los estrictamente necesarios. Nuestras entrevistas evidencian también que algunas de estas personas a veces autolimitan su uso de las TIC, a fin de no resultar demasiado cargantes para las personas que les ayudan, o de molestarlas en exceso con sus dudas e inseguridades.

5.3. Miedos

La vergüenza de sentirse incapacitado para las tareas digitales puede tener más peso del que imaginamos en la brecha de habilidades. Sucede por ejemplo en la búsqueda de empleo, cuando personas afectadas por la brecha digital renuncian a ciertos puestos de trabajo por el temor a no disponer de las competencias digitales que el puesto en cuestión podría requerir: es preferible perder una oportunidad que el sentimiento de inferioridad, sufrir el rechazo o el escarnio de que se hagan públicas las propias carencias.

H: Hombre, siempre tengo... y ahora más, antes iba a cualquier lado, pero ahora me da un poquillo de... porque te ves, yo qué sé, como si te vieras fuera de onda, que ya no pegas... que ya ves a gente muy joven mucho más preparada que tú, entonces pues dices tú: yo dónde voy. (...) yo algunos trabajos de administrativo no los he hecho porque piden contabilidad y a lo mejor digo: ahí voy a hacer el ridículo, yo no estoy preparado para meterme aquí.

(Comunicación personal, Hombre, 55 años, residente en Moreras (Córdoba), en riesgo de exclusión, usuario de CAPI desde hace tiempo).

La vergüenza es una emoción muy relacionada con el miedo, y miedo es una palabra que apareció con cierta frecuencia en nuestras entrevistas. Las TIC generan miedo en la medida que se desconocen, pero ¿miedo a qué? En primer lugar, se tiene miedo a que un mal uso pueda acabar estropeando unos dispositivos que perciben como caros y delicados. En segundo lugar, miedo a la irreversibilidad de las acciones: si hago tal cosa que no controlo completamente puede suceder que provoque una configuración del *software* que bloquee el sistema, produzca efectos inesperados, motive una pérdida de información importante, etc. Cabe preguntarse en qué medida estos miedos pueden tener su origen en experiencias negativas previas o situaciones embarazosas para el sujeto en cuestión, quizá incluso en el reproche airado de otra persona ante un fallo.

Con todo, el principal miedo de los colectivos más afectados por la brecha de habilidades tiene que ver con la posibilidad de ser víctimas de estafas y engaños. Por hablar claro: a perder dinero. Para muchas personas, Internet es una suerte de territorio hostil donde cualquier descuido puede conducir a instalar una *app* no solicitada, descargar *malware* o ser víctima de una estafa. Y no es desde luego un prejuicio sin base porque, como todos sabemos, en efecto la red está plagada de malas prácticas de este estilo, en ocasiones ejercidas hasta por grandes compañías establecidas. Las personas menos afectadas por la brecha digital han aprendido a defenderse de estas prácticas predatorias y a navegar por la red de manera relativamente segura, pero para quienes no tienen tan desarrolladas sus competencias digitales, retraerse es un comportamiento más efectivo y desde luego más tranquilizador (De Marco, 2022):

M: No, sé que hay muchas aplicaciones, por ejemplo, el Bizum y esas cosas. Yo no lo he querido porque el año pasado por no... [*breve silencio*] por no tener mucha información ¿puede ser? que me estafaron, me robaron como 1.000 euros, porque claro, estaba, estaba queriendo comprar un billete por... [APLICACIÓN] Y desde ahí ya digo sí tengo mi cuenta, los movimientos que puedo hacer todo eso, pero no quiero pagar. No, no, porque ya me da desconfianza. Prefiero ir al banco, sacar el dinero y ya está, o pagar en efectivo. (Comunicación personal, Mujer 35 años, procedente de Bolivia, residente en el Zaidín (Granada)).

Por supuesto, estas actitudes pueden verse reforzadas si la persona ha sufrido malas experiencias. Esto es lo que le sucedió a una de nuestras entrevistadas, como puede apreciarse en la cita anterior. Más aún, la estafa se produjo a través de una conocida *app* para compartir vehículo, que inmediatamente dejó de utilizar. Esto significa que una experiencia negativa de este tipo, o el miedo a padecerla, pueden hacer que se contraiga no solo el uso del comercio electrónico o más ampliamente las transacciones digitales que impliquen ceder datos de tipo bancario, sino incluso otras actividades asociadas que puedan considerarse de riesgo. Las aplicaciones que ofrecen contenido extra por un pago son otro ejemplo que apareció en nuestras entrevistas.

6. Conclusiones

Hemos identificado una buena cantidad de razones que explicarían la existencia y permanencia de las brechas de habilidades. En primer lugar, dificultades objetivas que derivan de la falta de recursos económicos (no tener acceso material a las tecnologías, falta de tiempo o posibilidades para formarse) y educativos (problemas de alfabetización básica, desconocimiento del idioma en el caso de los migrantes cuyo idioma de origen no es el español), así como problemas de memoria y aprendizaje en lo que a las personas mayores se refiere. Después tenemos causas más ligadas a las actitudes y creencias: resistencia al proceso de digitalización, considerar las tecnologías como algo ajeno o poco útil, delegación en otras personas, baja autoconfianza, vergüenza a mostrar las carencias ante los demás, miedo, etc. Como podemos ver, un conjunto diverso y complejo de causas, que con no poca frecuencia se retroalimentan y refuerzan mutuamente.

Sean cuales sean las causas de las dificultades de los vecinos de las ZD para acceder a las tecnologías digitales, el efecto es el mismo: las TIC siguen estando fuera de sus vidas y no desarrollan sus competencias digitales. Mientras esto no cambie, las brechas de habilidades permanecerán. Como es bien sabido, el factor más importante para asimilar un aprendizaje es practicarlo constantemente: las destrezas y habilidades mejoran con su repetición continua, al permitir al sujeto familiarizarse con los procesos, aprender de sus errores, automatizar los procedimientos y adquirir confianza en sus propias capacidades (Dewey, 2007). Una persona puede aprender puntualmente a usar el e-mail, los protocolos de seguridad en las compras

electrónicas, a diseñar videojuegos, buscar empleo por Internet o usar el certificado digital, ya sea porque asista a un curso de formación o porque se lo enseñe un familiar, un amigo o el dinamizador de un centro Guadalinfo. Pero si no se comunica habitualmente a través del correo electrónico, ni empieza a comprar o a buscar empleo *on-line*, ni se propone programar sus propios videojuegos o se acostumbra a realizar trámites administrativos por Internet, entonces lo más probable es que termine olvidando cómo se hace, no importa el modo en el que lo aprendió en su momento. Nuestras entrevistas refrendaron esta hipótesis.

Podemos concluir, por tanto, que intervenir para reducir las brechas de habilidades no es sencillo en absoluto y nos apela a resultar creativos para optimizar los procesos de inclusión digital. Razón por la cual convendría no caer en estereotipos acerca de la supuesta indolencia, falta de interés o de autocontrol de los vecinos de las ZD.

7. Referencias

- Alonso, L. E. (1998). *La mirada cualitativa en sociología. Una aproximación interpretativa*. Fundamentos.
- Bericat Alastuey, E. y López Menchón, A. (2006). La brecha digital de Andalucía: Equipamiento y uso de las tecnologías de la información y de la comunicación. *Colección Actualidad (Centro de Estudios Andaluces)*, 7. <https://bit.ly/3zP9zfM>
- Bernardi, F. y Requena, M. (2008). Expansión del sistema educativo y reducción de la desigualdad de oportunidades en España. *Panorama Social*, 6, 74-91. <https://bit.ly/3zMP8QB>
- Bonilla Urvina, M. (1999). El efecto mitológico de la teoría de la cultura de la pobreza. *Iconos. Revista de Ciencias Sociales*, 7, 60-67.
- Büchi, M., Just, N. y Latzer, M. (2016). Modeling the second-level digital divide: A five-country study of social differences in Internet use. *New Media & Society*, 18(11), 2703-2722. <https://doi.org/10.1177/1461444815604154>
- Cabero-Almenara, J. y Ruiz-Palmero, J. (2017). Las Tecnologías de la información y la comunicación para la inclusión: reformulando la brecha digital. *International Journal of Educational Research and Innovation (IJERI)*, 9, 16-30. <https://acortar.link/OXTCuZ>
- Calderón Gómez, D. (2019). *Capital digital y socialización tecnológica: una aproximación bourdiana al estudio de la desigualdad digital y la estratificación social entre la juventud* (Tesis Doctoral). Universidad Complutense de Madrid, Madrid.
- Calderón Gómez, D. (2022). Autoconfianza digital y desigualdad: los condicionantes sociotécnicos de la autopercepción sobre el nivel de competencias digitales entre la población española. En H. Panadero (Coord.), *La brecha digital en España. Conocimiento clave para la promoción de la inclusión digital* (pp. 16-30). Fundación Ferrer i Guardia.
- Cerrillo i Martínez, A. (Eds.) (2016) *A las puertas de la administración digital. Una guía detallada para la aplicación de las Leyes 39/2015 y 40/2015*. Instituto Nacional de Administración Pública.
- Courtois, C. y Verdegem, P. (2016). With a little help from my friends: An analysis of the role of social support in digital inequalities. *New Media and Society*, 18(8), 1508-1527. <https://doi.org/10.1177/1461444814562162>

- Davis, F. D. (1989). Perceived usefulness, perceived ease of use and user acceptance of information technology. *MIS Quarterly* 13(3), 319-340. <https://doi.org/10.2307/249008>
- Davis, F. D. (1986). *A Technological Acceptance Model for empirical testing new end-user information systems: Theory and results*. MIT Sloan School of Management.
- De Marco, S. (2022). El comercio electrónico en España (2019): un ejemplo de tercera brecha digital. *Revista Internacional de Sociología*, 80(2), e206. <https://doi.org/10.3989/ris.2022.80.2.20.98>
- Dewey, J. (2007). *Experience & Education*. Simon & Schuster.
- van Deursen, A. J. y van Dijk, J. A. (2014). The digital divide shifts to differences in usage. *New Media & Society*, 16(3), 507-526. <https://doi.org/10.1177/1461444813487959>
- van Deursen, A. J. y van Dijk, J. A. (2019). "The first-level digital divide shifts from inequalities in physical access to inequalities in material access". *New Media & Society*, 21(2), 354-375. <https://doi.org/10.1177/1461444818797082>
- van Deursen, A. J. y Helsper, E. J. (2015). A nuanced understanding of Internet use and non-use among the elderly, *European Journal of Communication*, 30(2), 171-187. <https://doi.org/10.1177/0267323115578059>
- van Dijk, J. A. (2020). *The digital divide*. John Wiley & Sons.
- van Dijk, J. A. (2013). A theory of the digital divide. En M. Ragnedda y G. W. Muschert (Eds.), *The Digital Divide. The internet and social inequality in international perspective* (pp. 29-51). Routledge.
- van Dijk, J. A. y Hacker, K. (2003). The Digital Divide as a complex and dynamic phenomenon. *The Information Society*, 19(4), 315-326. <https://doi.org/10.1080/01972240309487>
- Hilbert, M. (2016). The bad news is that the digital access divide is here to stay: domestically installed bandwidths among 172 countries for 1986-2014. *Telecommunications Policy*, 40(6), 567-581. <https://doi.org/10.1016/j.telpol.2016.01.006>
- Hoggart, R. (2022). *Los usos del alfabetismo. Un retrato de la vida de la clase obrera*. Capitán Swing.
- Martín Romero, A. M. (2020). La brecha digital generacional. *Temas Laborales*, 151, 77-93. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=7464144>
- Ministerio de Asuntos Económicos y Transformación Digital (2021). *Carta de Derechos Digitales*. <https://derechodigital.pre.red.es/>
- Mullainathan, S. y Shafir, E. (2016). *Escasez. ¿Por qué tener poco significa tanto?* Siglo XXI.
- Olarte Encabo, S. (2017). Brecha digital, pobreza y exclusión social. *Temas Laborales*, 138, 285-313. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=6552396>

- Ortí, A. (2010). La apertura del enfoque cualitativo o estructural: la entrevista abierta semidirectiva y la discusión de grupo. En M. García Ferrando, F. R. Alvira Martín, L. E. Alonso Benito y M. Escobar Mercado (Eds.), *El análisis de la realidad social. Métodos y técnicas de investigación* (pp. 189-221). Alianza
- Patton, M. Q. (1999). Enhancing the Quality and Credibility of Qualitative Analysis. *Health Services Research*, 34, 1189-1208. <https://pubmed.ncbi.nlm.nih.gov/10591279/>
- Requena, M. y Bernardi, F. (2005). El sistema educativo. En J. J. González y M. Requena (Eds.), *Tres décadas de cambio social en España* (pp. 229-252). Alianza.
- Richart Navarro, E. (2021). *Transformación Digital de la administración pública y el impacto del covid 19* [Trabajo de Fin de Grado]. Universidad de Alicante. Alicante.
- Robinson, L., Cotten, S. R., Ono, H., Quan-Haase, A., Mesch, G., Chen, W., Schulz, J., Hale, T. M. y Stern, M. J. (2015). Digital inequalities and why they matter. *Information, Communication & Society*, 18(5), 569-582. <https://doi.org/10.1080/1369118X.2015.1012532>
- Robles, J. M., Torres, C. y Molina, O. (2010). La brecha digital: Un análisis de las desigualdades tecnológicas en España. *Sistema*, 218, 3-22. <https://bit.ly/4d4a1VO>
- Ruiz Ruiz, J. (2009). Análisis sociológico del discurso: métodos y lógicas. *Forum. Qualitative Social Research*, 10(2). <https://doi.org/10.17169/fqs-10.2.1298>
- Saunders, B., Sim, J., Kingstone, T., Baker, S., Waterfield, J., Bartlam, B., Burroughs, H. y Jinks, C. (2018). Saturation in qualitative research: exploring its conceptualization and operationalization. *Quality & Quantity*, 52(4), 1893-1907. <https://doi.org/10.1007/s11135-017-0574-8>
- Schilbach, F., Schofield, H. y Mullainathan, S. (2016). The psychological lives of the poor. *American Economic Review*, 106(5), 435-40. <https://doi.org/10.1257/aer.p20161101>
- Sen, A. K. (1995). *Nuevo examen de la desigualdad*. Alianza.
- Szajna, B. (1996) Empirical Evaluation of the Revised Technology Acceptance Model. *Management Science*, 42(1), 85-92. <http://dx.doi.org/10.1287/mnsc.42.1.85>
- Torres Albero, C., Robles Morales, J. M. y Molina Molina, O. (2011). ¿Por qué usamos las tecnologías de la información y las comunicaciones? Un estudio sobre las bases sociales de la utilidad individual de internet. *Revista Internacional De Sociología*, 69(2), 371-392. <https://doi.org/10.3989/ris.2010.01.15>
- Vázquez Carretero, E. (2017). *Brecha digital en Andalucía; TIC, sociedad y territorio: Análisis y propuestas en el ámbito de las infraestructuras* [Tesis Doctoral]. Universidad de Sevilla. Sevilla.
- Venkatesh, V. (2000). Determinants of perceived ease of use: Integrating control, intrinsic motivation, and emotion into the technology acceptance model. *Information Systems Research*, 11(4), 342-365. <https://doi.org/10.1287/isre.11.4.342.11872>
- Villar, A. (Ed.). (2012). *Educación y desarrollo: PISA 2009 y el sistema educativo español*. Fundación BBVA.

Wei, K. K., Teo, H. H., Chan, H. C., y Tan, B. C. Y. (2011). Conceptualizing and testing a social cognitive model of the digital divide. *Information Systems Research*, 22(1), 170–187. <https://doi.org/10.1287/isre.1090.0273>

Wessels, B. (2010). *Understanding the Internet: A Socio-Cultural Perspective*. Palgrave Macmillan.

CONTRIBUCIONES DE AUTORES/AS, FINANCIACIÓN Y AGRADECIMIENTOS

Contribuciones de los/as autores/as:

Conceptualización: Cerrillo Vidal, José Antonio; Beluschi-Fabeni, Giuseppe **Software:** Cerrillo Vidal, José Antonio; Beluschi-Fabeni, Giuseppe **Validación:** Cerrillo Vidal, José Antonio; Beluschi-Fabeni, Giuseppe **Análisis formal:** Cerrillo Vidal, José Antonio; **Curación de datos:** Beluschi-Fabeni, Giuseppe; Cerrillo Vidal, José Antonio **Redacción-Preparación del borrador original:** Cerrillo Vidal, José Antonio **Redacción-Revisión y Edición:** Cerrillo Vidal, José Antonio; Beluschi-Fabeni, Giuseppe **Visualización:** Cerrillo Vidal, José Antonio; Beluschi-Fabeni, Giuseppe **Supervisión:** Beluschi-Fabeni, Giuseppe; Cerrillo Vidal, José Antonio **Administración de proyectos:** Cerrillo Vidal, José Antonio; Beluschi-Fabeni, Giuseppe **Todos los/as autores/as han leído y aceptado la versión publicada del manuscrito:** Giuseppe Beluschi-Fabeni, José Antonio Cerrillo Vidal.

Financiación: El presente texto nace en el marco del proyecto ‘Inclusión Digital en Zonas de Desarrollo: Necesidades, Prácticas y Estrategias’, financiado por la Consejería de Igualdad, Política Sociales y Conciliación de la Junta de Andalucía a la asociación Centro de Iniciativas para la Cooperación Batá (en colaboración con el Departamento de Ciencias Sociales, Filosofía, Geografía, Traducción e Interpretación de la Universidad de Córdoba). Resolución dictada por la Dirección General de Servicios Sociales por la que se resuelve el procedimiento de concesión de subvenciones para la investigación e innovación en servicios sociales, convocadas por orden de 31 de agosto de 2021, por la que se convocan subvenciones en régimen de concurrencia competitiva, en materia de personas mayores, personas con discapacidad, comunidad gitana, personas migrantes, personas sin hogar, solidaridad y garantía alimentaria de Andalucía, igualdad de trato y no discriminación de las personas LGTBI, acción social, voluntariado, conciliación, participación ciudadana, investigación e innovación social, en el ámbito de la Consejería de Igualdad, Políticas Sociales y Conciliación, para el ejercicio 2021.

AUTORES:**Jose Antonio Cerrillo Vidal**

Universidad Pablo de Olavide, España.

Licenciado en sociología por la Universidad Complutense de Madrid, con tesis doctoral acerca de las percepciones sobre la eutanasia y el suicidio asistido en Andalucía (Depto. Sociología II UNED). Técnico de investigación cualitativa en el IESA-CSIC (2005-2012), profesor de sociología en la Universidad de Córdoba (2012-2022) y Profesor Ayudante Doctor en la Universidad Pablo de Olavide (2022-actualmente). Co-autor de tres libros y de artículos en *Medical Teacher*, *RIS*, *Reçerca*, *Empiria*, *Arbor*, *Advances in Applied Sociology*, *Athenea Digital* y *Sistema*, entre otras. Es miembro del Comité de Sociología de la Salud de la Federación Española de Sociología, la Red EOL de estudios sobre el final de la vida, de la Red Iberoamericana de Investigación en Imaginarios y Representaciones y del grupo de investigación *Desigualdad y Dominación en Andalucía (SEJ-339)*. Sus principales líneas de investigación son la sociología de la salud, los estudios culturales, la metodología cualitativa y las relaciones entre territorio, desarrollo y medio ambiente.

jacervid@upo.es

Orcid ID: <https://orcid.org/0000-0002-7023-0464>

Giuseppe Beluschi-Fabeni

Universidad de Córdoba, España.

Licenciado en Psicología, Doctor en Ciencias Sociales. Profesor Ayudante Doctor de sociología en la Universidad de Córdoba (Métodos Cualitativos de Investigación y Sociología del Turismo en grado y máster). Sus investigaciones se han centrado en la migración internacional y el cambio social entre las minorías romaníes rumanas, en la evaluación de políticas a través del análisis del discurso de documentos estratégicos y normativos, en la brecha digital y el papel del tercer sector en Andalucía y en la equidad social en los programas bilingües en la educación obligatoria.

gbeluschi@uco.es

Orcid ID: <https://orcid.org/0000-0001-8355-9448>