

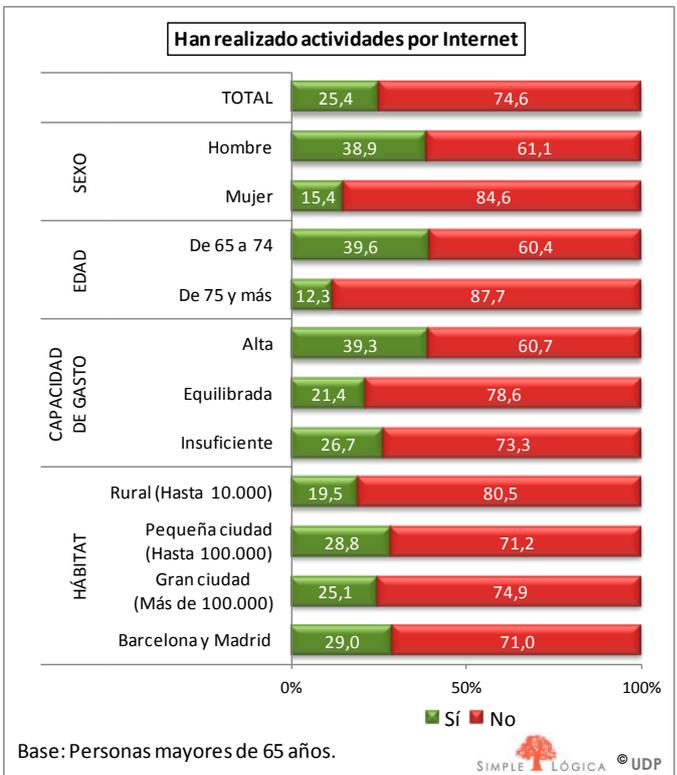
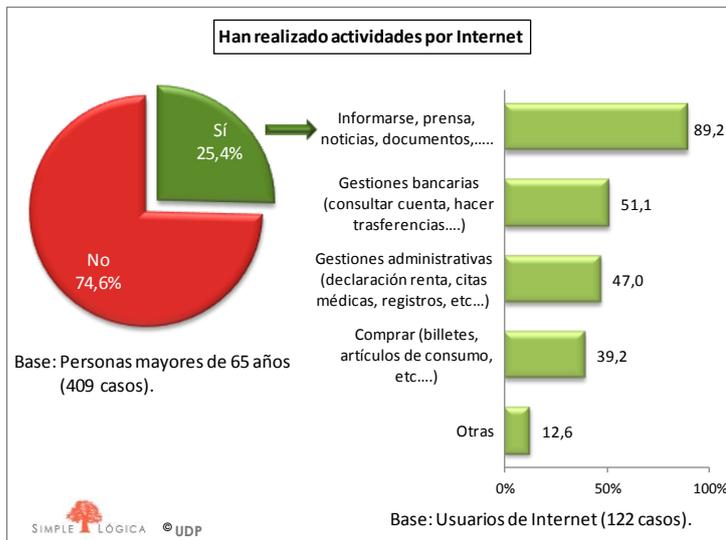
## Las Personas Mayores y el uso digital (internet).

- Tres de cada cuatro (74,6%) personas mayores de 65 años residentes en España nunca han utilizado internet. Una de cada cuatro asegura que lo ha usado alguna vez (25,4%) para realizar actividades como informarse, comprar o gestiones.
  - A la mayoría de los que usan internet les resulta poco o nada complicado su uso, siendo la actividad más común la de informarse, prensa, noticias, documentos...
  - Entre los que no lo usan, los principales motivos están relacionados con la ausencia de medios y hábitos: no tener o no utilizar el ordenador y no navegar por internet.
- La gran mayoría de las personas mayores prefiere la atención personal tanto para realizar gestiones con la Administración (70%) como con los bancos (81,3%). Representando un 7,7% y un 3,8% respectivamente los mayores que prefieren realizar esas gestiones por internet.

**La brecha del uso digital para realizar actividades cotidianas en el colectivo de personas mayores viene reflejada en el 74,6% que aseguran no haber utilizado internet para ello.**

Si bien el uso de las nuevas tecnologías para la realización de actividades cotidianas es un fenómeno que se extiende de forma global en el conjunto de la sociedad actual, entre el colectivo de mayores se refleja un uso menor fruto de una penetración más lenta. El análisis de esta brecha supone el contenido del presente Barómetro de Mayores que UDP ha elaborado a través de *Simple Lógica*.

la de comprar por internet, aunque representan cuatro de cada diez quienes sí lo hacen (39,2%).



Una de cada cuatro personas mayores ha realizado por internet alguna de las actividades por las que se les ha consultado (25,4%) mientras que representan tres cuartas partes quienes afirman que nunca han realizado ninguna de esas actividades (74,6%).

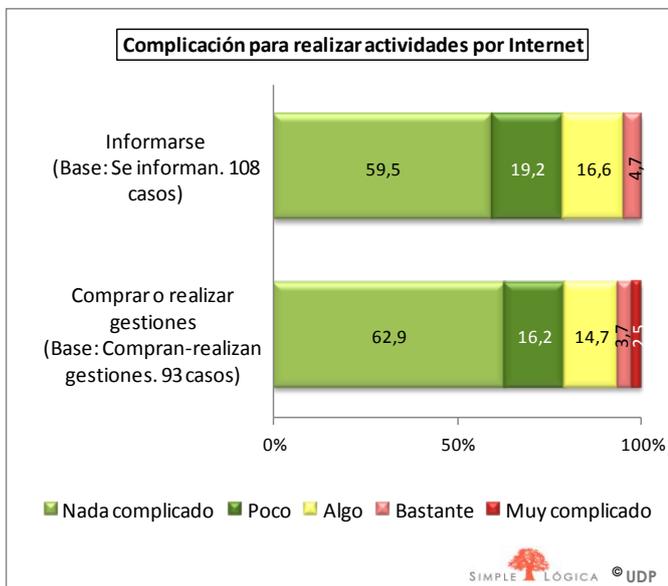
Si analizamos el uso de internet por las distintas variables de clasificación podemos establecer las principales características de las personas mayores usuarias de internet y de las no usuarias.

Entre las personas mayores que se manifiestan como usuarios de internet, nueve de cada diez lo utilizan para informarse, prensa, noticias, documentos... (89,2%) siendo esta actividad la que más mayores realizan. No obstante la mitad de ellos realizan por internet gestiones tanto bancarias (51,1%) como administrativas (47,0%). La actividad que menos se realiza entre las personas mayores es

Así, el porcentaje de quienes usan internet para algunas de estas actividades registrado entre los hombres (38,9%), los menores de 75 años (39,6%) y los de alta capacidad de gasto (39,3%) es significativamente superior al registrado entre las mujeres (15,4%), los de 75 y más años (12,3%) y los de capacidad de gasto equilibrada (21,4%) respectivamente, siendo en todos los casos también significativamente superior al del conjunto de mayores (25,4%). Por tanto el perfil de los usuarios de internet entre las personas mayores se caracteriza principalmente por tratarse de varones, de ser de los más jóvenes del colectivo y tener alta capacidad de gasto.

De forma inversa, el porcentaje de quienes no son usuarios es entre las mujeres (84,6%), los de 75 y más años (87,7%) y los de capacidad de gasto equilibrada (78,6%) es significativamente superior al registrado entre hombres (61,1%), menores de 75 años (60,4%) y con alta capacidad de gasto (60,7%). Así, el perfil de los no usuarios se caracteriza por tratarse de mujeres, con más de 75 años y que llegan justos a fin de mes.

No se observan diferencias significativas en función del tamaño de hábitat a este respecto.



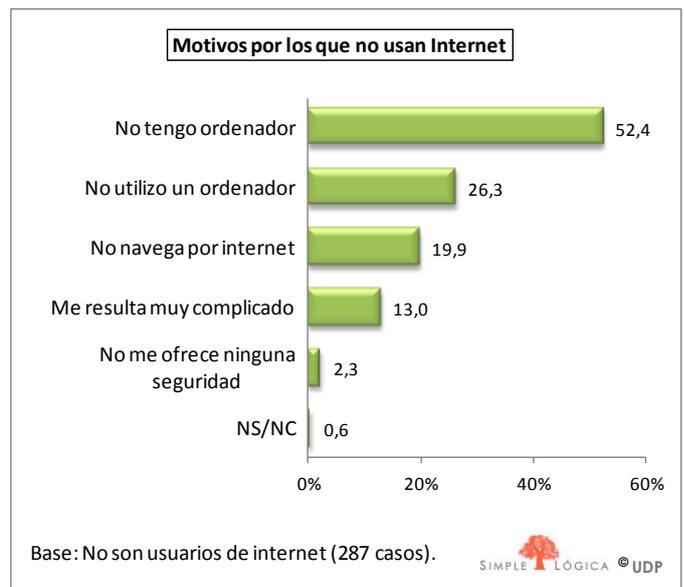
Consultados sobre la posible complicación para realizar determinadas actividades por internet, tanto a los mayores que se han informado como a los que han comprado o realizado gestiones, en general no les ha resultado complicado.

Casi ocho de cada diez usuarios mayores que se informaron a través de internet (78,7%) consideran que fue poco (19,2%) o nada complicado (59,5%), similar proporción que entre los que realizaron compras o gestiones (79,1%), representando en este caso un 62,9% los que afirman que no fue nada complicado y un 16,2% poco complicado.

En el caso de los que se informaron representan un porcentaje minoritario (21,3%) los que les resultó

algo (16,6%) o bastante complicado (4,7%) mientras que en el caso de los que realizaron compras o gestiones el 14,7% afirman que fue algo complicado, el 3,7% bastante y el 2,5% muy complicado.

Por tanto se percibe de forma general la familiaridad de los usuarios de internet con los medios digitales.



Entre las personas mayores que no utilizan internet para las actividades cotidianas propuestas, los motivos más comunes por los que no lo hacen tienen que ver con la ausencia de medios y de hábitos para hacerlo.

Así, la mitad de ellos afirman que no los utilizan por no tener ordenador (52,4%), el 26,3% porque no lo utilizan y el 19,9% porque no navegan por internet. Por su parte el 13,0% afirman que les resulta muy complicado y tan sólo el 2,3% aluden a las garantías de seguridad.

### Motivos por los que no usan Internet

	No utilizo un ordenador	No navega por internet	Me resulta muy complicado	No me ofrece ninguna seguridad	No tengo ordenador	NS/NC
<b>TOTAL</b>	<b>26,3</b>	<b>19,9</b>	<b>13</b>	<b>2,3</b>	<b>52,4</b>	<b>0,6</b>
<b>Según sexo:</b>	%	%	%	%	%	%
Hombre	34,8	23,5	12,6	2,0	42,8	1,1
Mujer	21,7	18,0	13,1	2,4	57,5	0,3
<b>Según edad:</b>	%	%	%	%	%	%
De 65 a 74	25,4	19,0	14,2	3,0	52,8	0,6
De 75 y más	26,9	20,5	12,2	1,8	52,1	0,6
<b>Capacidad de gasto:</b>	%	%	%	%	%	%
Alta	31,0	30,9	25,1	3,2	37,6	0,0
Equilibrada	23,6	20,1	10,5	1,0	58,1	0,9
Insuficiente	31,7	12,3	13,0	5,8	43,7	0,0
<b>Según hábitat:</b>	%	%	%	%	%	%
Rural (Hasta 10.000 h.)	30,5	28,0	11,5	0,0	47,3	1,4
Pequeña ciudad (Hasta 100.000 h.)	21,0	24,3	9,7	2,2	56,6	0,7
Gran ciudad (Más de 100.000 h.)	29,8	12,9	19,5	3,3	48,3	0,0
Barcelona y Madrid	22,3	5,8	9,2	5,2	62,5	0,0

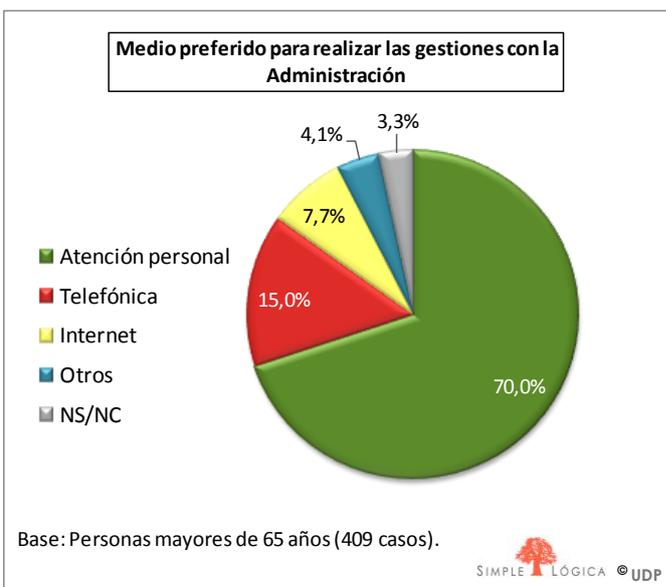
Si analizamos los motivos para la no utilización en función del sexo de los informantes se observa que entre los hombres destaca el porcentaje de los que mencionan que no utilizan el ordenador (34,8%) con respecto al registrado entre las mujeres (21,7%). Mientras que entre ellas el porcentaje de las que no lo usan porque ni siquiera lo tienen (57,5%) es significativamente superior al registrado entre ellos (42,8%).

Atendiendo a la edad no se observan diferencias significativas a este respecto, pero sí si atendemos a la capacidad de gasto. De forma que entre quienes

tienen alta capacidad de gasto, quienes no lo usan porque no navegan por internet representan un porcentaje (30,9%) significativamente superior al registrado entre quienes su capacidad es insuficiente (12,3%) y al 25,1% les resulta complicado, porcentaje significativamente superior al registrado en el conjunto de no usuarios (13,0%). Por su parte entre los de capacidad de gasto equilibrada destaca significativamente el porcentaje de quienes afirman que no tener ordenador es el motivo por el que no realizan estas actividades (58,1%).

Por último y en función del tamaño de hábitat, se observa que no navegar por internet es un motivo que en el ámbito rural (28,0%) y en las pequeñas ciudades (24,3%) es mencionado por un porcentaje de mayores no usuarios significativamente superior al registrado en las grandes ciudades (12,9%) y Madrid y Barcelona (12,9%).

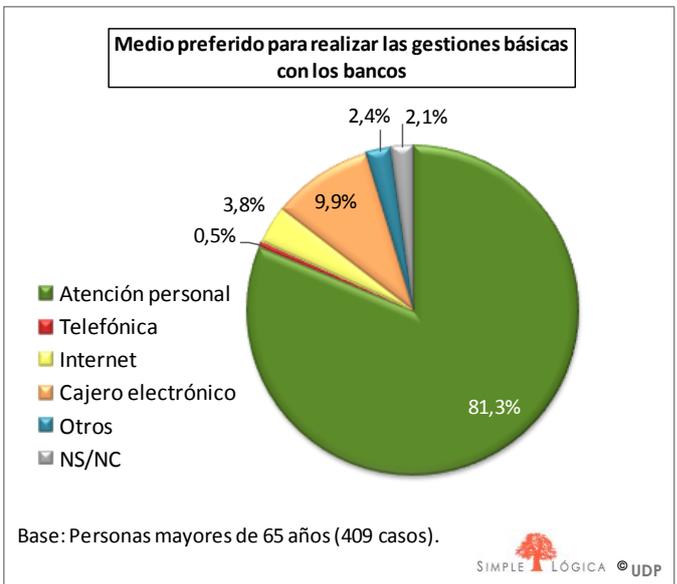
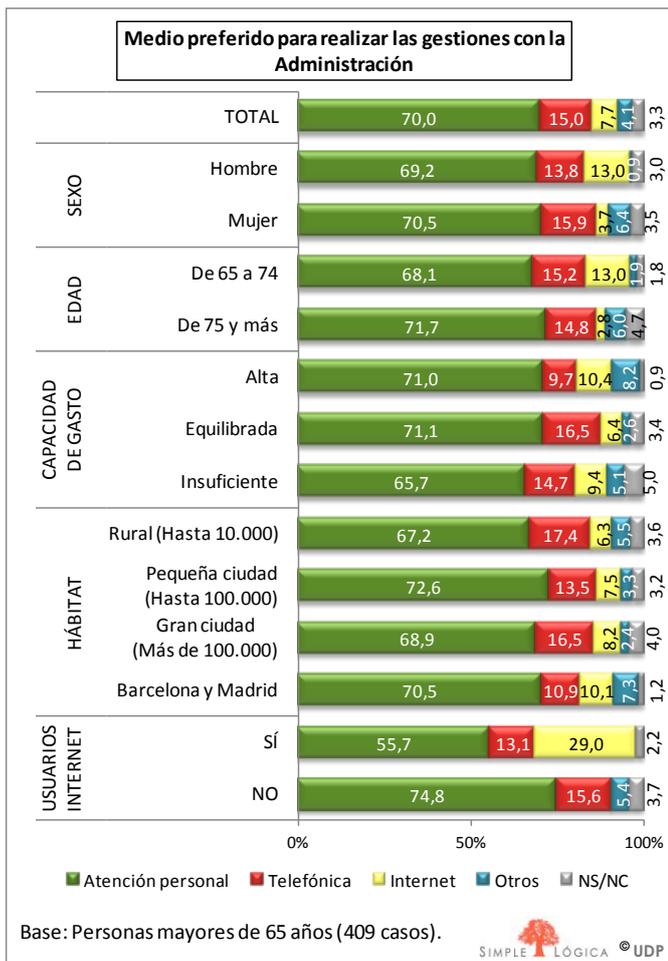
**La atención personal es el medio preferido de forma mayoritaria por las personas mayores tanto para realizar gestiones de la Administración como para las gestiones con los bancos. Quienes prefieren internet representan un porcentaje claramente minoritario.**



Siete de cada diez personas mayores afirman que la atención personal es el medio que prefieren para realizar las gestiones con la Administración (70,0%). En segundo lugar, aunque con un porcentaje claramente inferior, se sitúa la atención telefónica (15,0%) como el medio preferido. Tan sólo el 7,7% declara que prefiere internet para este tipo de gestiones.

significativamente superiores a los registrados entre las mujeres (3,7%) y entre los mayores de 75 años (2,8%) respectivamente y al de todo el colectivo (7,7%).

Como se comprobó anteriormente, ambos aspectos son característicos del perfil de usuarios, segmento en el que tres de cada diez (29,0%) prefieren hacer estas gestiones por internet, destacando significativamente con respecto al registrado entre los no usuarios (0,4%) y entre el conjunto de personas mayores (7,7%).

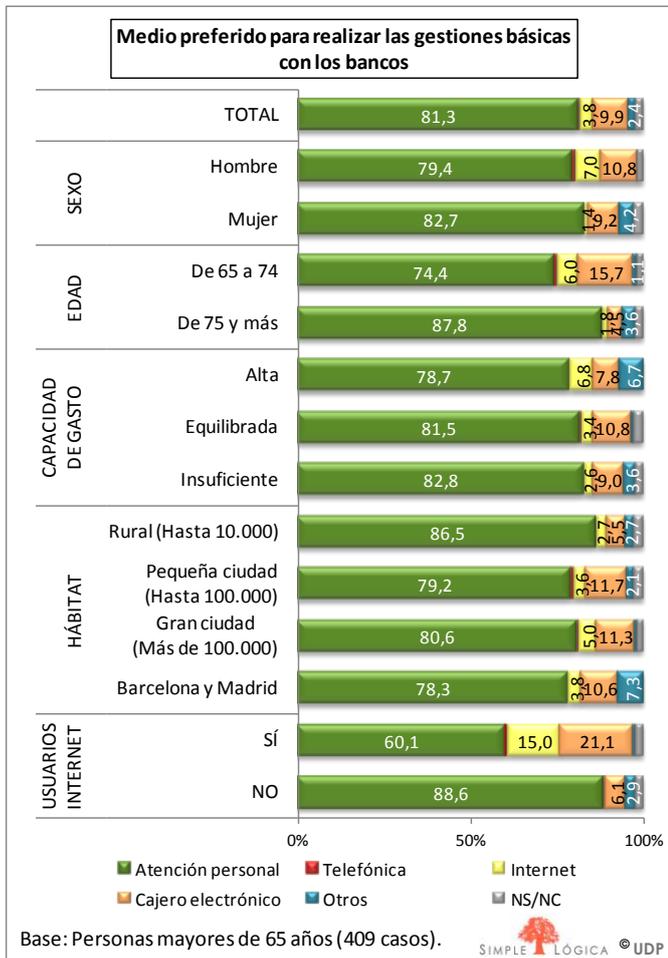


Si observamos los medios preferidos en cada segmento de análisis tan sólo se observan diferencias significativas a propósito de quienes prefieren internet como medio para realizar las gestiones con la Administración, vinculando esta preferencia al perfil y la condición de usuarios del medio.

Por último y en relación con las gestiones básicas con los bancos, la atención personal es el medio preferido por ocho de cada diez mayores entrevistados (81,3%) siendo en este caso también el medio preferido de forma mayoritaria entre las personas mayores.

Así, el porcentaje de hombres que prefieren internet (13,0%) y el de menores de 75 años (13%) son

A este le siguen los cajeros electrónicos, aunque es preferido tan sólo por uno de cada diez (9,9%). Internet es un medio que prefiere utilizar para las gestiones con los bancos el 3,8%, porcentaje muy reducido pero superior a la atención telefónica, preferida por un porcentaje de personas mayores residual (0,5%).



características son similares a las de los que prefieren internet. De forma que entre los que tienen hasta 74 años quienes prefieren este medio representan un porcentaje (15,7%) significativamente superior al registrado entre los que tienen 75 y más (4,5%). Y Dos de cada diez usuarios de internet prefieren los cajeros (21,1%) destacando significativamente con respecto al registrado entre los no usuarios (6,1%) y entre el conjunto de mayores (9,9%).

Si atendemos a los diferentes segmentos de análisis y a propósito de la atención personal, ésta es preferida significativamente más entre los mayores de 75 años (87,8%) que entre los que tienen menos de 75 (74,4%) y entre los no usuarios de internet (88,6%) que entre los usuarios (60,1%).

Sin embargo, el porcentaje de quienes prefieren internet para las gestiones con los bancos es entre los hombres (7,0%) significativamente superior al registrado entre las mujeres (1,4%) y entre los que tienen menos de 75 años (6,0%) superior al registrado entre los que tienen más (1,6%). Entre los usuarios de internet el porcentaje llega a ser del 15,0% mientras que nadie prefiere este medio entre los no usuarios.

Por último y a propósito de quienes prefieren utilizar los cajeros automáticos, se observa cómo sus

## Preguntas

- **Indíqueme por favor si ha realizado usted alguna vez por internet alguna de las siguientes actividades**
  - Informarse, prensa, noticias, documentos...
  - Comprar (billetes, artículos de consumo, etc.)
  - Gestiones bancarias (consultar cuentas, hacer transferencias...)
  - Gestiones administrativas (declaración renta, citas médicas, registros, etc.)
  - Otras
  - No he realizado ninguna de estas actividades
  - NS/NC
- **¿Cómo le ha resultado en general informarse?  
¿Y Compras o gestiones?**
  - Nada complicado
  - Poco
  - Algo
  - Bastante
  - Muy complicado
  - NS/NC
- **¿Por qué no lo ha utilizado?**
  - No utilizo un ordenador
  - No navego por internet
  - Me resulta muy complicado
  - No me ofrece ninguna seguridad
  - No tengo ordenador
  - No tengo móvil
  - NS/NC
- **¿Qué medio prefiere para realizar las gestiones con la administración?**
  - Atención personal
  - Telefónica
  - Internet
  - Otros
  - NS/NC
- **¿Qué medio prefiere para realizar las gestiones básicas con los bancos (sacar dinero, ver la cuenta, etc.)?**
  - Atención personal
  - Telefónica
  - Internet
  - Cajero electrónico
  - Otros
  - NS/NC

## Ficha Técnica

**Ámbito:** España.

**Universo:** Población de 65 y más años de edad.

**Muestra:** 409 casos.

**Entrevistas:** Telefónicas.

**Selección:** Aleatoria del hogar sobre listado telefónico y según cuotas de Comunidad Autónoma, sexo y edad para la determinación de los individuos.

**Trabajo de campo:** Del 3 al 11 de noviembre de 2014.

**Margen de error:**  $\pm 4,94\%$  para  $p=q=0,5$  y un nivel de confianza del 95,5% para datos globales.

**Instituto responsable:** SIMPLE LÓGICA INVESTIGACIÓN, S.A, miembro de AEDEMO y acogido al código deontológico Internacional ICC/ESOMAR de Marketing e Investigación social.

La **Unión Democrática de Pensionistas y Jubilados de España (UDP)** es una organización sin ánimo de lucro, declarada de Utilidad Pública que con su más de un millón y medio de personas asociadas es la principal organización de personas mayores de España y una de las más importantes del mundo. Creada, dirigida y administrada por y para las personas mayores, UDP agrupa a Asociaciones de Pensionistas y Jubilados de toda España, a través de Federaciones en cada Comunidad Autónoma y Provincia. Además tiene presencia en Francia, Alemania, Suiza y diversos países iberoamericanos. Igualmente está presente en los principales organismos consultores sobre personas mayores españoles, tanto autonómicos como estatales, e internacionales.

EL **BARÓMETRO MAYOR UDP** es un documento informativo, formativo y de orientación sobre diversos aspectos que ocupan y preocupan al Mayor, para la implementación de las iniciativas de acción social de UDP identificando aquellos comportamientos en la población mayor española que promueven hábitos saludables de vida, un envejecimiento activo y previenen la dependencia.

Igualmente es un instrumento para la difusión del trabajo de UDP y de su inquietud para conocer la situación y preocupaciones de las de las personas mayores.

Esa actividad se realiza en colaboración con el **IMSERSO**.



SIMPLE LÓGICA, partner de Gallup en España, es un instituto de opinión que desarrolla todas sus actividades de consultoría, interpretación, análisis y recogida de datos, siguiendo criterios rigurosos de calidad, cuenta con la certificación de calidad conforme a la norma UNE-EN-ISO 9001, es miembro de AEDEMO y ESOMAR y está adherida al deontológico ICC/ESOMAR **ICC/ESOMAR** para la práctica de la investigación social y de mercados.

Como empresa socialmente responsable ha suscrito e implantado en su actividad los Diez Principios del **Pacto Mundial** de las Naciones Unidas, publicando la correspondiente memoria de progreso.