Universidad del País Vasco
Euskal Herriko Unibertsitatea
EKONOMIA ETA ENPRESA FAKULTATEA
FACULTAD DE ECONOMÍA Y EMPRESA

GRADUA: MARKETING

2025/2026 ikasturtea

BELAUNALDIEN ARTEKO ETEN DIGITALARI BURUZKO MERKATARITZA IKERKUNTZA

Egilea: Nerea Crespo Arnaez

Zuzendaria: Virginia Rincón Diez

AURKIBIDEA

LABURPENA.....4

1. SARRERA.....4

2. HELBURUAK.....5

2.1. HELBURU OROKORRA.....5

2.2. HELBURU ESPEZIFIKOAK.....5

3. METODOLOGIA.....6

4. TESTUINGURUA.....9

5. ANALISI KUALITATIBOA.....12

5.1. ADINEKOEI SAKONEKO ELKARRIZKETA.....12

5.1.1. GIDOIA.....13

5.1.2. ELKARRIZKETAREN ANALISIA.....14

5.1.3. ONDORIO NAGUSIAK.....15

5.2. GAZTEEI SAKONEKO ELKARRIZKETA.....17

5.2.1. GIDOIA.....18

5.2.2. ELKARRIZKETAREN ANALISIA.....19

5.2.3. ONDORIO NAGUSIAK.....21

5.3. TALDE DINAMIKA.....22

5.3.1. GIDOIA.....22

5.3.2. ELKARRIZKETAREN ANALISIA.....24

5.3.3. ONDORIO NAGUSIAK.....27

6. ANALISI KUANTITATIBOA.....28

7. ONDORIOAK.....36

BIBLIOGRAFIA.....38

8. ERANSKINAK.....40

TAULEN AURKIBIDEA

1. taula. Ikerketaren fitxa teknikoa..... 8
2. taula. Laginaren banaketa..... 8

GRAFIKOEN AURKIBIDEA

1. Grafikoa: Adin tarteen lagina..... 28
2. Grafikoa: Internet erabilera adinaren arabera.....29
3. Grafikoa: Internet erabiltzeko helburu nagusiak adinaren arabera.....29
4. Grafikoa: Teknologia erabiltzeko erosotasun-maila..... 30
5. Grafikoa: Laguntza beharra adinaren arabera.....31
6. Grafikoa: Tramiteak egiteko lehentasuna adinaren arabera.....31
7. Grafikoa: Izapide digitaletan zailtasunak..... 32
8. Grafikoa: Erosketak egiteko lehentasuna adinaren arabera.....32
9. Grafikoa: Online bakarrik eskaintzen diren zerbitzuen hazkundeari buruzko iritzia.. 33
10. Grafikoa: Digitalizazioak adinekoei zailtasunak sortzen dizkien ala ez..... 33
11. Grafikoa: Adinekoei laguntzeko proposamen nagusiak.....34

LABURPENA

Lan honetan Errenteriako adineko pertsonen artean eten digitalak duen eragina aztertzen da, batez ere zerbitzu publiko eta pribatuen erabileran. Horretarako, ikerketa ikuspegi misto bat garatu da, adinekoei egindako inkestak, sakoneko elkarrizketak eta talde dinamika bat uztartuz, baita belaunaldi gazteagoen ikuspegia jasotzeko elkarrizketak eginez ere. Lortutako emaitzek adinekoek digitalizazioaren aurrean dituzten zailtasunak eta beharrak agerian uzten dituzte, eta horien oinarrian adinekoen inklusio digitala hobetzeko marketin eta komunikazio arloko proposamenak planteatzen dira.

1. SARRERA

Gaur egungo gizartean, gero eta zerbitzu gehiago eskaintzen dira online, hala nola hitzordu medikoak, ordainketak, eskaerak eta beste izapide batzuk. Hala ere, pertsona guztiak ez dira modu berean egokitzen teknologia berrietara, eta adinekoak dira zailtasun handienei aurre egiten dietenak. Horrek eten digitala sortzen du, hau da, teknologia digitalen eta Interneten sarbidean eta erabileran pertsonen edo gizarte-taldeen artean dagoen aldea.

Eustateko datuen arabera, Euskal Autonomia Erkidegoan Internet erabiltzen duten 15 urte eta gehiago dituzten pertsonak, hau da, azken hiru hilabeteetan Internetera konektatu direnak 1.735.500 izan dira 2025eko bigarren hiruhilekoan, hots, adin horretako euskal biztanleria osoaren % 89,7a. 2024ko aldi berarekin alderatuta, ehuneko hori 0,2 puntu murriztu da *(Eustat, 2025a)*.

Aurreko urteetan bezala, 65 urte eta gehiagoko biztanleen artean hazi da gehien Interneteko erabiltzaileen kopurua 2025ean (aurreko urtean baino %1,5 puntu gehiago), % 66,5era iritsi arte. Hala eta guztiz ere, kopuru horiek oso urrun daude 55-64 urtekoen taldetik (%97,3) eta, bereziki, 54 urtetik beherakoen taldetik; azken talde horretan ia biztanle guztiek erabiltzen baitute Internet *(Eustat, 2025a).*

Lan honetan Errenteriako adineko pertsonen artean eten digitalak zerbitzuen erabilerari nola eragiten dion aztertuko dugu, bai zerbitzu publikoetan (osasun zerbitzuak eta udal zerbitzuak) eta bai zerbitzu pribatuetan (bankuak, merkataritza eta aisialdiko eta

kulturako zerbitzuak). Informazioa biltzeko teknika kuantitatiboak eta kualitatiboak erabiliko ditugu pertsona horien egungo egoera eta premiak identifikatu ahal izateko.

Adineko pertsonek aurre egin beharreko oztopo nagusiak zein diren ulertzea da helburua, eta, hortik abiatuta, zerbitzuen erabilera hobetzeko eta inklusio digitala sustatzeko neurriak proposatzea. Horrela, datuak biltzeaz gain, errealitatean oinarritutako intsightak lortuko ditugu, adinekoei zuzendutako marketin- eta komunikazio-estrategiak garatzeko balioko dutenak.

2. HELBURUAK

2.1. HELBURU OROKORRA

Ikerketa honen bitartez Errenteriako adineko pertsonen artean eten digitalak duen eragina ezagutu nahi dugu, batez ere, zerbitzu publiko eta pribatuen erabileran (osasun zerbitzuak, udala, bankuak eta abar). Lortutako emaitzetan oinarrituz inklusio digital handiagoa lortzeko marketin eta komunikazio estrategiak proposatzen saiatuko gara.

2.2. HELBURU ESPEZIFIKOAK

Helburu orokorra lortzeko, zenbait helburu espezifiko planteatu ditugu:

- Azken urteetan zerbitzu nagusien digitalizazioak izan duen bilakaera eta horrek adinekoengan sortu duen inpaktua aurkeztea.
- Errenteriako adinekoek teknologiaren eta zerbitzu digitalen erabileran aurkitzen dituzten oztopo nagusiak identifikatzea (trebetasun teknikorik eza, mesfidantza, segurtasun ezari beldurra, besteak beste).
- Adinekoek zerbitzu digitalen erabilerari dagokionez duten autonomia-pertzepzioa eta bizi-kalitatea ezagutzea.
- Adinekoen eta belaunaldi gazteagoen ikuspegia alderatzea, eten digitalaren belaunaldi-dimentsioa nabarmentzeko.
- Adinekoen artean eten digitalari buruzko pertzepzio kolektiboak aztertzea, diskurtso partekatuak eta iritzi desberdinak identifikatzeko.
- Marketin- eta komunikazio-estrategiak proposatzea, adinekoen inklusio digitala sustatzeko eta zerbitzuen erabilera errazteko.

3. METODOLOGIA

Ikerketa honen helburua eten digitalak Errenteriako adinekoen artean duen eragina aztertzea da, bai zerbitzu publikoetan, bai zerbitzu pribatuetan. Zerbitzu digitalizatuekin elkarreraginean zer oztopo dituzten ulertu nahi dugu (Osakidetza, bankuak edo merkataritza- eta kultura-plataformak), bai eta teknologia digitalen eskuragarritasunean eta erabileran dauden belaunaldien arteko desberdintasun nagusiak identifikatu ere. Emaitzetatik abiatuta, inklusio digitala erraztuko duten eta kolektibo horri funtsezko zerbitzuetarako sarbidea erraztuko dioten estrategiak proposatu nahi ditugu.

Horretarako, lehen eta bigarren mailako informazio iturriak erabili dira. Bigarren mailako iturriak erakunde ofizialetatik eta aldez aurreko azterlanetatik datoz, hala nola, Eustat, Estatistikako Institutu Nazionala (INE) edo beste argitalpen akademiko batzuk. Lortutako emaitzek testuinguruan kokatu eta egoera ezberdinak alderatzeko aukera eman digute. Lehen mailako informazio iturrien artean Errenteriako adinekoei egindako inkesta, talde dinamika eta elkarrizketen bidez zuzenean lortutako datuak daude. Beraz, ikerlan honetan, ikuspegi mistoa aukeratu da, metodo kuantitatiboak eta kualitatiboak konbinatuz. Konbinazio horri esker, fenomenoaren ikuspegi orokorra lor dezakegu eta, aldi berean, atzean egon daitezkeen alderdi sakonagoak ulertzen saiatuko gara. Ikuspegi kuantitatiboak aukera emango du digitalizazio-maila eta adinekoen zailtasun-maila deskribatzeko eta neurtzeko eta kualitatiboak, berriz, digitalizazio-prozesuaren aurrean pertsonek dituzten pertzepzioak, motibazioak, esperientziak eta jarrerak interpretatzeko aukera emango du.

Beraz, informazioa biltzeko hiru teknika nagusi erabiliko ditugu: inkesta egituratuak, sakoneko elkarrizketak eta talde dinamika. Inkestek aukera emango dute zerbitzu digitalen erabilerari, konexio-maiztasunari, erabilitako gailuei eta aurkitutako oztopo nagusiei buruzko datu kuantitatiboak lortzeko. Elkarrizketek, bestalde, ikuspegi kualitatibo sakonagoa eskainiko digute, teknologiaren erabilerari dagokionez, adinekoen esperientzia pertsonaletan, motibazioetan, beldurretan eta beharretan oinarritutakoa.

Ikerketaren atal kualitatiboan sei elkarrizketa sakon egin dira guztira. Alde batetik, lau elkarrizketa egin zaizkie Errenterian bizi diren 65 urtetik gorako pertsonei, teknologiarekin duten harremana eta zerbitzu digitalizatuak, publikoak zein pribatuak, erabiltzeko dituzten zailtasunak zuzenean ezagutzeko. Elkarrizketa horiei esker, beren

esperientzietan, pertzepzioetan eta benetako beharretan sakondu ahal izan dute, eta adineko ezberdinek arrail digitalaren ikuspegi zuzena eman ahal izand dute. Bestalde, informazio hori osatzeko eta belaunaldien arteko kontrastea egiteko, bi elkarrizketa sakon egin zaizkie gazteei, zehazki 30 urteko mutil bati eta 23 urteko neska bati. Elkarrizketa horien bidez, belaunaldi gazteenek eten digitalari eta adinekoek dituzten zailtasunei buruz duten pertzepzioa ezagutu da, baita zerbitzuen digitalizazio-prozesuari buruz duten ikuspegia ere; eten digitalaren inguruko pertzepzio soziala eta digitalizazioak sortzen dituen desberdintasunak kontrastatuz.

Elkarrizketa sakonetaz gain, talde-dinamika bat egin da, Errenterian bizi diren 65 urtetik gorako bost pertsonekin. Teknika honen helburua elkarrizketa-gune partekatu bat sortzea da, non parte-hartzaileek aukera izan duten arrakala digitalaren inguruko iritziak, esperientziak eta ikuspuntuak trukatzeko. Talde-elkarrizketaren bidez, zerbitzuen digitalizazioari buruzko pertzepzio desberdinak kontrastatu dira, parte-hartzaileen arteko adostasunak eta desadostasunak identifikatuz, eta iritziak modu kolektiboan nola eraikitzen diren behatuz. Dinamika horri esker, banakako elkarrizketetan lortutako informazioa osa daiteke, aztertutako fenomenoaren ikuspegi aberatsagoa eta zehatzagoa emanez.

Analisi kuantitatiboan, datuak biltzeko bi modalitate konbinatu dira: online inkesta eta aurrez aurreko inkesta. Ikuspegi misto hori aukeratu da aztergai den biztanleriaren ezaugarriak kontuan hartuta; 65 urtetik gorako pertsonek osatzen dute biztanleria hori. Kasu batzuetan, adin-talde hori erosoago senti daiteke inkestari aurrez aurre erantzuten, edo baliteke tresna digitalen bidez galdetegiak osatzera ohituta ez egotea. Horrela, inkestatutako pertsona guztien parte-hartzea erraztu eta informazioa biltzeko prozesua ahalik eta inklusiboena izatea bermatu nahi izan dugu.

Errenterian bizi diren 65 urtetik gorako pertsonek osatzen dute ikertuko den biztanleria. Kuota bidezko laginketa ez-probabilistiko baten bidez hautatuko da lagina, parte-hartzaileen eskuragarritasuna kontuan hartuta, hezkuntza-mailari eta esperientzia teknologikoari dagokienez nolabaiteko aniztasuna bermatzeko. Horrela, kolektiboaren irudikapen heterogeneoa lortu nahi da, haren errealitatea ahalik eta zehatzen islatzeko.

1. taula. Ikerketaren fitxa teknikoa

Unibertsoa	Errenteriako 65 urtetik gorako gizon eta emakumeak
Laginketaren tamaina	100
Laginketa metodoa	Kuota bidezko laginketa (adina)
Informazio bilketa	Internet bidezko inkesta eta inkesta pertsonala
Data	2026ko martxoa eta apirila

2. taula. Laginaren banaketa

Adin tartea	Populazioa	Lagina
65 urtetik 75 urtera	4.808	38
76 urtetik 80 urtera	2.284	34
80 urtetik gora	3.567	28

Azpimarratzekoa da ikerketa honetan pisu handiagoa eman zaiola analisi kualitatiboari, eten digitala fenomeno konplexua eta zati batean subjektiboa delako. Inkestaren bidez datu orokorrak lortzen badira ere, sakoneko elkarrizketek eta talde dinamikak aukera ematen dute adinekoek bizi duten errealitatea, sentimenduak eta zailtasunak modu sakonagoan ezagutzeko. Horrela, teknologiarekiko duten jarrera, beldurrak edo frustrazioak bezalako alderdiak hobeto ulertu ahal izan dira, eta horrek ikerketaren emaitzak aberasteko balio izan du.

4. TESTUINGURUA

Euskal Autonomia Erkidegoan, azken urteotan egindako ikerketek erakutsi dute eten digitalak eragin nabarmena duela biztanleriaren zati batean, bereziki adineko pertsonengan. Digitalizazioaren aurrerapen azkarra eta administrazio zein enpresa pribatuen eskaintza gero eta gehiago online egiteak erronka berriak sortu ditu herritarrentzat.

Eten digitala edo zubi digitala gizartean egon daitekeen desberdintasun teknologikoa da: bera eramaten du batzuen eta besteen artean alde handiak egotea tresnetara sarbidean, erabileran eta teknologiaren onuren eskuratzean. Adibidez, Cruz Roja irabazi asmorik gabeko erakundeak eten digitala "Informazioaren eta Komunikazioaren Teknologietarako (IKT) sarbidean, erabileran edo inpaktuan" ematen diren desberdintasunekin lotzen du. Hiru mailatan ulertu behar dela dio: sarbidea, erabilera eta inpaktua *(Cruz Roja Española, d. g.).* Eustatek adierazten duenez, adineko pertsonen artean Interneten erabilera nabarmen txikiagoa da, eta askok zailtasunak dituzte tresna digitalen erabileran; horrek agerian uzten du eten digitala oraindik ere presente dagoela kolektibo honetan *(Eustat, 2022)*. Gainera, Euskadiko testuinguruan egindako txostenek ere adierazten dute inklusio digitalak erronka handiak planteatzen dituela gizartearen zenbait sektoretan, bereziki adinekoen kasuan *(Ararteko, 2018)*.

Euskal Autonomia Erkidegoan, adinarekin lotutako eten digitalek esanguratsuak izaten jarraitzen dute, nahiz eta azken urteetan hobera egin duten. Eustaten azken datuen arabera (2025), 65 urte edo gehiagoko pertsonen % 66,5ak erabili du Internet azken hiru hilabeteetan, eta 15 urte edo gehiagoko biztanleen artean, berriz, % 89,7ak. Internet erabiltzen duten adinekoen artean, zati batek oraindik zerbitzu zehatzetara mugatzen du erabilera; adibidez, gutxiengo batek bakarrik kudeatzen ditu mediku-hitzorduak edo osasun-informazioa plataforma digitalen bidez kontsultatzen du *(Eustat, 2025a).*

Pandemiaren ondorioz, desberdintasun hori areagotu egin da, gero eta tramite gehiago modu digitalean bakarrik egin baitaitezke. Horrela, zerbitzu publikoetan (Osakidetza, udalak, garraioa) nahiz pribatuetan (bankuak, merkataritza, aisialdia eta kultura), adineko askok bazterketa egoera bizi dute, ez direlako gai edo ez dutelako baliabide nahikorik zerbitzu horietan modu autonomoan aritzeko *(Crónica Vasca, 2021; Eusko Jaurlaritza, 2023).*

Zerbitzu publikoei dagokienez, eten digitalak eragin nabarmena dauka. Administrazioak gero eta tramite gehiago eskaintzen ditu online, eta horrek bazterketa arriskua sortzen du baliabide teknologiko edo trebetasun digitalik ez duten pertsonentzat.

Zehazki, Osakidetzan gero eta tramite gehiago digitalizatu dira: hitzorduak eskatzeko, historia kliniko elektronikoa kontsultatzeko, txertoen kudeaketarako edo erremedioen preskripzioa egiteko. Hala ere, Crónica Vasca aldizkariak 2021ean adierazitakoaren arabera, adineko askok ez dute baliabide digitalik eta ezin dute modu autonomoan sistema kudeatu. Horrek mediku-arreta atzeratu eta mendekotasuna areagotzen du.
Kontsumobidek 2023an argitaratutako txostenean Euskadiko biztanleen erdia ingurune digitaletik baztertuta sentitzen dela adierazten da *(Eusko Jaurlaritza, 2023)*. Horrek udal tramiteetan, diru-laguntzen eskaeretan, edo erroldako ziurtagirietan arazoak sortzen ditu. Horretaz gain, Diario de Navarrak jasotzen duen bezala, Espainia mailan, 65-74 urte bitarteko pertsonen % 37,5ak soilik erabili du administrazio elektronikoa 2024an. Horrek esan nahi du gehienek aurrez aurreko arreta behar dutela oraindik *(Diario de Navarra, 2024)*.

Digitalizazioak eragin zuzena izan du garraio publikoan ere. Eusko Jaurlaritzak eta Gipuzkoako garraio-sistemak, Mugi txartelaren bidez, aplikazio mugikorrak eta online txartel erosketak lehenetsi dituzte. Baina adineko askok ez dute telefono adimendunik edo aplikazio horiek erabiltzeko trebetasunik, eta horrek bidaiak egiteko aukerak mugatzen ditu.

Zerbitzu pribatuei dagokionez, jauzi handia egon da azken urteetan ere. Bankuek eta merkataritza, aisialdi eta kultura sektoreek gero eta gehiago bultzatu dute online erosketa, aplikazio mugikorren erabilera eta bulego fisikoen murrizketa.

Bankuei begira, Espainia mailan, banku-bulegoen % 50a baino gehiago itxi da 2008tik 2022ra *(Cadena SER, 2023)*, eta bezeroak bankuko aplikazioak edo online bankua erabiltzera behartzen hasi dira. Banku-zerbitzuen digitalizazioak eta bulego fisikoen murrizketak zailtasunak sor ditzakete erabiltzaile batzuentzat, bereziki adineko pertsonentzat, zerbitzuetara sarbidea mugatuz *(Banco de España, 2025)*. Komunikabideek ere egoera hori berresten dute; izan ere, adineko askok zailtasunak dituzte banku-zerbitzu digitalak erabiltzean, ulermen faltarekin eta segurtasun faltarekin lotuta, eta bulego fisikoen murrizketak bazterketa-arriskua areagotu du *(El País, 2022)*. Honen aurrean adinekoek oso zailtasun handiak dituzte eta 2022an “Plataforma de Mayores y Pensionistas” elkarteak adinekoen % 40ak online bankua erabiltzen ez

zekiela salatu zuen. Honen harira, aipatzekoa da Carlos San Juan mediku erretiratuak bultzatu zuen “Soy mayor, no idiota” ekimena. Honek milioika sinadura bildu zituen eta bankuek aurrez aurreko arreta berreskuratzeko neurriak hartu behar izan zituzten *(Cadena SER, 2023)*.

Merkataritzari erreparatuz, Estatistikako Institutu Nazionalaren (INE) datuen arabera, 16 eta 74 urte bitarteko Espainiako biztanleen % 59,6k online erosketak egin zituen azken hiru hilabeteetan 2025ean. Honek erakusten du merkataritza elektronikoak gero eta garrantzi handiagoa duela, nahiz eta adinaren arabera alde nabarmenak egon. Supermerkatuek eta azalera handiek online plataformak indartu dituzten arren, askotan ez dira behar beste kontuan hartzen adinekoek aurki ditzaketen oztopoak, bai ordainketa digitaletan, bai webguneak eta eskaerak egiteko aplikazioak erabiltzean *(Estatistikako Institutu Nazionala, 2025).*

Gipuzkoan eta Euskadin, merkataritza txikiak geroz eta gehiago eskaintzen ditu ordainketa digitalak Bizum edo kreditu txartelaren bidezkoak, baina adineko askok diru fisikoarekin ordaintzen jarraitzen dute, eta horrek tentsio bat sortzen du merkataritzaren modernizazioan.

Horietaz aparte, beste zenbait zerbitzu pribatu ere badaude, aisialdia eta kultura adibidez. Zinema, antzoki eta kontzertuetan, sarrerak ia soilik online saltzen dira askotan. Horrek arazoak sortzen dizkie Internet erabiltzen ez dakiten edo kreditu-txartelik gabeko adinekoei. Gainera, kultura eta aisialdi zerbitzu askok aplikazio mugikorren bidez eskaintzen dituzte deskontuak eta abantailak, baina adineko askok horiek ezin dituzte erabili.

Errenteriari erreparatuz, “Bizi Errenteria” bonu kanpaina jartzen da martxan urtero. Errenteriako Udalak merkataritza lokala sustatzeko abian jarritako ekimena da, herritarrei deskontu-bonuak eskainiz tokiko establezimenduetan kontsumoa bultzatzeko *(Errenteriako Udala, d. g.)*. Hasiera batean bonuak aurrez aurre ere banatzen baziren ere, 2025eko edizioan berrikuntza nagusi bat ezarri da: prozesu osoa online egin da, bai bonuen deskarga bai erabilera. Neurri honek erraztasuna eta erosotasuna ekarri die herritar askori, baina aldi berean zailtasunak sortu dizkie baliabide digitalik ez duten edo gaitasun teknologiko urriko kolektiboei, bereziki adinekoei. Horrek agerian uzten du tokiko merkataritza dinamizatzeko politikek ere eten digitalaren eragina izan dezaketela, herritarren parte-hartzea baldintzatuz.

5. ANALISI KUALITATIBOA

5.1. ADINEKOEI SAKONEKO ELKARRIZKETA

Lan hau aurrera eramateko, lau sakoneko elkarrizketa egin zaizkie Errenteriako udalerrian bizi diren adinekoei. Helburu nagusia adineko pertsonek teknologiarekin eta zerbitzu digitalekin eguneroko bizitzan duten harremana aztertzea da. Elkarrizketak aurrez aurreko formatuan egin dira, parte-hartzaileak erosoago egon daitezen eta haien pertzepzio eta iritziak errazago adieraz ditzaten. Erantzunen bidez, adinekoen eten digitalaren eredu komunak identifikatu nahi izan ditugu, baita eguneroko bizitzan aurre egin behar dieten oztopo emozionalak (beldurra, segurtasun eza) eta teknikoak ere.

Analisi kualitatiboaren lagina Errenterian bizi diren lau pertsonek osatzen dute. Banako hauek profil desberdina dute adinari, generoari eta prestakuntzari dagokienez. Lehenengo parte-hartzailea 65 urteko gizona da, erretiratu berria eta karrozeria-ikasketak dituena. Bigarren profila 81 urteko gizon erretiratu bati dagokio, eta oinarrizko ikasketak ditu adin goiztiarrean lanean hasi ondoren. Hirugarren elkarrizketatua 78 urteko emakumea da, erretiratua eta oinarrizko prestakuntza akademikoa duena. Azkenik, gaur egun langabezian dagoen eta ile-apainketako eta estetikako Lanbide Heziketako titulua duen 64 urteko emakume bat elkarrizketatu da.

Elkarrizketak lau gai-multzotan antolatu dira, erabilera orokorretik hasi eta hobekuntza-proposamen espezifikoetaraino:

- Teknologiarekiko harreman orokorra: Gailuen erabileraren maiztasuna (mugikorra, tableta, ordenagailua), egiten dituzten jarduerak, nola ikasi zuten erabiltzen eta sentitzen duten erosotasun- eta segurtasun-maila aztertzen dira.
- Zerbitzu publikoak: Osakidetzarekin, udalekin edo administrazioekin online izapideak egitea, aurkitutako zailtasunak eta kanpoko laguntzaren beharra ebaluatuz.
- Zerbitzu pribatuak: Banku-aplikazioen erabilera aztertu, Internet bidezko erosketak eta sarreren salmenta edo kultura-bonuak bezalako zerbitzuen digitalizazioari buruzko iritzia.
- Iritzia eta proposamenak: Elkarrizketatuek egungo sisteman aldaketak, beharrezko prestakuntza motak eta inklusio digitala hobetzeko neurriak proposatzeko gunea.

5.1.1. GIDOIA

1. Teknologiarekiko harreman orokorra

- Zein maiztasunez erabiltzen dituzu gailu digitalak (ordenagailua, mugikorra, tableta)?
- Zein jardueratarako erabiltzen dituzu normalean?
- Nola ikasi zenuen erabiltzen? Zure kontura edo norbaiten laguntzarekin?
- Eroso sentitzen zara aplikazio edo web orri berriak erabiltzen?

2. Zerbitzu publikoak

- Tramiteak online egin behar izan dituzu Osakidetzarekin, Udalarekin edo beste administrazioren batekin (hala nola, medikuaren hitzordua eskatu, zergak ordaindu, dokumentuak berritu...)?
- Zailtasunak izan dituzu Internet bidez egiterakoan? Horrela bada, zeintzuk?
- Senideen edo ezagunen laguntza behar izan duzu tramite horiek egiteko?
- Kudeaketa horiek modu presentzialean edo digitalean egitea nahiago duzu? Zergatik?
- Uste duzu erakundeek nahikoa laguntza eskaintzen dietela Internetekin arazoak dituzten pertsonei?

3. Zerbitzu pribatuak

- Zure bankuko aplikazioak edo webguneak erabiltzen dituzu? Zer esperientzia duzu haiekin?
- Internet bidez erosten duzu edo nahiago duzu denda fisikoetara joan?
- Zer deritzozu gero eta zerbitzu gehiago (hala nola kultura-ikuskizunetarako sarrerak edo udal-hobariak) online bakarrik erabiltzeko aukera emateari?

4. Iritzia eta proposamenak

- Zure ustez, zer egin daiteke adinekoak digitalki barneratuago senti daitezen?
- Zure ustez, zer laguntza edo prestakuntza mota izango litzateke erabilgarria?
- Egungo sistema digitalean zerbait aldatu ahal izango bazenu, zer aldatuko zenuke?

5.1.2. ELKARRIZKETAREN ANALISIA

1. Teknologiarekiko harreman orokorra

Banaketa argia dago adinaren eta profilaren arabera. Elkarrizketatu gazteenek (64-65 urte) egunero eta maiz erabiltzen dituzte mugikorra eta tableta bezalako gailuak, baina helduenek (78-81 urte) oinarrizko funtzioetarako baino ez dituzte erabiltzen. Erabilera nagusia komunikazioa (WhatsApp, deiak) eta entretenimendua (YouTube, albisteak, Facebook edo Instagram bezalako sare sozialak) dira, baina batez ere komunikazioa, bai helduenek eta bai gazteenek erabiltzen dutelako.
Baina kontuan eduki behar da familiaren laguntza funtsezkoa dela. Elkarrizketatu guztiek seme-alaben, biloben edo anai-arreben laguntzari esker ikasi dute. Kasu bakar batean aipatzen da ikastaro espezifikoetara joatea (informatika edo BakQ). Argi ikusi da segurtasunik eza nagusi dela. Elkarrizketatuek gaizki egiteko edo zerbait ezabatzeko beldurra aipatu dute, akatsengatik, hizkuntza digitalarekin eta ingelesarekin zailtasunak dituztelako eta ezezagunaren aurrean urduritasun-sentsazioa dutelako.

2. Zerbitzu publikoak

Gehienek tramiteak egin behar izan dituzte Osakidetzarekin (mediku-hitzorduak) edo Administrazioarekin (pentsioak, udala). Horren harira, bizi izaten dituzten zailtasunak kontuan izanda, prozesuak labirinto baten antzera sentitzen dituzte. "Mila orrialde" aipatzen dira, non sartu jakitea zaila dela, letra txikiekin arazoak, gakoak eta inora ez daramaten prozesuak. Aho batez nahiago dute aurrez aurreko kudeaketa, izan ere, azkartasuna (lehenago joaten dira fisikoki), prozesua azaltzen duen pertsona batekin hitz egitearen lasaitasuna eta ingurune digitalarekiko mesfidantza sentitzen dute.

3. Zerbitzu pribatuak

Banku aplikazioei begira, esperientziak desberdinak dira. 64-65 urteko profilek banku-aplikazioak erabiltzen dituzte Bizumerako edo transferentzietarako, eta eroso ikusten dute. Hala ere, adin handieneko profilek aplikazio horiek saihesten dituzte kodeekin huts egiteko beldur direlako edo giza tratuaren segurtasuna hobesten dutelako.
Erosketa eta kontsumoari dagokionez, denek nahiago dituzte denda fisikoak. Produktua erosi aurretik ikusi eta ukitu ahal izatea eta saltzaileari zuzenean galdetuz informatzeko aukera baloratzen dute.

Horretaz aparte, ikuskizun kulturaletarako sarrerak edo bonuak bezalako zerbitzuak online bakarrik izateak errefusa sortzen du. Bidegabekoa ikusten dute, uste dute leihatiletan egoten diren langileen enplegua suntsitzen dutela, eta sentitzen dute sistematik kanpo uzten dituztela, zergak bizitza osoan ordaindu arren.

4. Iritzia eta proposamenak

Elkarrizketatuen proposamenen artean, hiru pertsonek nahiko antzeko proposamenak adierazi dituzte, laugarrenak berriz, gaur egungo gazteriarekin enpatikoagoa izan da eta erantzun desberdin bat adierazi du.
Alde batetik, beti aurrez aurreko aukera egotea eta tratu pertsonala mantentzea eskatzen dute. Bestalde, webguneak eta aplikazioak ulertzeko errazagoak izatea eskatzen dute, leiho emergente eta pauso gutxiagorekin. Horretaz gain, pasahitzen eta kodeen konplexutasuna murriztea ere iradokitzen dute. Horren harira, oso oinarrizko klase errepikakorrak proposatzen dituzte, eta benetako pertsona bat artatzeko telefono-zenbaki bat izatea, blokeo puntualak ebazteko.
Orokorrean pazientzia eskatu dute, eta ez diezaietela hitz egin "txorakeriak balira bezala", natibo digitalak ez direla ulertuta.

5.1.3. ONDORIO NAGUSIAK

Lau elkarrizketatuen erantzunak aztertu ondoren, adinak eta teknologiarekiko beldurrak baldintzatutako eten digital argia dagoela ondorioztatu daiteke. Profil gazteenek, 64 eta 65 urte bitartekoek, sakelako telefonoa edo tableta erabiltzen dute egunero informatzeko eta komunikatzeko, eta zaharrenek, berriz, telefonora mugatzen dira oinarrizko deiak egiteko, ordenagailua edo tableta erabat alde batera utzita. Ikaskuntza ez da inolaz ere autonomoa izan; aitzitik, guztiak egon dira zuzenean senideen laguntzaren mende, hala nola seme-alaben, biloben edo anai-arreben laguntzaren mende, gailuak erabiltzen ikasi ahal izateko. Mendekotasun horrek amorru- edo frustrazio-sentsazioa sortzen du elkarrizketatu batzuengan.

Zerbitzu publikoei eta pribatuei dagokienez, orokorrean, kudeaketa digitala soilik egin ahal denean elkarrizketatuak deseroso sentitzen dira. Osakidetzan hitzordua eskatzea bezalako izapideak sinpleak dira batzuentzat, baina beste administrazio-prozesu batzuk, hala nola pentsioak eskatzea edo udalarekin kudeaketak egitea, urduritasuna eta mesfidantza eragiten dute. Eremu pribatuan, elkarrizketatuek nahiago dute denda fisikoan erosi produktua ikusi eta pertsonekin tratatu ahal izateko, eta orokorrean oso modu negatiboan ikusten dute kultura edo bonuak bezalako zerbitzuak online

ingurunean soilik erosi ahal izatea, beren bizitza osoan gizarteari lagundu dioten arren sistematik kanpo sentitzen baitira. Nahiz eta elkarrizketatu batek gazteentzat errazagoa dela eta ulertu dezakeela esan.

Azkenik, parte-hartzaileen proposamenak bat datoz interfaze digitalak sinplifikatzeko premian, leiho eta pasahitzen etengabeko aldaketak ezabatuz. Erakundeek pazientzia handiagoa izatea eta denek makinak erabiltzen badakitela ez onartzea eskatzen dute, betiere gizakien aurrez aurreko arretaren aukerari eusteko eskatuz. Azken batean, elkarrizketatuek sistema intuitiboagoa eskatzen dute eta, batez ere, laguntza, ulertzen ez duten hizkuntza digitalari bakarrik aurre egitera behartzen ez dituena.

5.2. GAZTEEI SAKONEKO ELKARRIZKETA

65 urtetik gorakoei egindako elkarrizketak osatzeko, bi elkarrizketa sakon egin zaizkie belaunaldi gazteagoko pertsonei. Zehazki, 30 urteko mutil bati eta 23 urteko neska bati, biak Errenterian bizi direnak.

Elkarrizketa horien helburua gazteek eten digitalari buruz duten iritzia eta adinekoek teknologiaren eta zerbitzu digitalizatuen erabileran dituzten zailtasunei buruz duten pertzepzioa ezagutzea da. Erantzunen bidez, aztertu nahi da belaunaldi gazteenek nola interpretatzen duten arazo hori, eta nola bizi duten, beren esperientzia pertsonaletik, gero eta handiagoa den zerbitzu publiko eta pribatuen digitalizazioa.

Elkarrizketak aurrez aurre eta modu irekian egin dira, elkarrizketatutako pertsonek naturaltasunez hitz egin eta beren ideiak egitura zurrunik gabe garatu ahal izateko. Gidoi komun bat jarraitu den arren, adibide zehatzak, esperientzia pertsonalak eta hausnarketa propioak sortzeko aukera eman da, bereziki adinekoei izapide digitaletan lagundu behar izan dieten egoerekin lotuta.

Elkarrizketa horien bidez bildutako informazioak aukera ematen du gazteen ikuspegia eta adinekoei egindako elkarrizketetan lortutako diskurtsoa alderatzeko, ikuspegi osagarria emanez. Horrela, arrakala digitalaren fenomenoaren ikuspegi osatuagoa lortzen da, eta ez da soilik kontuan hartzen arrakala hori pairatzen dutenen zuzeneko esperientzia, baita beste belaunaldi batzuetatik haren inguruan dagoen gizarte-pertzepzioa ere.

5.2.1. GIDOIA

1. Teknologiarekiko harremana

- Nola deskribatuko zenuke teknologiarekin duzun harremana zure egunerokoan?
- Zer gestio edo zerbitzu mota egiten dituzu normalean modu digitalean?
- Eroso sentitzen zara aplikazio berriak edo online zerbitzuak erabiliz?

2. Adinekoak eta teknologia

- Zure inguruko adinekoengan pentsatuta, zer harreman dute teknologiarekin?
- Zure ustez, zer zailtasun mota izaten dituzte gehien?
- Uste duzu beldur, arbuio edo ezagutza falta handiagoa sentitzen dutela?

3. Zerbitzuen digitalizazioa

- Gaur egun, oinarrizko zerbitzu asko digitalak dira (bankuak, mediku-hitzorduak, bonuak, erosketak...). Uste duzu horrek arazoak sortzen dizkiela adinekoei?
- Zure ustez, enpresek eta administrazioek kontuan hartzen dute kolektibo hori zerbitzuak digitalizatzen dituztenean?

4. Balorazioa eta proposamenak

- Zure ikuspuntutik, zer egin daiteke adinekoen arteko eten digitala murrizteko?
- Zure ustez, aurrez aurreko alternatiba bat mantendu beharko litzateke beti?
- Gai honi buruz beste zerbait gehitzea gustatuko litzaizuke?

5.2.2. ELKARRIZKETAREN ANALISIA

1. Teknologiarekiko harremana

Bi elkarrizketatuek oso harreman estua dute teknologiarekin, eta eguneroko bizitzaren parte garrantzitsua dela adierazten dute. Bi kasuetan, teknologia batez ere tresna erabilgarri gisa ikusten dute, bai eguneroko gestioak egiteko, bai lana, ikasketak kudeatzeko eta baita aisialdian erabiltzeko. 30 urteko elkarrizketatuak azpimarratzen du gaur egun ia gestio guztiak modu digitalean egiten dituela, aurrez aurreko tramiteak salbuespenak direla esanez. 23 urteko elkarrizketatuak, berriz, teknologiaren erabilerarekiko nolabaiteko mendekotasuna aipatzen du, bai harreman sozialetarako bai ikasketekin eta lanarekin lotutako jardueretarako.

Bi elkarrizketatuak eroso sentitzen dira aplikazio eta online zerbitzu berriak erabiliz, eta oro har intuitiboak direla uste dute. Hala ere, gazteenak azpimarratzen du online laguntza askotan eskasa dela eta horrelako egoeretan aurrez aurreko zerbitzua faltan botatzen duela. Etapa honetan ikus daiteke gazteek ez dutela zailtasun handirik teknologia erabiltzeko, baina hala ere giza laguntza baloratzen dutela. Azpimarratzekoa da ere, teknologiarekiko duten mendekotasuna.

2. Adinekoak eta teknologiarekiko pertzepzioa

Gazteen diskurtsoan agerian geratzen da adinekoen eta teknologiarekiko harremana ez dela homogeneoa. Bi elkarrizketatuek adinekoen artean egoera anitzak daudela adierazten dute: batzuk teknologiarekiko harreman oso txikia duten bitartean, beste batzuk pixkanaka moldatzen joan dira. 30 urteko elkarrizketatuak adierazten du adinekoek askotan laguntza eskatzen dutela gestioak egiteko, baina ohitzeko gaitasuna badutela ere bai. 23 urteko elkarrizketatuak antzeko ideia azaltzen du, bere inguruko adibide zehatzak aipatuz “Adibidez, nire aitonak telefonoa deitzeko erabiltzen du besterik ez, eta amonak sare sozialak ditu”.

Zailtasunei dagokienez, bi elkarrizketatuek ezagutza faltarekin eta ulermenarekin lotzen dituzte arazo nagusiak. Gazteenaren ustez, adinekoek eguneroko jarduerak egiten badakizkite, baina zailtasunak dituzte jarduera horiek ingurune digitalera eramateko. Halaber, bi elkarrizketatuek beldurra faktore garrantzitsua dela aipatzen dute, “Uste dut haiek bizi zutenarekin konparatuta, gaur egun erabiltzen ditugun aparatuak oso desberdinak direla, eta noski ezagutza falta horrek beldurra ematen diela”. Horrez gain,

23 urteko elkarrizketatuak adierazten du hainbat adinekoek ez dutela gizarte digitalaren parte izateko beharrik sentitzen.

3. Zerbitzuen digitalizazioari buruzko iritzia

Zerbitzu publiko eta pribatuen digitalizazioari dagokionez, bi elkarrizketatuek argi adierazten dute honek arazoak sortzen dizkiela adinekoei. Bi kasuetan azaldu dute ezagutza faltak eta ingurune digitala arrotza izateak oztopo handia suposatzen duela online gestioak egiteko. 30 urteko elkarrizketatuak bereziki azpimarratzen du arazo nagusia zuzenean arreta pertsonala desagertzen denean sortzen dela, digitalizazioa baliagarria izan daitekeela onartzen duen arren.

Enpresek eta administrazioek adinekoak kontuan hartzen ote dituzten galdetzean, bi elkarrizketen artean desberdintasun txiki bat antzematen da. 30 urteko elkarrizketatuak uste du kolektibo hori geroz eta gutxiago hartzen dela kontuan, eta 23 urtekoak jarrera kritikoagoa erakusten du, azken aldiko erabakiak berekoiak direla esanez “Ondo iruditzen zait beraien lana erraztu nahian dena digitalizatzea, baina aurrez aurre egiteko aukera ez litzateke gutxitu behar, jendeak behar baitu zerbitzu hori eta ez dira zertan adinekoak izan”. Hala ere, biek partekatzen dute aurrez aurreko aukerak murrizteak bazterketa-arriskua handitzen duela.

4. Balorazioa eta proposamenak

Eten digitala murrizteko aukerei dagokienez, bi elkarrizketatuek ikuspegi desberdinak erakusten dituzte. 30 urteko elkarrizketatuak eten digitala fenomeno normal gisa ikusten du, belaunaldiz belaunaldi murriztuko dela uste duelako “Nire ustez “eten digital” hau normala iruditzen zait eta generazioz generazio errazten joango da”. 23 urteko elkarrizketatuak, berriz, formakuntza eta laguntza eskaintzea posible dela adierazten du, baina interes faltak mugak jartzen dituela ere bai “Beti dago formakuntzak eta laguntza eskaintzeko aukera, hala ere, lehen esan dudan moduan askok interesik ez dutela esango nuke”.

Hala ere, puntu komun argi bat dago: biak ados daude aurrez aurreko arreta mantentzea ezinbestekoa dela. Teknologia tresna erabilgarri gisa ikusten dute, baina ez ordezkapen gisa. Giza harremanak segurtasuna, konfiantza eta ulermena eskaintzen dituela azpimarratzen dute, eta hori ordezkaezintzat jotzen dute. Gazteenak, gainera, teknologiaren erabilerak gazteen artean ere arazoak sortzen dituela aipatzen du, hala

nola adikzioak edo pribatutasun-arazoak, eta horrek erakusten du eten digitala ez dela adinekoen kontu hutsa.

5.2.3. ONDORIO NAGUSIAK

Bi gazteei egindako elkarrizketen ondoren, ondoriozta daiteke belaunaldi gazteek harreman estu eta iraunkorra dutela teknologiaren erabilerarekin, bai eguneroko gestioetarako bai lanarekin, ikasketekin eta aisialdiarekin lotutako jardueretarako. Bi elkarrizketatuek adierazten dute teknologia tresna erabilgarri eta, neurri batean, ezinbestekoa ikusten dutela, eta orokorrean ez dutela zailtasunik aplikazio edo online zerbitzu berriak erabiltzeko.

Adinekoen egoerari dagokionez, gazteen diskurtsoak erakusten du kolektibo horren barruan egoera desberdinak daudela. Bi elkarrizketatuek nabarmentzen dute adineko askok laguntza behar izaten dutela gestio digitalak egiteko, eta zailtasun nagusiak ezagutza faltarekin, ulermenarekin eta beldurrarekin lotuta daudela. Halaber, adierazten dute adineko batzuek ez dutela interes handirik gizarte digitalaren parte izateko, eta horrek ere eten digitala areagotzen duela.

Zerbitzuen digitalizazioari dagokionez, bi gazteak ados daude prozesu horrek arazoak sortzen dizkiela adinekoei, bereziki aurrez aurreko arreta murrizten edo desagertzen denean. Gazteen iritziz, digitalizazioa baliagarria izan daiteke, baina betiere arreta pertsonalaren ordezkapen gisa erabiltzen ez bada. Enpresek eta administrazioek kolektibo hori gero eta gutxiago kontuan hartzen dutela uste dute, eta horrek bazterketa-arriskua handitzen duela azpimarratzen dute.

Azkenik, bi elkarrizketatuek nabarmendu dute aurrez aurreko arreta mantentzea funtsezkoa dela. Teknologia tresna osagarri gisa ikusten dute, baina ez ordezkaezin gisa. Gainera, elkarrizketetako batean azpimarratzen da teknologiaren erabilerak ez dituela soilik adinekoei eragiten dizkien arazoak sortzen, baizik eta gazteen artean ere badituela ondorio negatiboak, hala nola adikzioak edo pribatutasun-arazoak. Horrek erakusten du digitalizazioaren erronkak belaunaldi guztiei eragiten diela, ondorio eta forma desberdinetan.

5.3. TALDE DINAMIKA

Atal honetan talde dinamikaren bidez lortutako informazioa aztertzen da. Teknika honen bidez, adineko pertsonen artean eten digitalaren inguruan dauden pertzepzioak, esperientziak eta jarrerak modu kolektiboan ezagutu ditugu. Talde dinamika honetan bost pertsonek parte hartu dute: hiru emakume (65, 67 eta 70 urtekoak) eta bi gizon (72 eta 65 urtekoak).

Banakako elkarrizketekin alderatuta, talde dinamikak aukera ematen du parte-hartzaileen arteko elkarrekintza behatzeko, eta horren bidez diskurtso partekatuak, adostasunak eta desadostasunak identifikatzeko. Horrela, fenomenoaren ikuspegi aberatsagoa eta sozialagoa lortzen da.

Ondoren, talde dinamikan jasotako emaitzak aztertuko dira, teknologiarekiko harremana, zerbitzu digitalen erabilera, zailtasunak eta proposamenak kontuan hartuta.

Azpimarratu behar da talde dinamika gaztelaniaz egin zela, parte-hartzaile batzuek euskaraz hitz egiteko zailtasunak baitzituzten. Horren ondorioz, jasotako esaldi batzuk jatorrizko hizkuntzan, hau da, gaztelaniaz, mantendu dira.

5.3.1. GIDOIA

1. <u>Hasiera eta testuingurua:</u>

- Nola sentitzen zarete, orokorrean, teknologiarekin zuen egunerokotasunean?
- Zuen ustez, teknologia gero eta presentzia handiagoa du gure eguneroko bizitzan?

2. <u>Eguneroko erabilera eta esperientziak:</u>

- Zein gailu erabiltzen dituzue gehien (mugikorra, ordenagailua, tableta…)?
- Zertarako erabiltzen dituzue normalean?
- Zuen kabuz moldatzen zarete ala laguntza behar izaten duzue?

3. <u>Zerbitzu publikoak eta pribatuak</u>

- Zer moduz moldatzen zarete zerbitzu publikoetan teknologia erabiltzeko (medikua, udala, bestelako tramiteak)?

- Eta zerbitzu pribatuetan, adibidez, bankua edo erosketak egiterakoan?

- Tramiteak online egitea gustuko duzue ala nahiago duzue aurrez aurre egitea? Zergatik? Egin beharreko tramitearen arabera lehentasun ezberdinak dituzue?

4. Zailtasunak eta sentimenduak

- Zer da zailena zuen ustez zerbitzu digitalak erabiltzerakoan?

- Beldurra, segurtasun eza edo frustrazioa sentitu al duzue inoiz?

- Batzuetan gaur egungo sistematik kanpo geratzen zaretela sentitu duzue?

5. Beste belaunaldien papera

- Gazteek normalean laguntzen dizuete tramite digitalekin?

- Nola sentitzen zarete laguntza hori behar duzuenean?

- Uste duzue gaur egungo zerbitzuak gazteentzat pentsatuta daudela batez ere?

6. Proposamenak eta hobekuntzak

- Zer aldatu beharko litzateke, zuen ustez, zerbitzu digitalen erabilera errazteko?

- Uste duzue aurrez aurreko arreta beti mantendu beharko litzatekeela?

- Zer motatako laguntza edo prestakuntza izango litzateke erabilgarriena?

7. Amaiera

- Gai honi buruz gehitzeko zerbait ba al duzue?

- Zer gustatuko litzaizueke instituzioek edo enpresek gehiago kontuan hartzea?

5.3.2. ELKARRIZKETAREN ANALISIA

Teknologiarekiko harremana

Talde dinamikako parte-hartzaileen diskurtsoan argi geratzen da teknologia eguneroko bizitzan presente dagoela, baina batez ere beharrezkoa denean erabiltzen dutela. Parte-hartzaile askok adierazten dute erabilera ez dela hautaketa pertsonala, baizik eta egoerak behartzen dituela: “Lo tienes que utilizar por narices” edo “Yo utilizo eso, porque no me queda más remedio” bezalako esaldiak errepikatzen dira.
Gailu nagusia mugikorra da, eta erabilera oinarrizko jardueretara mugatzen da gehienetan: deiak egitea, mezuak bidaltzea edo tramiteak egitea. Hala ere, aisialdirako erabilerak ere aipatzen dira, hala nola jokoak edo sare sozialak: “Yo también juego, me lo paso bomba yo sola”. Honek erakusten du teknologiaren erabilera ez dela guztiz baztertzen, baina ez dela erabilera nagusia.

Autonomia eta laguntza beharra

Parte-hartzaile gehienek ez dute autonomia osoa teknologia erabiltzeko orduan. Askok diote saiatu egiten direla beren kabuz, baina askotan laguntza behar dutela: “Yo pido socorro cada dos por tres” edo “para muchísimas cosas necesito ayuda” bezalako adierazpenek argi uzten dute mendekotasun hori.
Gainera, askotan frustrazioa agertzen da: “me enfado y lo dejo”, edo “me cabreo mucho”. Diskurtsoan ere ageri da etengabe ikasi behar izatearekiko nekea: “Tengo 70 años… ¿no vale ya de aprender?”. Honek erakusten du ez dela soilik gaitasun kontua, baizik eta motibazio eta neke kontua ere badela.

Zerbitzu publikoak eta pribatuak

Zerbitzuen erabileran joera orokorra aurrez aurreko edo telefonozko arreta lehenestea da. Parte-hartzaile askok adierazten dute: “Yo lo hago personal” edo “Prefiero por teléfono”. Udalaren kasuan, ia denek aurrez aurre egitea aukeratzen dute: “Ayuntamiento presencial”.
Osakidetzaren kasuan, batzuek aplikazioa erabiltzen ikasi dutela diote, baina askok oraindik telefonoa erabiltzen dute. Gainera, digitalizazioaren aurrean inposaketa sentitzen dute: “Nos obligan” edo “No nos dejan otra”.
Bestalde, tramite digitalak askotan konplexuak eta denbora-kontsumitzaileak direla aipatzen dute: “Me tiré una hora con el teléfono” edo “Se te va un montón de tiempo”.

Zailtasunak eta sentimenduak

Zailtasunekin lotutako emozioak oso presente daude taldean. Parte-hartzaileek arazo teknikoak aipatzen dituzte, hala nola pasahitzak: “He olvidado la clave… meto la misma…”, edo aplikazioen aldaketak: “Cuando te aprendes ese programa, van y lo cambian”.
Horrek guztiak frustrazioa sortzen du: “Estamos enfadados con la tecnología” edo “Te cabreas”. Gainera, denbora galtzea ere arazo nagusitzat hartzen dute.
Zenbait kasutan, sistematik kanpo geratzearen sentsazioa ere agertzen da: “Muchas veces sí” edo “Me siento a veces como excluida”. Hala ere, partaide guztiek ez dute berdin bizi, batzuek garrantzia kentzen diotelako.

Beste belaunaldien papera

Gazteen papera garrantzitsua da parte-hartzaileen egunerokoan, batez ere laguntza behar dutenean. Gehienek adierazi dute gazteengana jotzen dutela tramite digitalak egiteko: “Sí, sí pedimos ayuda claro que sí”. Horrek erakusten du gazteen laguntza ohikoa dela.
Hala ere, laguntza hori ez da beti modu positiboan bizitzen. Parte-hartzaile batzuek aipatzen dute gazteek batzuetan ez dutela pazientzia handirik edo ulermenik, eta egoera deserosoak sortzen direla: “¿Pero no sabes hacer eso?” edo “Pareces tonto” bezalako esaldiak aipatzen dituzte. Horrek adierazten du batzuetan gutxi ulertuta edo epaitutak sentitzen direla.
Bestalde, laguntza eskatzearen inguruan jarrera desberdinak daude. Batzuek naturaltasunez onartzen dute: “Yo no me siento mal por pedir ayuda”, baina beste batzuek aitortzen dute deseroso edo haserre sentitzen direla: “Yo me siento mal” edo “Me da rabia depender de otra persona”. Horrek mendekotasun-sentimendua erakusten du.
Azkenik, parte-hartzaileek azpimarratzen dute gazteek erraztasun handiagoa dutela teknologiarekin, beraiek “han nacido con eso” esaten duten bezala, eta horrek belaunaldien arteko aldeak azaltzen ditu.

Zerbitzuen diseinuari buruzko pertzepzioa

Parte-hartzaileen diskurtsoan ageri da gaur egungo zerbitzu digitalak ez daudela behar bezala egokituta adinekoentzat. Askok adierazten dute ez direla kontuan hartzen haien

behar eta gaitasunak: “En nosotros no creo que piensen mucho” bezalako esaldiak agertzen dira.
Bestalde, iritzi desberdinak ere plazaratzen dira. Batzuek uste dute zerbitzuak batez ere gazteentzat pentsatuta daudela, baina beste batzuek azaltzen dute benetan ez direla ez gazteentzat ez adinekoentzat, baizik eta administrazio edo enpresen interesak lehenesteko diseinatuta daudela: “Está preparado para ellos”.
Hala ere, parte-hartzaile guztiek onartzen dute gazteek erraztasun handiagoa dutela zerbitzu horiek erabiltzeko, beraiek “han nacido con eso” dioten bezala. Horrek azaldu egiten du belaunaldien arteko desoreka, adinekoek egokitu behar izan direlako sistema batera.
Azkenik, diseinuari dagokionez, kritika nagusietako bat da zerbitzu digitalak askotan ez direla nahikoa intuitiboak. Parte-hartzaileek adierazten dute prozesuak konplexuegiak direla eta askotan “asmatu” egin behar dutela nola erabili, eta horrek zailtasunak eta frustrazioa areagotzen ditu.

Proposamenak eta hobekuntzak

Proposamenetan bi ideia nagusi agertzen dira. Alde batetik, sistemak sinpleagoak izatea: “Que hagan las cosas más sencillas”, “Que lo pongan más fácil” edo “Deberían de ser más intuitivas”. Bestetik, prestakuntza aipatzen da, baina interes falta ere agertzen da: “Ya no tenemos ganas de aprender”. Horrek erakusten du ez dela irtenbide bakarra.
Azkenik, puntu nabarmenena aurrez aurreko arreta mantentzea da. Parte-hartzaile guztiek adierazten dute: “Sí, por supuesto” eta “Eso no puede desaparecer”. Gainera, batzuek gehiago eskatzen dute: “Con más personal”.
Amaieran, nekea eta saturazioa ere agerian geratzen dira: “Estamos cansados” edo “Ya nos negamos a seguir aprendiendo más cosas”, eta horrek argi uzten du digitalizazio prozesua nola bizi duten.

5.3.3. ONDORIO NAGUSIAK

Talde dinamikako emaitzen ondoren, ondorioztatu daiteke adineko pertsonek teknologia egunerokotasunean erabiltzen badute ere, erabilera hori batez ere beharrezkoa denean ematen dela, ez borondatez. Parte-hartzaileek adierazten dute teknologia tresna moduan onartzen dutela, baina askotan derrigortuta sentitzen direla erabiltzera, eta horrek erresistentzia jakin bat sortzen duela.

Autonomiari dagokionez, argi ikusten da adineko askok ez dutela erabateko independentziarik teknologia erabiltzerakoan. Oinarrizko erabileretan moldatzen diren arren, tramite konplexuagoetan laguntza behar izaten dute, eta horrek mendekotasun-sentimendua sortarazten du zenbait kasutan.

Zerbitzu publiko eta pribatuen erabileran joera nagusia aurrez aurreko edo telefonozko arreta lehenestea da. Parte-hartzaileek baloratzen dute pertsona batekin zuzenean hitz egitea, konfiantza eta segurtasuna ematen dielako. Horregatik, digitalizazio prozesuak sortzen duen arazo nagusietako bat arreta pertsonala murriztearekin lotzen dute.

Bestalde, zailtasun nagusiak pasahitzekin, aplikazioen konplexutasunarekin eta etengabeko aldaketekin lotzen dira. Egoera hauek frustrazioa, nekea eta amorrua sortzen dituzte, eta zenbait kasutan sistematik kanpo geratzeko sentsazioa ere agertzen da.

Gazteen rola lagungarria bada ere, ez da beti erosoa. Parte-hartzaile batzuentzat laguntza behar izatea normala da, baina beste batzuek deseroso edo haserre sentitzen direla adierazten dute, beste pertsona baten menpe egon behar dutelako.

Azkenik, parte-hartzaileek argi adierazten dute gaur egungo zerbitzu digitalek aldaketak behar dituztela. Sistemak sinpleagoak eta intuitiboagoak izatea eskatzen dute, baina batez ere aurrez aurreko arreta mantentzearen beharra azpimarratzen dute. Oro har, “nekearen” sentsazioa agerikoa da, eta adinekoek ez dute etengabe egokitzen jarraitzeko prestutasun handirik erakusten.

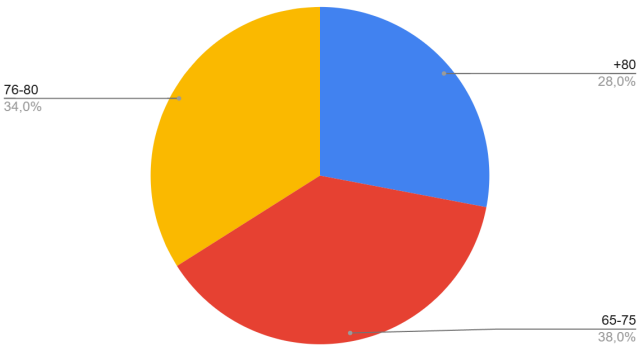
6. ANALISI KUANTITATIBOA

Atal honetan inkestaren bidez lortutako emaitzak aztertzen dira, Errenteriako 65 urtetik gorako pertsonen teknologiaren erabilera, ohiturak eta dituzten zailtasunak ezagutzeko helburuarekin. Ikerketa honetan, analisi kualitatiboa egin ondoren, ikuspegi kuantitatiboa gehitu nahi izan da, lortutako emaitzak osatzeko eta aztertutako fenomenoari ikuspegi orokorragoa emateko.

Inkesta honen bidez, parte-hartzaileen ezaugarri orokorrak ezagutzeaz gain, teknologiaren erabilerari, zerbitzu publiko eta pribatuen digitalizazioari eta horrek sortzen dituen zailtasunei buruzko informazioa lortu da. Inkesta batzuk paperean eta aurrez aurre egin dira, eta ondoren datu horiek digitalizatu egin dira, analisia errazteko. Beste inkesta batzuk, berriz, online egin dira, parte-hartzaileen parte-hartzea errazteko eta kolektiboaren aniztasuna bermatzeko.

Emaitzen analisia errazteko, inkesta hainbat bloketan banatu da, galdetegiaren egiturari jarraituz: datu orokorrak, teknologiaren erabilera, zerbitzu publikoak, zerbitzu pribatuak eta digitalizazioari buruzko iritzia.

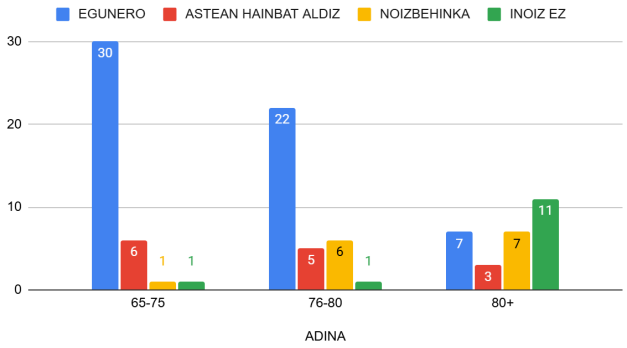
1. Grafikoa: Adin tarteen lagina



Grafikoan ikus daitekeenez, inkestan parte hartu duten pertsonen artean adinaren arabera banaketa nahiko orekatua da. Gehiengoa 65-75 urte bitartekoa da (%38), ondoren 76-80 urte bitartekoak (%34), eta azkenik 80 urtetik gorakoak (%28).

Datu hauek erakusten dute lagina adin tarte desberdinetako pertsonez osatua dagoela, nahiz eta pisu handiagoa 65-75 urte bitartekoek duten. Horrek adinaren araberako konparazioak egiteko aukera ematen du, eta ondorengo analisi kuantitatiboan ikusiko den bezala, adinak eragin handia du teknologiarekiko harremanean eta erabileran.

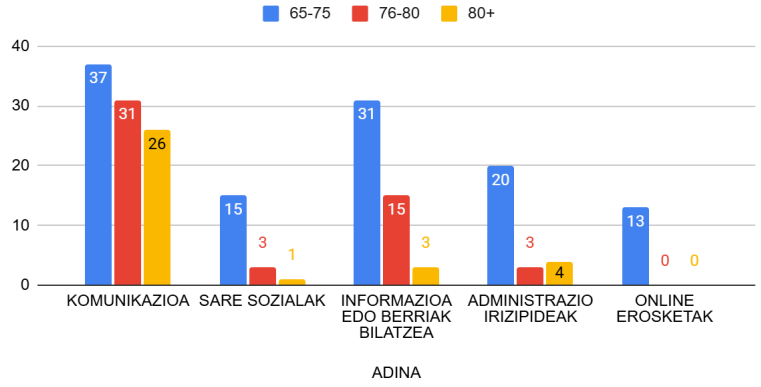
2. Grafikoa: Internet erabilera adinaren arabera



Grafikoan ikus daitekeenez, Interneten erabilera nabarmen aldatzen da adin taldearen arabera. 65-75 urte bitartekoen artean, gehienek egunero erabiltzen dute Internet (30 pertsona), eta oso gutxi dira noizbehinka edo inoiz ez erabiltzen dutenak. 76-80 urte bitartekoen kasuan ere Interneten erabilera nahiko handia da, nahiz eta eguneroko erabilera apur bat txikiagoa izan (22 pertsona), eta noizbehinkako erabilera handitzen hasten den. Aldiz, 80 urtetik gorakoen artean desberdintasun handiak agertzen dira. Talde honetan, eguneroko erabilera nabarmen jaisten da (7 pertsona), eta “inoiz ez” erantzunak askoz gehiago dira (11 pertsona). Gainera, noizbehinkako erabilera ere ohikoagoa da talde honetan.

Datu hauek erakusten dute adinak eragin zuzena duela Interneten erabileran. Zenbat ta adin handiagoa, orduan eta erabilera txikiagoa eta irregularragoa da. Horrela, eten digitala bereziki nabarmena da adin handieneko pertsonen artean.

3. Grafikoa: Internet erabiltzeko helburu nagusiak adinaren arabera



Adinaren arabera Interneten erabileraren helburuetan ere desberdintasun argiak ageri dira. 65-75 urte bitartekoen artean, Internet batez ere komunikaziorako erabiltzen da (37 pertsona), baina baita informazioa edo berriak bilatzeko ere (31 pertsona). Gainera, talde honetan administrazio-izapideak (20 pertsona) eta online erosketak (13 pertsona) egiteko erabilera ere ageri da.

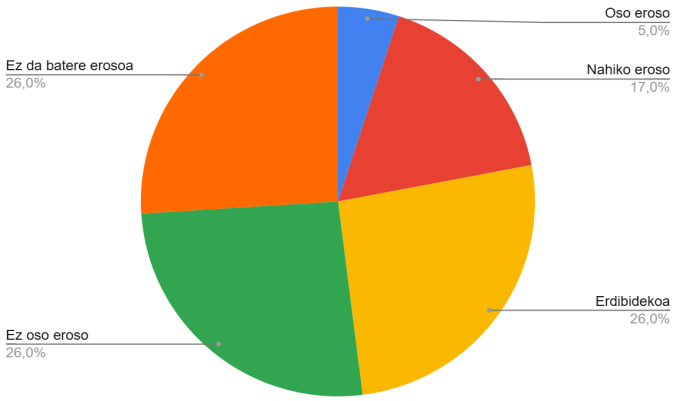
76-80 urte bitartekoen kasuan, komunikazioa da ere helburu nagusia (31 pertsona), baina nabarmen jaisten da beste erabileren presentzia. Informazioa bilatzeko (15

pertsona) eta administrazio-izapideetarako (3 pertsona) erabiltzen da neurri txikiagoan, eta ia ez da agertzen online erosketarik.

80 urtetik gorakoen artean joera are mugatuagoa da. Komunikazioa da erabilera nagusia (26 pertsona), eta beste erabilerak oso gutxi agertzen dira, hala nola informazioa bilatzea (3 pertsona) edo administrazio-izapideak (4 pertsona). Online erosketen kasuan, ez da ia erabilerarik agertzen. Gainera, esan beharra dago, adin tarte honetan komunikaziorako ez dutela zehazki Internet erabiltzen, tekladun mugikorrak baizik, deiak egiteko.

Emaitza hauek erakusten dute adinak eragin handia duela Interneten erabileraren aniztasunean. Talde gazteagoetan erabilera zabalagoa den bitartean, adin handiagoarekin helburuak murriztu egiten dira, batez ere komunikaziora mugatuz. Horrek berriro ere eten digitala agerian uzten du, kasu honetan ez soilik erabileran, baizik eta erabilera motan ere. Bestalde, gailuei dagokienez, parte-hartzaile gehienek telefono adimenduna erabiltzen dute (%63), eta neurri txikiagoan ordenagailua (%24) eta tableta (%14). Horrek azaltzen du komunikazioa izatea erabilera nagusietako bat, izan ere, telefono adimenduna eguneroko komunikaziorako tresna erosoena da.

4. Grafikoa: Teknologia erabiltzeko erosotasun-maila

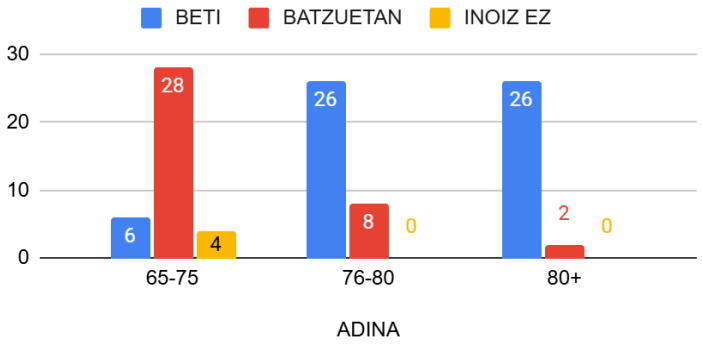


Parte-hartzaileen erosotasun-mailari erreparatuz, ikus daiteke ez dagoela joera bateraturik teknologia erabiltzerakoan. Alde batetik, oso gutxik adierazten dute erabat eroso sentitzen direla (%5), eta kopuru handiago batek nahiko eroso (%17). Bestalde, erdibideko egoeran daudenak ere ugari dira (%26), ez baitira ez eroso ez deseroso sentitzen. Hala ere, emaitzarik deigarriena da parte-hartzaileen zati handi batek ez duela erabateko erosotasunik teknologiarekin, bai “Ez oso eroso” (%26) bai “Ez da batere erosoa” (%26) kategorietan pilatzen baitira.

Datu hauek erakusten dute teknologiarekiko erosotasuna ez dela orokorra adineko pertsonen artean. Nahiz eta batzuk moldatzen diren, beste askok segurtasun falta edo zailtasunak sentitzen dituzte oraindik. Emaitza hauek bat datoz analisi kualitatiboan jasotako bizipenekin, non frustrazioa eta ziurgabetasuna maiz agertzen diren.

Adinaren arabera, laguntza beharren desberdintasun nabarmenak ageri dira. 65-75 urte bitartekoen artean, gehienek adierazten dute batzuetan laguntza behar dutela (28 pertsona), eta gutxiago dira beti behar dutenak edo inoiz behar ez dutenak.

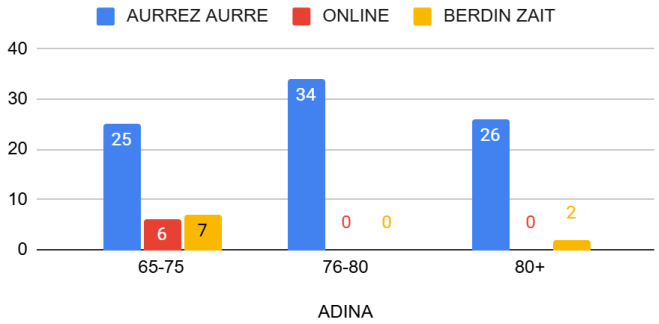
5. Grafikoa: Laguntza beharra adinaren arabera



76-80 urte bitartekoen kasuan joera aldatu egiten da, eta gehienek adierazten dute beti behar dutela laguntza (26 pertsona), eta gainerakoek batzuetan (8 pertsona). Talde honetan ez da agertzen laguntzarik behar ez duenik. 80 urtetik gorakoen artean, laguntza beharra are handiagoa da, ia guztiek beti behar dutela adierazten baitute (26 pertsona), eta kasu gutxitan agertzen da “Batzuetan” aukera (2 pertsona).

Emaitza hauek adierazten dute adinarekin batera autonomia gutxitzen dela teknologia erabiltzerakoan. Zenbat eta adin handiagoa, orduan eta handiagoa da laguntzaren beharra, eta horrek mendekotasun-egoera bat sortzen du.

6. Grafikoa: Tramiteak egiteko lehentasuna adinaren arabera

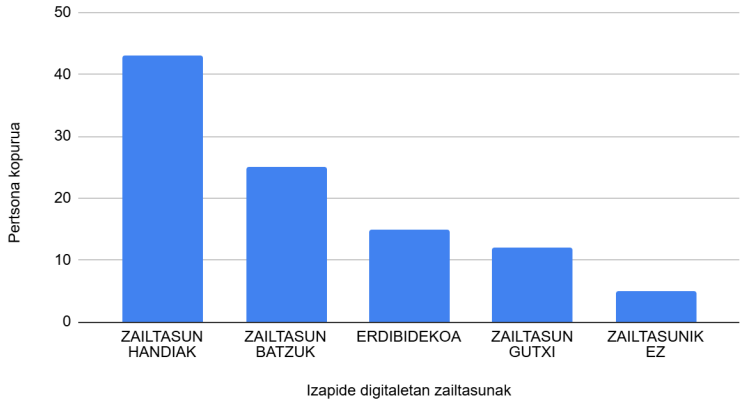


Grafiko honetan ikus dezakegu, parte-hartzaileen gehiengoek tramiteak aurrez aurre egitea nahiago dutela, adin talde guztietan. 65-75 urte bitartekoen artean 25 pertsonek aukeratzen dute aurrez aurrea, eta kopuru txikiago batek online edo bi aukerak erabiltzen ditu.

76-80 urte bitartekoen kasuan joera hau are nabarmenagoa da, talde honetan ia denek aurrez aurreko aukera hautatzen baitute (34 pertsona), eta ez da ia online aukerarik agertzen.

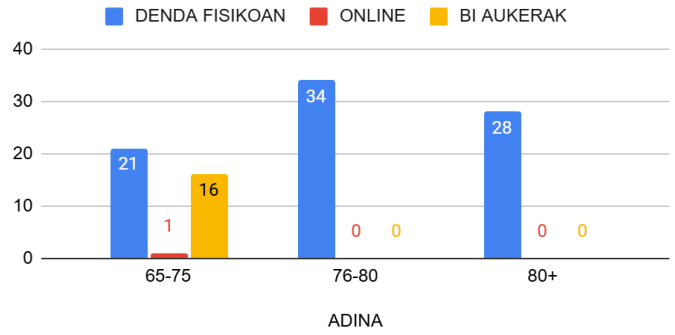
80 urtetik gorakoen artean ere antzeko joera ikus daiteke, gehienek aurrez aurre egitea nahiago baitute (26 pertsona), eta oso kasu gutxitan agertzen dira beste aukerak.
Datu hauek erakusten dute, adinaren arabera, tramiteen digitalizazioa ez dela guztiz barneratu. Nahiz eta aukera digitalak egon, adinekoek, bereziki adin handienekoek, aurrez aurreko arreta lehenesten dute. Horrek berriro ere adinak duen eragina azpimarratzen du, eta eten digitala ez dela soilik erabileran, baizik eta lehentasunetan ere agertzen dela erakusten du. Gainera, nabarmendu dezakegu emaitza hauek bat datozela analisi kualitatiboan jasotako diskurtsoekin.

7. Grafikoa: Izapide digitaletan zailtasunak



Aztertutako emaitzen arabera, parte-hartzaile askok zailtasunak dituzte izapide digitalak egiterakoan. Nabarmenena da zailtasun handiak dituztenen kopurua dela handiena (43 pertsona), eta ondoren zailtasun batzuk dituztenak (25 pertsona). Bestalde, erdibideko egoeran dauden pertsonak ere badira (15 pertsona), baina gutxiago dira zailtasun txikiak dituztenak (12 pertsona) eta oso gutxi dira zailtasunik ez dutenak (5 pertsona).
Datu hauek erakusten dute gehiengoak maila bateko edo besteko zailtasunak dituela izapide digitalak egiteko orduan. Hau da, teknologia erabiltzea nahiko zabalduta egon arren, horrek ez du esan nahi erraz erabiltzen denik.
Beraz, ondoriozta daiteke eten digitala egoera praktikoetan ere agertzen dela, batez ere tramiteak egitean. Horrek laguntzen du ulertzen zergatik askok laguntza behar duten edo aurrez aurreko aukerak lehenesten dituzten. Esan dezakegu, emaitza hauek bat datozela aurreko grafikoetan eta analisi kualitatiboan jasotakoarekin.

8. Grafikoa: Erosketak egiteko lehentasuna adinaren arabera



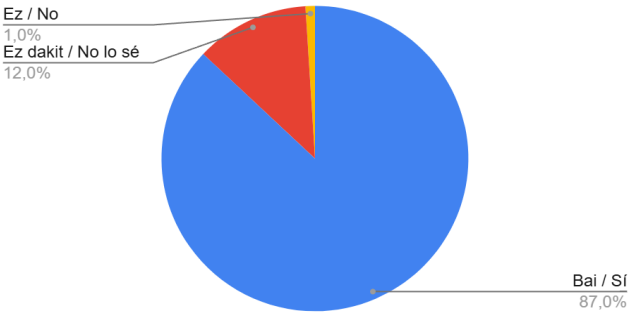
Adinaren arabera erosketak egiteko lehentasunean desberdintasun oso nabarmenak ageri dira. 65-75 urte bitartekoen artean, gehienek nahiago dute denda fisikoan erostea (21 pertsona), nahiz eta badiren bi aukerak erabiltzen dituztenak ere (16 pertsona), eta oso gutxi dira online aukera lehenesten dutenak (pertsona 1).

76-80 urte bitartekoen kasuan joera are argiagoa da, izan ere, denek aukeratzen dute denda fisikoa (34 pertsona), eta ez da agertzen ez online aukerarik ez bi aukeren erabilerarik. Antzeko egoera ematen da 80 urtetik gorakoen artean, non parte-hartzaile guztiek denda fisikoa nahiago duten (28 pertsona), eta ez dago beste aukerarik hautatzen duenik.

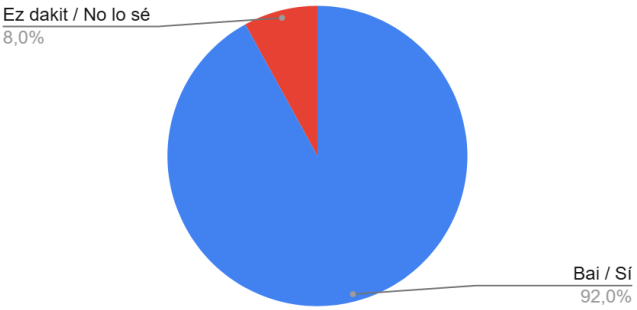
Emaitza hauek erakusten dute adinak eragin handia duela kontsumo-ohituretan ere. Zenbat eta adin handiagoa, orduan eta handiagoa da aurrez aurreko erosketa-ereduarekiko joera, eta ia ez da erabiltzen online aukera.

Horrek berresten du eten digitala eguneroko jardueretan ere agertzen dela, hala nola erosketak egitean. Nahiz eta aukera digitalak gero eta zabalduago egon, adineko pertsonen lehentasunak oraindik ere denda fisikoetara bideratuta daude.

9. Grafikoa: Online bakarrik eskaintzen diren zerbitzu gehiago dauden ala ez



10. Grafikoa: Digitalizazioak adinekoei zailtasunak sortzen dizkien ala ez



Aztertutako emaitzen arabera, parte-hartzaileen gehiengo handi batek uste du gero eta zerbitzu gehiago eskaintzen direla online bakarrik (%87). Kontrako iritzia dutenak edo zalantzak adierazten dituztenak oso gutxi dira.

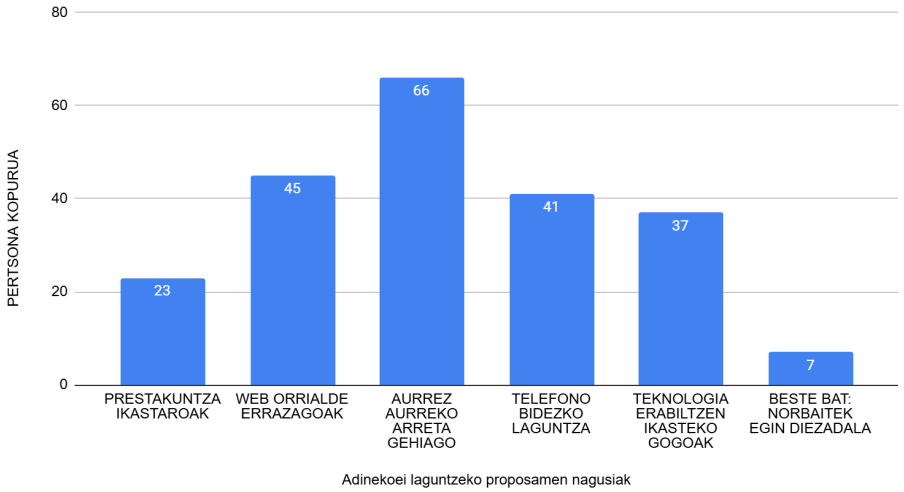
Horri lotuta, emaitzek erakusten dute parte-hartzaileen %92k uste duela egoera horrek zailtasunak sortzen dizkiela adinekoei zerbitzuak eskuratzeko orduan. Hau da, ia inkestatutako guztiek ikusten dute digitalizazioaren ondorio zuzena dela zailtasunen agerpena.

Bi grafikoak batera aztertuta, oso joera argia antzematen da: alde batetik, gizartean digitalizazio prozesua handitzen ari dela hautematen da, eta bestetik, horrek eragin negatiboa duela adinekoengan.

Horrela, ondoriozta daiteke eten digitala ez dela soilik banakako gaitasun edo erabilera arazo bat, baizik eta egiturazko arazo bat ere badela. Izan ere, zerbitzuak gero eta gehiago online soilik eskaintzeak arriskua dakar adineko pertsonak baztertuak geratzeko.

Azkenik, emaitza hauek guztiek bat egiten dute aurreko grafikoetan ikusitakoarekin eta analisi kualitatiboan jasotako bizipenekin.

11. Grafikoa: Adinekoei laguntzeko proposamen nagusiak



Aztertutako emaitzen arabera, parte-hartzaileek galdetegian proposatutako aukeren artean hainbat neurri hautatu dituzte adinekoei teknologia erabiltzen laguntzeko. Nabarmenena da aurrez aurreko arreta gehiago jasotzearen aukera (66 pertsona), eta horrek erakusten du pertsona askok oraindik harreman zuzena lehenesten dutela.

Horren ondoren, web orrialde errazagoak (45 pertsona) eta telefono bidezko laguntza (41 pertsona) ere lagungarriak izan daitezkeen neurri gisa identifikatu dira. Gainera, teknologia erabiltzen ikasteko gogoak (37 pertsona) ere agertzen dira.

Bestalde, prestakuntza-ikastaroak ere aukeratuak izan dira (23 pertsona), nahiz eta beste aukerekin alderatuta gutxiago agertu. Azkenik, “beste bat” aukera ere agertzen da kasu gutxi batzuetan (7 pertsona), non, besteak beste, beste norbaitek tramiteak egitea

aipatzen den. Horrek adierazten du zenbait kasutan mendekotasun-maila handiagoa egon daitekeela.

Emaitza hauek erakusten dute, aurkeztutako aukeren artean, parte-hartzaileek bereziki baloratzen dutela arreta pertsonala eta laguntza zuzena. Horrek berresten du eten digitala gainditzeko ez dela nahikoa teknologia existitzea, baizik eta pertsonen beharretara egokitutako zerbitzuak eskaintzea beharrezkoa dela.

Gainera, emaitza hauek bat datoz aurreko grafikoetan aurkeztutakoarekin eta analisi kualitatiboan jasotako ideiekin.

7. ONDORIOAK

Lan honen bidez aztertu da Errenteriako adineko pertsonen artean eten digitalak duen eragina, bereziki zerbitzu publiko eta pribatuen erabileran. Lortutako emaitzek argi erakusten dute adinak eragin handia duela teknologiaren erabileran, bai erabilera maiztasunean, bai erabilera motan, bai eta autonomia-mailan ere.

Alde batetik, analisi kuantitatiboak adierazten du Interneten erabilera nabarmen jaisten dela adina handitzen den heinean, eta erabilera hori gero eta mugatuagoa dela, batez ere komunikaziora bideratuta. Era berean, zailtasunak oso ohikoak dira izapide digitalak egiteko orduan, eta laguntza beharra handitzen da adinarekin batera. Horrek mendekotasun-egoera bat sortzen du, askotan senideen laguntzan oinarritua.

Bestetik, analisi kualitatiboak emaitza horiek berresten ditu, eta gainera dimentsio emozionala agerian uzten du. Elkarrizketetan eta talde dinamiketan jasotako diskurtsoek erakusten dute adinekoek segurtasun falta, beldurra eta frustrazioa sentitzen dituztela teknologia erabiltzerakoan. Horrez gain, askotan inposizio moduan bizitzen dute digitalizazioa, eta aurrez aurreko arreta galtzea arazo nagusietako bat bezala identifikatzen dute.

Emaitzek ere erakusten dute, nahiz eta aukera digitalak gero eta zabalduagoak egon, adinekoen lehentasunak oraindik ere aurrez aurreko arretara bideratuta daudela, bai tramiteetan, bai erosketetan. Horrek agerian uzten du digitalizazioa ez dela beti egokitzen erabiltzaile guztien beharretara.

Azkenik, inkestaren emaitzen arabera, parte-hartzaile gehienek uste dute gero eta zerbitzu gehiago eskaintzen direla online bakarrik, eta horrek zailtasunak sortzen dizkiela adinekoei. Horrek erakusten du eten digitala ez dela soilik banakako gaitasun arazo bat, baizik eta egiturazko arazo bat ere badela, zerbitzuen diseinuarekin eta eskaintzarekin lotuta.

Marketinaren ikuspegitik, emaitza hauek ondorio garrantzitsuak dituzte. Enpresek eta administrazioek ezin dute digitalizazioa modu unibertsal batean aplikatu erabiltzaile guztien ezaugarriak kontuan hartu gabe. Beharrezkoa da bezeroak segmentatzea, kasu honetan adinaren arabera, eta horren arabera zerbitzuak eta kanalak egokitzea.

Alde batetik, funtsezkoa da kanal digitalen eta aurrez aurreko kanalen arteko oreka mantentzea, adinekoek aukeratzeko aukera izan dezaten. Bestetik, ezinbestekoa da webguneak eta aplikazioak sinpleagoak, intuitiboagoak eta irisgarriagoak izatea, erabiltzailearen esperientzia hobetzeko.

Horrez gain, emaitzek erakusten dute laguntza eta prestakuntza funtsezkoak direla. Horregatik, enpresek eta erakundeek arreta pertsonalizatua, telefono bidezko laguntza eta prestakuntza-programak garatzeko aukera aztertu beharko lukete, adinekoen inklusio digitala sustatzeko.

Beraz, ondorio nagusi gisa, esan daiteke digitalizazioa aukera bat dela, baina baita erronka bat ere, eta beharrezkoa dela pertsonan zentratutako ikuspegia garatzea, inor atzean utzi gabe. Horrela bakarrik lortuko da benetako inklusio digitala eta zerbitzuen erabilera unibertsala.

BIBLIOGRAFIA

Ararteko (2018). *Informe extraordinario sobre e-inclusión y participación ciudadana en las esferas social y pública a través de las TICs en Euskadi.* https://ararteko.eus/es/informe-extraordinario-sobre-e-inclusion-y-participacion-ciudadana-en-las-esferas-social-y-publica-traves-de-las-tics-en-euskadi

Banco de España (2025). *El auge de la banca online: Cómo mitigar los riesgos de exclusión financiera.* https://www.bde.es/wbe/es/inicio/noticias/el-auge-de-la-banca-online-como-mitigar-los-riesgos-de-exclusion-financiera-cb06ff00e779491.html

Cadena SER (2023, diciembre 8). *Carlos San Juan: "Soy mayor, no idiota" lamenta que no ha habido cambios en la atención a las personas mayores por parte de los bancos.* https://cadenaser.com/comunitat-valenciana/2023/12/08/carlos-san-juan-de-soy-mayor-no-idiota-lamenta-que-no-ha-habido-cambios-en-la-atencion-a-las-personas-mayores-por-parte-de-los-bancos-radio-valencia/

Crónica Vasca (2021, diciembre 12). *La brecha digital en los mayores deja al 13% de los vascos sin conexión con Osakidetza.* https://cronicavasca.elespanol.com/sociedad/20211212/la-brecha-digital-los-mayores-conexion-osakidetza/634186579_0.html

Cruz Roja Española (d. g.). *Qué es la brecha digital y cómo evitar que provoque desigualdad.* https://www2.cruzroja.es/web/ahora/brecha-digital

Diario de Navarra (2024, abril 3). *La brecha digital en los mayores: Solo un 37,5 % interactúa con la administración electrónica.* https://www.diariodenavarra.es/noticias/vivir/tecnologia/2024/04/03/brecha-digital-mayores-37-5-interactua-administracion-electronica-604027-3195.html

El País (2022, enero 22). *El desamparo de los mayores eleva la presión sobre los bancos: "Hay pocos empleados atendiendo en la sucursal".* https://elpais.com/economia/2022-01-22/el-desamparo-de-los-mayores-eleva-la-presion-sobre-los-bancos-hay-pocos-empleados-atendiendo-en-la-sucursal.html

Errenteriako Udala (d. g.). *Bizi Errenteria.*
https://bizi.errenteria.eus/es/

Estatistikako Institutu Nazionala (INE) (2025). *Encuesta sobre equipamiento y uso de tecnologías de la información y comunicación en los hogares.*
https://www.ine.es/dyngs/Prensa/TICH2025.htm

Eusko Jaurlaritza (2023). *El estudio de Kontsumobide sobre la brecha digital muestra que la mitad de la población vasca se siente excluida del entorno digital.*
https://www.euskadi.eus/gobierno-vasco/-/noticia/2023/el-estudio-kontsumobide-brecha-digital-muestra-que-mitad-poblacion-vasca-se-siente-excluida-del-entorno-digital/

Eustat (2022). *Interneten erabilera adinekoen artean.*
https://eu.eustat.eus/adinekoenpanoramaestatistikoa/2022/internet.html

Eustat (2025a). *Euskal Autonomia Erkidegoan 15 urte eta gehiago dituzten biztanleen %89,7 Internetera konektatu da 2025ean*. Prentsa oharra.
https://www.eustat.eus/estad/id_15/ti_informazioaren-gizartearen-inkesta-familiak/azken-prentsa-oharra.html

Eustat (2025b). *Errenteriako datu estatistikoak.*
https://www.eustat.eus/municipal/datos_estadisticos/errenteria.html

8. ERANSKINAK

GALDERA SORTA

Kaixo,

Marketineko ikaslea naiz eta belaunaldien arteko eten digitalari buruzko Gradu Amaierako Lana egiten ari naiz.

Inkesta honen helburua adineko pertsonek teknologia nola erabiltzen duten eta zerbitzu digitalak (osasuna, banka edo administrazioa) erabiltzean zer zailtasun dituzten jakitea da.

Inkesta erabat anonimoa da, eta datuak helburu akademikoetarako baino ez dira erabiliko. Ez dago erantzun zuzen edo okerrik, zure esperientzia pertsonala ezagutzea interesatzen zaigu.

Galdetegia betetzeko 5 minutu inguru beharko dituzu.

Eskerrik asko zure laguntzagatik!

1. Datu orokorrak

Adina / Edad:

☐ 65 – 75
☐ 76 – 80
☐ 80tik gora / Más de 80

Sexua / Sexo:

☐ Gizona / Hombre
☐ Ez binarioa / No binario
☐ Emakumea / Mujer
☐ Nahiago dut ez esan / Prefiero no decirlo

Ikasketa-maila / Nivel de estudios:

☐ Ikasketarik gabe / Sin estudios
☐ Lanbide Heziketa / Formación profesional
☐ Oinarrizko ikasketak / Estudios primarios
☐ Unibertsitate-ikasketak / Estudios universitarios

2. Teknologiaren erabilera / Uso de la tecnología

Zer gailu erabili ohi dituzu? / ¿Qué dispositivos utiliza habitualmente?

☐ Smartphone / Smartphone
☐ Tableta / Tablet
☐ Ordenagailua / Ordenador
☐ Beste bat / Otro: _____
☐ Bat ere ez / Ninguno

Zein maiztasunez erabiltzen duzu Internet? / ¿Con qué frecuencia utiliza Internet?

☐ Egunero / Diariamente
☐ Noizbehinka / A veces
☐ Astean hainbat aldiz / Varias veces por semana
☐ Inoiz ez / Nunca

Zertarako erabiltzen duzu Internet nagusiki? / ¿Para qué utiliza principalmente Internet?

☐ Komunikazioa (WhatsApp, deiak, etab.) / Comunicación (WhatsApp, llamadas, etc.)
☐ Informazioa edo berriak bilatzea / Busqueda de información o noticias
☐ Sare sozialak / Redes sociales
☐ Administrazio-izapideak / Gestiones administrativas
☐ Online erosketak / Compras online
☐ Otro:_____

Nola ikasi zenuen teknologia erabiltzen? / ¿Cómo aprendió a utilizar la tecnología?

☐ Bakarrik / Sol@
☐ Ikastaro edo tailerretan / Formaciones o talleres
☐ Senideen laguntzarekin / Con ayuda de familiares
☐ Lagunekin edo ezagunekin / Con amigos o conocidos

Eroso zaude teknologia erabiliz? / ¿Estás cómodo al utilizar la tecnología?

(Eskala)

Oso eroso / Muy cómodo ☐1 ☐2 ☐3 ☐4 ☐5 Nada cómodo / Ez da batere eroso

3. Zerbitzu publikoak / Servicios públicos

Tramiteak online egin dituzu zerbitzu publikoekin (hitzordu medikoa, udala, etab.)? / ¿Ha realizado trámites online con los servicios públicos (cita médica, ayuntamiento, etc.)?

☐ Bai / Sí
☐ Ez / No

Zailtasunak izan dituzu izapide digitalak egitean? / ¿Has tenido dificultades al realizar trámites digitales?

☐ Zailtasun handiak / Muchas dificultades
☐ Zailtasun gutxi / Pocas dificultades
☐ Zailtasun batzuk / Algunas dificultades
☐ Zailtasunik ez / Ninguna dificultad

Senideen edo ezagunen laguntza behar duzu tramite horiek egiteko? / ¿Necesitas la ayuda de familiares o conocidos para realizar estos trámites?

☐ Beti / Siempre
☐ Batzuetan / A veces
☐ Inoiz ez / Nunca

Orokorrean, nola nahiago izaten duzu egitea tramite horiek? / En general, ¿cómo prefieres realizar estos trámites?

☐ Online / Online
☐ Aurrez aurre / presencialmente
☐ Berdin zait / Me da igual

4. Zerbitzu pribatuak / Servicios privados

Zure bankuaren aplikazioa edo webgunea erabiltzen duzu? / ¿Utiliza la aplicación o página web de su banco?

☐ Bai / Sí
☐ Ez / No

Erosketak Internet bidez egiten dituzu? / ¿Realiza compras por Internet?

☐ Bai / Sí
☐ Ez / No

Orokorrean, nola nahiago izaten duzu erostea? / En general, ¿cómo prefieres comprar?

☐ Denda fisikoan / En tienda física

☐ Online

☐ Bi aukerak / Las dos opciones

5. Digitalizazioari buruzko iritzia

Zure ustez, gero eta zerbitzu gehiago daude online bakarrik jaso daitezkeenak? / ¿Crees que cada vez hay más servicios que solo se pueden recibir online?

☐ Bai / Sí

☐ Ez / No

☐ Ez dakit. / No lo sé

Uste duzu horrek zaildu egiten duela adinekoei zerbitzuak eskaintzea eta ematea? / ¿Cree que esto dificulta la prestación de servicios a las personas mayores?

☐ Bai / Sí

☐ Ez / No

☐ Ez dakit. / No lo sé

Zure ustez, zerk lagunduko lieke gehiago adinekoei teknologia erabiltzen? (aukera bat baino gehiago) / ¿Qué crees que ayudaría más a las personas mayores a utilizar la tecnología?

☐ Prestakuntza-ikastaroak / Cursos de formación

☐ Aurrez aurreko arreta gehiago / Más atención presencial

☐ Web orrialde errazagoak / Paginas web mas faciles

☐ Telefono bidezko laguntza / Asistencia telefonica

☐ Teknologia erabiltzen ikasteko gogoak

☐ Beste bat:_____