

ESTUDIO DE GABINETE. INVESTIGACIÓN SOCIAL PERSONAS MAYORES

20 de octubre de 2022

HazLab



Financiado por
la Unión Europea
NextGenerationEU



Plan de Recuperación,
Transformación
y Resiliencia



IV Plan de
Gobierno Abierto
de España



IV Plan de
Gobierno Abierto
de España



La investigación

La finalidad del estudio es elaborar un diagnóstico preciso y accionable sobre las necesidades de las personas mayores para acceder a los servicios y trámites administrativos que les presta la AGE y las principales barreras que encuentran en este proceso y sus causas, de cara a obtener insights significativos para que la elaboración del plan integral de la DGGP.

Tras la pandemia sufrida de la COVID-19, se ha producido una aceleración de la digitalización de muchos procesos que ha derivado en ciertas dificultades para la adaptación a esta nueva realidad, notándose sobre todo este efecto en las personas mayores (65 y más años), que además de disponer de menor equipamiento digital, muestran también una menor habilidad en el uso de nuevas tecnologías que los sectores más jóvenes, produciéndose de esta manera una brecha digital en este segmento de la población.

Se recoge en el presente documento un estudio de las distintas fuentes documentales y estadísticas sobre la situación de este colectivo de personas mayores, para poner en contexto la situación actual y disponer de información para diseñar tanto líneas a seguir en la recogida de información tanto cualitativa como cuantitativa que conforman esta investigación.

Definición de brecha digital

La **brecha digital** hace referencia a las desigualdades que se producen por las diferencias materiales y cognitivas relativas a la conectividad, uso, conocimientos y actitudes frente a las nuevas tecnologías de la información y comunicación. (TIC)

Por género	•diferencias entre hombres y mujeres en el uso de indicadores TIC
Por edad	•diferencias entre las distintas "generaciones tecnológicas"
Índole funcional	•personas con algún tipo de discapacidad
Económica	•relación entre la renta y su acceso a recursos tecnológicos
Geográfica	•diferencia en el acceso a internet dependiendo de distintas infraestructuras
Urbana-rural	•diferencias entre localidades rurales y grandes urbes
Formativa-laboral	•situación laboral y grado de formación educativa



Actores de la brecha digital

La finalidad de esta investigación es obtener un diagnóstico preciso y accionable sobre las necesidades de las personas mayores para acceder a los servicios y trámites administrativos que les presta la Administración General del Estado (AGE) y las principales barreras que encuentran en este proceso y sus causas. Como resulta obvio el eje principal de la brecha digital para el colectivo que vamos a estudiar –de 65 a 80 años- será el que habla de “generaciones tecnológicas” haciendo referencia a la edad, pero también tendrán su importancia las de índole “económica”, “geográfica”, “rural-urbano” y “formativa-laboral”, ya que este colectivo, presenta un perfil en el que todas estas variables influyen a la hora de componer esa brecha digital. También la pandemia sufrida, que ha provocado la aceleración de la digitalización, ha tenido relevancia en la conformación de esta brecha digital, y aunque durante la pandemia muchos son los que han dado pasos para digitalizarse, otros muchos debido a el menor equipamiento y habilidades digitales son los que se vuelven más vulnerables ante esta situación.

Abordaremos tres actores principales que repercuten en la brecha digital existente entre los menores y los mayores de 65 años:

- Equipamiento tecnológico
- Uso de las tecnologías
- Dificultades y limitaciones

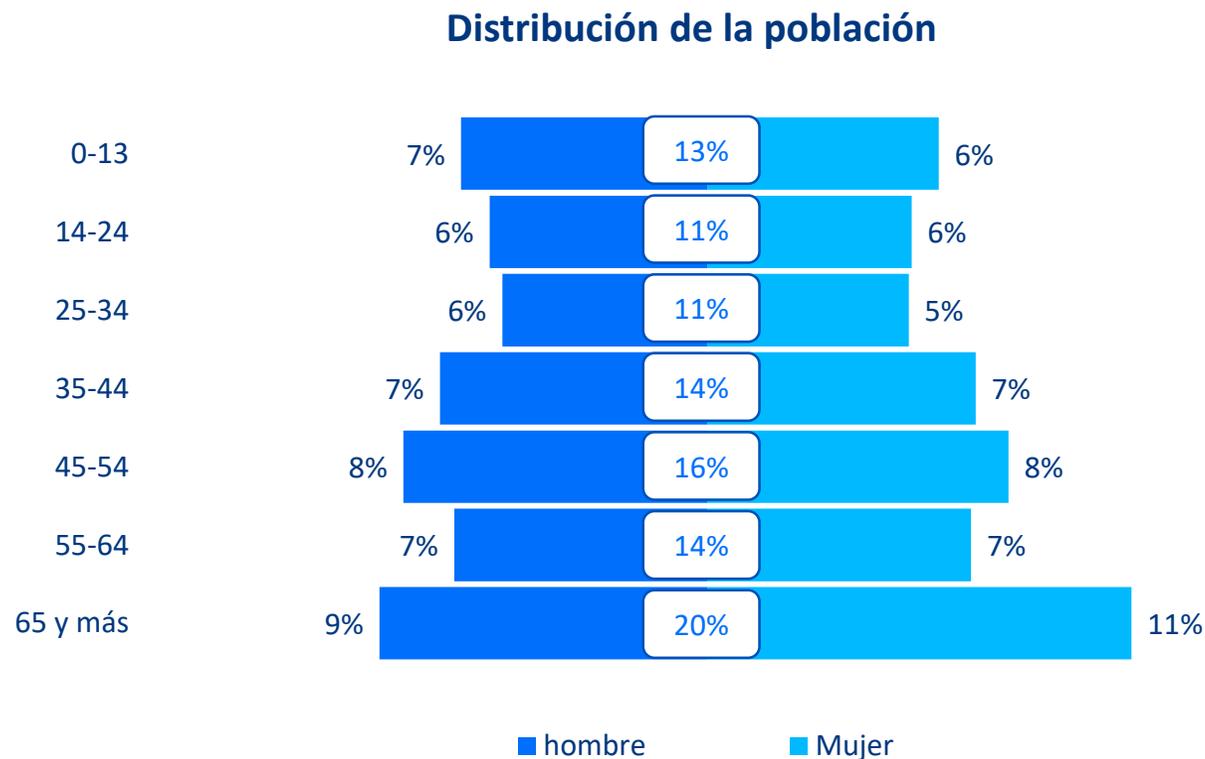


Actores de la brecha digital



Distribución de la población

La Pirámide no hay que ponerla al revés, yo siempre la he visto con la edad ascendente



Es el colectivo objeto de este estudio el que mayor peso tiene en la pirámide poblacional, un 20%. Es por lo tanto un colectivo al que se le debe prestar gran atención por el volumen que representa dentro de la sociedad y las características que presenta tanto en el nivel formativo, socioeconómico y geográfico que vienen a repercutir en un menor contacto con las nuevas tecnologías de digitalización.

Además fuentes consultadas del INE, nos indican que el 23% de la población de 65 y más años vive sola, lo cual puede suponer una mayor barrera a la hora de la digitalización, tanto por equipamiento como por habilidades y dificultad al ahora de encontrar ayuda en estos procedimientos.

Evolución de la población mayor de 65 años

Evolución de la población de 65 y más años



Evolución del nivel educativo de la población de 65 y más años



Como muestran los datos, estamos viviendo un proceso de envejecimiento de la población. Según las proyecciones de población que publica el INE, de mantenerse la tendencia demográfica actual, el porcentaje de población de 65 años y más, que actualmente está en un 19,6% del total de la población, alcanzaría un máximo del 31,4% en torno a 2050. Pero no hace falta irse tan lejos, de aquí a 10-12 años se estima que la población de 65 y más años este alrededor del 26,5%.

La población envejece, pero lo hace con un mayor nivel de estudios, y a futuro las generaciones que en 10 o 15 años alcancen los 65 años estarán más preparadas a nivel educativo y tecnológico. Ahora las personas mayores están mejor formadas, son más activas y en líneas generales disfrutan de una posición económica mejor que las de las generaciones que les han precedido. Además es una población diversa y heterogénea, pudiendo incluso distinguir entre una “tercera y cuarta edad”, por debajo o por encima de los 75 años. Como veremos más adelante en el equipamiento y uso de las nuevas tecnologías, aparecen grandes diferencias entre los que superan los 75 años y los que tienen entre 65 y 74 años.

Perfil del mayor de 65 años

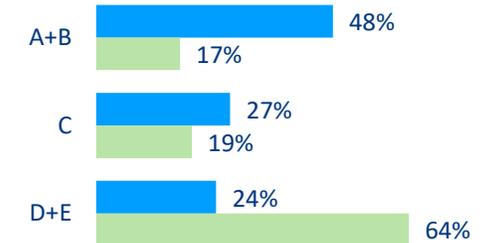
En la comparativa entre los perfiles de aquellos individuos que están por encima o por debajo de la línea marcada en los 65 años de edad, podemos observar como aquellos que formarán parte de nuestro estudio (mayores de 65 años) muestran un perfil que ya de por sí pone limitaciones al contacto directo y comprensión y manejo de habilidades de las TIC (tecnologías de la información y la comunicación).

Un nivel socioeconómico claramente por debajo de la media conlleva un menor equipamiento digital. Por su parte la cobertura de internet en localidades de menos habitantes también muestra un escollo a superar. El menor nivel educativo repercute en menos habilidades a la hora de manejar y comprender el nuevo mundo digital.

Sexo

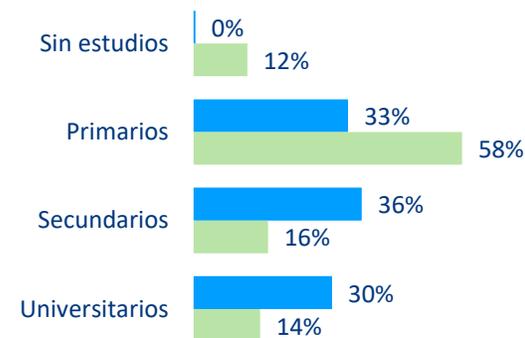


Índice socioeconómico



■ 14-64 ■ 65- y más

Nivel educativo



Tamaño de hábitat



Datos de la brecha digital

Tras una primera visión general de las cifras de población actuales, donde hemos visto que la población de 65 y más años representa el 20% de total y que según las proyecciones del INE alcanzara dentro de 10-12 años el 26,5% de los residentes en nuestro país, a partir de ahora para analizar el contacto con internet y las nuevas tecnologías, su uso y las dificultades que representa -para el colectivo de las personas de más edad- el acceso a información y posibilidades de actuación dentro del mundo digital, vamos a referirnos a la población de 14 / 16 y más años, que son las edades a partir de las cuales se dispone de información de los diferentes datos consultados (fuentes basadas en entrevistas a personas mayores de 14 o 16 años) sobre la relación con los medios digitales. Haremos foco específico en las diferencias entre los mayores de 65 años y la población de 14 a 64 años, con el fin de poner de manifiesto los posibles puntos de interés para el posterior diagnóstico de brecha digital para los mayores.



Equipamiento tecnológico

Equipamiento



Equipamiento tecnológico

Un menor equipamiento
implica menor contacto con
el mundo digital

El equipamiento tecnológico es la primera circunstancia que tiene incidencia en la brecha digital existente entre los mayores de 65 años y el resto de la población, a mayor equipamiento menor exclusión del mundo digital.

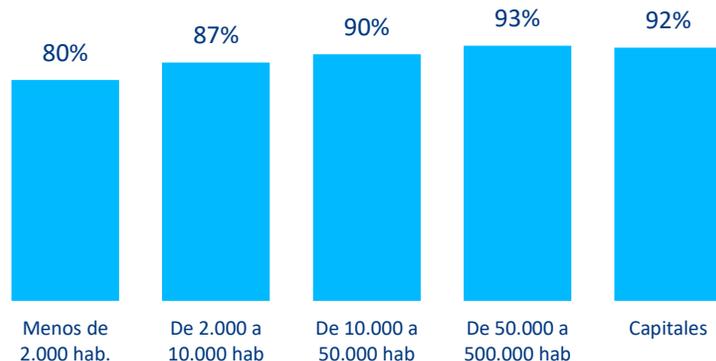
Factores como el acceso a internet en el hogar y la tenencia de distintos dispositivos para acceder a internet y a los servicios y acciones que se pueden realizar a través de este medio, marcan una diferencia donde variables como la edad, pero también el nivel socioeconómico o el lugar de residencia inciden en el equipamiento de los hogares y las personas.

Conectividad en el hogar

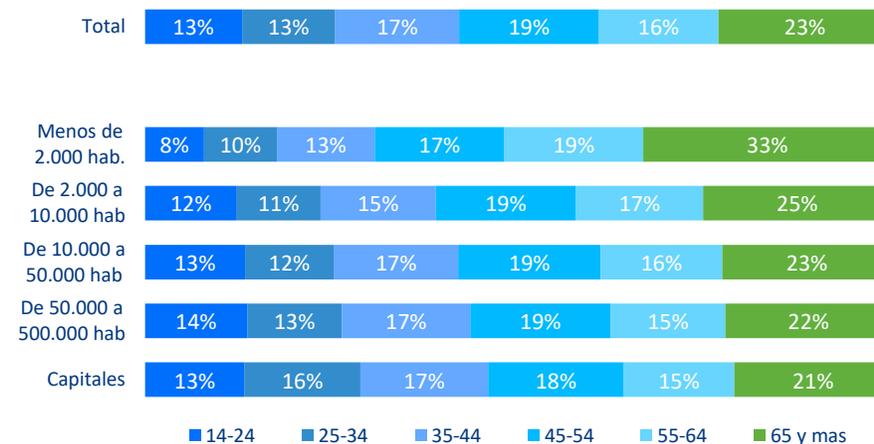
Aunque existe una extendida cobertura de internet en el hogar por toda la geografía nacional, con una penetración en los hogares que se sitúa por encima del 90%, los datos muestran que en las poblaciones más pequeñas disminuye este acceso. La penetración de internet, siendo muy elevada en todos los casos, muestra ciertas lagunas en las localidades más rurales y despobladas.

En los pueblos de menos de 2.000 habitantes, un tercio de la población está constituida por personas mayores de 65 años y va disminuyendo el peso de este colectivo a medida que el tamaño de la población de residencia aumenta. Por tanto al aunar por un lado la menor cobertura y por otro la mayor presencia de personas mayores en poblaciones pequeñas, aparece un primer indicador de la exclusión digital de este segmento de población.

% de penetración de internet en el hogar según tamaño de hábitat



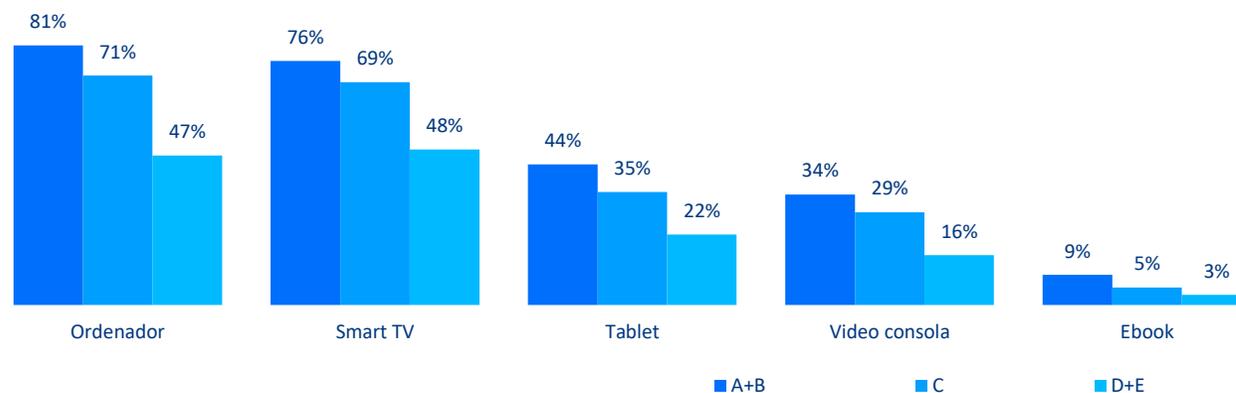
Distribución de la población por tamaño de hábitat



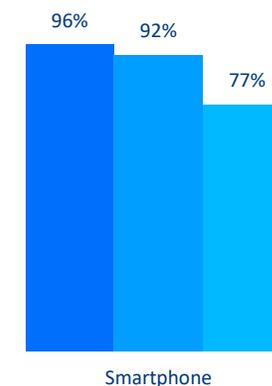
Equipamiento por índice socioeconómico

Uno de los principales factores que establece diferencias en cuanto al equipamiento de los hogares, es el nivel socioeconómico. Si tomamos como referencia el ISE (Índice Socio Económico) desarrollado por AIMC (Asociación para la Investigación de Medios de Comunicación), que se define a través de las variables tamaño del hogar, número de personas que perciben ingresos y estudios y profesión del sustentador principal, comprobamos como el equipamiento es mucho mayor en las familias con mayor nivel adquisitivo (A+B), en todos los dispositivos analizados y va disminuyendo a medida que el nivel socioeconómico desciende. El 64% de los mayores de 65 años pertenece al último grupo (D+E), que como vemos en el gráfico claramente presenta un menor equipamiento que el resto. Respecto a la tenencia de smartphone, que es un dispositivo del que dispone el 88,4% de la población (según datos extraídos de los universos publicados por la AIMC), también las personas que disponen de menos recursos y con un nivel socioeconómico menor, tienen en general menor acceso a este dispositivo que se ha convertido hoy en día en una de las vías principales para acceder a internet.

% de equipamiento en los hogares por ISE



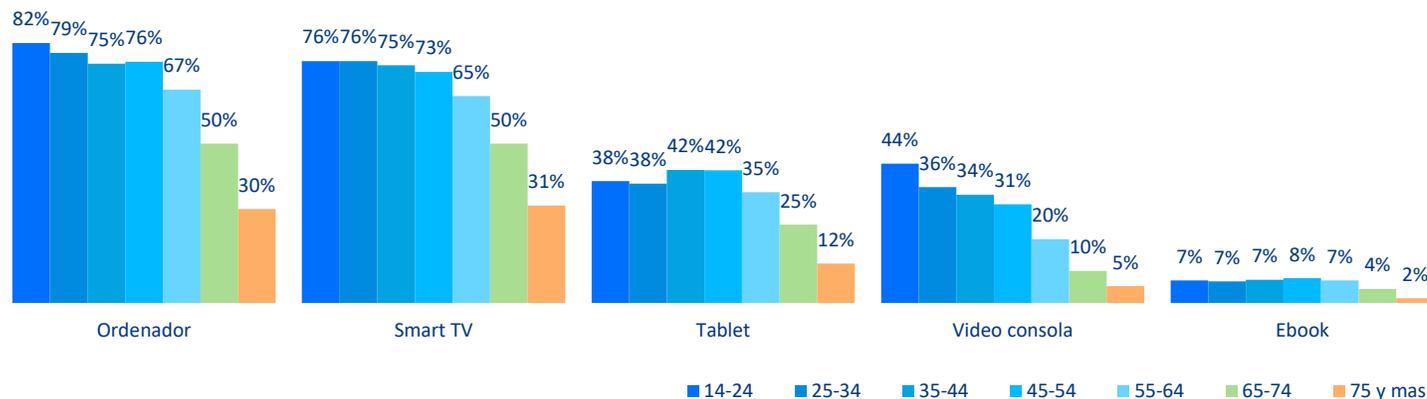
% de smartphone personal por ISE



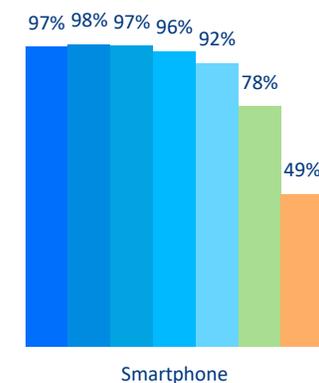
Equipamiento por edad

Entrando directamente a observar el equipamiento de los dispositivos por edad, podemos definir un primer escalón en la franja de 55 a 64 años, pero la verdadera brecha se produce a partir de los 65 años, siendo especialmente pronunciada si atendemos a los mayores de 75 años. El smartphone es dispositivo con mayor calado en todas las franjas de edad, incluso entre los mayores, sobre todo si ponemos el corte antes de los 75 años, donde el 78% disponen de smartphone de uso personal, e incluso en los mayores de 75 años la mitad de ellos comenta tener este dispositivo. Si bien, disponer de él no conlleva a que el uso que se haga en los sectores de mayor edad vaya más allá de ser sustitutivo del teléfono para realizar llamadas o para mandar mensajes a familiares o amigos y navegar por internet, lejos de destinarlo a realizar gestiones administrativas o comerciales.

% de equipamiento en los hogares por edad



% de smartphone personal por edad

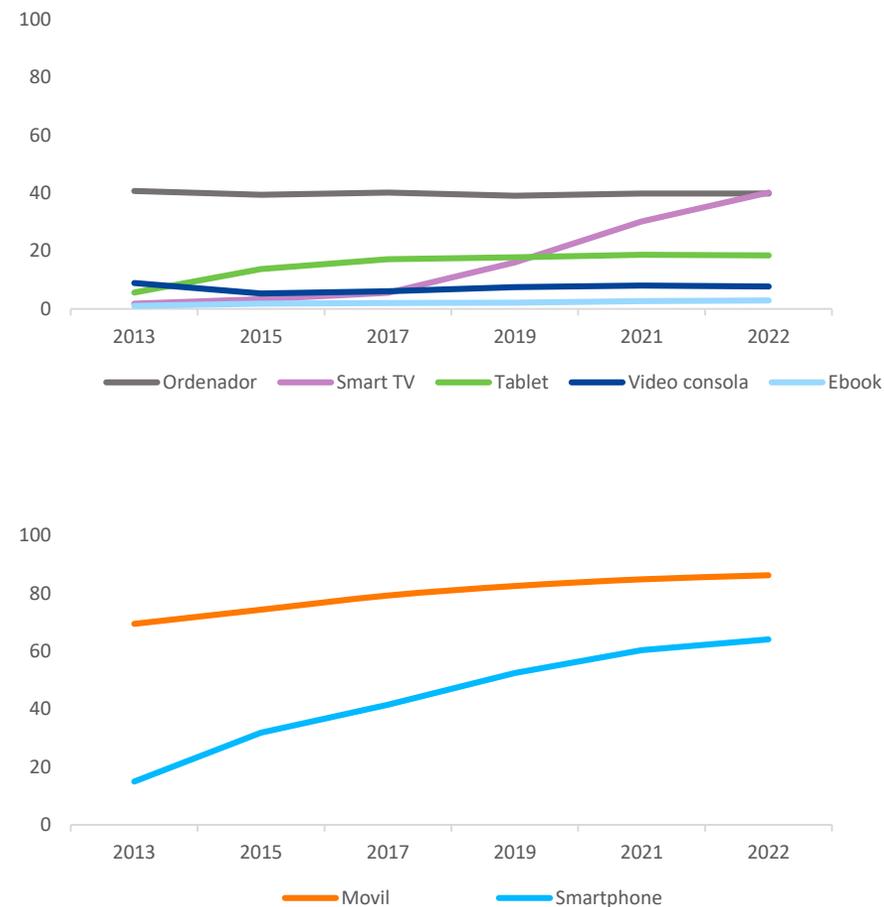


Evolución del equipamiento entre los mayores de 65 años

Más allá de móviles y smartphones, solo la irrupción de los televisores Smarttv amplía la disponibilidad de los distintos aparatos electrónicos entre las personas de 65 y más años en los últimos 10 años. El porcentaje de personas mayores que disponen de ordenadores, tablets, videoconsolas y ebook no sufre prácticamente ninguna alteración en este periodo.

El uso de móviles y sobre todo la llegada de los smartphones, si ha supuesto un mayor equipamiento entre los mayores.

En la actualidad el 64% de las personas de 65 y más años dispone de un smartphone, cuando hace solo cinco años la penetración era de un 42%. La evolución del crecimiento del móvil entre los mayores sigue una tendencia similar a la evolución entre el resto de la sociedad.



Acceso a internet

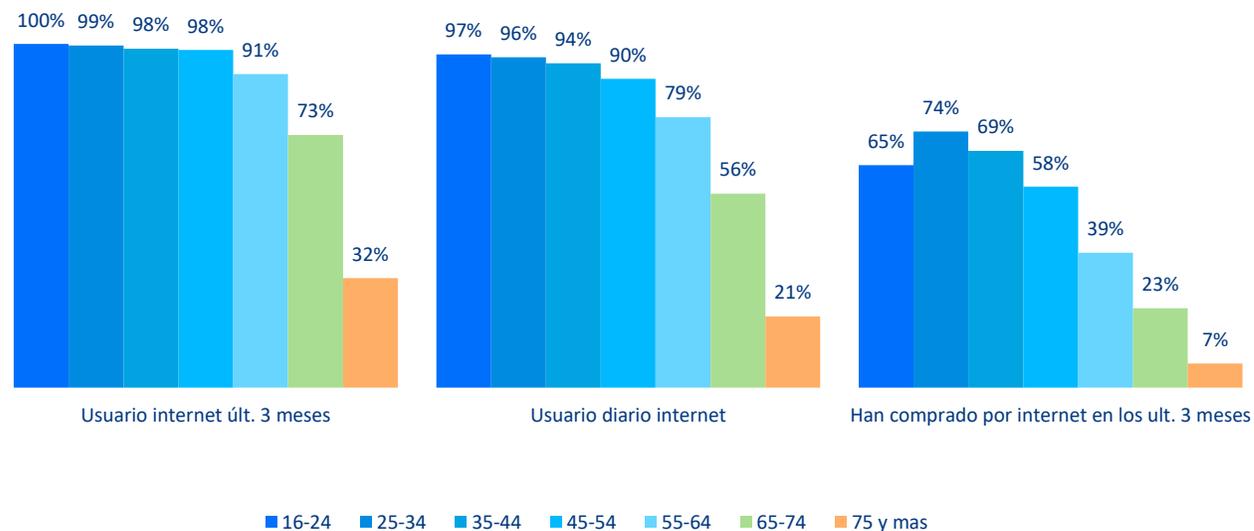


El uso de tecnologías digitales, como internet, es notablemente superior entre la población más joven. Entre las personas de menor edad (16 a 24) el uso de internet en los tres últimos meses es prácticamente universal (99,7%) y conforme va aumentando la edad va disminuyendo el contacto, hasta situarse en un 31,8% en los mayores de 75 años.

Aunque el acceso a internet tanto trimestral como diario y la realización de compras a través de este medio muestra una clara evolución positiva desde 2013 hasta la actualidad en las personas de 65 y más años, todavía es mucha la diferencia de este colectivo respecto al resto de la población.

Acceso a internet

% de población usa /compra por internet



Prácticamente la totalidad de la población de 16 a 54 ha accedido a internet en los últimos tres meses. Aparece un primer escalón en la franja de 55 a 64 años, pero a partir de los 65 se nota un claro descenso en el consumo de internet, que se hace más patente todavía cuando el corte lo situamos en personas mayores de 75 años, en el que el acceso a internet se reduce a uno de cada tres individuos.

En el contacto diario, la brecha entre los mayores se hace más patente y todavía más cuando el acceso se realiza para hacer alguna compra online. Hasta los 54 años observamos como el 90% de la población accede a internet a diario y sin embargo entre los mayores de 65 años el contacto diario con internet se sitúa en el 56% y en el 21% para los que superan los 75 años. Solo un 7% de este último colectivo realiza alguna compra online.

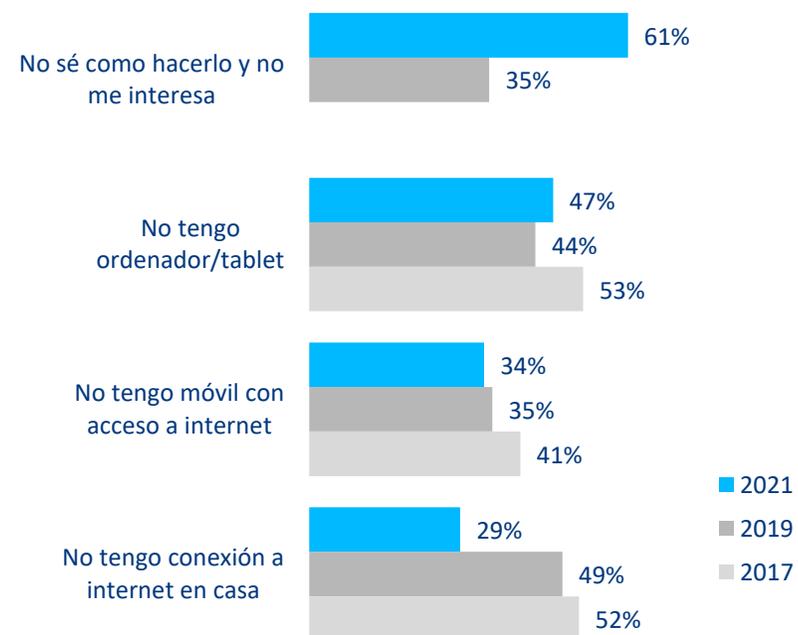
Barreras de uso de internet en los mayores de 65 años

En línea con los datos extraídos del INE y el uso que se hace de internet, el último “Barómetro de mayores 2021” elaborado por la UDP (Unión democrática de pensionistas y jubilados de España) y dirigido a personas de 65 y más años, arroja luz a los motivos por los cuales estos individuos hacen un menor uso de internet.

La evolución desde 2017 muestra que la falta de equipamiento y conexión a internet pierde relevancia entre los motivos del no acercamiento a este medio, gracias al crecimiento del equipamiento tecnológico de este segmento de población que hemos visto anteriormente al analizar la evolución del equipamiento.

El motivo principal que queda expuesto hace referencia más a la falta de interés o conocimiento que a las barreras de acceso o de equipamiento en los hogares. Creen que no necesitan acceder a internet para su vida cotidiana, con las dificultades que entraña para ellos entrar en un mundo desconocido.

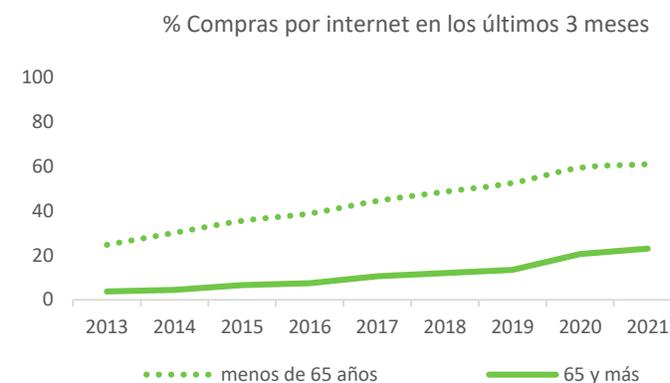
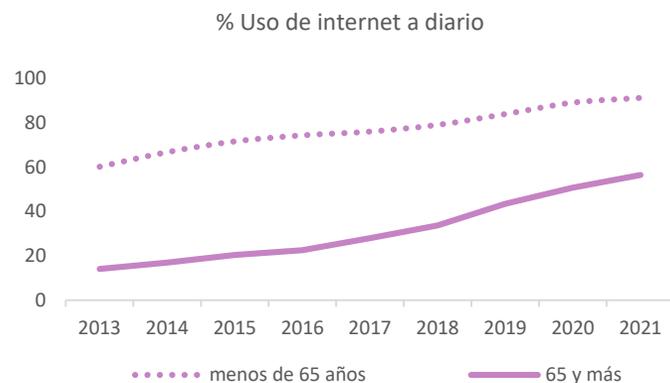
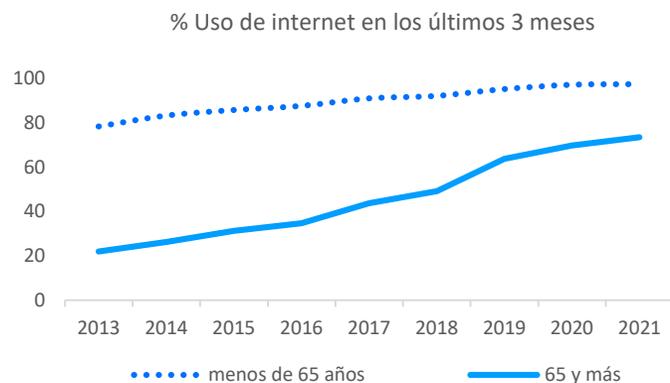
Motivos por los que no usa internet
(personas 65 y más años)



Evolución del uso de internet

Desde 2013 no deja de crecer el acceso a internet por parte de la población en todas las franjas de edad, crece tanto el acceso trimestral como diario y también el porcentaje de personas que compran online.

En el colectivo de 65 y más años hay que destacar el crecimiento del acceso a internet en los últimos tres años, sobre todo en el contacto más esporádico (trimestral), donde la curva se aproxima más al porcentaje de acceso de los menores de 65 años. Aunque crece, para comprar por internet las personas de 65 y más años muestran más reticencias, mostrando un crecimiento menor que el resto de la población.

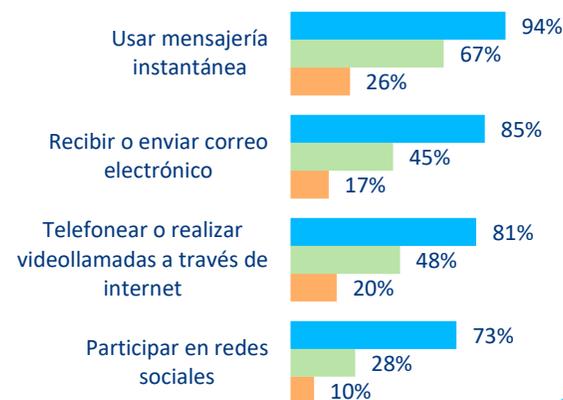


Actividades realizadas en los últimos tres meses

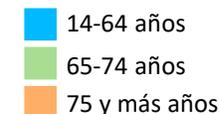
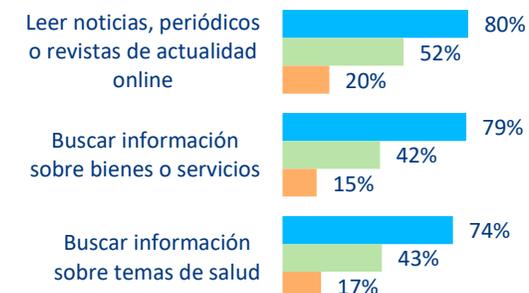
Los mayores de 65 años muestran una menor actividad en las distintas acciones o motivos de acceso a internet, ya sea para obtener información, comunicarse con familiares o amigos o participar en RRSS, mucho menos para recibir formación online y también muestran menor contacto online con servicios de banca y citas médicas.

En línea con los datos obtenidos del INE, se desprende del análisis cualitativo llevado a cabo en el informe sobre “Diagnostico de brecha digital en personas mayores de 70 años en la comunidad Foral de Navarra”, que el discurso de las personas mayores sobre el uso que hacen de internet es sobre todo para la comunicación personal a través de mensajería instantánea y en menor medida para envío y recepción de mails personales y búsquedas relacionadas con intereses propios y determinadas aficiones. Otro fenómeno habitual de uso de dispositivos digitales es la lectura de noticias. Quedan lejos de su campo de actividad la relación con trámites administrativos o comerciales, donde se sienten menos preparados y más vulnerables para llevarlos a cabo.

Actividades de comunicación



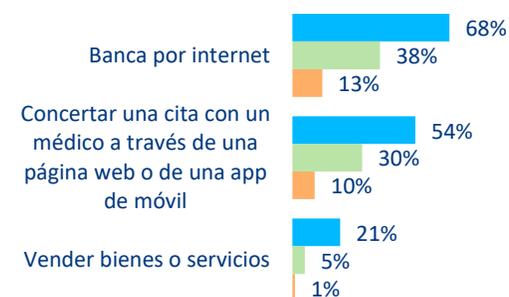
Acceso a la información



Actividades de aprendizaje



Actividades personales



Dificultades y limitaciones



Las personas de 65 y más años se encuentran con dificultades a la hora dar el salto al mundo digital. Poseen menos habilidades digitales y necesitan en muchos casos ayuda para realizar trámites sobre todo relacionados con gestiones con la Administración, la banca y el comercio online.

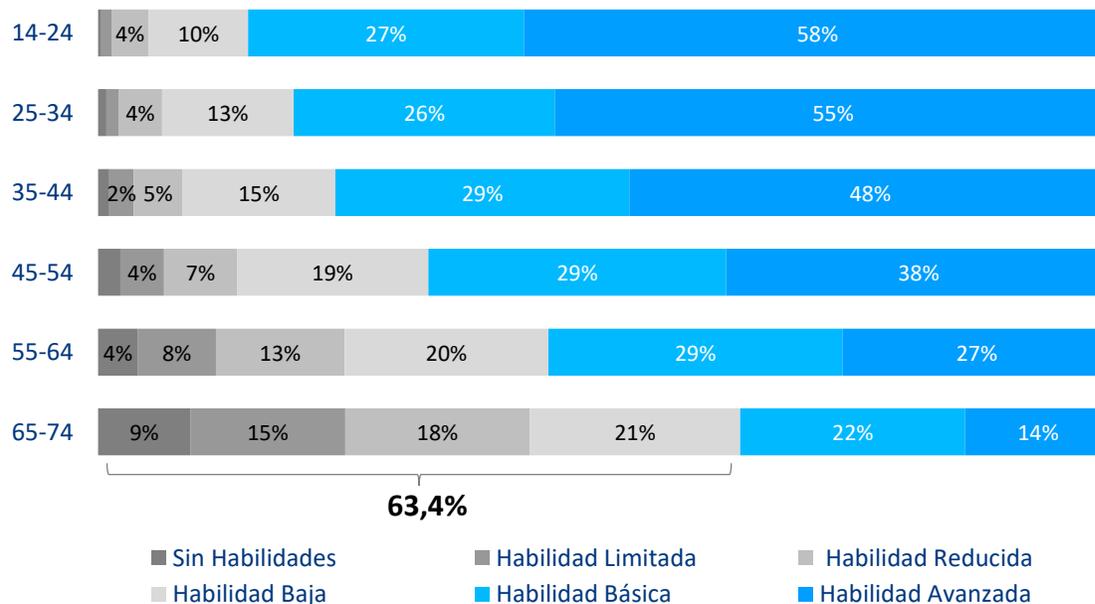
Muestran también menor confianza en internet que las nuevas generaciones y muestran su miedo a la privacidad y seguridad de sus datos personales, sobre todo los relacionados con los bancos.

Habilidades digitales

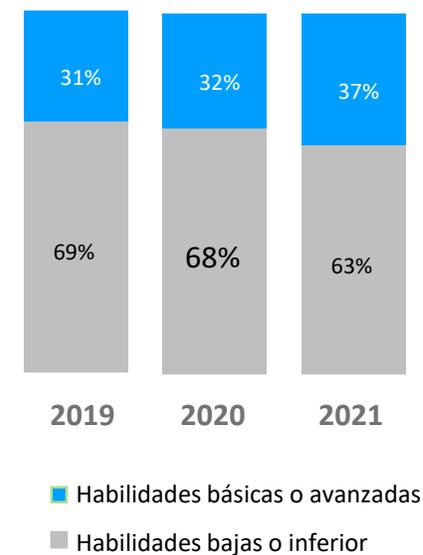
La mayor parte de las personas de 65 a 74 años que han accedido a internet en los últimos tres meses, muestran habilidades digitales bajas (63,4%), e incluso un 9% reconoce no tenerlas. Observamos en este aspecto una clara brecha digital, donde a medida que avanza la edad, las habilidades disminuyen, lo cual repercute en mayores dificultades para las edades más avanzadas al enfrentarse con internet y las nuevas tecnologías de la información y comunicación. En los tres últimos años se nota una evolución positiva en las habilidades digitales por parte de los mayores de 65 años, se reduce del 69% al 63% los que declaran habilidades digitales bajas.

* Para la construcción de los niveles de "habilidad digital" el INE considera a las personas que han utilizado Internet en los últimos tres meses y establece cinco tipos de habilidades: sin habilidades, habilidades limitadas, reducidas, básicas y superior a la básica (avanzada) construidas a partir del grado de habilidad en los campos de la Información y alfabetización de datos, Comunicación y colaboración, Creación de contenidos digitales, Seguridad y Resolución de problemas.

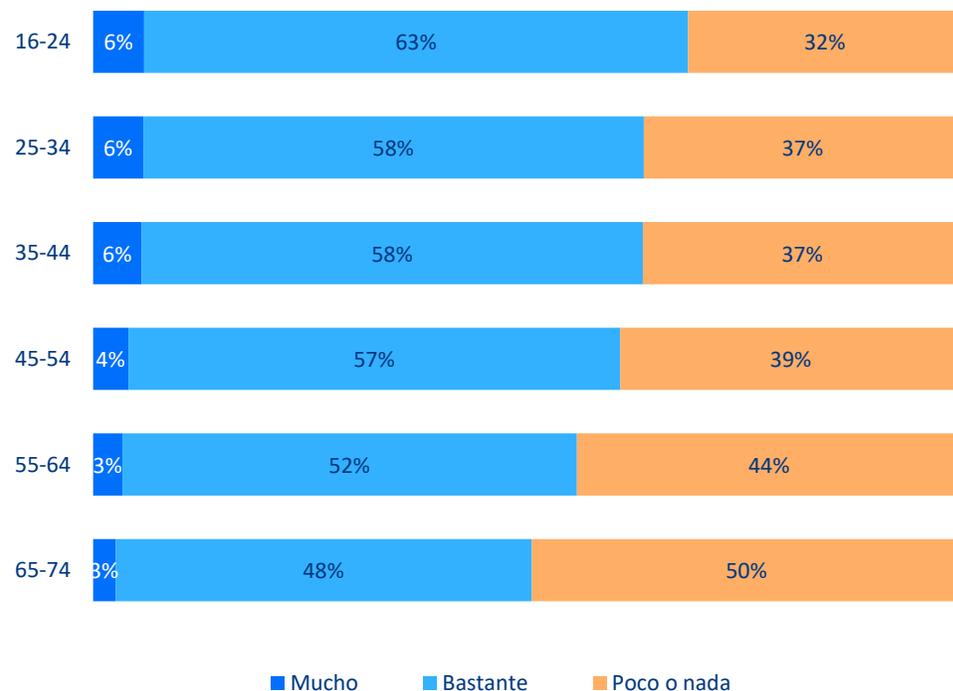
Habilidades digitales* en el uso de internet



Evolución Habilidades digitales* 65 a 74 años



Confianza en internet



El INE a través de su encuesta TIC, pone de manifiesto otra de las grandes barreras que supone para las persona de mayor edad la relación con el mundo digital. La mitad de las personas de 65 y más años que accedieron a internet en los últimos tres meses, comentan que confían poco o nada en internet.

Los sectores más jóvenes confían en mayor medida, es un medio con el que se han crecido y tienen más conocimientos y herramientas para protegerse de los potenciales peligros de la red. A medida que avanzamos en la edad se produce mayor desconfianza.

En el estudio sobre “Diagnostico de brecha digital en personas mayores de 70 años en la comunidad Foral de Navarra”, las personas mayores aluden al miedo causado generalmente por el desconocimiento y falta de interés en algo que no les resulta familiar y también a la inseguridad que les produce dar sus datos personales por la perdida de privacidad y el uso que pueda hacerse de ellos.

También se muestran reticentes a las compras online por la inseguridad que les produce dar e número de cuenta o tarjeta bancaria, prefiriendo también comprar el producto *in situ* por la dificultad que se puede plantear a la hora de tener que realizar una devolución del producto si la compra es online.

Además la aceptación, el uso y la valoración de las herramientas digitales puestas en marcha desde la Administración pública para realizar trámites online, se reduce en el colectivo de mayores de 65 años, relacionada con sus habilidades digitales y costumbres adquiridas.

Para mejorar la atención digital de la Administración publica, para hacer más eficiente la atención al ciudadano, aparecen los asistentes virtuales con el objetivo de una comunicación rápida y ágil ante dudas y consultas que se puedan plantear al realizar ciertos trámites. La mayoría de los internautas de 65 y más años no se muestran muy favorables al uso de estos asistentes virtuales y no confían mucho en ellos como un canal adecuado de atención a la ciudadanía, como se desprende el “Estudio sobre digitalización de la Administración”. Se pone por tanto en valor la interlocución personal que muestra más garantías a la hora de hacer consultas y acabar dudas.

Dificultades en los procesos entre las personas de 65 y más años

Las personas de 65 y más años que acceden a internet muestran menores habilidades que el resto de la población y por tanto encuentran más dificultades dentro del mundo digital.

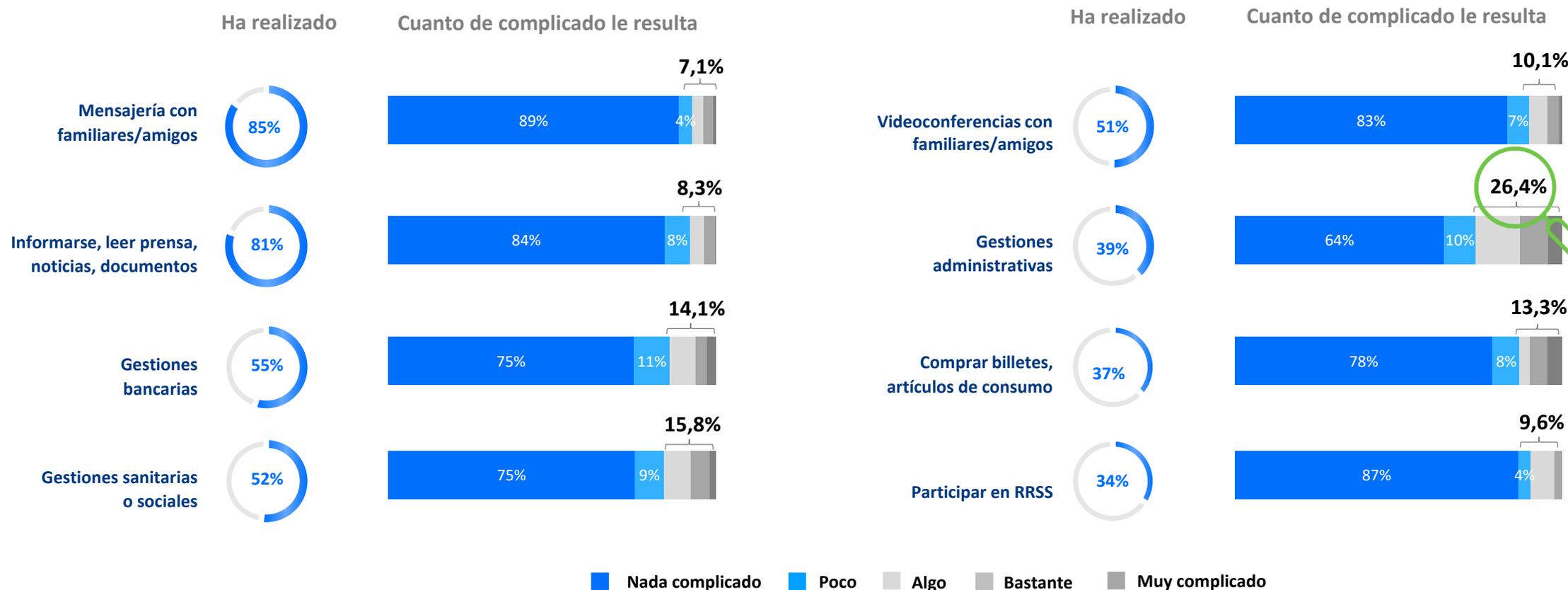
El estudio “Barometro Mayores de UDP” recoge las distintas acciones y actividades que este colectivo realiza por internet y el grado de dificultad que encuentra en cada una de ellas. El contacto con familiares o amigos a través de mensajería instantánea y el acceso a la información (leer prensa, noticias...) son realizadas por la inmensa mayoría de ellos (85% y 81% respectivamente). Son las actividades que además les resultan menos complicadas de realizar, lo cual les incentiva a seguir realizándolas.

Sin embargo a la cuarta parte de ellos les resulta complicado realizar trámites de la Administración, identificándose como la actividad que resulta más complicado realizar. En un segundo nivel de dificultad aparecen cuestiones también relacionadas con trámites o gestiones, como son las sanitarias, bancarias y compras online. Además de ser actividades que no sean necesarias realizar en su día a día, que sean las que más dificultades les presentan conlleva a que se sientan más lejos de poder realizar por si solos estos trámites.

Estas dificultades a la hora de realizar cierto trámites entre aquellos que acceden a internet, unido a la población de personas de 65 y más años que no accede a internet y que no podemos olvidar que está entorno al 40% de las personas mayores, inducen a preferir en este colectivo realizar los trámites de manera presencial, siendo atendidos por personas, como puede ser en el caso de banca, gestiones administrativas o médicas. Además ciertos factores como un mayor tiempo disponible con respecto a otras personas de menor edad y aún activas laboralmente, la confianza que genera la cercanía personal, la preocupación por la salud que consideran un tema vital en cuanto a la gestión de citas e informes médicos así como la correcta administración de las medicinas, aumentan la disposición a realizar los trámites o gestiones de manera presencial o en su defecto realizarlos a través del teléfono.

Dificultades en los procesos entre las personas de 65 y más años

Es en las gestiones administrativas donde mayores complicaciones encuentran las personas de 65 y más años



Los hijos principal ayuda en las gestiones y mayor petición de asistencia presencial

Le ayudaron a realizar la gestión



Alrededor del 20% de los mayores de 65 años que acceden a internet solicita ayuda ante las dificultades que encuentran al intentar realizar distintas acciones o gestiones. Las videoconferencias y las actividades vinculadas a trámites bancarios, administrativos o comerciales son las acciones ante las cuales en mayor medida han tenido que solicitar la ayuda de algún familiar o conocido.

Aquí se hace fundamental la participación de los hijos, siendo en todas las gestiones las personas a las que se acude con mayor frecuencia.

Además entre los mayores de 65 años que no acceden a internet, casi tres de cada diez aseguran que no han podido hacer alguna gestión cotidiana porque sólo se podía hacer a través de internet o en una máquina. Reclaman en este punto sobre todo mantener algún tipo de asistencia presencial (65%) para poder realizar estos trámites.

Que pueden hacer las administraciones, servicios públicos o empresas para facilitar las gestiones

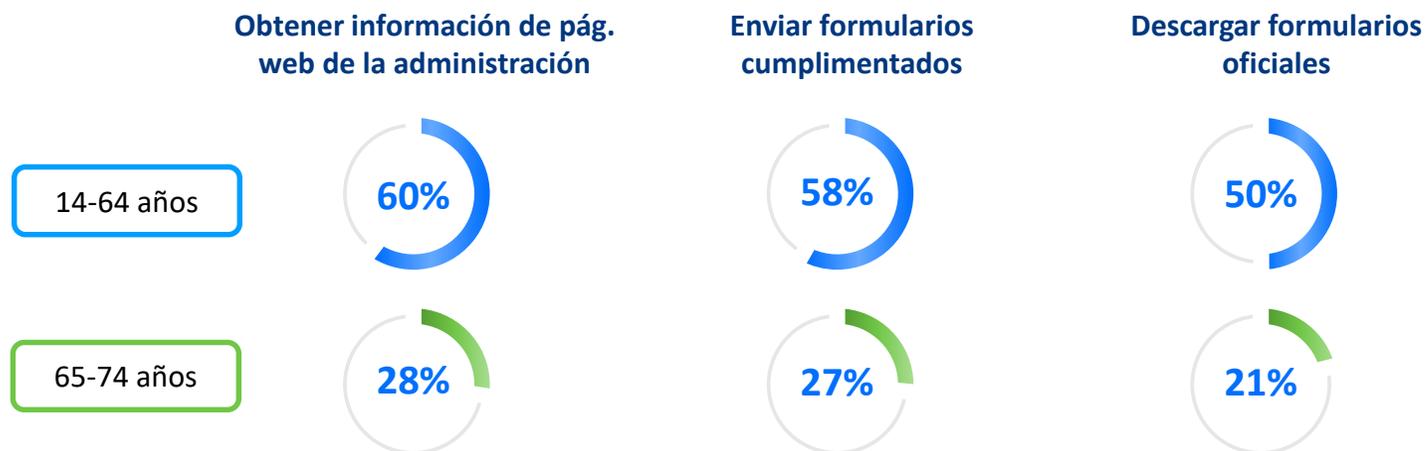


Contacto con las administraciones electrónicas

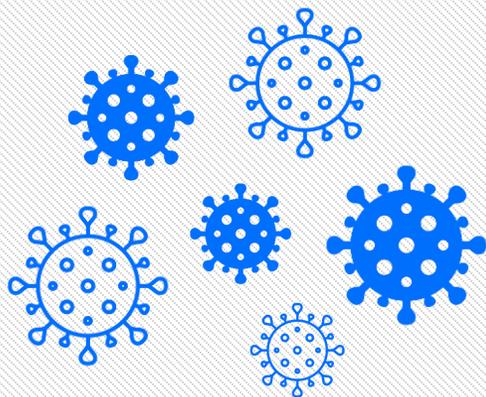
En el contacto con las administraciones públicas, se percibe la dificultad que los mayores de 65 años presentan a la hora de enfrentarse online con trámites relacionados con estas administraciones. Mientras que un 60% de los menores de 65 años declaran haber obtenido información de páginas web de la administración, sólo el 28% de los individuos de 65 a 74 años ha realizado esta actividad. Las mismas diferencias se aprecian a la hora de enviar o descargar formularios.

Tengamos en cuenta que los datos consultados solo muestran el corte de edad superior hasta los 74 años (no disponiendo de información mas allá de esta edad) pero por el comportamiento que hemos visto de los mayores de 75 años con el resto de actividades por internet, nos induce a pensar que en este colectivo todavía se hará más patente esta desconexión con internet a la hora de realizar ciertos tramites más administrativos.

Además, un 11% de los mayores de 65 años declara haber tenido la necesidad de presentar un formulario por internet y no haber podido hacerlo. Entre las causas más citadas aparece que al final lo tramitó otra persona en su nombre, por falta de habilidad o conocimientos y por no disponer de firma o certificado electrónico o tener problemas con los mismos.



Impacto de la COVID-19



El fenómeno de la pandemia vivido por la COVID-19, donde el confinamiento tuvo un impacto muy relevante en la aceleración de la digitalización de la sociedad, ha contribuido a que buena parte de la ciudadanía se haya amoldado a la utilización de las nuevas tecnologías para la realización de gestiones, pero también supone que se han puesto de manifiesto las dificultades de las personas mayores para asimilar estos cambios.

La pandemia ha provocado que la tecnología adquiera aún más relevancia dentro de los planes de transformación de la sociedad en general, impulsando nuevas formas de interacción y comunicación.

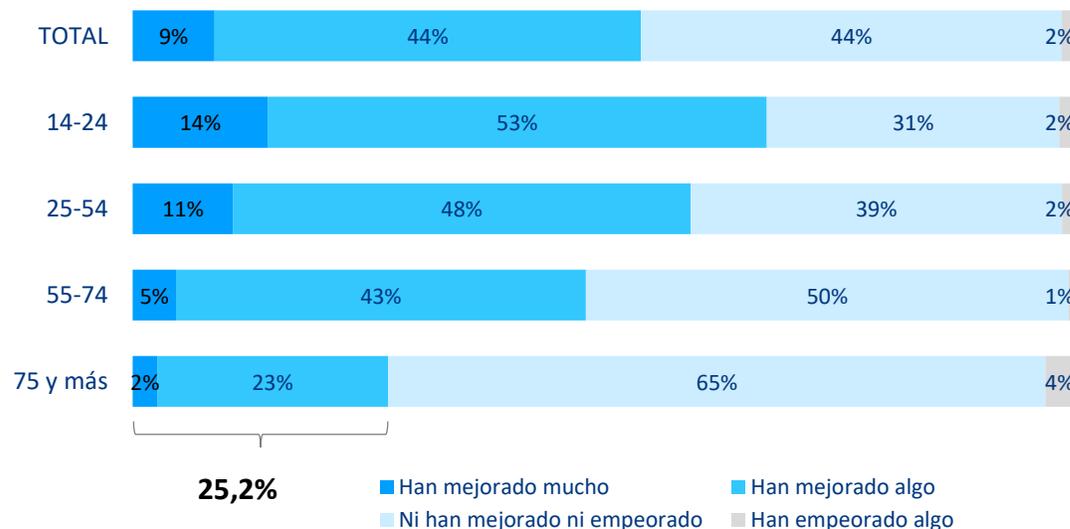
Variación de la familiaridad con el entorno digital

El 53% de la población piensa que el confinamiento ha servido para que haya mejorado su conocimiento para poder usar las nuevas tecnologías de la comunicación. Es verdad que solo un 9% dice que su familiaridad con el entorno digital ha aumentado mucho, pero destaca que un 44% comenta que la pandemia ha servido para que aumente algo su grado de familiaridad.

Sin embargo, este aumento ha sido desigual y no ha impactado en toda la población de manera lineal, si no que aparentemente ha contribuido a agrandar la brecha existente con los colectivos de mayor edad. Así mientras que un 67% de los más jóvenes piensa que sus conocimientos digitales han aumentado a raíz de la pandemia, este porcentaje va descendiendo con la edad hasta situarse en un 25% entre las personas mayores de 75 años. En este último segmento de edad, el 65% dice que sus conocimientos son iguales a los que tenía antes de la pandemia, cuando este porcentajes es del 31% entre los más jóvenes.

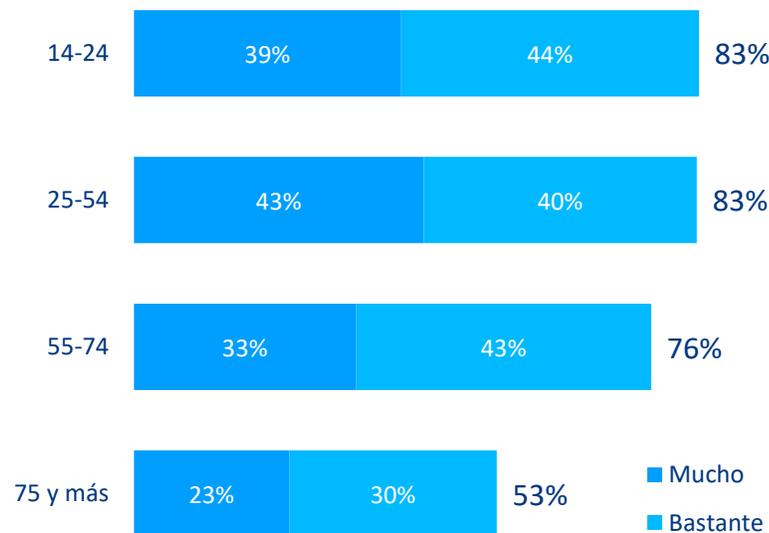
Este impacto desigual por edad se refleja en todas las variables sociales y demográficas de manera que el segmento menos cercano a las nuevas tecnologías es el que menos ha mejorado su capacidad para manejarse con las nuevas tecnologías durante la pandemia.

Variación de la capacidad y conocimiento para usar las nuevas tecnologías de la comunicación



Mantener contacto con los allegados

Autopercepción de la capacitación para mantener el contacto con sus allegados utilizando las tecnologías de información y comunicación



En cuanto a las capacidades y habilidades respecto a las nuevas tecnologías, los sectores jóvenes y de mediana edad se sintieron preparados para utilizar las nuevas tecnologías, para en la situación excepcional de confinamiento, mantener el contacto con sus allegados. Es entre los mayores de 75 años donde se observa un mayor porcentaje de personas que no utilizaron las tecnologías de comunicación para mantener el contacto y donde hay menos personas que se ven capacitadas para usar dichas tecnologías.

Bibliografía y fuentes documentales



Para la realización de este documento se han extraído datos y consultado diversas fuentes de información

- Estudio General de Medios (AIMC). Datos desde 2011 a mayo de 2022
- Encuesta sobre equipamiento y uso de tecnologías de información y comunicación en los hogares del Instituto Nacional de Estadística (INE). Datos de 2013 a 2022
- Barómetro Mayores UDP (Unión Democrática de Pensionistas y Jubilados de España). 2021
- Diagnóstico de la brecha digital en personas mayores de 70 años, del Observatorio de la Realidad Social de la Comunidad Foral de Navarra.
- El perfil sociodemográfico de los internautas, del Observatorio Nacional de Tecnologías y Sociedad (ONSTSI).
- Estudio sobre Digitalización de la Administración, del Observatorio Nacional de Tecnologías y Sociedad (ONSTSI).
- Estudio sobre usos y actitudes de consumo y contenidos digitales en España 2021 (ONSTSI).
- Informe sobre la brecha digital de Andalucía, del Centro de Estudios Andaluces.

Gracias

 **imop** insights

Madrid

Antracita 7, 4ª planta, 28045
tel.: 91 457 00 22
fax: 91 468 23 63

Barcelona

Ronda St. Pere, 13 – 4º 1ª, 08010
tel.: 93 500 66 50
fax: 93 500 66 59

imop@imop.es

imop.es



INNOVATE
MEASURE
OPTIMIZE
PURPOSE