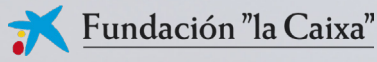


INFORME DE



fundaciónHermes



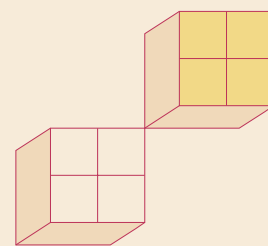
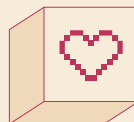
Encuesta sobre percepción social de los Derechos digitales en España

PRESENTADO EN



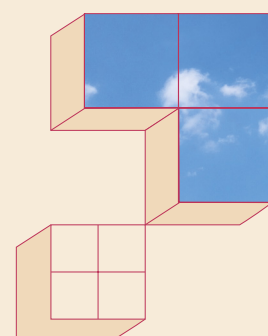
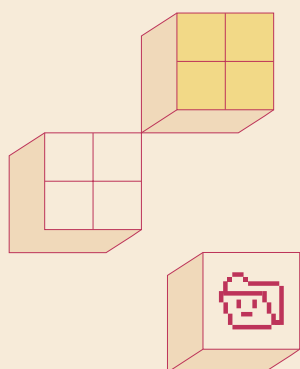
UN EVENTO ORGANIZADO POR





ÍNDICE

	Página
Introducción	00
Resumen ejecutivo	00
1. Importancia de las tecnologías digitales	00
2. Competencias y uso de las tecnologías digitales	00
3. Derechos digitales	00
4. Servicios públicos digitales	00
5. Participación y deliberación política digital	00
6. Desinformación	00
7. Digitalización y trabajo	00
8. Seguridad en el entorno digital	00
9. Inteligencia artificial	00
Apéndice 1: Ficha técnica del trabajo de campo	00
Apéndice 2: Cuestionario completo	00



Introducción



En los últimos años, las tecnologías digitales han ido cobrando una importancia cada vez mayor en muchos ámbitos clave de la vida ciudadana, como el trabajo, el acceso a servicios públicos y privados, la participación política o el acceso a la información, entre otros. Esta profunda transformación de esferas fundamentales para el ejercicio de derechos básicos plantea nuevos retos para la gobernanza.

En este contexto de cambio, es crucial para todos los agentes institucionales, sociales y políticos implicados -y para la propia ciudadanía- tener una imagen completa y fidedigna de cómo viven los ciudadanos y ciudadanas estas transformaciones. Para tomar decisiones informadas es fundamental comprender los retos a los que se enfrentan los ciudadanos, saber qué opiniones tienen sobre su papel como sujetos activos de la transformación digital, y qué políticas públicas creen que deberían adoptar las instituciones para proteger y garantizar sus derechos en el entorno digital.

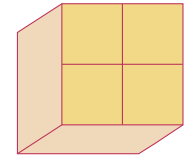
Es por ello que presentamos este estudio, que pretende arrojar luz sobre todas estas cuestiones con el máximo rigor. En él, presentamos los resultados de la Encuesta sobre Percepción social de los Derechos Digitales en España. Se trata de una encuesta basada en 2500 entrevistas telefónicas realizadas entre el 20 de octubre y el 9 de diciembre de 2025, a una muestra de población mayor de edad residente en España, estratificada por Comunidades Autónomas y tamaño de municipio, con cuotas cruzadas de sexo y edad.

El cuestionario del estudio, que se ha elaborado tomando como referencia estudios previos -como el Eurobarómetro 2025 Década Digital-, incluye preguntas sobre la percepción de

importancia de las tecnologías digitales para diferentes esferas de la vida y los niveles de competencia digital de la ciudadanía. Así mismo, se incluyen preguntas sobre el conocimiento de los derechos digitales y las opiniones de la ciudadanía sobre qué derechos deberían protegerse, por parte de quién, y con qué tipo de medidas. También se aborda la cuestión de la digitalización de los servicios públicos, y de cómo ha afectado el acceso a los mismos de diversos grupos de población.

El estudio se fija también en la dimensión más política de la digitalización, con un bloque de preguntas sobre la participación y deliberación política en el entorno digital, y otro sobre el acceso a la información y desinformación en las redes. Además de estas cuestiones, en el estudio se pregunta sobre el impacto percibido y esperado de la digitalización en el mundo del trabajo, así como sobre la percepción de seguridad en el entorno digital y el debate emergente sobre la regulación y gobernanza de la inteligencia artificial. Con el objetivo de aportar información relevante sobre todos estos aspectos, incluimos en el informe también aquellos cruces que identificamos como relevantes de las preguntas del cuestionario con características como la edad, el nivel de estudios o la confianza institucional de los encuestados.

Resumen ejecutivo



A continuación, presentamos los hallazgos más destacados de la "Encuesta sobre Percepción social de los Derechos Digitales en España". El estudio busca comprender los retos a los que se enfrenta la ciudadanía española en el contexto de la transformación digital, tanto en sus vidas cotidianas como en ámbitos como el trabajo, la información o el acceso a servicios públicos. La encuesta quiere estudiar las actitudes de la ciudadanía respecto su papel como sujeto activo y titular de derechos digitales en el marco de la transformación digital de nuestra economía y nuestra sociedad. Esto debe permitir identificar las demandas ciudadanas de regulación, protección y actuación de los poderes públicos en este ámbito.

Omnipresencia de la tecnología y brecha digital

La primera constatación de la encuesta es que vivimos en una sociedad plenamente digitalizada, pues se evidencia la centralidad que tienen las tecnologías digitales en la vida cotidiana de la ciudadanía española. Es una herramienta fundamental tanto para tareas administrativas (84%), como para el trabajo o los estudios (70%) y para el ocio (72%). Los más jóvenes y los que tienen estudios secundarios o superiores son quienes consideran la tecnología digital más esencial en todos los ámbitos de la vida, mientras que las personas de mayor edad y aquellos con un nivel de estudios inferior la consideran menos relevante, especialmente en el ámbito laboral y a la hora de realizar trámites administrativos.

A pesar del consenso existente en torno a la importancia de Internet y la tecnología digital y la extensión del uso de la tecnología, las denominadas brechas digitales son una realidad persistente en nuestra sociedad. Así, mientras que nueve de cada diez ciudadanos entre 18 y 44 años consideran que la tecnología es fácil de usar, y no manifiestan problemas importantes de uso o accesibilidad, entre los mayores de 60 años y las personas con niveles de estudios más bajos sí se detectan mayores dificultades en el uso de las nuevas tecnologías, especialmente en la realización de tareas de relativa complejidad como realizar trámites administrativos en línea. Esto sugiere la necesidad de mantener y reforzar las políticas de inclusión y capacitación digital. Porque, a pesar de que a medida que la tecnología avanza su uso se ha ido haciendo más asequible para más personas, la creciente centralidad de las tecnologías en cada vez más dimensiones de la vida de los ciudadanos hace que las brechas que persisten tengan mayores consecuencias en el entorno digital actual. En este sentido, la mayoría de la ciudadanía considera que la privacidad y la protección de datos, la protección frente al acoso y al odio digital, el derecho al olvido y el acceso asequible a Internet deberían ser derechos protegidos por ley. Para ello, las administraciones públicas y las empresas tecnológicas son identificadas como principales entidades responsables de la protección de los derechos digitales. Esto sugiere la necesidad de reforzar las actuaciones públicas orientadas a definir, divulgar y proteger los derechos digitales de la ciudadanía.

Derechos digitales: un concepto desconocido pero valorado

Uno de los hallazgos más relevantes del informe es el gran desconocimiento del término "Derechos digitales": solo un tercio de los encuestados tiene familiaridad con el término. El resto, o bien no han oído hablar de ello, o no sabrían explicar de qué se trata. Este desconocimiento es especialmente acusado entre quienes tienen menor nivel educativo y entre las personas que tienen menos familiaridad con la tecnología.

Sin embargo, el desconocimiento del concepto "Derechos digitales" no implica indiferencia ante su contenido: existe una demanda ampliamente mayoritaria por una mayor protección de derechos en el entorno digital actual.

En este sentido, la mayoría de la ciudadanía considera que la privacidad y la protección de datos, la protección frente al acoso y al odio digital, el derecho al olvido y el acceso asequible a Internet deberían ser derechos protegidos por ley. Para ello, las administraciones públicas y las empresas tecnológicas son identificadas como principales entidades responsables de la protección de los derechos digitales. Esto sugiere la necesidad de reforzar las actuaciones públicas orientadas a definir, divulgar y proteger los derechos digitales de la ciudadanía.

Administración pública digital y participación ciudadana

La digitalización de la administración pública española es ya una realidad consolidada y que cuenta con un amplio consenso ciudadano. Entre el 70 y el 80% de los ciudadanos entre 18 y 59 años considera que la digitalización de los servicios públicos le ha facilitado la vida. Aunque solo el 49% de los mayores de 60 años comparte esta opinión, constatando de nuevo la existencia de una brecha digital generacional. En este contexto, las preferencias en la forma de relacionarse con la administración continúan estando claramente divididas. Casi la mitad de la población prefiere

realizar trámites por Internet si tiene la opción (49%), mientras que la otra mitad todavía prefiere hacerlo en persona (36%) o por teléfono (17%). Aún así, la adopción de las herramientas de identificación digital avanza: el 85% de los ciudadanos posee un certificado u otra forma de identificación digital, y tres de cada cuatro lo consideran fácil de usar.

Otro hallazgo importante es la amplia aceptación (73%) del uso de datos personales por parte de la administración con el fin de garantizar el conocimiento y el acceso de la ciudadanía a servicios y ayudas a los que tienen derecho. En la balanza entre protección de datos y acceso a derechos sociales, la ciudadanía demanda mayor capacidad de actuación de los poderes públicos.

A pesar de que existe una percepción mayoritaria (80%) sobre que Internet ha hecho que las instituciones tengan más información sobre la ciudadanía, solo el 30% de los ciudadanos cree que esto ha hecho que las instituciones tengan más en cuenta a la ciudadanía. Esto pone de manifiesto de nuevo la valoración positiva del uso proactivo de la información acumulada por la administración gracias al progreso digital.

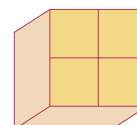
Participación, información, desinformación y odio en la red

El entorno digital es también un espacio cada vez más relevante para la participación e información política de la ciudadanía. Aunque es una minoría la que participa activamente en acciones de carácter reivindicativo en las redes, la mayoría cree que esta esfera debería estar más protegida. En concreto, se observa una preferencia mayoritaria (71%) por la identificación obligatoria en redes y foros, en detrimento del anonimato. Solo uno de cada cuatro ciudadanos defiende la participación anónima.

Lo que sí es muy mayoritario es el uso de las redes como fuente de información política. El 76% se informa, con mayor o menor frecuencia, de cuestiones de actualidad por Internet. Esto es especialmente habitual entre los hombres (82%, frente al 70% de las mujeres) y entre las personas con estudios superiores (más de ocho de cada diez).

01.

Importancia de las tecnologías digitales



El primer bloque de preguntas del cuestionario se refiere a la importancia que los encuestados otorgan a Internet y las tecnologías digitales en distintos ámbitos de su vida: trabajo o estudios, ocio y trámites administrativos. Los resultados apuntan a una gran relevancia de las tecnologías digitales en la vida de los ciudadanos y ciudadanas, transversal en todos los ámbitos y grupos sociales.

1.1 Importancia de Internet en su vida

Importancia de internet y tecnologías digitales

En diferentes facetas de la vida

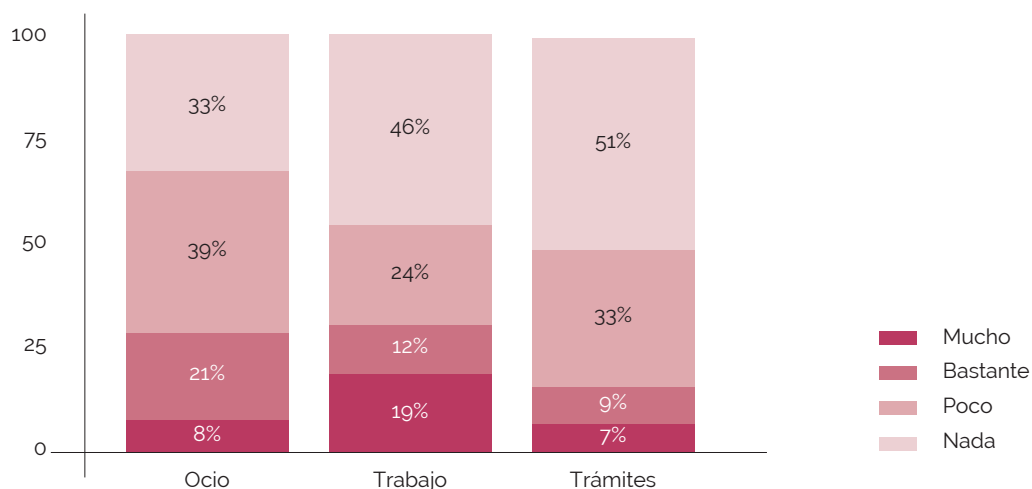


Figure 1: DIGIMP: En su vida, ¿internet y las tecnologías digitales son muy, bastante, poco o nada importantes para...

Como se puede observar, para la mayoría de los encuestados Internet y las tecnologías digitales son muy o bastante importantes en su vida. Esto es especialmente cierto para la realización de trámites administrativos o bancarios: el 84% de los encuestados afirma que estas tecnologías son muy o bastante importantes, mientras que solo el 16% restante cree que lo son poco o nada.

En los ámbitos laboral y de ocio, el porcentaje es ligeramente inferior, aunque sigue siendo significativo: alrededor del 70% de los ciudadanos consideran que Internet y las tecnologías digitales desempeñan un papel relevante en estas dimensiones de la vida cotidiana.

1.1.1 Importancia de Internet por grupos de edad

Importancia de internet y tecnologías digitales

por grupos de edad

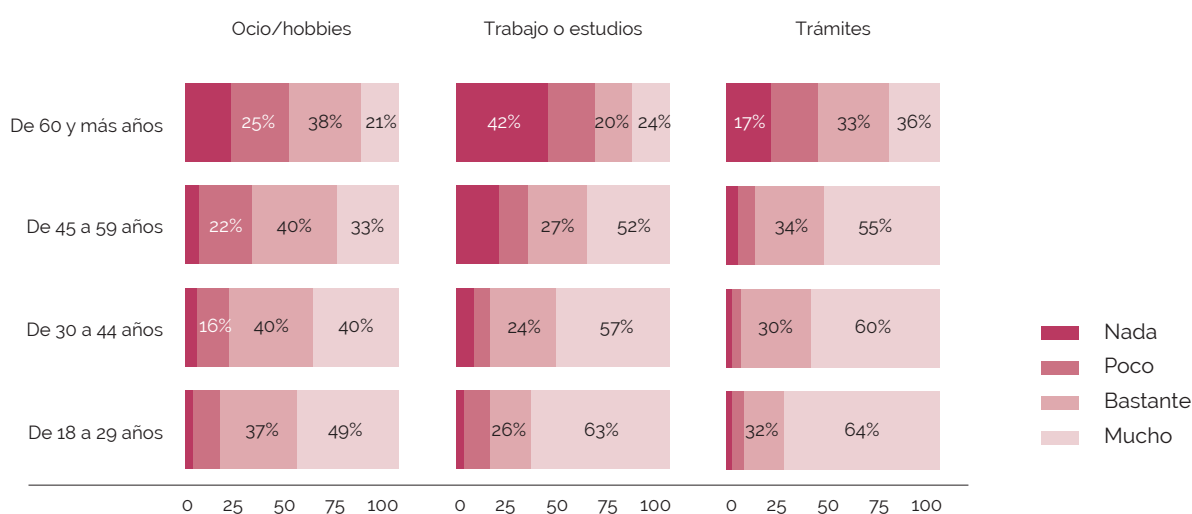


Figure 2: DIGIMP: En su vida, ¿internet y las tecnologías digitales son muy, bastante, poco o nada importantes para...

Tal como cabía esperar, los grupos de edad más jóvenes otorgan una mayor importancia a Internet y las tecnologías digitales en su vida cotidiana. La diferencia más significativa se observa en el ámbito laboral o educativo: el 89% de los encuestados de entre 18 y 29 años consideran estas herramientas muy o bastante importantes, así como el 81% de ciudadanos entre 30 y 44 años, y el 79% de los que tienen entre 45 y 59 años. En cambio, entre las personas que tienen 60 o más años, el porcentaje desciende hasta el 44%. Además, un 42% de estos encuestados las considera nada importantes.

En la dimensión de los trámites administrativos o bancarios, aproximadamente el 90 % de los encuestados en cada uno de los tramos de edad comprendidos entre los 18 y los 59 años (18-29, 30-44 y 45-59) opina que las nuevas tecnologías son muy o bastante importantes en este ámbito. Este porcentaje desciende hasta el 69% en el grupo de mayor edad.

Por último, en lo que respecta al ocio, hobbies e intereses de los encuestados, observamos que el porcentaje de ciudadanos que otorgan mucha o bastante importancia a Internet y las tecnologías digitales es bastante significativo en todos los grupos de edad. El 86% entre los más jóvenes, el 80% en el grupo de 30 a 44 años, el 73% entre los que tienen 45 y 59 años, y el 69% entre los más mayores.



I Encuentro Internacional
por los Derechos Digitales