



INFORME SOBRE BRECHA DIGITAL

**INFORME MAYORES UDP –
BARÓMETRO UDP**

AÑO IX N.º 1

Fecha: Junio-2021

Ref.: 21053-21030-54461

Para: **UNIÓN DEMOCRÁTICA DE
PENSIONISTAS Y JUBILADOS DE
ESPAÑA (UDP)**



**GOBIERNO
DE ESPAÑA**

**MINISTERIO
DE DERECHOS SOCIALES
Y AGENDA 2030**



**POR SOLIDARIDAD
OTROS FINES DE INTERÉS SOCIAL**

Índice

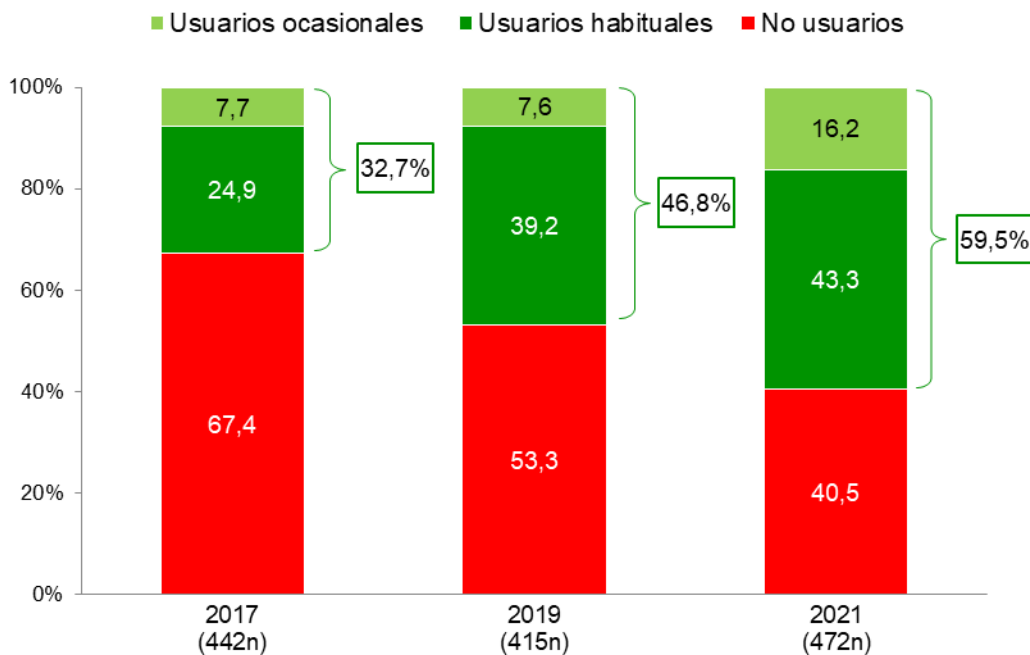
- **El porcentaje de usuarios de internet entre las Personas Mayores de 65 años sigue aumentando: representan actualmente seis de cada diez (59,5%) mientras que en 2019 no llegaban a la mitad (46,8%) y en 2017 eran el 32,7%. El aumento en tiempos de pandemia se produce en gran medida por la proliferación de usuarios ocasionales. 3**
- **El principal motivo por el que las Personas Mayores no utilizan internet tiene que ver con la ausencia de interés y de conocimientos para hacerlo (61,4%). A este le siguen otros relacionados con la tenencia de dispositivos: no disponer de ordenador / tablet (47,0%) o móvil con acceso a internet (33,7%)..... 7**
- **Casi tres de cada diez Personas Mayores que no usan internet, aseguran que no han podido hacer alguna gestión cotidiana porque sólo se podía hacer a través de internet o en una máquina (27,1%). Este porcentaje llega a ser el 58,9% entre quienes tienen una capacidad de gasto insuficiente. Como principal solución, las Personas Mayores reclaman sobre todo mantener algún tipo de asistencia presencial..... 11**
- **Las Personas Mayores utilizan internet principalmente para intercambiar mensajes con familiares y amigos por WhatsApp o SMS (85,1%) y para informarse, leer la prensa, noticias... (80,8%). No obstante, las distintas actividades digitales disminuyen significativamente entre los segmentos más vulnerables: los más mayores, con menor nivel formativo y menor poder adquisitivo..... 14**
- **Representan a dos de cada diez las Personas Mayores usuarias de internet que necesitan ayuda para realizar videoconferencias, compras, gestiones bancarias y gestiones administrativas. En general son ayudados principalmente por sus hijos/as y las actividades que les resultan más difíciles son las gestiones de Administración, renta, etc..... 19**

El porcentaje de usuarios de internet entre las Personas Mayores de 65 años sigue aumentando: representan actualmente seis de cada diez (59,5%) mientras que en 2019 no llegaban a la mitad (46,8%) y en 2017 eran el 32,7%. El aumento en tiempos de pandemia se produce en gran medida por la proliferación de usuarios ocasionales.

La brecha digital es un fenómeno directamente relacionado con la evolución generacional de la sociedad. Por otro lado, como todo el mundo sabe, el último año la sociedad ha sido sacudida por una crisis sanitaria, lo que ha fomentado como remedio el aislamiento social, que es uno de los principales riesgos de las personas mayores.

Por tanto, la posible adaptación -o la dificultad para ello- al ámbito digital, se muestra como un aspecto de crucial importancia en la actualidad para las Personas Mayores, motivo por el que UDP lo aborda de nuevo a través de la consulta que se realiza mediante el Barómetro de Mayores UDP.

Evolución usuarios



Base: Usuarios.

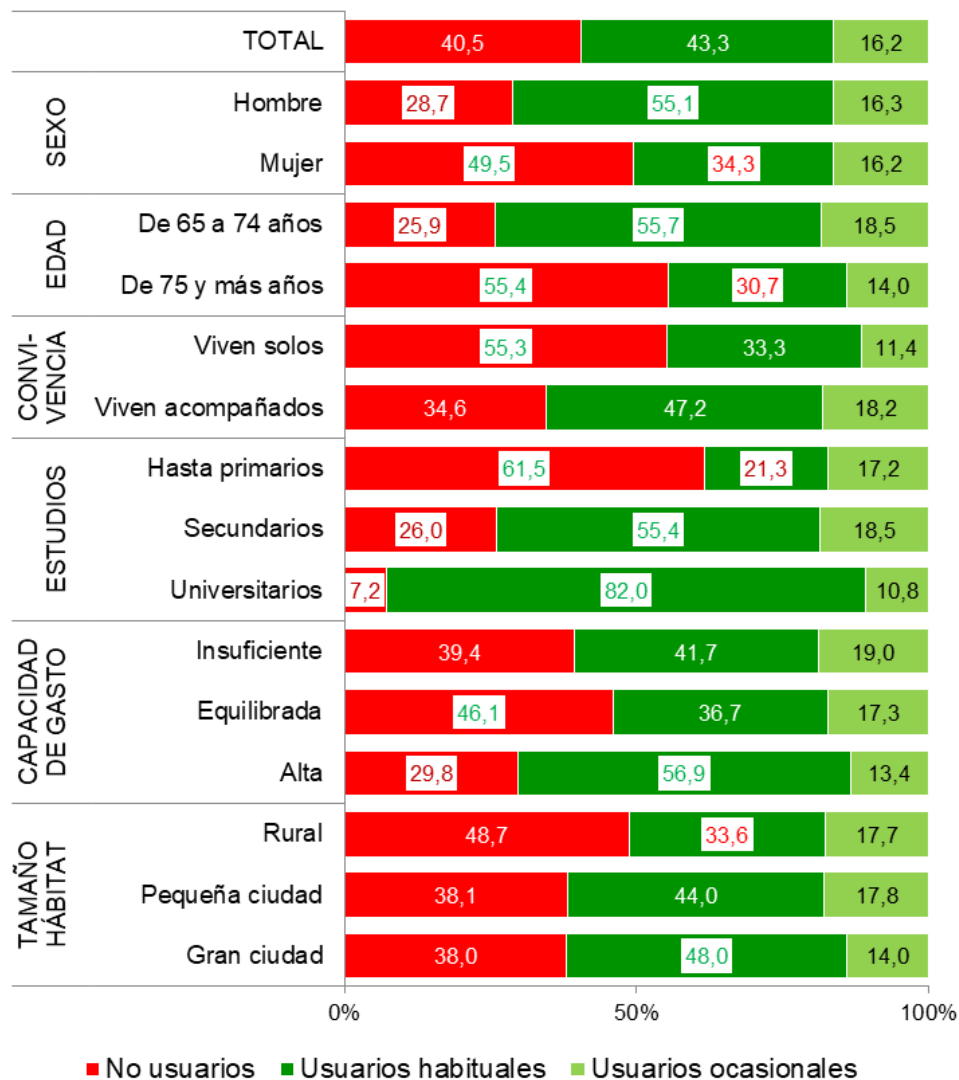
En la actualidad, el 40,5% de las personas mayores aseguran que nunca han accedido a internet, reflejando así la dimensión actual de la brecha digital en este segmento de población. La evolución de este porcentaje revela que esta brecha va disminuyendo: casi 14 puntos porcentuales con respecto a 2019 y casi 27 con respecto a 2017.

En consecuencia, la evolución de los usuarios en su conjunto refleja un aumento de 12,7 puntos con respecto a 2019 y de casi 27 con respecto a 2017. Según esta progresión, la evolución de la brecha digital en el periodo de pandemia es similar a la experimentada en el periodo anterior, sin pandemia.

No obstante, si observamos la evolución de los usuarios de internet, diferenciando los usuarios ocasionales de los habituales, se puede observar cómo en el periodo de pandemia el aumento global se debe en buena medida por el aumento del porcentaje de usuarios ocasionales (16,2%), 8,6 puntos con respecto al 2019 (7,6%), mientras que ese porcentaje no había aumentado en el periodo anterior. Por su parte, el porcentaje de usuarios habituales (43,3%) aumenta sólo 4,1 puntos con respecto a 2019, mientras que en el periodo anterior supusieron el global del aumento.

Lo cual refleja que el periodo de pandemia ha provocado la llegada de nuevos usuarios ocasionales o coyunturales y un crecimiento más moderado de los usuarios habituales.

Usuarios por segmentos



Base: Usuarios (472).

Existen claras diferencias en el porcentaje de usuarios de internet (y no usuarios) entre los distintos segmentos de población.

Así, el porcentaje de Personas Mayores no usuarias que se registra entre las mujeres (49,5%), quienes tienen más de 75 años (55,4%), quienes viven solos (55,3%), y quienes tienen un menor nivel formativo (61,5%) es en todos los casos significativamente superior al 40,5% registrado entre el total y también al registrado por sus segmentos opuestos ($\leq 28,7\%$), perfilando claramente los segmentos que quedan fuera del ámbito digital.

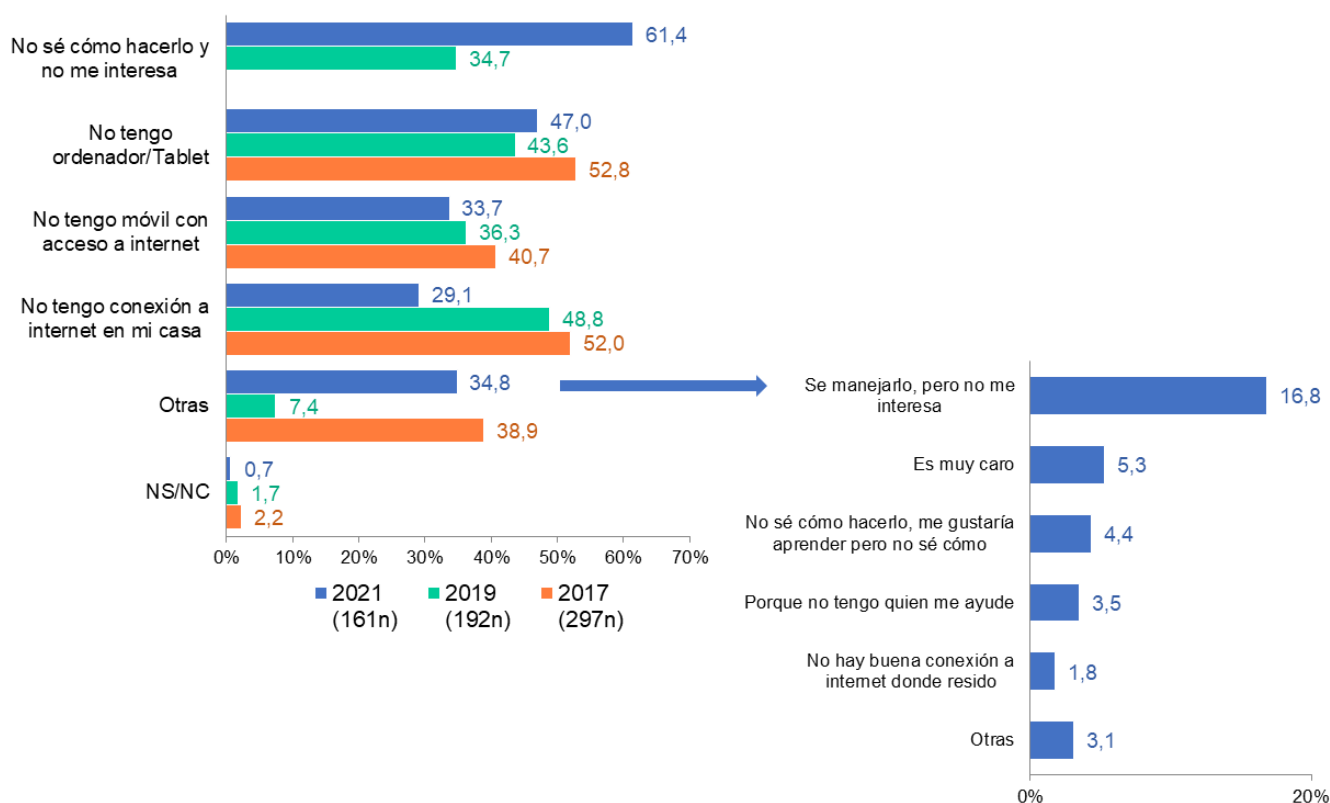
Por el contrario, el perfil de los usuarios habituales que se describe cuando el porcentaje es significativamente superior al 43,3% registrado entre el total, es el formado por hombres (55,1%), quienes tienen de 65 a 74 años (55,7%), quienes tienen una alta capacidad de gasto (56,9%) y sobre todo, quienes tienen estudios universitarios (82,0%). Lo cual relaciona positivamente el uso de internet de las Personas Mayores con el género masculino, la menor edad y un mayor estatus socioeconómico.

Según el tamaño de hábitat sólo se observa una diferencia entre el ámbito rural y las grandes ciudades a propósito de los usuarios habituales, registrándose en las grandes urbes un porcentaje (48,0%) significativamente superior al registrado en los pequeños municipios (33,6%).

El principal motivo por el que las Personas Mayores no utilizan internet tiene que ver con la ausencia de interés y de conocimientos para hacerlo (61,4%). A este le siguen otros relacionados con la tenencia de dispositivos: no disponer de ordenador / tablet (47,0%) o móvil con acceso a internet (33,7%)

Tomando exclusivamente a quienes no usan internet, a diferencia de las dos consultas anteriores, en la actual se refleja un considerable aumento en el porcentaje de quienes declaran que no lo hacen porque no saben o no tienen interés por hacerlo (61,4%), situándose como principal motivo.

¿Por qué no lo ha utilizado?



Base: No usuarios.

Si se observa la evolución, cabe señalar que ese motivo hace dos años ocupaba la cuarta posición del ranking (34,7%) y sólo hace cuatro años se extraía de las menciones espontáneas señaladas en la opción “otros”.

De manera que el segmento de los no usuarios, que como hemos visto disminuye considerablemente, además lo hace por motivos diferentes, que tienen más que ver con el interés y la cualificación, que con la existencia de condiciones materiales como la conexión o los dispositivos.

De hecho, a este motivo mayoritario le siguen los tres que lideraban el ranking en las dos anteriores oleadas, observándose cambios reseñables en el orden que ocupan:

- Se experimenta un aumento en el porcentaje de quienes no usan internet porque no disponen de ordenador o Tablet (47,0%) con respecto al 43,6% registrado en 2019, aunque sin llegar al 52,8% que se registró en 2017, año en el que este motivo era el mayoritario.
- El porcentaje de quienes no usan internet porque no tienen dispositivo móvil con acceso a internet mantiene una evolución descendente. Pasando del 40,7% registrado en 2017, al 36,3% en 2019 y al 33,7% actual.
- No disponer de conexión a internet es el motivo que más desciende en la actualidad, tan sólo tres de cada diez Personas Mayores no usuarias lo señalan (29,1%) mientras que en las consultas anteriores representaban a la mitad de este segmento.

Con porcentajes claramente minoritarios, las Personas Mayores también señalaron otros motivos, entre los que destaca saber manejarlo, pero no tener interés en acceder (16,8%). En menor medida también se alude a que es caro (5,3%), que no saben, les gustaría aprender, pero no saben cómo (4,4%), que no tienen quién les ayude (3,5%), que no hay buena conexión a internet en el domicilio (1,8%) y otros (3,1%).

| BM.2A. ¿Por qué no utiliza Internet? | TOTAL | SEXO | | CONVIVENCIA | | ESTUDIOS | | | HÁBITAT | | |
|---|-------|--------|-------|-------------|-------------------|-----------------|-------------|----------------|----------------------|--------------------------------|------------------------------|
| | | Hombre | Mujer | Viven solos | Viven acompañados | Hasta primarios | Secundarios | Universitarios | Rural (Hasta 10.000) | Pequeña ciudad (Hasta 100.000) | Gran ciudad (Más de 100.000) |
| Base: No usan internet | 161 | 52 | 109 | 50 | 111 | 125 | 24 | 7 | 41 | 62 | 58 |
| | % | % | % | % | % | % | % | % | % | % | % |
| No tengo ordenador / Tablet | 47,0 | 44,4 | 48,1 | 46,3 | 47,4 | 46,9 | 43,0 | 56,7 | 41,2 | 39,6 | 57,7 |
| No tengo móvil con acceso a internet | 33,7 | 23,5 | 38,2 | 42,9 | 27,8 | 30,9 | 42,8 | 56,7 | 28,9 | 27,4 | 42,6 |
| No tengo conexión a internet en mi casa | 29,1 | 19,1 | 33,5 | 33,7 | 26,2 | 30,8 | 28,7 | 7,2 | 19,5 | 31,5 | 34,0 |
| No hay buena conexión a internet donde resido | 1,8 | 3,0 | 1,2 | 0,0 | 2,9 | 1,1 | 6,1 | 0,0 | 3,1 | 0,0 | 2,4 |
| No sé cómo hacerlo, me gustaría aprender, pero no sé cómo | 4,4 | 11,7 | 1,2 | 0,0 | 7,2 | 4,0 | 8,4 | 0,0 | 5,8 | 2,4 | 5,1 |
| No sé cómo hacerlo y no me interesa | 61,4 | 57,7 | 63,1 | 68,3 | 57,1 | 62,6 | 58,3 | 49,6 | 48,2 | 74,3 | 59,8 |
| Se manejarlo, pero no me interesa | 16,8 | 17,5 | 16,5 | 17,6 | 16,3 | 17,9 | 11,5 | 18,4 | 16,3 | 20,5 | 14,0 |
| Es muy caro | 5,3 | 5,0 | 5,4 | 3,0 | 6,7 | 4,8 | 10,2 | 0,0 | 8,8 | 1,8 | 5,7 |
| Porque no tengo quien me ayude | 3,5 | 8,5 | 1,3 | 0,0 | 5,7 | 4,5 | 0,0 | 0,0 | 3,1 | 2,6 | 4,6 |
| Otras (especificar) | 3,1 | 3,8 | 2,8 | 5,1 | 1,9 | 3,4 | 3,1 | 0,0 | 5,0 | 2,1 | 2,7 |
| NS/NC | 0,7 | 2,2 | 0,0 | 0,0 | 1,1 | 0,8 | 0,0 | 0,0 | 0,0 | 0,0 | 1,7 |

Atendiendo al sexo de las Personas Mayores no usuarias de internet, entre las mujeres se percibe una incidencia de los motivos relacionados con la (no) dotación de móviles (38,2%) y de conexión a internet (33,5%) significativamente superior al porcentaje registrado entre los hombres que no son usuarios por esos mismos motivos (23,5% y 19,1% respectivamente). Sin embargo, entre los hombres el porcentaje de quienes señalan que no saben cómo hacerlo, les gustaría, pero no saben cómo (11,7%) y que no tienen quién les ayude (8,5%) destaca significativamente con respecto al registrado entre el total (4,4% y 3,5% respectivamente).

Según el tipo de convivencia, entre quienes viven solos el porcentaje de no usuarios que señalan que no lo son porque no tienen móvil con acceso a internet (42,9%) destaca significativamente con respecto al registrado entre quienes viven acompañados (27,8%). Mientras que entre estos últimos, quienes afirman que no saben cómo hacerlo aunque les gustaría (7,2%) y que no tienen quién les ayude (5,7%) representan un porcentaje significativamente superior al registrado entre quienes viven solos (0%).

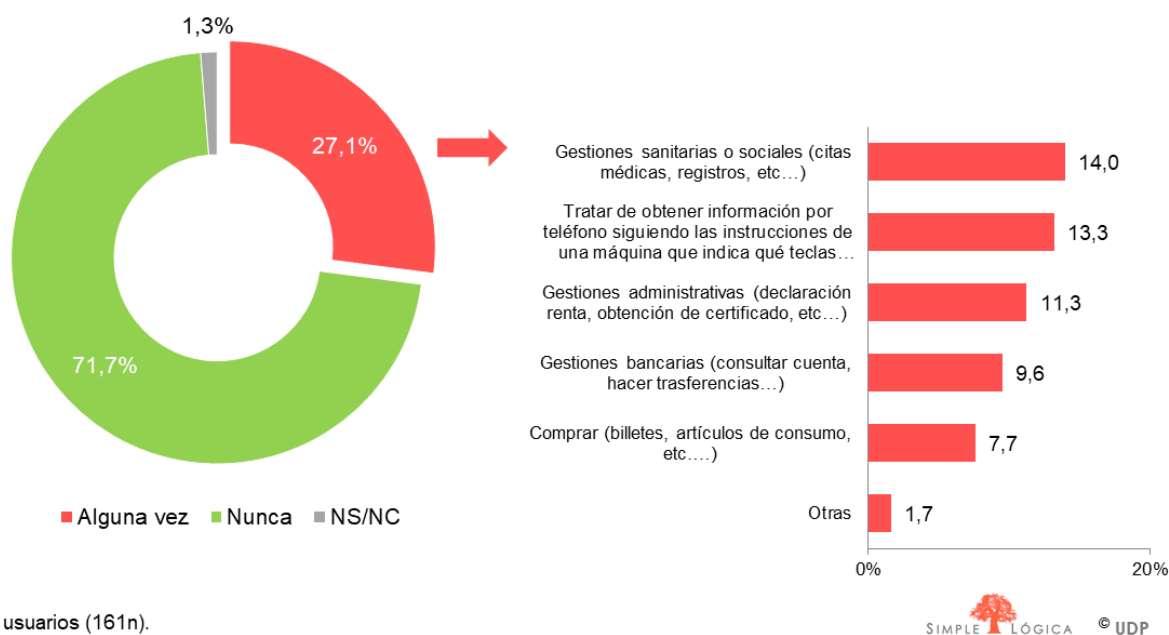
Si atendemos al nivel formativo, se observan claras diferencias entre quienes tienen un nivel inferior y quienes tienen estudios superiores. De manera que, en cuatro de los principales motivos, el porcentaje señalado por quienes tienen estudios hasta primarios es significativamente superior al registrado entre quienes tienen estudios universitarios. Se trata de la conexión a internet (30,8% frente a 7,2%), no saber cómo hacerlo, aunque les gustaría (4,0% frente a 0%), que es muy caro (4,8% frente a 0%) y porque no tienen quién le ayude (4,5% frente a 0%).

Por último, en función del tamaño de hábitat, en las grandes ciudades destaca significativamente el porcentaje de quienes no tienen ordenador o tablet (57,7%) con respecto al registrado en las ciudades pequeñas (39,6%). Por otro lado, en las ciudades pequeñas se registra un porcentaje de quienes no saben cómo hacerlo y además no les interesa (74,3%) significativamente superior al registrado en los municipios del ámbito rural (48,2%).

Casi tres de cada diez Personas Mayores que no usan internet, aseguran que no han podido hacer alguna gestión cotidiana porque sólo se podía hacer a través de internet o en una máquina (27,1%). Este porcentaje llega a ser el 58,9% entre quienes tienen una capacidad de gasto insuficiente. Como principal solución, las Personas Mayores reclaman sobre todo mantener algún tipo de asistencia presencial.

Para profundizar en los efectos del fenómeno de la brecha digital durante la pandemia, se incluyó una pregunta sobre gestiones de diferente índole que no hubieran podido realizarse porque sólo se puedan hacer a través de internet o en una máquina.

Desde que comenzó la pandemia ¿En alguna ocasión no ha podido hacer alguna de las siguientes gestiones porque sólo se pueden realizar a través de internet o en una máquina?

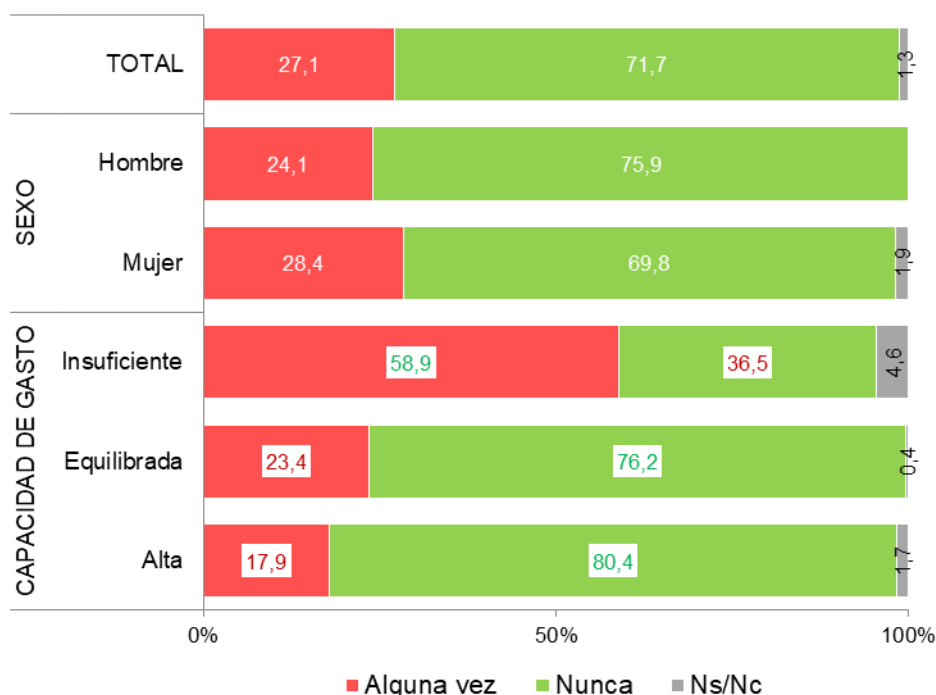


Más de una cuarta parte de las Personas Mayores que no usan internet aseguran que no pudieron realizar alguna de las gestiones propuestas (27,1%), muchos de ellos señalando más de una.

Concretamente, el 14,0% afirmaron que no pudieron realizar gestiones sanitarias o sociales, el 13,3% que no pudieron obtener información por

teléfono siguiendo instrucciones de una máquina, el 11,3% señalaron gestiones administrativas y el 9,6% bancarias. Además, un 7,7% no pudieron realizar compras online.

Desde que comenzó la pandemia ¿En alguna ocasión no ha podido hacer alguna de las siguientes gestiones porque sólo se pueden realizar a través de internet o en una máquina?

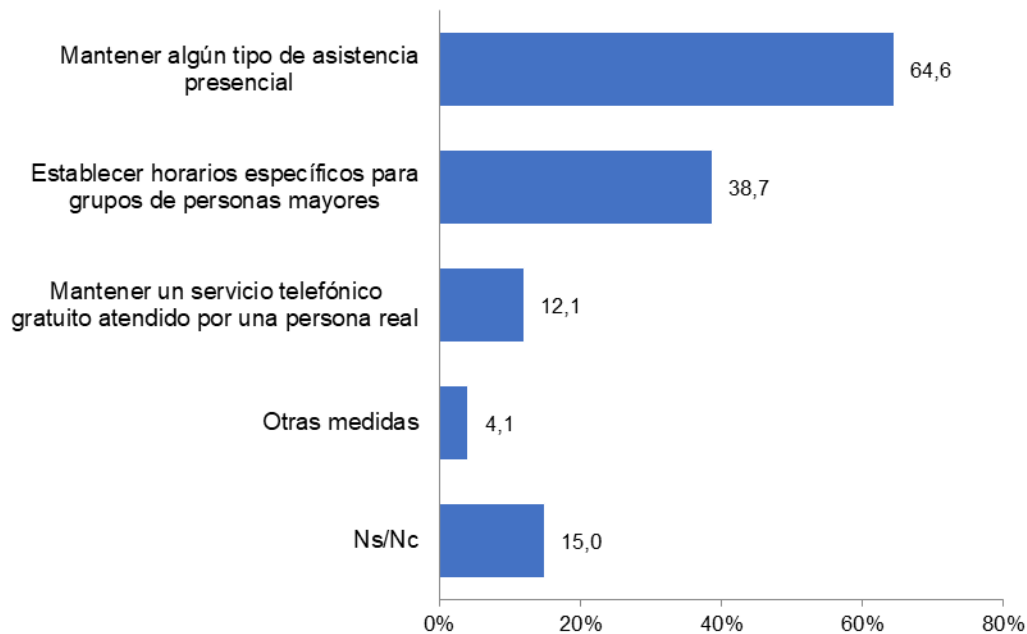


Base: No usuarios (161n).

Si atendemos a la capacidad de gasto de las Personas Mayores que no usan internet para analizar este indicador, se puede observar que el estatus socioeconómico es un factor claramente influyente en la dificultad para la realización de gestiones.

Así, entre quienes no son usuarios de internet y tienen la capacidad de gasto insuficiente, seis de cada diez señalan no haber podido realizar alguna de esas gestiones (58,9%), porcentaje mayoritario y significativamente superior al 27,1% registrado entre el total y también al que se registra entre quienes tienen una capacidad de gasto equilibrada (23,4%) o alta (17,9%).

¿Qué cree que las Administraciones, servicios públicos, bancos o empresas de servicios deberían hacer para facilitar realizar esas gestiones?



Base: No han podido realizar alguna de las gestiones (43n).

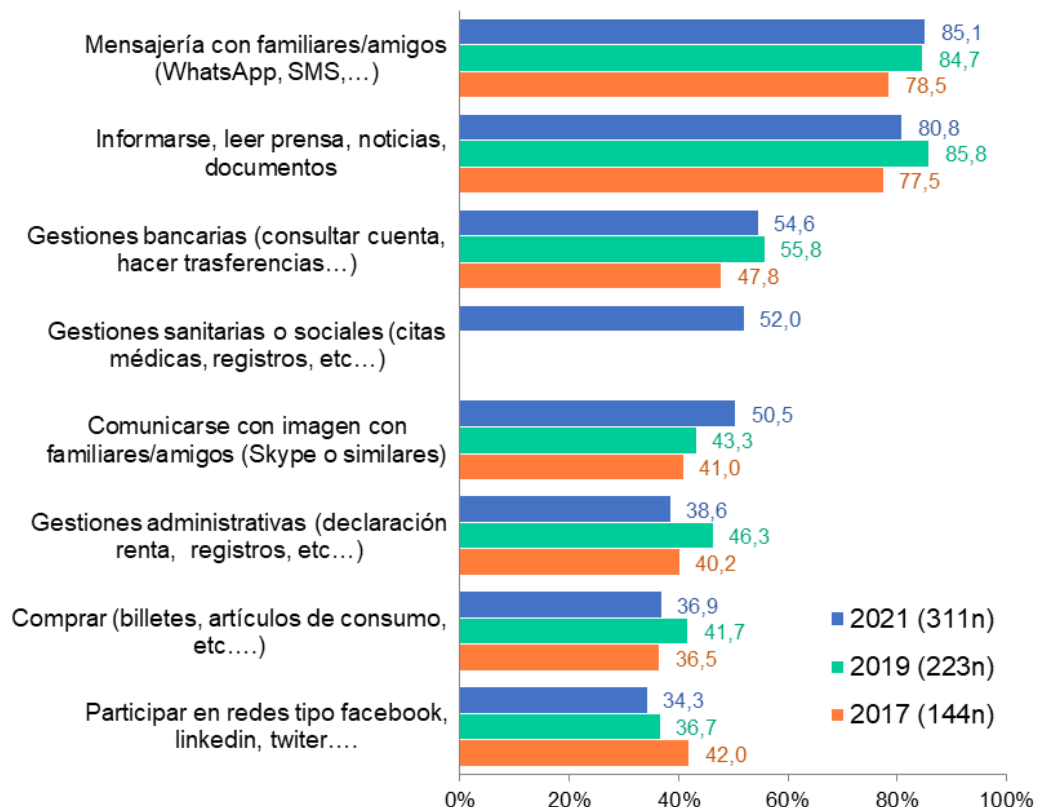
Consultados sobre lo que creen que deberían hacer las Administraciones, servicios públicos, bancos o empresas de servicios para facilitar realizar esas gestiones, el 64,6% de quienes no han podido realizarlas se decantan por mantener algún tipo de asistencia presencial, siendo esta la opción mayoritaria.

Por su parte, el 38,7% reclaman establecer horarios específicos para grupos de personas mayores y el 12,1% mantener un servicio telefónico gratuito atendido por una persona real.

Las Personas Mayores utilizan internet principalmente para intercambiar mensajes con familiares y amigos por WhatsApp o SMS (85,1%) y para informarse, leer la prensa, noticias... (80,8%). No obstante, las distintas actividades digitales disminuyen significativamente entre los segmentos más vulnerables: los más mayores, con menor nivel formativo y menor poder adquisitivo.

También se consultó a las Personas Mayores usuarias de internet sobre las actividades que realizan cuando se conectan, ofreciendo hasta ocho opciones de respuesta relacionadas con el comportamiento digital de la población.

Indíqueme por favor si ha realizado usted alguna vez por internet alguna de las siguientes actividades



Base: Usuarios

El 85,1% de las Personas Mayores que acceden a internet lo hacen para intercambiar mensajes con familiares o amigos (WhatsApp, SMS...) y el 80,8% para informarse, leer prensa, noticias, documentos, siendo ambas las actividades más generalizadas, como viene constatándose desde las consultas anteriores.

A estas dos actividades mayoritarias, les siguen otras realizadas también por más de la mitad de los usuarios: el 54,6% lo utilizan para realizar gestiones bancarias, el 52,0% para gestiones sanitarias o sociales y el 50,5% para comunicarse con imagen con familiares o amigos (Skype o similares).

Por último, en menor medida -aunque con porcentajes reseñables de personas usuarias- también se usa internet entre las personas mayores para realizar gestiones administrativas (38,6%), para comprar (36,9%) y participar en redes sociales (34,3%).

Con respecto al 2019, la clasificación es muy similar, aunque hay que señalar que en la actualidad se ha separado individualmente la opción gestiones sanitarias, que anteriormente se incluía como una más de las administrativas. Lo cual se refleja en la disminución de casi 5 puntos en el porcentaje de quienes señalan estas últimas.

| BM.2B. ¿Indíqueme por favor si ha realizado usted alguna vez por internet alguna de las siguientes actividades? | TOTAL | SEXO | | EDAD | | CONVIVENCIA | | ESTUDIOS | | |
|---|-------|--------|-------|-----------------|------------------|-------------|-------------------|-----------------|-------------|----------------|
| | | Hombre | Mujer | De 65 a 74 años | De 75 y más años | Viven solos | Viven acompañados | Hasta primarios | Secundarios | Universitarios |
| Base: Usan internet | 311 | 152 | 159 | 229 | 82 | 58 | 253 | 108 | 86 | 111 |
| | % | % | % | % | % | % | % | % | % | % |
| Informarse, leer prensa, noticias, documentos | 80,8 | 79,8 | 81,9 | 80,0 | 82,3 | 79,9 | 81,1 | 70,3 | 81,5 | 93,5 |
| Comprar (billetes, artículos de consumo, etc. ...) | 36,9 | 35,1 | 38,9 | 39,7 | 32,3 | 33,3 | 37,9 | 16,2 | 42,3 | 53,6 |
| Gestiones bancarias (consultar cuenta, hacer transferencias...) | 54,6 | 63,0 | 45,6 | 59,8 | 45,9 | 42,5 | 57,9 | 30,3 | 64,7 | 71,5 |
| Gestiones administrativas (declaración renta, registros, etc. ...) | 38,6 | 47,3 | 29,2 | 41,3 | 34,1 | 35,6 | 39,4 | 17,4 | 42,6 | 58,2 |
| Gestiones sanitarias o sociales (citas médicas, registros, etc. ...) | 52,0 | 52,7 | 51,2 | 54,7 | 47,6 | 36,2 | 56,3 | 39,7 | 54,7 | 63,2 |

| BM.2B. ¿Indíqueme por favor si ha realizado usted alguna vez por internet alguna de las siguientes actividades? | TOTAL | SEXO | | EDAD | | CONVIVENCIA | | ESTUDIOS | | |
|---|-------|--------|-------|-----------------|------------------|-------------|-------------------|-----------------|-------------|----------------|
| | | Hombre | Mujer | De 65 a 74 años | De 75 y más años | Viven solos | Viven acompañados | Hasta primarios | Secundarios | Universitarios |
| Base: Usan internet | 311 | 152 | 159 | 229 | 82 | 58 | 253 | 108 | 86 | 111 |
| | % | % | % | % | % | % | % | % | % | % |
| Participar en redes tipo Facebook, LinkedIn, Twitter... | 34,3 | 32,6 | 36,2 | 39,9 | 25,0 | 26,3 | 36,5 | 30,8 | 37,5 | 36,4 |
| Mensajería con familiares/amigos (WhatsApp, SMS...) | 85,1 | 81,2 | 89,2 | 88,2 | 79,8 | 74,3 | 88,0 | 81,5 | 86,7 | 86,0 |
| Comunicarse con imagen con familiares/amigos (Skype o similares) | 50,5 | 40,6 | 61,2 | 51,5 | 48,8 | 48,9 | 51,0 | 44,1 | 51,7 | 55,2 |
| No he realizado ninguna de estas actividades | 0,9 | 0,6 | 1,3 | 0,5 | 1,7 | 0,0 | 1,2 | 0,0 | 3,2 | 0,0 |

| BM.2B. ¿Indíqueme por favor si ha realizado usted alguna vez por internet alguna de las siguientes actividades? | TOTAL | CAPACIDAD DE GASTO | | | HÁBITAT | | |
|---|-------|--------------------|-------------|------|----------------------|--------------------------------|------------------------------|
| | | Insuficiente | Equilibrada | Alta | Rural (Hasta 10.000) | Pequeña ciudad (Hasta 100.000) | Gran ciudad (Más de 100.000) |
| Base: Usan internet | 311 | 45 | 161 | 104 | 58 | 136 | 117 |
| | % | % | % | % | % | % | % |
| Informarse, leer prensa, noticias, documentos | 80,8 | 83,9 | 75,3 | 87,3 | 77,1 | 77,3 | 85,7 |
| Comprar (billetes, artículos de consumo, etc. ...) | 36,9 | 28,8 | 36,9 | 40,7 | 33,3 | 44,1 | 32,4 |
| Gestiones bancarias (consultar cuenta, hacer transferencias...) | 54,6 | 46,0 | 47,7 | 68,0 | 48,6 | 53,8 | 58,1 |
| Gestiones administrativas (declaración renta, registros, etc. ...) | 38,6 | 44,6 | 33,2 | 43,5 | 29,0 | 41,5 | 40,6 |
| Gestiones sanitarias o sociales (citas médicas, registros, etc. ...) | 52,0 | 51,0 | 45,6 | 61,4 | 45,7 | 50,5 | 56,2 |
| Participar en redes tipo Facebook, LinkedIn, Twitter... | 34,3 | 26,1 | 32,9 | 40,1 | 23,9 | 42,0 | 32,5 |
| Mensajería con familiares/amigos (WhatsApp, SMS...) | 85,1 | 83,7 | 81,4 | 90,8 | 89,1 | 82,4 | 85,5 |
| Comunicarse con imagen con familiares/amigos (Skype o similares) | 50,5 | 42,6 | 45,9 | 60,8 | 52,8 | 50,7 | 49,3 |
| No he realizado ninguna de estas actividades | 0,9 | 0,0 | 1,9 | 0,0 | 0,0 | 0,8 | 1,5 |

Los segmentos en los que destacan cada una de las actividades, a partir del porcentaje registrado cuando éste destaca significativamente, son los siguientes:

En función del sexo de las personas mayores usuarias, el porcentaje de hombres que usan internet para gestiones bancarias (63,0%) y administrativas (47,3%) es significativamente superior al registrado entre las mujeres (45,6% y 29,2% respectivamente). Mientras que entre éstas, destaca el porcentaje de quienes se comunican con imagen con familiares o amigos (61,2%) con respecto al registrado entre los hombres (40,6%).

Atendiendo a la edad, entre quienes tienen de 65 y 74 años, quienes realizan gestiones bancarias (59,8%) y participan en redes sociales (39,9%) representan porcentajes significativamente superiores a los registrados entre quienes tienen 75 y más años (45,9% y 25,0% respectivamente).

Si atendemos al tipo de convivencia, tres son las actividades que realizan por internet quienes viven acompañados en mayor medida que quienes viven solos: gestiones bancarias (57,9% frente a 42,5%), gestiones sanitarias o sociales (56,3% frente a 36,2%) y mensajería con familiares y amigos (88,0% frente a 74,3%).

En función del nivel formativo, existe una clara relación entre la realización de varias de las actividades y un mayor nivel formativo. Así, entre quienes tienen estudios universitarios destaca significativamente el porcentaje de quienes se informan, leen prensa, noticias, documentos... (93,5%), realizan compras online (53,6%), realizan gestiones bancarias (71,5%), gestiones administrativas (58,2%) y gestiones sanitarias (63,2%). Mientras que entre quienes tienen estudios hasta primarios el porcentaje es significativamente inferior cuando se trata de compras online (16,2%), gestiones bancarias (30,3%), gestiones administrativas (17,4%) y gestiones sanitarias (39,7%).

También se observa una clara diferencia si atendemos a la capacidad de gasto de las personas usuarias de internet. De manera que entre quienes tienen una capacidad alta, el porcentaje de quienes se informan, leen prensa, noticias, documentos (87,3%), realizan gestiones bancarias (68,0%), sanitarias (61,4%), mensajería con familiares o amigos (80,8%) y comunicarse con imagen con familiares o amigos (60,8%) destaca significativamente en todos los casos con

respecto a quienes tienen la capacidad de gasto equilibrada y en dos de ellos (gestiones bancarias y comunicarse con imagen) con respecto a quienes tienen una capacidad de gasto insuficiente.

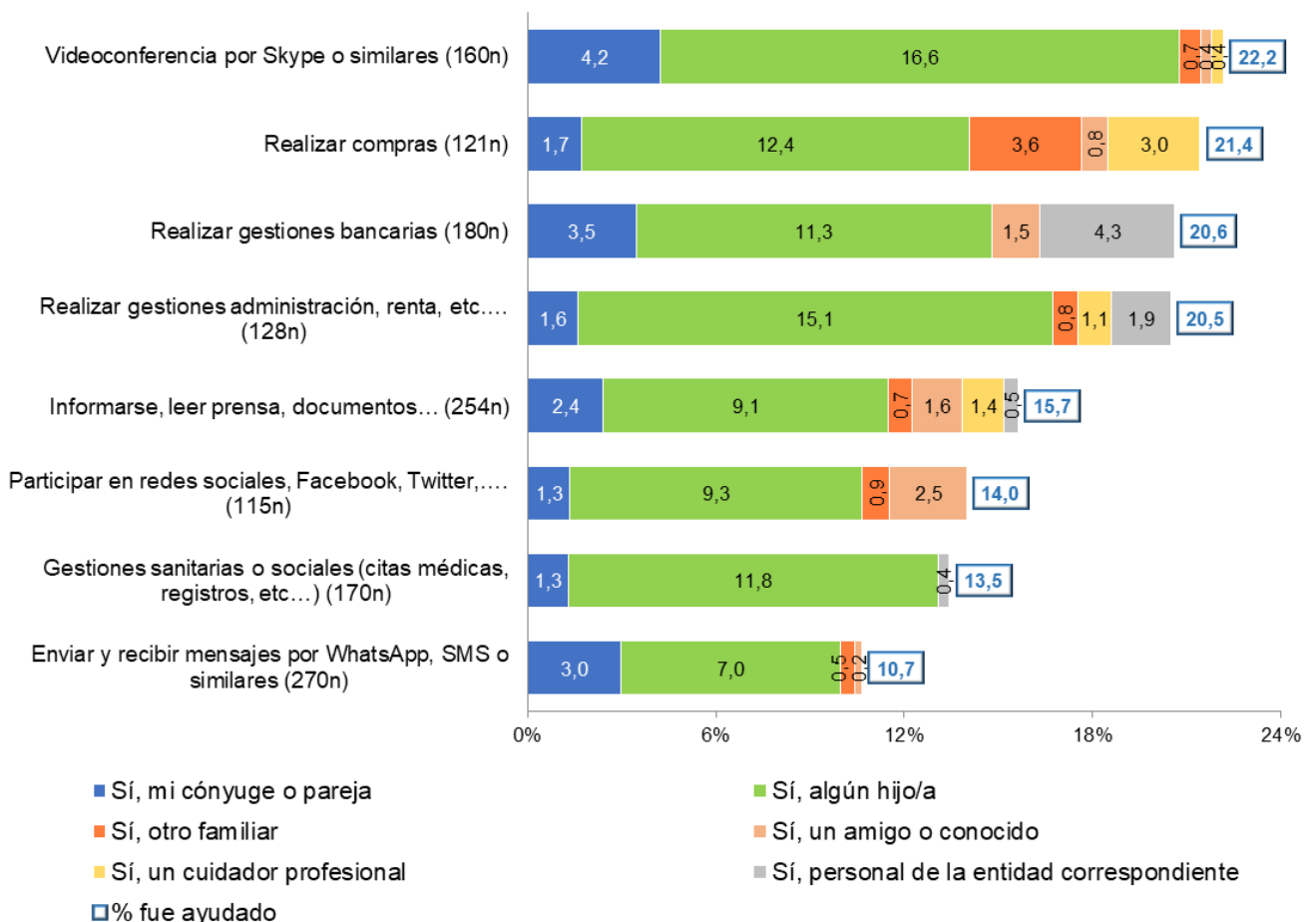
Por último, atendiendo al tamaño de hábitat, tan sólo destaca el porcentaje de quienes participan en redes sociales en las ciudades pequeñas (42,0%) que es significativamente superior al registrado en el ámbito rural (23,9%).

De manera que, sintetizando en una panorámica general, se puede asegurar que el uso de las distintas actividades digitales es inferior cuando las características de las personas usuarias están más relacionadas con el riesgo de vulnerabilidad: más edad, menos estudios, menos poder adquisitivo.

Representan a dos de cada diez las Personas Mayores usuarias de internet que necesitan ayuda para realizar videoconferencias, compras, gestiones bancarias y gestiones administrativas. En general son ayudados principalmente por sus hijos/as y las actividades que les resultan más difíciles son las gestiones de Administración, renta, etc.

También se consultó a las Personas Mayores usuarias de internet sobre si necesitaron ayuda para realizar cada una de las actividades que previamente habían señalado, y en caso afirmativo, se consultó sobre quién ejerció la ayuda.

¿Le ayudó alguien a realizar esa gestión? y en caso afirmativo ¿Quién?



Base: Usan Internet para...

Las actividades para las que más Personas Mayores usuarias han requerido ayuda son las videoconferencias por Skype o similar (22,2%), realizar compras online (21,4%) realizar gestiones bancarias (20,6%) y realizar gestiones administrativas (20,5%). También necesitaron ayuda el 15,7% de las Personas Mayores usuarias para informarse, leer prensa, documentos, noticias..., el 14,0% para participar en redes sociales, el 13,5% para realizar gestiones sanitarias y el 10,7% para enviar y recibir mensajes por WhatsApp, SMS o similar.

En cuanto a la identificación de quienes realizaron esa ayuda, se observa claramente la importancia del papel de los hijos/as. Así en todos los casos el porcentaje mayoritario es el de quienes recurrieron a sus descendientes para realizar cada una de las gestiones, desde el 7,0% que recurrieron a los hijos/as para enviar o recibir mensajes al 16,6% para realizar videoconferencias.

Sin embargo, no hay la misma homogeneidad en el segundo puesto de la identificación de la persona que les ayudó, cambiando en función de para qué actividad se ejerció esa ayuda. Por ejemplo:

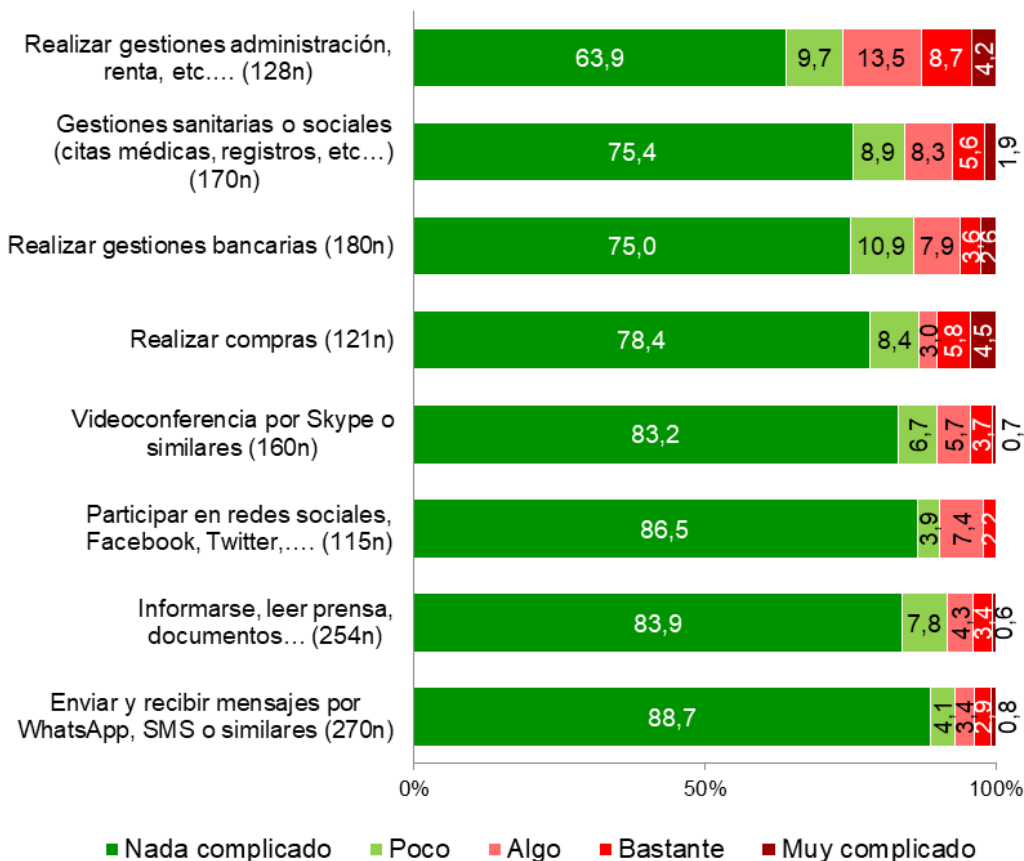
El cónyuge o pareja fue el segundo recurso más usado cuando se trataba de realizar videoconferencias (4,2%), informarse, leer prensa, documentos, noticias... (2,4%), gestiones sanitarias o sociales (1,3%) y enviar o recibir mensajes.

Por otro lado, para realizar compras el 3,6% recurrió a otro familiar y el 3,0% a un cuidador profesional, mientras que a su cónyuge o pareja sólo el 1,7%.

Al 4,3% de quienes realizaron gestiones bancarias y al 1,9% de quienes realizaron gestiones con la administración, les ayudó el personal de la entidad correspondiente (su cónyuge o pareja a un 3,5% y a un 1,6% respectivamente).

Por último, el 2,5% de quienes participaron en redes sociales fueron ayudados por un amigo o conocida, mientras que sólo el 1,3% por su cónyuge o pareja.

Dígame cuánto de complicado le resulta...



Base: Lo usan para...

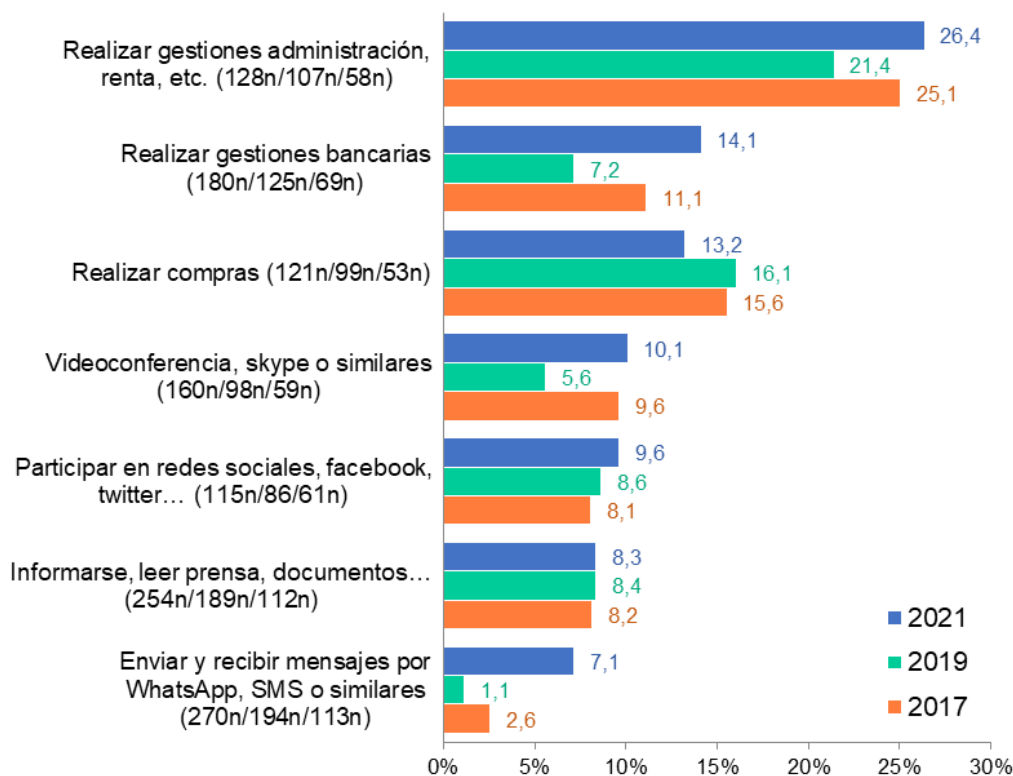
En cuanto al grado de dificultad que experimentan las Personas Mayores usuarias de internet para cada una de esas actividades, agrupando el porcentaje de quienes señalan alguna, bastante o mucha complicación (tonos rojos o rosados del gráfico), se observa que:

A la cuarta parte de las Personas Mayores usuarias de internet les resulta complicado realizar gestiones de administración (26,4%), identificándose como la actividad que resulta más complicado realizar.

En un segundo nivel de dificultad, aparecen otras actividades como la gestiones sanitarias o sociales (15,8% de porcentaje agregado), realizar gestiones bancarias (14,1%), realizar compras (13,2%) y las videoconferencias por Skype o similar (10,1%).

Las actividades que presentan un menor nivel de dificultad para las Personas Mayores usuarias de internet son participar en redes sociales (9,6%), informarse, leer prensa, noticias, documentos (8,3%) y el envío y recepción de mensajes (1,1%), actividad de menor dificultad ya que el 92,8% de las personas usuarias lo consideran poco (4,1%) o nada complicado (88,7%).

Evolución de la dificultad según actividades por Internet (% agregado de algo, bastante y mucho)



Base: Lo usan para...

Para comprobar la evolución de esa clasificación con la que se obtuvo en las dos oleadas anteriores, se ha tomado como indicador ese porcentaje agregado que refleja la incidencia de la dificultad¹.

¹ Queda excluido del gráfico el dato actual sobre gestiones sanitarias (15,8%). Ya que ha sido incorporado como ítem independiente en la ola actual y no se dispone de dato previo para comprobar su evolución.

En ese sentido, hay que señalar que para cinco de las actividades (la mayoría) ha aumentado la dificultad en los últimos dos años. Se trata de las gestiones administrativas (el porcentaje aumenta del 21,4% al 26,4%, superando incluso el 25,1% de 2017), las gestiones bancarias (el porcentaje llega al 14,1%, mientras que en 2019 fue el 7,2% y en 2017 el 11,1%), las videoconferencias (10,1%, mientras que en 2019 era un 5,6% y en 2017 un 9,6%), la participación en redes sociales (que aumenta escalonadamente para situarse en el 9,6%) y el envío o recepción de mensajes por WhatsApp o SMS (que pasa del 2,6% en 2017 y el 1,1% en 2019 al 7,1% actual).

Este retorno -o aumento- en el grado de dificultad a niveles de 2017 puede explicarse a través de la vinculación con la primera de las conclusiones de este informe: el aumento de usuarios ocasionales en tiempos de pandemia.

Sin embargo, la percepción de la dificultad se mantiene prácticamente estable cuando la actividad es informarse, leer prensa, noticias, documentos... (8,3%, muy similar al 8,4% anterior y al 8,2% en 2017) y ha descendido cuando se trata de realizar compras (13,2%, cuando en 2019 se registró un 16,1% y en 2017 un 15,6%).

Preguntas

- **¿Ha accedido en alguna ocasión a internet mediante un ordenador o un Smartphone?**

- Nunca → *No usuarios*
- Si, ocasionalmente (menos de una vez al mes) → *Usuarios (ocasionales)*
- Si, habitualmente (más de una vez al mes) → *Usuarios (habituales)*

PREGUNTAS A NO USUARIOS

- **¿Por qué no utiliza internet? (Respuesta múltiple)**

- No tengo ordenador / Tablet
- No tengo móvil con acceso a internet
- No tengo conexión a internet en mi casa
- No hay buen a conexión a internet donde resido
- No sé cómo hacerlo, me gustaría aprender pero no sé cómo.
- No sé cómo hacerlo y no me interesa
- Sé manejarlo, pero no me interesa
- Es muy caro
- No tengo quien me ayude
- Otras
- NS/NC

- **Desde que comenzó la pandemia ¿En alguna ocasión no ha podido hacer alguna de las siguientes gestiones porque sólo se pueden realizar a través de internet o en una máquina?**

- Comprar (billetes, artículos de consumo, etc....)
- Gestiones bancarias (consultar cuenta, hacer transferencias...)
- Gestiones administrativas (declaración renta, obtención de certificado, etc.)
- Gestiones sanitarias o sociales (citas médicas, registros, etc.)
- Tratar de obtener información por teléfono siguiendo las instrucciones de una máquina que indica qué teclas pulsar para seleccionar distintas opciones
- Otras
- Nunca
- NS/NC

- **¿Qué cree que las Administraciones, servicios públicos, bancos o empresas de servicios deberían hacer para facilitar realizar esas gestiones?**

- Mantener un servicio telefónico gratuito atendido por una persona real

- Mantener algún tipo de asistencia presencial
- Establecer horarios específicos para grupos de personas mayores
- Otras medidas
- NS/NC

PREGUNTAS A USUARIOS

- **Indíqueme por favor si ha realizado usted alguna vez por internet alguna de las siguientes actividades**

- Informarse, leer prensa, noticias, documentos
- Comprar (billetes, artículos de consumo, etc.)
- Gestiones bancarias (consultar cuenta, hacer transferencias...)
- Gestiones administrativas (declaración renta, registros, etc.)
- Gestiones sanitarias o sociales (citas médicas, registros, etc.)
- Participar en redes tipo facebook, linkedin, twitter
- Mensajería con familiares/amigos (WhatsApp, SMS,...)
- Comunicarse con imagen con familiares/amigos (Videoconferencia: skype o similares)
- No ha realizado ninguna de estas actividades
- NS/NC

Para cada gestión seleccionada:

- **¿Le ayudó alguien a realizar esa gestión? y en caso afirmativo ¿Quién?**

- Nadie me ayudó
- Si, mi cónyuge o pareja
- Si, algún hijo/a
- Si, otro familiar
- Si, una amigo/a o conocido/a
- Si, un cuidador profesional
- Si, personal de la entidad correspondiente

- **Dígame por favor que de complicado le resulta realizar por internet cada una de ellas**

- Nada complicado
- Poco
- Algo
- Bastante
- Muy complicado
- NS/NC

Ficha Técnica

Ámbito: España.

Universo: Población de 65 y más años de edad.

Muestra: 472 casos. Muestra proporcional a la población del universo por tamaño de hábitat y Comunidades Autónomas con cuotas por sexo y edad.

Entrevistas: Telefónicas asistidas por ordenador. A través del servicio Ómnibus de Simple Lógica.

Selección: Aleatoria del hogar, una parte sobre números móviles generados aleatoriamente y otra sobre listado telefónico.

Trabajo de campo: Del 1 al 14 de junio de 2021.

Margen de error: $\pm 4,6\%$. Calculado partiendo de los criterios del muestreo aleatorio simple, en el caso de mayor incertidumbre posible; p y $q = 50\%$. Al 95,5% de margen de confianza y en un entorno de universo infinito.

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

INFORME MAYORES UDP



La **UNIÓN DEMOCRÁTICA DE PENSIONISTAS Y JUBILADOS DE ESPAÑA (UDP)** es una organización sin ánimo de lucro, declarada de Utilidad Pública que cuenta con más de un millón de personas asociadas. Es la principal organización de personas mayores de España y una de las más importantes del mundo. Creada, dirigida y gestionada por y para las personas mayores, UDP agrupa a Asociaciones de Pensionistas y Jubilados de toda España, a través de Federaciones en las Comunidades Autónomas y en Provincias. 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 **INFORME MAYORES UDP - BARÓMETRO UDP** es el resultado de las investigaciones realizadas desde la Entidad con el fin de conocer los comportamientos, actitudes y opiniones de las personas mayores, sobre condiciones de vida, evaluación de servicios y programas, etc., que sirven para el diseño posterior de estrategias, políticas de atención socio-sanitaria y otras actividades que permitan un envejecimiento digno y saludable.

El Informe Mayores UDP -Barómetro UDP se encuadra dentro de los programas subvencionados dentro de la Convocatoria 2020 de Otros Fines de Interés Social.



SIMPLE LÓGICA, es un instituto de opinión que desarrolla todas sus actividades de consultoría, interpretación, análisis y recogida de datos, siguiendo rigurosos criterios 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 código deontológico ICC/ESOMAR **ICC/ESOMAR** para la práctica de la investigación social y de mercados.

SIMPLE LÓGICA es el instituto asociado del ECFIN (Dirección General para Asuntos Económicos y Financieros de la Comisión Europea) para quien realiza las encuestas mensuales a empresas de comercio y servicios y a consumidores en España desde mayo 2011.

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.