



Exclusión digital y derechos de las personas mayores en la Administración Digital

Digital exclusion and the rights of older people in E-Government

Salvador Manzanera-Román¹, Francisco Eduardo Haz-Gómez², Gabriel López-Martínez³

¹Universidad de Murcia, Murcia, España

²Universidad de Santiago de Compostela, Santiago de Compostela, España

³Universidad de Alicante, Alicante, España

KEYWORDS

e-Administration
Elderly
Rights
Digital exclusion
Social exclusion
Digitalization

ABSTRACT

The implementation of Digital Administration in Spain has generated significant changes in the relationship between citizens and public administrations. A context that translates into a dichotomy of opportunities and risks where age is presented as a risk factor associated with situations of exclusion and violation of rights. From this consideration, it is proposed that the perception of efficiency and accessibility provided by the digitalization of public administrations is determined by the age group to which users belong. This research uses statistical analysis and expert interviews to test this hypothesis. The results indicate that older people perceive a deterioration in the quality of digitized public services, which they link to a violation of their citizenship rights, while at the same time they are at greater risk of digital exclusion.

PALABRAS CLAVE

Administración
digital
Personas mayores
Derechos
Exclusión digital
Exclusión social
Digitalización

RESUMEN

La implantación de la Administración Digital en España ha generado cambios notables en la relación entre la ciudadanía y las administraciones públicas. Un contexto que se traduce en una dicotomía de oportunidades y riesgos donde la edad se presenta como factor de riesgo asociado a situaciones de exclusión y vulneración de derechos. Desde esta consideración, se plantea que la percepción de la eficiencia y la accesibilidad que proporciona la digitalización de las Administraciones Públicas se encuentran determinadas por el grupo de edad al que pertenecen los usuarios. Esta investigación utiliza el análisis estadístico y las entrevistas a expertos para contrastar esta hipótesis. Los resultados indican que las personas mayores perciben un deterioro de la calidad de los servicios públicos digitalizados que vinculan con una vulneración de sus derechos de ciudadanía, a la vez que corren mayor riesgo de exclusión digital.

RECIBIDO: 29/07/2025
ACEPTADO: 03/12/2025

Cómo citar este artículo / Referencia normalizada: (Norma APA 7ª)

Manzanera-Román, S., Haz-Gómez, F.E., López-Martínez, G. (2025) Exclusión digital y derechos de las personas mayores en la Administración Digital. *Prisma Social*, 51, 88-107. <https://doi.org/10.65598/rps.5931>

1. Introducción

En las últimas décadas, el avance de la digitalización se ha convertido en un factor clave de transformación social (Frey, 2019; Perriam y Carter, 2021; Torrent-Sellens, 2024). Dependiendo de los elementos predominantes en este proceso de cambio tecnológico, se puede hablar de distintos tipos de sociedades. Así, se identifican: la sociedad de la información, donde destaca la información como activo intangible (Bell, 1973; Masuda, 1981), la sociedad informacional (Castells, 1997), en el que la información se vincula al poder y la productividad, la sociedad red (Castells, 1997; Van Dijk, 2006), como una estructura social basada en redes de comunicación y relaciones interconectadas, o más recientemente la sociedad digital (Uriarte y Acevedo, 2018; Romero-Domínguez y Sánchez-Gey, 2022), que enlaza de manera directa la idea de sociedad red con la transformación digital.

En este contexto, la digitalización de la Administración Pública ha reconfigurado la relación entre los entes públicos y la ciudadanía. Si bien, este proceso se presenta como un conjunto de mejoras encaminadas hacia la eficiencia, se encuentran dificultades en el acceso y uso de los servicios públicos digitalizados en distintos sectores de población (Abad-Alcalá et al., 2017; Ciesielska et al., 2022; Robles et al., 2022; Rando-Burgos, 2023). Variables como la edad, el nivel educativo, el estatus socioeconómico, así como el propio acceso y la confianza en el uso de la tecnología se presentan como piezas clave en situaciones de exclusión digital (Abad-Alcalá, 2016; Sigwejo y Pather, 2016; Abad-Alcalá et al., 2017; Nilpong y Thanasopon, 2020; Botrić y Božić, 2021; Goodman-Deane et al., 2024).

Debido a situaciones o condiciones propias de la edad, las personas mayores son usuarias frecuentes de servicios sociales, como la solicitud y gestión de pensiones o ayudas, las prestaciones vinculadas a la atención médica y la disminución de la movilidad física (Laukka et al., 2024). En los últimos años, estos trámites vienen mediados por el uso de la Administración Digital, y si bien se hallan casos que señalan cierta proactividad dentro de este grupo (Rodríguez-Hevia y Martín Rodríguez, 2020; Bochkova y Liin, 2024), lo cierto es que mayoritariamente las personas de más edad muestran una mayor aversión al uso de la tecnología (Abbey y Hyde, 2009; de Koning y Gelderblom, 2006; Dwivedi et al., 2007; Flamm y Chaudhuri, 2007; Goldfarb y Prince, 2008; Sánchez-Valle y Llorente-Barroso, 2023; Sung y Lee, 2024). Esta reticencia hacia la gestión de estos trámites a través de internet se explica por cuestiones tales como la dificultad hacia el aprendizaje que implica su uso eficiente (Friemel, 2014), temores y suspicacias en materia de seguridad y privacidad, limitaciones de carácter físico y cognitivo o la dependencia de terceras personas durante el proceso (Ebbers et al., 2016; Ciesielska y otros 2022).

Por tanto, la creciente dependencia de la tecnología y la carencia de habilidades se conforman como dos elementos clave de la vulnerabilidad digital, creando una barrera que compromete la igualdad de oportunidades en el acceso a los servicios públicos por medios digitales y, por ende, al pleno ejercicio de la ciudadanía (Zubir y Abdul, 2024). De ahí, que son las personas mayores las que se enfrentan a trámites administrativos mediante herramientas tecnológicas experimentando, en muchos casos, situaciones de exclusión digital (Haz-Gómez et al., 2024) sufriendo las consecuencias de un nuevo tipo de edadismo (Llorente-Barroso, et al., 2015) en una sociedad cada vez más digitalizada.

1.1. Avances en la implantación de la Administración Digital

Las tecnologías digitales se distinguen por su capacidad de penetración social, afectando ámbitos como el económico, productivo, social y político (Torres, 2017; Pérez, 2020; Sánchez, 2019). Su

capacidad para la gestión de datos, generación de redes y creación de contextos virtuales, facilita el desarrollo de aspectos cotidianos paralelos al espacio físico (Bianchi, 2018; Polo, 2020). En este contexto de creciente digitalización y conectividad, el impacto de internet fue un elemento clave para la transformación, y no sólo las dinámicas sociales y económicas, sino también la forma en que se gestionan los servicios públicos. Este avance impulsó el desarrollo de la Administración Digital (Torres et al., 2005; Yildiz, 2007; Berger y Rose, 2015; Ziemba et al., 2016; Zorali y Kanipek, 2023) que marcó un cambio fundamental al extenderse como una nueva vía a la tramitación de los servicios públicos por parte de la ciudadanía.

Desde este cambio de paradigma, la Administración Digital promueve la prestación de servicios inclusivos, eficientes, resilientes, sostenibles y centrados en las personas (Cerrillo, 2022), utilizando tecnologías emergentes como el uso de teléfonos móviles, el *big data* o el *cloud computing* (Cerrillo, et al., 2016). A raíz de la pandemia por COVID-19 (2020-2022) la expansión de los servicios públicos digitalizados se aceleró de manera significativa (Cerrillo, 2022; Nadhira et al., 2024). Del mismo modo, la Inteligencia Artificial ha ganado terreno en el análisis de una gran cantidad de datos, la toma de decisiones mediante el uso de algoritmos, su aplicación a la atención ciudadana y, sobre todo, la adopción de la proactividad y personalización en la prestación de los servicios públicos (Cerrillo, 2023).

A nivel internacional, instituciones como Naciones Unidas y la Sociedad Americana para la Administración Pública (2002), definen a la Administración Electrónica como el uso de internet en el ofrecimiento de información y prestación de servicios a la ciudadanía en sus relaciones entre gobiernos, sus clientes (empresas, otros gobiernos y ciudadanía) y sus proveedores, mediadas por el uso de medios electrónicos (Means y Schneider, 2000). En este sentido, se debe atender a la digitalización de los servicios públicos como el resultado de la aplicación intensiva de las tecnologías de la información y el conocimiento (Cerrillo, 2006), lo que implica una transformación profunda en la manera en que se interactúa con los ciudadanos y ciudadanas, con el objetivo de ofrecer una mayor eficiencia, transparencia y accesibilidad en la gestión gubernamental.

En España, la puesta en marcha de la Administración Digital se vio favorecida por el avance de los microprocesadores en los años setenta y ochenta del siglo pasado (Serrano, 2015). Igualmente, fue acelerada en los años noventa con la liberalización de las telecomunicaciones, el uso de sistemas informatizados, la creación de órganos y de normas regulatorias (Mesa, 2008; Araguàs, 2012). Para explicar este marco resulta esencial comprender su dimensión jurídica, lo que requiere analizar la evolución de la normativa que regula el procedimiento electrónico (Almonacid, 2020). Así, un primer hito en este proceso fue la implantación de la *Ley 30/1992, de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común*, que mejoró el desempeño de la Administración Pública y amplió las garantías de los derechos de ciudadanía. Otro elemento clave fue la *Ley 11/2007, de 22 de junio, de acceso electrónico de los ciudadanos a los Servicios Públicos*, que supuso un impulso decisivo para la digitalización de las relaciones entre ciudadanía y la Administración, al reconocer el derecho de las personas a interactuar electrónicamente con las administraciones y establecer la obligación de estas de facilitar herramientas adecuadas para dicha comunicación (Guillén, 2010; Muñoz-Cañavate e Hípola, 2011). Finalmente, la *Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas* y la *Ley 40/2015, de 1 de octubre, de Régimen Jurídico del Sector Público* consolidaron este proceso de interacción al garantizar el acceso digital a los servicios públicos mediante el Punto de Acceso General Electrónico, y al asegurar la asistencia a todos los ciudadanos y ciudadanas en el uso de los servicios públicos digitalizados.

Junto con los textos legales, se deben considerar los diferentes para la implantación de la Administración Digital en España atendiendo en particular a los derechos de ciudadanía. En concreto, el Plan España Digital 2025, que contiene un eje estratégico específico sobre la Transformación Digital del Sector Público y entronca con la intención de dotar de competencias básicas a las personas mayores, con el objetivo de fomentar una interacción autónoma con las tecnologías de la comunicación y la información. Otra medida destacada es el Plan de Recuperación, Transformación y Resiliencia (España Puede) de 2021-2026 que presta especial atención a la demanda de procedimientos más simplificados, más fáciles de utilizar y personalizados o adaptados a las necesidades de la ciudadanía, con la meta de avanzar en una digitalización más humanizada. Finalmente, se destaca la Estrategia Nacional de Inteligencia Artificial, que se presenta como uno de los ejes de la Agenda España Digital 2026, y que busca potenciar el uso de la inteligencia artificial con asistentes virtuales para optimizar y mejorar la gestión de las administraciones públicas.

1.2. Exclusión digital y personas mayores en el ámbito de la Administración Pública

El concepto de exclusión digital profundiza en mayor medida (Haz-Gómez et al., 2024) y aporta mayor valor científico que la noción de brecha digital (Berrio, 2012; Gómez et al., 2018; Villanueva, 2006). Esto se debe a que este tipo de exclusión considera las dimensiones cultural, social, psicológica y económica de los individuos, así como, las condiciones de los hogares para definir la naturaleza y alcance de este tipo de exclusión de manera estructural. Así, atiende a las dimensiones educativa (falta de competencias o habilidades digitales), económica (limitación al acceso tecnológico, como instrumentos o dispositivos digitales), psicosocial (falta de confianza en los entornos digitales) y sociofamiliar o de red (referida al apoyo social en el acceso y uso de recursos o servicios digitalizados), tal como recogen Manzanera-Román y Haz-Gómez (2021).

La construcción de la ciudadanía puede considerarse como un proceso dinámico por el que se generan redes de pertenencia y relaciones entre individuos, de forma que no es algo que esté asociado sólo al ámbito individual sino también al ámbito social (Somers, 1999). De esta forma, los contenidos y significados de este proceso pueden verse delimitados, redefinidos y modificados en relación con las prácticas sociales de los distintos actores o con el transcurrir de procesos de cambio de la vida social (Benedicto y Morán, 2004). Igualmente, el concepto de ciudadanía puede utilizarse como un instrumento de inclusión o exclusión, definiendo no sólo quién forma parte de una comunidad, sino en qué grado puede tener participación en la vida pública (García y Lukes, 1999; Peña, 2000). Bajo esta premisa, el avance de la digitalización ha impuesto la necesidad de garantizar los derechos fundamentales en el entorno digital de manera análoga a los que se dan en el entorno tradicional o analógico (Tokovska et al., 2023; Nguyen et al., 2024; Ministerio de Asuntos Económicos y Transformación Digital, 2021; Viñarás-Abad et al., 2017).

Sin embargo, a pesar de los principios de eficiencia e inclusión, la Administración Digital puede generar cambios que establezcan barreras para el acceso equitativo a los servicios públicos digitalizados, afectando especialmente a aquellos grupos más vulnerables, como las personas mayores. Frente a esta contingencia, la Carta de Derechos Digitales (Ibíd., 2021) aborda los Derechos de Participación y Conformación del Espacio Público, donde se trata el derecho a la participación ciudadana por medios digitales (sección XVI). Este derecho garantiza el acceso pleno a la información, la transparencia y rendición de cuentas de las administraciones públicas, así como la igualdad y no discriminación. Por su parte, los Derechos Digitales de la ciudadanía, en sus relaciones con las Administraciones Públicas, se tratan en la sección XVIII, donde se aborda la promoción de las políticas públicas que aseguren el acceso a los servicios y procedimientos. Es

importante destacar que los procesos de digitalización de la administración son complementarios y no una forma sustitutoria de la presencialidad.

2. Diseño y Método

Este trabajo se propone explorar la relación entre las personas mayores y la Administración Digital. Más concretamente, cómo la implementación de la digitalización en el sector público puede vulnerar el acceso a servicios y recursos generando entre los grupos más vulnerables situaciones de exclusión digital. En este sentido, el objetivo general de la investigación es analizar la edad como un indicador que determina la vulnerabilidad digital, especialmente, entre las personas de mayor edad.

Asimismo, se plantean los siguientes objetivos específicos:

- Analizar la percepción sobre la mejora de la atención prestada a la ciudadanía por parte de las administraciones públicas con la implantación de la Administración Digital;
- Estudiar la percepción sobre los riesgos y amenazas que implica la implantación de la Administración Digital;
- Evaluar la percepción sobre la presencialidad de los servicios públicos en oposición/complementación con los servicios digitales;
- Analizar las consecuencias y riesgos del proceso de digitalización de las administraciones públicas asociadas al grupo de personas mayores.

El planteamiento de partida enuncia que la percepción de la eficiencia y la accesibilidad que proporciona la digitalización de las Administraciones Públicas se encuentran determinadas por el grupo de edad al que pertenecen los usuarios. En consecuencia, las personas mayores se distinguirán del resto al considerar, en mayor medida, que el proceso digitalización del sector público ha empeorado el servicio y vulnera los derechos de ciudadanía al limitar acceso y uso. Por tanto, se crea una barrera al desarrollo de una ciudadanía plena a los grupos más vulnerables, aquellos que sufren alguna forma de exclusión digital.

Para abordar los objetivos propuestos, se utiliza un método de análisis mixto. Por una parte, una metodología cuantitativa mediante la explotación estadística de una encuesta sobre la percepción de la población ante la Administración Digital. Y, por otra, una metodología cualitativa que explota el contenido de un total de 12 entrevistas en profundidad realizada a un panel de expertos/as sobre políticas sociales.

En el análisis estadístico (Tabla 1), se toma como factor variable la edad dividida en grupos y como variables dependientes las siguientes: Mejora de la atención prestada tras implantación de la Administración Digital (Pregunta 32); Vulneración de derechos de ciudadanía tras implantación de la Administración Digital (Pregunta 33); y Necesidad de mantener y fortalecer la atención presencial (Pregunta 34).

Para hacer más operativas algunas de las variables, permitiendo así un procesamiento más ágil de los datos, se procedió a su recategorización (Tabla 1). Así, la variable métrica edad, pasó a estar conformada por cinco grupos, de modo que las personas mayores quedaron segmentadas en dos agrupaciones diferentes: aquellos de 65 a 69 años y aquellos con 70 o más años. Conjuntamente, el resto de ellas (Mejora de la atención; Vulneración de derechos; y Necesidad de mantener y fortalecer la atención presencial) se modificaron a variables dicotómicas.

Tabla 1
Variables y categorías recodificadas para el análisis

Variable	Categorías	N (%)
Edad	• Jóvenes, de 18 a 29 años	181 (15,1%)
	• Adultos I, de 30 a 44 años	306 (25,5%)
	• Adultos II, de 45 a 64 años	428 (35,6%)
	• Mayores I, de 65 a 69 años	194 (16,1%)
	• Mayores II, 70 y más años	93 (7,7%)
Mejora de la atención prestada tras implantación de la Administración Digital (P32)	• Sí	553 (55,9%)
	• No	436 (44,1%)
Vulneración de derechos de ciudadanía tras implantación de la Administración Digital (P33)	• Sí	759 (74,9%)
	• No	255 (25,1%)
Necesidad de mantener y fortalecer la atención presencial (P34)	• Sí	1029 (94,3%)
	• No	62 (5,7%)

Fuente: Elaboración propia

Esta parte que realiza una explotación estadística se estructura en tres análisis que vinculan la edad con las variables de estudio:

- Análisis I. Sobre si ha mejorado la atención con la implantación de los servicios telemáticos;
- Análisis II. Desde que se realizan los trámites telemáticos se han vulnerado derechos de ciudadanía;
- Análisis III. Importancia de mantener y fortalecer la atención presencial.

En relación con las entrevistas semiestructuradas en profundidad, estas fueron realizadas a un panel compuesto por 12 personas expertas en el ámbito de derechos sociales y políticas públicas (Tabla 2). A la hora de conformar este grupo se tuvieron en cuenta aquellos perfiles con dilatada trayectoria en las áreas: académico/científica, institucional con experiencia en gestión de organismos públicos (estatal, autonómico y municipal), así como otros perfiles profesionales vinculados a la atención a ciudadanos/as en procesos de digitalización y modernización de la Administración Pública. Estas se extraen de la investigación Administración electrónica y personas mayores (2020-2022) realizada por la Fundación COTEC y la Universidad de Murcia.

Tabla 2
Perfiles de las personas expertas del panel del ámbito de los derechos sociales y políticas públicas

ID	Perfil	Área
P1	Profesor Titular de Universidad	Académica
P2	Profesor Titular de Universidad	Académica
P3	Profesor de Universidad	Académica
P4	Profesor Titular de Universidad	Académica
P5	Profesor Titular de Universidad	Académica
P6	Subdirección Adjunta de Planificación, Ordenación y Evaluación (Estatad)	Institucional
P7	Dirección grupo de investigación (Estatad)	Institucional
P8	Técnico Servicio de Planificación y Evaluación (Autonomía)	Institucional
P9	Coordinador de Programas de Inclusión y cohesión social (Autonomía)	Institucional
P10	Técnico en Sección de Mayores de administración local (Local)	Institucional
P11	Técnico en Servicios Sociales de administración local (Local)	Institucional

P12	Técnico en departamento de tercera edad en ETSAS	Asociativa / profesional
-----	--	--------------------------

Fuente: elaboración propia

3. Trabajo de campo y análisis de datos

Como ha sido indicado en el apartado anterior, el trabajo empírico fue realizado en dos fases diferentes: la explotación estadística de datos extraídos de la Encuesta Brecha Digital y Administración Digital en España realizada por la Fundación Ferrer i Guardia en 2023 y el análisis de entrevistas semiestructuradas llevado a cabo en 2020 en el marco de la investigación Administración electrónica y personas mayores (2020-2022), realizada por la Fundación COTEC y la Universidad de Murcia.

Un primer análisis será el que deviene de la explotación estadística de los datos extraídos de la Encuesta Brecha Digital y Administración Digital en España realizada por la Fundación Ferrer i Guardia en 2023. La muestra de este estudio está conformada por 1202 entrevistas llevadas a cabo en España, distribuidas entre hombres y mujeres de 18 y más años, con un margen de error de $\pm 2,9\%$ para un intervalo de confianza de 95,5% (2σ).

El procedimiento dentro de cada uno de estos análisis consta de dos partes. En la primera, se optó por una comparación de distribuciones porcentuales entre los diferentes grupos de edad y la variable dependiente en cada uno de los bloques. De este modo, para comprobar si las distintas frecuencias no son fruto del azar, se hizo uso del estadístico Chi2 con el fin de comprobar si existen diferencias significativas en las puntuaciones entre las distintas categorías. En la segunda parte, se optó por un análisis de correspondencias múltiples, pues esta técnica permite agrupamientos de categorías de diferentes variables, al tiempo que establece correlaciones y se describen las prevalencias en la asociación de variables.

La segunda técnica utilizada es de naturaleza cualitativa y se trata del análisis de entrevistas semiestructuradas. Las entrevistas se llevaron a cabo durante el segundo semestre de 2020. El principal objetivo de esta exploración es conocer la valoración de estos expertos en derechos sociales y políticas públicas sobre las ventajas y los riesgos que entrañan los procesos de digitalización de las Administraciones Públicas en España, con especial atención a los colectivos vulnerables, en general, y al de las personas mayores en particular.

El procedimiento de análisis de los discursos de las personas expertas consultadas consistió en la selección de aquellos verbatim de las preguntas con mayor transcendencia por haber aglutinado un mayor grado de acuerdo o consenso. Los discursos fueron analizados utilizando el método de comparación constante de Glaser y Strauss (1967) basado en procedimientos de codificación y análisis usados de manera conjunta e iterativa. En primer lugar, se comparó la información obtenida codificando inicialmente los fragmentos de mayor relevancia explicativa, para después proceder con una codificación axial al establecer relaciones entre los códigos; en segundo lugar, se procedió al descubrimiento de las propiedades de las categorías o códigos previamente identificados; y finalmente, se integraron las categorías para ofrecer una comprensión lo más detallada posible del tema de estudio.

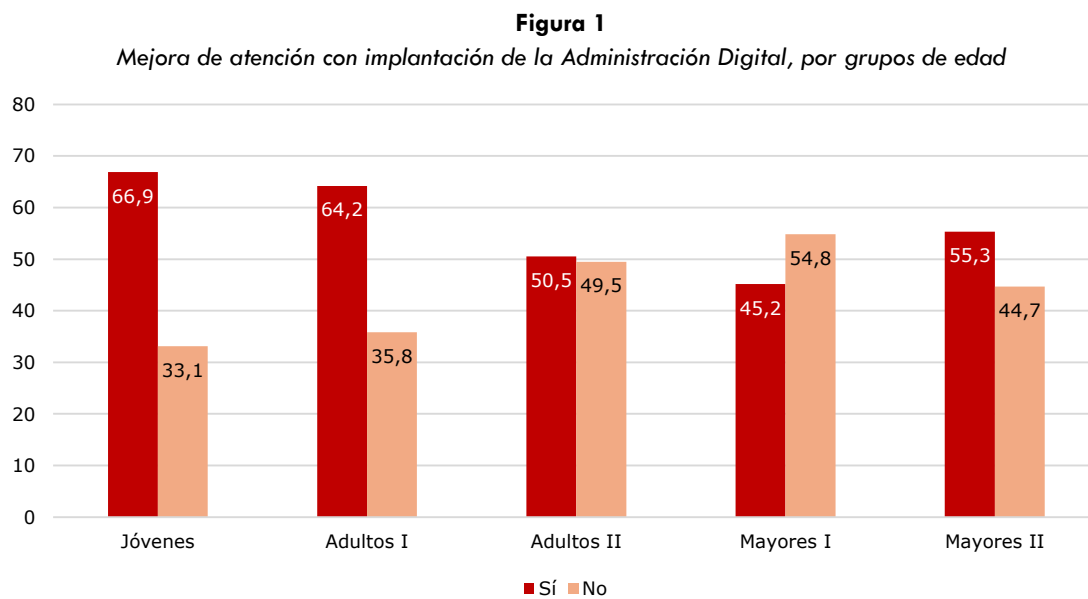
4. Resultados

En consonancia con la estructura propuesta en la metodología, se propone en primer lugar un análisis estadístico de los datos. Y, en segundo lugar, se exponen los resultados de las entrevistas en profundidad al panel de expertos.

4.1. Análisis estadístico: Encuesta Brecha Digital y Administración Digital en España

Atención de los servicios telemáticos y grupos de edad

En este primer análisis se realiza una aproximación a la percepción que tienen los grupos de edad respecto a la mejora mediante la implantación de los servicios telemáticos. Se aprecia que un 55,9% (553) de las personas encuestadas afirman que la atención se ha mejorado con la implantación de la Administración Electrónica, frente a un 44,1% (436) que muestran su desacuerdo. Antes de proceder al análisis de las distribuciones por grupos, se debe comprobar si esta diferencia de puntuaciones es estadísticamente significativa. Los resultados de la prueba Chi2 de Pearson así lo confirman ($\chi^2=226,413$; gl. 4; Sig. 0,000), ya que su p-valor es menor de 0,05, lo que muestra que las diferencias entre grupos no son fruto del azar y sus puntuaciones varían según el grupo de edad.



Fuente: Elaboración propia a partir de Encuesta Brecha Digital y Administración Digital. FFIG (2023)

En cuanto a las distintas puntuaciones por grupos (Figura 1) se aprecia que los Jóvenes (66,9%) y los Adultos I (64,2%) son los grupos que en mayor medida afirman que los servicios telemáticos mejoran la calidad de la atención a la ciudadanía. Esto se produce porque son estos grupos de edad los que pueden tener mayor nivel de interacción con los procesos digitales (Haz-Gómez, López-Martínez y Manzanera-Román, 2024). Por su parte, quienes afirman mayoritariamente que el servicio telemático no trae una mejora de la calidad de las Administraciones Públicas son aquellas personas que se encuentran en el grupo de Mayores I (65 a 69 años), siendo el único en el que más de la mitad de sus componentes no están de acuerdo con esta afirmación (54,8%) y siendo seguido por el grupo de Adultos II (45 a 64 años) con un 49,5%.

A continuación, se describen los resultados para el análisis de correspondencias múltiples entre la variable *La atención ha mejorado con la implantación de los servicios telemáticos* y la edad por grupos.

Tabla 3
Resumen del modelo

Dimensión	Alfa de Cronbach	Varianza contabilizada	
		Total (autovalor)	Inercia
Dimensión 1	,651	1,482	,741
Dimensión 2	,402	1,251	,626
Total		2,734	1,367
Media	,537 ^a	1,367	,683

Nota: a. La media de Alfa de Cronbach se basa en la media de autovalor

Fuente: Elaboración propia

La Tabla 3 contiene el resumen del modelo, apreciándose que se crearon dos dimensiones. Igualmente, mediante el estadístico Alfa de Cronbach se percibe el ajuste del modelo. Este tiene un valor bueno en la Dimensión 1, destacando con una mayor idoneidad (0,651), así como mayor inercia, o lo que es lo mismo, una mayor explicación de la varianza en términos porcentuales (74,1%).

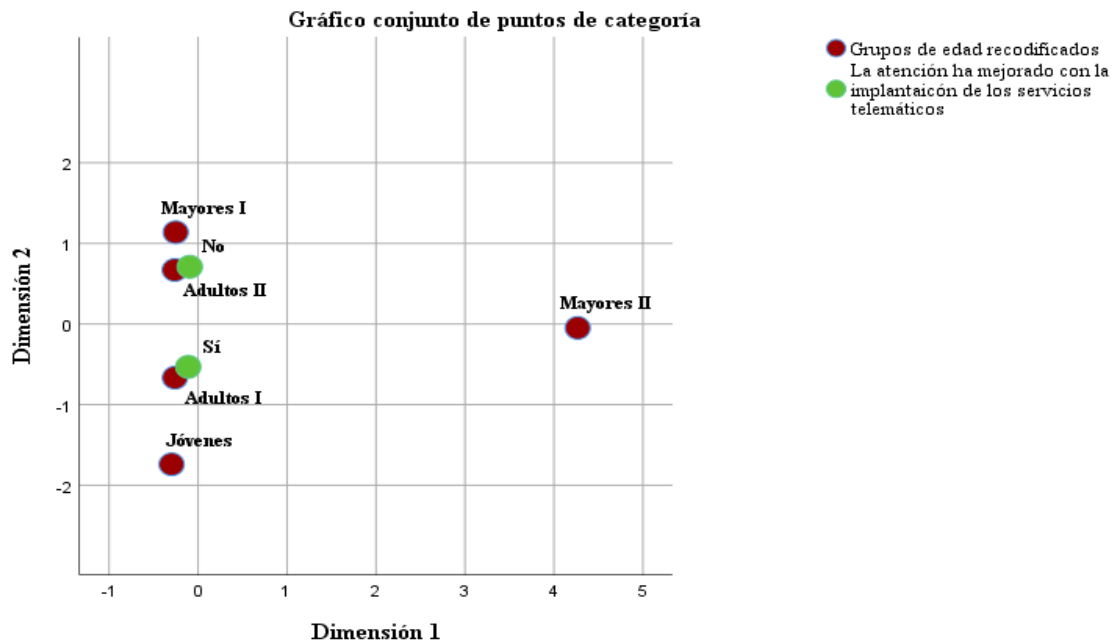
En la Tabla 4 se muestran las medidas de discriminación, que se interpretan de forma análoga a las contribuciones de cada dimensión a la inercia de la variable correspondiente.

Tabla 4
Medidas discriminantes

	Dimensión		Media
	1	2	
La atención ha mejorado con la implantación de los servicios telemáticos	,009	,313	,161
Grupos de edad recodificados	1,474	,939	1,206
Total activo	1,482	1,251	1,367

Fuente: Elaboración propia

En una primera aproximación, se aprecia (Tabla 4) que el total activo es más elevado en la Dimensión 1 (1,482) que en la Dimensión 2 (1,251). En ambas dimensiones, es la variable Grupos de edad la que con mayor puntuación se ajusta el modelo en ambas dimensiones (Dimensión 1; 1,474 y Dimensión 2; 0,939). En oposición a esta, la variable *La atención ha mejorado con la implantación de los servicios telemáticos* puntúa más alto en la Dimensión 2 (0,313) y muy bajo en la Dimensión 1 (0,009).

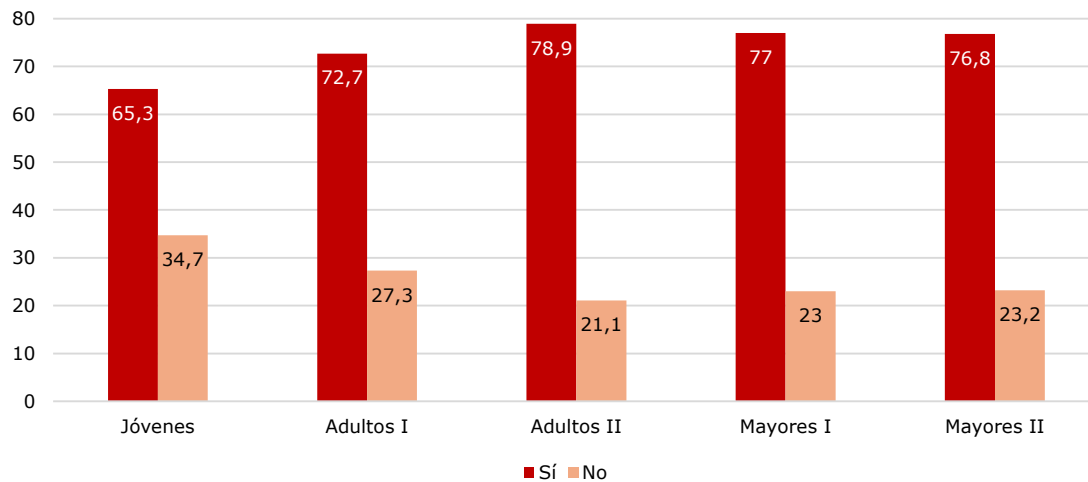
Figura 2*Mejora de atención con implantación de la Administración Digital, por grupos de edad*

Fuente: Elaboración propia

Del diagrama de dispersión, en el que se muestra la asociación de categorías, (Figura 2) se pueden extraer las siguientes conclusiones. En primer lugar, Adultos I y Jóvenes son los grupos más cercanos a una respuesta afirmativa, aunque se aproxima más la categoría de Adultos I. En el lado contrario, los Adultos II y los Mayores I son los que con más significación rechazan que exista una mejora de la calidad de la Administración Electrónica, siendo estos grupos los que aproximan más sus valores al centroide “No”. Por último, la categoría de Mayores II se encuentra muy alejada de ambos grupos, lo que la sitúa en una posición periférica, no manifestando una asociación clara con cualquiera de las dos agrupaciones.

Administración electrónica, derechos de la ciudadanía y grupos de edad

En este segundo análisis, se aborda la percepción sobre los riesgos que la implantación de la Administración Electrónica puede tener sobre los derechos de ciudadanía según los grupos de edad. Sobre el total de la muestra, un 74,9% (759) de las personas encuestadas muestran su acuerdo al aseverar que con la implantación de la Administración Electrónica se vulneran los derechos de la ciudadanía, frente a un 25,1% (255) que opinan lo contrario.

Figura 3*Vulneración de derechos de ciudadanía con implantación de la Administración Digital, por grupos de edad*

Fuente: Elaboración propia a partir de Encuesta Brecha Digital y Administración Digital. FFiG (2023)

Los resultados para la prueba Chi² de Pearson (Chi² 11,552; gl. 4; Sig. 0,021) corroboran que estas diferencias entre grupos de edad son significativas. En una primera aproximación a los resultados (Figura 3) se aprecia que todas las puntuaciones, a excepción del grupo de Jóvenes (65,3%) están por encima del 70%. De ellos, los grupos que mayor acuerdo muestran con esta afirmación lo conforman los Adultos II (78,9%) seguidos por los Mayores I (77,0%). Por su parte, un poco más de un tercio de los Jóvenes (34,7%) no creen que la implantación de los servicios digitalizados vaya a vulnerar algún tipo de derecho.

Tabla 5

Resumen del modelo: Desde que se realizan los trámites telemáticos se han vulnerado derechos de ciudadanía y la edad por grupos

Dimensión	Alfa de Cronbach	Varianza contabilizada	
		Total (autovalor)	Inercia
Dimensión 1	,558	1,387	,693
Dimensión 2	,370	1,227	,614
Total		2,614	1,307
Media	,470 ^a	1,307	,653

Nota: a. La media de Alfa de Cronbach se basa en la media de autovalor

Fuente: Elaboración propia

La Tabla 5 contiene el resumen del modelo del análisis de correspondencias múltiples entre la variable *Desde que se realizan los trámites telemáticos se han vulnerado derechos de ciudadanía y la edad por grupos*. Este modelo está conformado por dos dimensiones. Mediante el estadístico Alfa de Cronbach se percibe el ajuste del modelo, que tiene un valor más elevado en la Dimensión 1, destacando con una mayor idoneidad (0,558), así como mayor inercia (0,693), o lo que es lo mismo, una mayor explicación de la varianza en términos porcentuales (69,3%).

Por su parte, la Tabla 6 muestra las medidas de discriminación, que se interpretan de forma análoga a las contribuciones de cada dimensión a la inercia de la variable correspondiente.

Tabla 6

Medidas discriminantes: Desde que se realizan los trámites telemáticos se han vulnerado derechos de ciudadanía y la edad por grupos

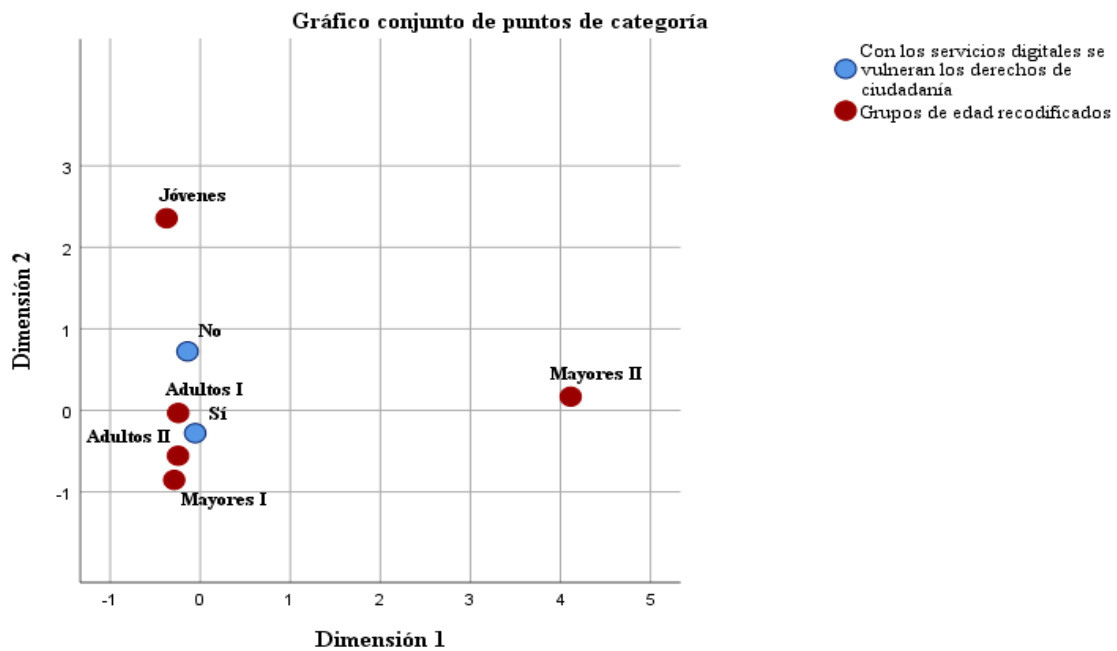
	Dimensión		Media
	1	2	
Grupos de edad recodificados	1,381	1,067	1,224
Con los servicios digitales se vulneran los derechos de ciudadanía	,006	,160	,083
Total activo	1,387	1,227	1,307

Fuente: Elaboración propia

Como se refleja en la Tabla 6, el total activo es más elevado en la Dimensión 1 (1,387) que en la Dimensión 2 (1,227). En ambas dimensiones, es la variable *Grupos de edad* la que con mayor puntuación se ajusta el modelo en ambas dimensiones (Dimensión 1; 1,381 y Dimensión 2; 1,067). En oposición a esta, la variable *Desde que se realizan los trámites telemáticos se han vulnerado derechos de ciudadanía* puntúa más alto en la Dimensión 2 (0,160) y muy bajo en la Dimensión 1 (0,006).

Figura 4

Vulneración de derechos de ciudadanía con implantación de la Administración Digital, por grupos de edad



Fuente: Elaboración propia

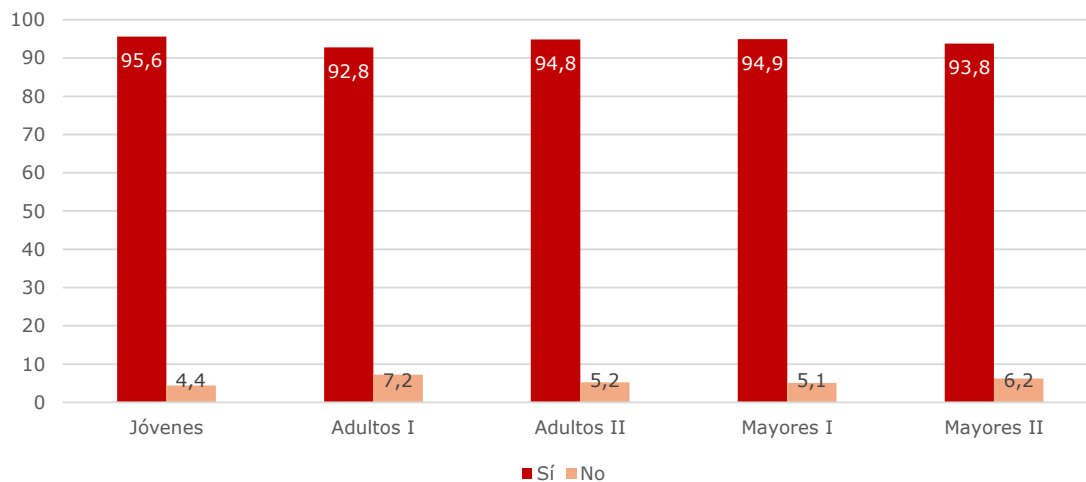
El análisis de la Figura 4 muestra que, en primer lugar, el centroide que agrupa la respuesta “Sí” es el que mayor número de categorías atrae. En especial, Adultos I y II, aunque también la de Mayores I. Por su parte, los Jóvenes y Mayores II están en posiciones relativamente alejadas de ambos puntos (Sí/No), no manifestando una asociación clara con ninguna de las dos posiciones.

Mantenimiento y fortalecimiento de la atención presencial y grupos de edad

En este tercer apartado, sobre el total de la muestra se aprecia que un 94,3% (1029) de las personas encuestadas valoran de manera casi absoluta la importancia de mantener y fortalecer la atención presencial, frente a un 5,7% (62) que no están de acuerdo con esta postura.

Figura 5

Importancia o necesidad de mantener y fortalecer la atención presencial de los servicios públicos, por grupos de edad



Fuente: Elaboración propia a partir de Encuesta Brecha Digital y Administración Digital. FFiG (2023)

Si se comparan las diferentes distribuciones para los diferentes grupos de edad se observa que la prueba Chi cuadrado de Pearson ($\chi^2_{22,070}$; gl. 4; Sig. 0,723) no muestra una diferencia significativa entre las diferentes puntuaciones. Todos los grupos de edad puntúan por encima del 92%, habiendo un consenso casi absoluto (Figura 5) en que la presencialidad de los servicios públicos debe mantenerse y ser fortalecida. Esto, unido al amplio consenso y a que el nivel de significación valida la hipótesis de independencia de variables, no hace más que confirmar que no hay diferencias representativas en el comportamiento de los grupos.

4.2. Análisis de entrevistas: Administración electrónica y personas mayores

En este segundo bloque de resultados se analizarán las respuestas a las entrevistas semiestructuradas a un panel de expertos en ámbito de los derechos sociales y políticas públicas (Tabla 2). Este bloque se estructura en tres partes: ventajas, barreras y propuestas para una adaptación de la Administración electrónica al colectivo de mayores.

Ventajas

En una primera aproximación las personas expertas señalaron las ventajas de la digitalización de los servicios públicos. Entre ellas destacaron la inmediatez, la mejora de la accesibilidad al ahorrar tiempo en los desplazamientos, una mayor transparencia y buen gobierno.

Hemos de aprender y adaptarnos a los nuevos procesos tecnológicos y, en este sentido, la Administración Electrónica facilita los trámites administrativos, agiliza los procedimientos, facilita la información y el seguimiento de la ciudadanía sobre los asuntos que les afectan e, incluso, aporta beneficios medioambientales a prescindir del papel (P10, Técnico en Sección de Mayores de administración local).

La Administración Electrónica mejora el acceso a la información del estado de tramitación de los expedientes propios (P9, Coordinador de Programas de Inclusión y cohesión social).

Inconvenientes

Sin embargo, también se consideraron ciertos puntos débiles desde un punto de vista técnico, señalando: la lentitud, la complejidad y poca usabilidad de las aplicaciones, sitios web o las herramientas utilizadas para la realización de los trámites administrativos telemáticos. Además, se puso el énfasis en que estos están diseñados de manera compleja, lo que impide un uso ágil e intuitivo para toda población.

Los diseños de los servicios son unidireccionales y no cuentan con las personas mayores (P5, Profesor Titular de Universidad).

Hay demasiada información en los sitios web, dándose demasiadas opciones en espacios pequeños. Igualmente, la letra de los sitios web es demasiado pequeña y muchas personas mayores no saben cómo ampliar su tamaño (P12, Técnico en departamento de tercera edad en ETSAS).

Del mismo modo, las personas expertas también apuntan a otras barreras sociales y formativas, como la carencia de habilidades digitales ligada a procedimientos muy complejos.

El acceso a los certificados digitales es complicado y desincentiva su uso si no es absolutamente necesario (P9, Coordinador de Programas de Inclusión y cohesión social).

Se observa un difícil acceso pues siempre hay que usar certificado digital y no todos los usuarios mayores de 65 o más años lo tienen (P6, Subdirección Adjunta de Planificación, Ordenación y Evaluación).

Estos problemas pueden generar inseguridad, desconfianza y falta de motivación a la hora de la realización de trámites administrativos, dado que la automatización escapa del control personal y de la comprensión de los procedimientos.

Un inconveniente es la pérdida de control de los datos de carácter personal y la desconfianza en el tratamiento y protección de estos (P10, Técnico en Sección de Mayores de administración local).

Entre muchas personas mayores se observa la resistencia a enfrentarse al uso de medios desconocidos, como es el caso de los dispositivos digitales (P10, Técnico en Sección de Mayores de administración local).

En suma, la valoración general de las personas expertas sobre las consecuencias del uso de la Administración Digital para las personas mayores no es positiva. Estas señalan la existencia de efectos sociales no deseados que impiden el acceso igualitario de toda la ciudadanía a los servicios públicos digitalizados. Consecuentemente, la extensión de este modelo implica un claro riesgo de exclusión digital sobre los grupos sociales más vulnerables como las personas mayores, en especial.

La brecha digital se hará más grande favoreciendo la desigualdad y la pérdida de derechos sociales (P10, Técnico en Sección de Mayores de administración local).

Se dejará fuera a aquellas personas que no tienen competencias digitales actualmente. Se quedarán olvidadas las personas que más necesitan estar conectadas con las redes por su falta de autonomía (P12, Técnico en departamento de tercera edad en ETSAS).

El ánimo no es discriminatorio, pero el efecto lo es (P9, Coordinador de Programas de Inclusión y cohesión social).

Alternativas

Una vez observadas las dificultades y, sobre todo, los riesgos y problemas sociales derivados de su implantación, cabe tener en cuenta las posibles soluciones. Casi todas las personas expertas consultadas apuntan a que la formación o capacitación en competencias digitales es la principal medida para atajar el problema. De manera simultánea, se debe apostar por visibilizar estas barreras digitales que sufren las personas no competentes. Un elemento clave es la dotación de recursos suficientes (equipamientos y puntos de acceso a servicios informáticos) y el apoyo por agentes cualificados/as a aquellos grupos sociales afectados por la brecha digital. Al mismo tiempo, se apuesta por servicios de acompañamiento dirigidos a las personas mayores que no sólo sirvan de apoyo en el inicio del trámite administrativo de manera telemática, sino que sean el punto de arranque de un proceso de formación en competencias digitales.

Deberían tener recursos de acompañamiento para facilitar inicialmente la tramitación y a medio plazo el aprendizaje para favorecer la autonomía personal (P11, Técnico en Servicios Sociales de administración local).

Administraciones autonómicas y locales ofrecen la posibilidad de la “solicitud asistida” que, normalmente, requiere una tramitación presencial con un funcionario que asiste en el trámite, lo que puede ser una buena opción (P9, Coordinador de Programas de Inclusión y cohesión social).

El acompañamiento y la asistencia digital resulta crucial ya que la presencialidad, junto con el apoyo en la red sociofamiliar, es la estrategia más utilizada y confiable en el caso de las personas mayores.

Si la persona mayor no dispone de las competencias necesarias, la evidencia científica muestra que en la mayoría de las ocasiones recurren a familiares para que les ayuden con los trámites. [...] En otras ocasiones, acuden presencialmente a las administraciones para llevar a cabo los trámites o bien a trabajadores sociales u otros profesionales (P3, Profesor de Universidad).

5. Discusión y conclusiones

A la vista de los resultados de la encuesta se aprecia que, al analizar la percepción sobre la mejora de la atención prestada a la ciudadanía por parte de las administraciones públicas con la implantación de la Administración Digital, la opinión está dividida, siendo poco más de la mitad los que afirman que la digitalización de los servicios públicos ha mejorado dicha atención. Sin embargo, estos se sitúan entre el tramo de edad de 18 a 44 años, de forma que las opiniones son menos favorables a medida que se avanza en la edad. A su vez, tres cuartas partes de las personas encuestadas consideran que este proceso de digitalización comporta riesgos de exclusión digital con la implantación de la Administración Digital al tiempo que se vulneran los derechos de la ciudadanía. En este caso, aunque es mayoritaria la respuesta son los/as adultos/as y las personas mayores quienes están más próximas a esta afirmación. Conjuntamente, existe un consenso casi absoluto en que la presencialidad de los servicios públicos debe mantenerse y ser fortalecida. Así, se confirma que no hay diferencias entre los distintos grupos de edad.

Entre las personas expertas consultadas se evidencia que la percepción sobre los efectos de la implantación de la Administración Digital en las personas mayores es negativa. Esto les afecta tanto desde una perspectiva administrativa, considerando la calidad de la atención ofrecida por

las administraciones públicas, como desde una perspectiva social, teniendo en cuenta la vulneración de los derechos de ciudadanía. De igual modo, se comprueba que la atención presencial de los servicios públicos debe mantenerse y ser potenciada, pues de lo contrario se correría el riesgo de caer en un edadismo digital por parte de los poderes públicos.

A día de hoy, se constata que la modernización de las administraciones públicas y de sus servicios digitales mediante normativa, planes y estrategias estatales, no ha tenido los efectos deseados. La estandarización de los procesos digitales no ha podido evitar la discriminación de aquellos grupos sociales más vulnerables. O lo que es lo mismo, se puede afirmar que este modelo de Administración Digital no es plenamente satisfactorio para la mayoría de la ciudadanía y, sobre todo, para las personas mayores, que consideran que la calidad de la atención prestada ha empeorado con el proceso de digitalización. A pesar de que la relación de las personas mayores con la Administración Digital no es muy intensa, el modelo impuesto ha generado descontento y malestar no sólo por el deterioro de la atención y la falta de adaptación a sus necesidades, sino también por la generación de barreras de acceso y uso inexistente antes de su implantación.

En esta línea, la preocupación de la ciudadanía se intensifica al percibir la consecuente vulneración de derechos, siendo especialmente grave en el caso de las personas mayores. Todo apunta a la aparición de nuevas formas de vulnerabilidad y de exclusión social que acarreen problemas de convivencia social, mayor soledad y aislamiento social de las personas mayores con menor nivel de competencias digitales. Por tanto, el proceso de digitalización en el ámbito de la Administración Pública se identifica como erosivo de los derechos de los grupos sociales más vulnerables a los procesos de digitalización. En este sentido, la Administración Digital se ha convertido en un factor potenciador de desigualdades sociales, cuando sus principios rectores se basan en la accesibilidad universal, la transparencia y la eliminación de barreras entre los servicios públicos y la ciudadanía.

La vulnerabilidad digital de las personas mayores ante la Administración Digital debe ser atenuada con la aplicación de una serie de medidas útiles para impedir nuevas formas de exclusión digital y social. Una de las principales, según los/as expertos/as entrevistados/as es el refuerzo de la atención presencial en la realización de los trámites administrativos digitales, dado que el apoyo del conjunto de la ciudadanía a esta medida suscita un consenso casi unánime. Ligadas estrechamente a esta actuación se encuentran otras como el refuerzo de este tipo de atención en las Oficinas de Asistencia en Materia de Registro o planes adaptados que favorezcan la capacitación a través de acciones formativas de acuerdo a las necesidades y características socioeducativas de las personas mayores.

En suma, los poderes públicos deben acometer acciones que conduzcan, sin ambages, a una Administración Digital accesible, eficaz, transparente, no discriminante y que sitúe a las personas en el centro, tal y como se refleja en la Carta de Derechos Digitales.

Referencias

- Abad-Alcalá, L. (2016). La alfabetización digital como instrumento de e-inclusión de las personas mayores. *Prisma Social*, 16, 156-204.
- Abad-Alcalá, L., Llorente-Barroso, C., Sánchez-Valle, M., Viñarás-Abad, M. y Pretel-Jiménez, M. (2017). Electronic government and online tasks: Towards the autonomy and empowerment of senior citizens. *El Profesional de la Información*, 26(1), 34-42. <https://doi.org/10.3145/epi.2017.ene.04>.

- Abbey, R. y Hyde, S. (2009). No country for older people? Age and the digital divide. *Journal of Information, Communication and Ethics in Society*, 7(4), 225–242.
- Almonacid, V. (2020). *Guía práctica para la implantación de la Administración Electrónica en el ámbito local*. Wolters Kluwer.
- Araguàs, I. (2012). La Administración Electrónica en España: de la “administración en papel” a la “e-administración”. *Revista chilena de derecho y ciencia política*, 3(2), 109-139. <http://dx.doi.org/10.7770/RCHDYCP-V3N2-ART425>.
- Bell, D. (1973). *El advenimiento de la sociedad postindustrial*. Alianza Universidad.
- Benedicto, J. y Morán, M.L. (2004). La dimensión cultural de la ciudadanía: una propuesta metodológica para el análisis empírico. En Ander Gurrutxaga Abad (Coord.), *El presente del Estado-Nación* (pp. 171-184). Universidad del País Vasco, Servicio de Publicaciones.
- Berger, J. B. y Rose, J. (2015). Nine challenges for e-government action researchers. *International Journal of Electronic Government Research (IJEGR)*, 11(3), 57-75.
- Berrio, C. (2012). Entre la alfabetización informacional y la brecha digital: Reflexiones para una reconceptualización de los fenómenos de exclusión digital. *Revista interamericana de bibliotecología*, 35(1), 39-53.
- Bianchi, P. (2018). *La nueva revolución industrial*. Alianza.
- Bochkova, M. y Liin, T. (2024). Do Old People in Rural Areas Go Online, and Should They Do that? En *International Conference on Human-Computer Interaction* (pp. 127-135). Cham: Springer Nature Switzerland.
- Botrić, V. y Božić, L. (2021). The digital divide and E-government in European economies. *Economic research-Ekonomska istraživanja*, 34(1), 2935-2955.
- Castells, M. (1997). *La era de la información. La sociedad red* (vol.1). Alianza.
- Cerrillo, A. (2006). La regulación de la Administración Electrónica local: el caso del Ayuntamiento de Barcelona. *Anuario del Gobierno Local*, 1, 175-207.
- Cerrillo, A., Alguacil, M., González, S. y Moro, 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.
- Cerrillo, A. (2022). La digitalización en los gobiernos locales intermedios y la contribución al Plan de Recuperación, Transformación y Resiliencia. *Cuadernos de Derecho Local*, 58, 30-63.
- Cerrillo, A. (2023). Medios electrónicos e inteligencia artificial en la lucha contra la corrupción. *Anuario de la Red Eurolatinoamericana de Buen Gobierno y Buena Administración*, 3.
- Ciesielska, M., Rizun, N. y Chabik, J. (2022). Assessment of E-government inclusion policies toward seniors: A framework and case study. *Telecommunications Policy*, 46(7), 102316.
- de Koning, J. y Gelderblom, A. (2006). ICT and older workers: No unwrinkled relationship. *International Journal of Manpower*, 27(5), 467–490.
- Dwivedi, Y. K., Khoubati, K. y Lal, B. (2007). Factors affecting consumers' behavioural intention to adopt broadband in Pakistan. *Transforming Government: People, Process and Policy*, 1(3), 285-297.
- Ebbers, W. E., Jansen, M. G. M. y van Deursen, A. J. A. M. (2016). Impact of the digital divide on e-government: Expanding from channel choice to channel usage. *Government Information Quarterly*, 33(4), 685–692.
- Flamm, K. y Chaudhuri, A. (2007). An analysis of the determinants of broadband access. *Telecommunications Policy*, 31(6), 312–326.
- Frey, C. (2019). *The technology trap*. Princeton University Press.

- Friemel, T. N. (2014). The digital divide has grown old: Determinants of a digital divide among seniors. *New Media & Society*, 18(2), 313-331.
- García, S. y Lukes, S. (comps.) (1999). *Ciudadanía: justicia social, identidad y participación*. Siglo XXI.
- Glaser, B y Strauss, A. (1967). *The discovery of the grounded theory: strategies for qualitative research*. Aldine.
- Goldfarb, A. y Prince, J. (2008). Internet adoption and usage patterns are different: Implications for the digital divide. *Information Economics and Policy*, 20(1), 2-15.
- Guillén, J. (2010). *La administración electrónica. ¿Mito o realidad para los ciudadanos del siglo XXI?* Centro PwC & IE del Sector Público.
- Gómez, D. A., Alvarado, R. A., Martínez, M. y Díaz, C. (2018). La brecha digital: una revisión conceptual y aportaciones metodológicas para su estudio en México. *Entreciencias: diálogos en la sociedad del conocimiento*, 6(16), 47-62.
- Goodman-Deane, J., Waller, S., Bradley, M., Clarkson, P. J., Lazzarini, B., Roca Bosch, E. y Gaggi, S. (2024). User factors affecting the use of digital services in five European regions and countries. *Scientific Data*, 11(1), 468.
- Haz-Gómez, F. E., López-Martínez, G. y Manzanera-Román, S. (2024). La exclusión digital como una forma de exclusión social: una revisión crítica del concepto de brecha digital. *Studia Humanitatis Journal*, 4(1), 57-89. <https://doi.org/10.33732/shj.v4i1.112>.
- Laukka, E., Lakoma, S., Harjuma, M., Hiltunen, S., Härkönen, H., Jansson, M. y Torkki, P. (2024). Older adults' preferences in the utilization of digital health and social services: a qualitative analysis of responses to open-ended questions. *BMC Health Services Research*, 24(1), 1184. <https://doi.org/10.1186/s12913-024-11564-1>
- Llorente-Barroso, C., Viñarás-Abad, M. y Sánchez-Valle, M. (2015). Internet and the Elderly: Enhancing, Active Ageing. *Comunicar*, 45, 29-36. <http://dx.doi.org/10.3916/C45-2015-03>
- Manzanera-Román, S. y Haz-Gómez, F. E. (2021). Implicaciones del modelo jurídico de implantación de la Administración Electrónica en personas mayores. *Revista de Privacidad y Derecho Digital*, 22, 159-196.
- Masuda, Y. (1981). *The information society: as post-industrial society*. IIS.
- Means, G. y Schneider, D. (2000). *Meta-capitalism: The e-business revolution and the design of 21st century companies and markets*. John Wiley & Sons Inc.
- Mesa, A. (2008). (18-20 de septiembre de 2007). *Reflexiones en torno a la dimensión formal del e-Gobierno en España* [Comunicación]. VIII Congreso Español de Ciencia Política y de la Administración Política para un mundo en cambio, Valencia, España.
- Ministerio de Asuntos Económicos y Transformación Digital (2021). *Carta de Derechos Digitales*. Disponible en https://www.lamoncloa.gob.es/presidente/actividades/Documents/2021/140721-Carta_Derechos_Digitales_RedEs.pdf. Recuperado el 30 de Enero de 2024.
- Muñoz-Cañavate, A. e Hípola, P. (2011). Electronic administration in Spain: From its beginnings to the present. *Government Information Quarterly*, 28, 74-90.
- Naciones Unidas y Sociedad Americana para la Administración Pública (2002). *Benchmarking e-government: a global perspective*. UN Publications.
- Nadhira, R., Hamdi, H., Putri, S. A. E. y Shakilla Ervi, T. (2024). Enhancing citizen satisfaction and loyalty in e-government: Lessons learned from Jakarta COVID-19 website. *Information Services & Use*, (Preprint), 1-18.

- Nilpong, R. y Thanasopon, B. (2020). Factors affecting intention to use of government websites in Thai elder: The webqual model. En *2020 12th International Conference on Information Technology and Electrical Engineering (ICITEE)* (pp. 146-151). IEEE.
- Nguyen, T. T. U., Van Nguyen, P., Truong, G. Q., Huynh, H. T. N. y Le, T. P. M. H. (2024). Investigating the impact of citizen relationship quality and the moderating effects of citizen involvement on E-government adoption. *Journal of Open Innovation: Technology, Market, and Complexity*, 10(3), 100372.
- Peña, J. (2000). *La ciudadanía hoy: problemas y propuestas*. Secretariado de Publicaciones e Intercambio Editorial de la Universidad de Valladolid.
- Pérez, F. (Dir.) (2020). *Cambios tecnológicos, trabajo y actividad empresarial: el impacto socioeconómico de la economía digital*. CES.
- Perriam, J. y Carter, S. (2021). *Understanding digital societies*. The Open University and Sage Publications.
- Polo, A. (2020). Sociedad de la información, sociedad digital, sociedad de control. *Inguruak*, 68, 50-77.
- Rando-Burgos, E. (2023). Nuevos retos en la administración del siglo XXI: digitalización, inteligencia artificial y transformación administrativa. *Revista General de Derecho Administrativo*, 64, 1-30.
- Robles, J. M., Torres-Albero, C. y Villarino, G. (2022). Inequalities in digital welfare take-up: Lessons from e-government in Spain. *Policy studies*, 43(5), 1096-1111.
- Rodríguez Hevia, L. F. y Martín Rodríguez, Á. (2020). La transformación digital en el sistema financiero. *Saberes. Revista de Ciencias Sociales, Artes y Lenguas*, 3, 1-20.
- Romero-Domínguez, L. R. y Sánchez-Gey Valenzuela, N. (2022). *Sociedad digital, comunicación y conocimiento: retos para la ciudadanía en un mundo global*. Dykinson.
- Sánchez Medero, G. (2019). Las tecnologías digitales y la regeneración democrática de los partidos políticos españoles y mexicanos. *Perfiles latinoamericanos*, 27(54), 1-28.
- Sánchez-Valle, M. y Llorente-Barroso, C. (2023). Desafíos de la administración electrónica para la inclusión de las personas mayores en la sociedad digital. *Revista Española de la Transparencia*, 16, 217-243. 10.51915/ret.239
- Serrano García, N. E. (2015). *Desarrollo histórico de la Administración Electrónica en España previo a Internet, y su relación al caso de Hacienda del Gobierno Español* [Monografía]. <https://docta.ucm.es/rest/api/core/bitstreams/b60e6e75-e404-44b9-a101-42e599413d40/content>
- Sigwejo, A. y Pather, S. (2016). A citizen-centric framework for assessing e-government effectiveness. *The Electronic Journal of Information Systems in Developing Countries*, 74(1), 1-27.
- Somers, Margaret (1999). La ciudadanía y el lugar de la esfera pública: un enfoque histórico. En Soledad García y Steven Lukes (Comps.), *Ciudadanía, justicia social, identidad y participación* (pp. 217-234). Siglo XXI.
- Sung, W. y Lee, J. (2024). A longitudinal study on the diffusion and the divide in the use of e-government services among vulnerable citizens in Korea. *Government Information Quarterly*, 41(2), 101938.
- Tokovska, M., Ferreira, V. N., Vallušova, A. y Seberíni, A. (2023). E-Government—The Inclusive Way for the Future of Digital Citizenship. *Societies*, 13(6), 141.
- Torrent-Sellens, J. (2024). Digital transition, data-and-tasks crowd-based economy, and the shared social progress: unveiling a new political economy from a European perspective. *Technology in Society*, 102739.

- Torres, C. (2017). Sociedad de la información y nuevas tecnologías. *Nueva revista de política, cultura y arte*, 162, 11-20.
- Torres, L., Pina, V. y Royo, S. (2005). E-government and the transformation of public administrations in EU countries: beyond NPM or just a second wave of reforms? *Online Information Review*, 29(5), 531-553.
- Uriarte, L. M., y Acevedo, M. (2018). Sociedad Red y Transformación Digital: hacia una evolución de la consciencia de las organizaciones, *Economía industrial, Ejemplar dedicado a: Nuevos Paradigmas Organizativos (I)*, 407, 35-49.
- Van Dijk, J. A. G. M. (2006). Digital divide research, achievements and shortcomings. *Poetics*, 34 (4-5), 221-235.
- Villanueva, E. (2006). Brecha digital: descartando un término equívoco. *Razón y palabra*, 51, 1-13.
- Viñarás-Abad, M., Abad-Alcalá, L., Llorente-Barroso, C., Sánchez-Valle, M. y Pretel Jiménez, M. (2017). Administración electrónica y e-inclusión de las personas mayores. *Revista Latina de Comunicación Social*, 72, 197-218. 10.4185/RLCS-2017-1161.
- Yildiz, M. (2007). E-government research: Reviewing the literature, limitations, and ways forward. *Government Information Quarterly*, 24(3), 646-665.
- Ziemba, E., Papaj, T., Żelazny, R. y Jadamus-Hacura, M. (2016). Factors influencing the success of e-government. *Journal of Computer Information Systems*, 56(2), 156-167.
- Zorali, S. y Kanipek, K. (2023). An Empirical Research on the Determination of Effective Factors in E-Government Acceptance and Use: Northern Cyprus Case. *SAGE Open*, 13(4), 1-22.
- Zubir, M. H. H. y Abdul Latip, M. S. (2024). Factors affecting citizens' intention to use e-government services: assessing the mediating effect of perceived usefulness and ease of use. *Transforming Government: People, Process and Policy*, 18(3), 384-399.