

Altxor7.0
Dirección de Servicios Sociales
Departamento de Igualdad, Justicia y Políticas
Sociales
Plan de Recuperación, Transformación y
Resiliencia

INFORME DE RESULTADOS
ENCUESTA Altxor7.0

Fecha: febrero 2022
Versión: 1.0

ÍNDICE DE CONTENIDOS

1.	Introducción	3
2.	Metodología.....	5
2.1.	Objetivos.....	5
2.2.	Población y muestra representativa.....	5
2.3.	Ficha técnica.....	7
3.	Resultados.....	9
3.1.	Perfil de la ciudadanía.....	9
3.2.	Intereses, aficiones, necesidades y proyectos	11
3.3.	Características del servicio de información y orientación	23
4.	Conclusiones.....	35
4.1.	Perfil de la población vasca de 60 años y más.....	35
4.2.	Necesidades y aficiones	35
4.3.	Diseño de servicio de información y orientación para personas mayores	36
5.	Anexo I - Cuestionario	38

1. Introducción

En una sociedad vasca crecientemente envejecida y digitalizada, el Gobierno Vasco quiere trabajar con las personas mayores para diseñar y poner en marcha un recurso de responsabilidad pública que les ayude a desarrollar sus proyectos de vida, individuales y colectivos.

El proyecto Altxor 7.0 guarda relación, en primer lugar, con diversas iniciativas de los compromisos 81 y 83 del Programa de Gobierno de la XII Legislatura "Euskadi en marcha". Entre otras, de una manera particular, con las dos siguientes:

<<Compromiso 81. Dar un impulso estratégico al envejecimiento activo y promover la autonomía personal, la participación social y la vida plena y saludable de las personas mayores.

Iniciativa 4. Asesorar y empoderar a la población mayor en materias y ámbitos de su interés, como la formación financiera básica, herencias y testamento vital>>.

<<Compromiso 83. Garantizar la calidad asistencial y reforzar la atención en el domicilio y el entorno próximo a las personas mayores.

Iniciativa 6. Poner en marcha las oficinas de atención a personas mayores en los tres territorios históricos, en coordinación con las instituciones territoriales competentes>>.

El proyecto se enmarca, por tanto, en la política con las personas mayores del Gobierno detallada en el eje II, "Personas", área 12, "Políticas Sociales y Juventud", apartado 2, "personas mayores" del programa de gobierno. Tres ejes clave de esta política son:

- La *participación de las personas mayores* en el diseño, ejecución y evaluación de las políticas públicas que les afectan, conforme al principio de *diálogo civil* (ley 6/2016, de 12 de mayo, del Tercer Sector Social de Euskadi).
- La *promoción de su autonomía y vida plena*, apoyando los proyectos de vida y la satisfacción de las diversas necesidades, a lo largo de todo el ciclo vital, incluyendo el impulso del envejecimiento activo, pero yendo más allá.
- La *orientación universal y personalizada de las políticas*, hoy centradas en quienes afrontan situaciones de dependencia. Prestando atención a: a) todas las etapas de esta fase del ciclo vital; b) las aspiraciones, perfiles y necesidades de las diversas generaciones de 65 a 100 años; b) las personas autónomas, que son la mayoría.

Posteriormente, entre los proyectos de EUSKADI NEXT. Programa Vasco de Recuperación y Resiliencia 2021-2026 liderados por Gobierno Vasco se incluye éste con el siguiente título: *Servicio online y 3 oficinas piloto descentralizadas de apoyo a los proyectos de vida de las personas mayores*.

Mediante este proyecto se pretende diseñar, pilotar, evaluar y actualizar para su posterior escalado “un servicio online, centralizado, y (3) oficinas piloto, semipresenciales, de información, orientación, intermediación y promoción de los proyectos de vida de las personas mayores”.

Altxor 7.0 es una red integrada por un servicio online centralizado de apoyo a los proyectos de vida de las personas mayores y oficinas -y, en su caso, puntos- de atención presencial, descentralizadas y conectadas con el servicio online que les provee de parte de la información, ofreciendo un apoyo integral, especializado y personalizado a los proyectos de vida de todas las personas mayores de 60 años, esto es, desde edades cercanas a la jubilación, hasta el final de la vida, y canaliza su talento, mediante prestaciones de *información* y *orientación*, en todos los ámbitos de su interés a lo largo del ciclo vital, así como de *promoción* de sus iniciativas colectivas. Este servicio es personalizado (atendiendo al género, entre otros factores), continuado (para la resolución de una necesidad o a lo largo del ciclo vital) y participado en su diseño, ejecución y evaluación por las propias personas mayores.

Y es por este último punto, “participado en su diseño por las propias personas mayores”, por el que se ha llevado a cabo este trabajo de recogida y análisis de información a través de un cuestionario semiestructurado, con el objetivo dar voz y llegar a más personas para las que se está diseñando este servicio.

2. Metodología

2.1. Objetivos

Los objetivos de la encuesta Altxor7.0 son dos principalmente:

- Analizar las necesidades de la población mayor de 59 años en cuanto a asesoramiento-orientación-información. Para este objetivo se incluye conocer el perfil de dicha población en cuanto a disponibilidad y manejo de internet, así como la disposición a colaborar en este u otros proyectos.
- Obtener cuál sería su idea de un servicio de estas características, qué les gustaría o qué debería ofrecer y cómo debería ser ofrecido.

2.2. Población y muestra representativa

Para ello, se diseña una muestra representativa de la población objeto.

Población de la C.A. de Euskadi por ámbitos territoriales, sexo, periodo y año de nacimiento. Estadística Municipal de Habitantes (EMH) a fecha 1 de enero de 2021. Fuente: EUSTAT. Estadística Municipal de Habitantes.

POBLACIÓN	Euskadi			Araba/Álava		Bizkaia		Gipuzkoa	
	Hombres	Mujeres	Total	Hombres	Mujeres	Hombres	Mujeres	Hombres	Mujeres
De 60 a 74 años	196.336	216.913	413.249	28.541	31.011	103.414	116.471	64.381	69.431
De 75 y más años	108.899	168.210	277.109	16.084	22.368	56.880	91.353	35.935	54.489
TOTAL	305.235	385.123	690.358	44.625	53.379	160.294	207.824	100.316	123.920

MUESTRA N=800	Euskadi			Araba/Álava		Bizkaia		Gipuzkoa	
	Hombres	Mujeres	Total	Hombres	Mujeres	Hombres	Mujeres	Hombres	Mujeres
De 60 a 74 años	228	250	478	33	36	120	134	75	80
De 75 y más años	127	195	322	19	26	66	106	42	63
TOTAL	355	445	800	52	62	186	240	117	143
				114		426		260	

POBLACIÓN	Bizkaia			Hasta 5000 habitantes		De 5.000 a 20.000 hab		Más de 20.000 hab		Capital	
	H	M	Total	H	M	H	M	H	M	H	M
De 60 a 74 años	103.414	116.471	219.885	10.903	10.590	21.123	22.388	41.631	47.810	29.757	35.683
De 75 y más años	56.880	91.353	148.233	5.333	7.667	10.750	16.023	23.113	36.387	17.684	31.276
TOTAL	160.294	207.824	368.118	16.236	18.257	31.873	38.411	64.744	84.197	47.441	66.959

MUESTRA N=426	Bizkaia			Hasta 5000 habitantes		De 5.000 a 20.000 hab		Más de 20.000 hab		Capital	
	H	M	Total	H	M	H	M	H	M	H	M
De 60 a 74 años	120	134	254	13	12	24	26	48	55	35	41
De 75 y más años	66	106	172	6	9	12	19	27	42	21	36
TOTAL	186	240	426	19	21	36	45	75	97	56	77
				40		81		172		133	

POBLACIÓN	Gipuzkoa			Hasta 5000 habitantes		De 5.000 a 20.000 hab		Más de 20.000 hab		Capital	
	H	M	Total	H	M	H	M	H	M	H	M
De 60 a 74 años	64.381	69.431	133.812	5.540	5.025	24.769	25.767	17.147	18.732	16.925	19.907
De 75 y más años	35.935	54.489	90.424	3.034	3.794	13.842	19.973	9.755	14.885	9.304	15.837
TOTAL	100.316	123.920	224.236	8.574	8.819	38.611	45.740	26.902	33.617	26.229	35.744

MUESTRA N=260	Gipuzkoa			Hasta 5000 habitantes		De 5.000 a 20.000 hab		Más de 20.000 hab		Capital	
	H	M	Total	H	M	H	M	H	M	H	M
De 60 a 74 años	75	80	155	6	5	29	30	20	22	20	23
De 75 y más años	42	63	105	4	4	16	23	11	18	11	18
TOTAL	117	143	260	10	9	45	53	31	40	31	41
				19		98		71		72	

POBLACIÓN	Álava/Araba			Hasta 5000 habitantes		De 5.000 a 20.000 hab		Más de 20.000 hab		Capital	
	H	M	Total	H	M	H	M	H	M	H	M
De 60 a 74 años	28.541	31.011	59.552	4.829	3.899	3.113	3.392	0	0	20.599	23.720
De 75 y más años	16.084	22.368	38.452	2.284	2.728	1.778	2.514	0	0	12.022	17.126
TOTAL	44.625	53.379	98.004	7.113	6.627	4.891	5.906	0	0	32.621	40.846

MUESTRA N=114	Álava/Araba			Hasta 5000 habitantes		De 5.000 a 20.000 hab		Más de 20.000 hab		Capital	
	H	M	Total	H	M	H	M	H	M	H	M
De 60 a 74 años	33	36	69	6	5	3	4	0	0	24	27
De 75 y más años	19	26	45	3	3	2	3	0	0	14	20
TOTAL	52	62	114	9	8	5	7	0	0	38	47
				17		12		0		85	

También se diseña un cuestionario ad-hoc (Anexo I), que se lleva a cabo mediante encuestación face to face en rutas planificadas por municipios y/o distritos aleatoriamente y que incluyen las diferentes zonas geográficas del País Vasco.

2.3. Ficha técnica

Ámbito: Comunidad autónoma del País Vasco

Universo: Población de 60 y más años residentes en la Comunidad autónoma del País Vasco.

Tamaño de la muestra: 800 encuestas

Tipo de entrevista: Presencial mediante entrevistador/a, realizada en calle y/o domicilios por la red de campo de CPS Estudios de Mercado y Opinión.

Tipo de muestreo: Estratificado con submuestreo por conglomerados, y elección de la unidad final por rutas aleatorias, representando todas las zonas geográficas.

Estratificación: Se han utilizado varias variables para crear los estratos: el Territorio Histórico, el sexo, la edad y tamaños de hábitat, según criterios sociodemográficos basada en el Censo del EUSTAT a 1 de enero de 2021. El estrato final aparece con la combinación de dichas variables.

Afijación: La afijación entre estratos es proporcional a la población objeto de estudio dentro de cada provincia y proporcional a la población objeto según tamaño de hábitat global por municipio.

Proceso muestral:

- Proporcional por Territorio Histórico, sexo y edad de población estudio.
- En cada Territorio Histórico, proporcional a la población estudio y por tamaño de hábitat global, con los siguientes grupos: Hasta 5.000 habitantes, de 5.000 a 20.000 habitantes, más de 20.000 habitantes, y capitales.
- En cada grupo por hábitat, rutas de 16 a 21 encuestas, selección aleatoria de municipios, cubriendo, en la medida de lo posible, las diferentes zonas geográficas. En las capitales, rutas en todos los distritos.

Errores muestrales: Para un nivel de confianza del 95%, y supuesta la máxima variabilidad de la población $p=q=0,5$, el error muestral para el Total de la muestra es de **$\pm 3,46\%$** .

El nivel de error para cada grupo es el siguiente:

Grupo de edades:	m.e.	Género:	m.e.
De 60 a 74 años:	$\pm 4,48\%$	Hombres:	$\pm 5,20\%$
75 o más años:	$\pm 5,46\%$	Mujeres:	$\pm 4,64\%$
Territorio Histórico:	m.e.	Tamaño de hábitat:	m.e.
Araba:	$\pm 9,17\%$	Menos de 5.000 hab:	$\pm 11,23\%$
Bizkaia:	$\pm 4,75\%$	De 5.000 a 20.000 hab:	$\pm 7,09\%$
Gipuzkoa:	$\pm 6,07\%$	Más de 20.000 hab:	$\pm 6,28\%$
		Capitales:	$\pm 5,75\%$

Fechas de realización de campo: del 24 de noviembre al 14 de diciembre de 2021.

Análisis estadístico: tabulación simple y cruzada de frecuencias.

3. Resultados

3.1. Perfil de la ciudadanía

La población vasca de 60 años o más se distribuye en Euskadi de la siguiente manera:

	TH
Bizkaia	53%
Gipuzkoa	33%
Araba	14%
Total	100%

	Municipios
Hasta 5.000 habitantes	10%
De 5.000 a 20.000 habitantes	24%
Más de 20.000 habitantes	30%
Capitales	36%
Total	100%

	EDAD
De 60 a 74 años	60%
De 75 ó más años	40%
Total	100%

	GÉNERO
Hombre	44%
Mujer	56%
Total	100%

En cuanto a la situación socio-laboral, y como es lógico suponer por las edades de la población objeto, el 90% está jubilado/a y solo el 5,5% de la población sigue trabajando, y si reducimos el tramo de edad a las personas de 75 y más años, desciende al 0,3%.

¿Cuál es su situación socio-laboral?

	N=800	Género		EDAD		TH			Habitantes			
	TOTAL	Hombre	Mujer	De 60 a 74 años	De 75 ó más años	Bizkaia	Gipuzkoa	Araba	Hasta 5.000 habitantes	De 5.000 a 20.000 habitantes	Más de 20.000 habitantes	Capitales
Trabajador/a por cuenta ajena	4,4%	4,5%	4,3%	7,1%	0,3%	4,0%	5,4%	3,5%	6,6%	5,2%	3,7%	3,8%
Trabajador/a por cuenta propia	1,1%	2,3%	0,2%	1,9%	0,0%	1,9%	0,0%	0,9%	5,3%	0,5%	0,0%	1,4%
Desempleado/a	3,6%	2,8%	4,3%	5,4%	0,9%	4,5%	3,1%	1,8%	9,2%	1,6%	4,1%	3,1%
Jubilado/a–Pensionista	90,3%	90,4%	90,1%	84,5%	98,8%	89,2%	90,4%	93,9%	78,9%	91,1%	91,4%	91,7%
Otra situación	0,6%	0,0%	1,1%	1,0%	0,0%	0,5%	1,2%	0,0%	0,0%	1,6%	0,8%	0,0%
Total	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%

Del 5,5% de población activa, 1 de cada 3 personas estarían interesadas en recibir formación sobre jubilación activa o sobre preparación a la jubilación, lo que corresponde a casi el 2% de la población mayor de 59 años.

	N=44	TOTAL
Sí		34,1%
No		65,9%
Total		100%

Si nos fijamos en el grado de discapacidad de este grupo de personas, observamos que 7,7% dispone de al menos el 26% reconocida, siendo más habitual en los hombres que en las mujeres (con 5 puntos de diferencia). Mientras que el grado de dependencia solo lo tienen valorado el 1% de esta población.

Indique, por favor, si tiene reconocido algún grado de discapacidad

	N=800		Género		EDAD		TH			Habitantes			
	TOTAL		Hombre	Mujer	De 60 a 74 años	De 75 ó más años	Bizkaia	Gipuzkoa	Araba	Hasta 5.000 habitantes	De 5.000 a 20.000 habitantes	Más de 20.000 habitantes	Capitales
De 26% a 33%	2,3%		2,8%	1,8%	2,9%	1,2%	3,1%	1,2%	1,8%	0,0%	1,0%	3,3%	2,8%
De 34% a 50%	1,9%		3,1%	0,9%	2,5%	0,9%	0,9%	1,5%	6,1%	5,3%	1,6%	0,4%	2,4%
De 51% a 75%	2,5%		3,4%	1,8%	3,3%	1,2%	2,3%	3,1%	1,8%	3,9%	1,6%	2,9%	2,4%
De 76% a 100%	1,1%		0,8%	1,3%	1,7%	0,3%	1,4%	0,8%	0,9%	0,0%	1,6%	1,2%	1,0%
No dispongo de valoración de discapacidad	92,3%		89,9%	94,2%	89,5%	96,3%	92,3%	93,5%	89,5%	90,8%	94,2%	92,2%	91,4%
Total	100%		100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%

Indique, por favor, si tiene reconocido algún grado de dependencia

	N=800		Género		EDAD		TH			Habitantes			
	TOTAL		Hombre	Mujer	De 60 a 74 años	De 75 ó más años	Bizkaia	Gipuzkoa	Araba	Hasta 5.000 habitantes	De 5.000 a 20.000 habitantes	Más de 20.000 habitantes	Capitales
Grado I	0,4%		0,6%	0,2%	0,0%	0,9%	0,5%	0,0%	0,9%	1,3%	0,0%	0,4%	0,3%
Grado II	0,3%		0,0%	0,4%	0,0%	0,6%	0,2%	0,4%	0,0%	1,3%	0,0%	0,4%	0,0%
Grado III	0,4%		0,0%	0,7%	0,0%	0,9%	0,0%	0,8%	0,9%	0,0%	0,0%	0,8%	0,3%
No dispongo de valoración de dependencia	99,0%		99,4%	98,7%	100%	97,5%	99,3%	98,8%	98,2%	97,4%	100%	98,4%	99,3%
Total	100%		100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%

3.2. Intereses, aficiones, necesidades y proyectos

El siguiente apartado se centra en conocer el perfil de la población mayor de 59 años relativo a sus hábitos de uso de internet, ya que el servicio se dará en gran medida online, así como su disponibilidad al voluntariado, ya que también es un objetivo de este proyecto contar con sus conocimientos y su ayuda.

Respecto a la disponibilidad de conexión a Internet (ya sea en el móvil, en casa o en el trabajo), casi 6 de cada 10 ciudadanos/as mayores de 59 años afirman tenerla, aunque hay una diferenciación muy clara en esa disponibilidad si nos fijamos en las dos granjas de edad; Mientras que en la franja de menor edad las personas que disponen de internet son más del 75%, en la franja de mayor edad se reduce drásticamente a solo el 28%.

No se observan diferencias significativas en cuanto a Territorios Históricos ni a tamaño de municipios.

¿Dispone de conexión a internet (en el móvil o en casa o en el trabajo si trabaja)?

	N=800	Género		EDAD		TH			Habitantes			
	TOTAL	Hombre	Mujer	De 60 a 74 años	De 75 ó más años	Bizkaia	Gipuzkoa	Araba	Hasta 5.000 habitantes	De 5.000 a 20.000 habitantes	Más de 20.000 habitantes	Capitales
Si	57,5%	61,1%	54,6%	77,6%	27,6%	56,3%	58,8%	58,8%	52,6%	58,1%	58,0%	57,9%
No	42,5%	38,9%	45,4%	22,4%	72,4%	43,7%	41,2%	41,2%	47,4%	41,9%	42,0%	42,1%
Total	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%

Centrándonos en la ciudadanía que sí dispone de internet, se puede llegar a la conclusión que es porque hacen uso del mismo, ya sea para navegar por páginas web, utilizar whatsapp, correo electrónico o incluso APPs aunque en menor medida.

En lo que respecta a las herramientas digitales que utilizan al menos semanalmente cabe destacar que un 92% utiliza WhatsApp, el 74% navega por diferentes páginas web, el 62% utiliza el correo electrónico y por último, un poco más de la mitad (53%) utiliza otro tipo de aplicaciones móviles.

Analizándolo los resultados por género se observa que los hombres utilizan algo más las diferentes herramientas digitales que las mujeres, a excepción de WhatsApp en las que son ellas las que más lo utilizan.

En cuanto a la edad, hay una disminución de uso de en torno al 20% entre las personas más mayores frente a los menores de 75 años, salvo en WhatsApp que la diferencia se reduce al 9%.

No se observan diferencias significativas en cuanto a Territorios Históricos.

¿Cuál de las siguientes herramientas digitales utiliza con cierta asiduidad, esto es, al menos semanalmente?

	N=460											
	TOTAL	Género		EDAD		TH			Habitantes			
		Hombre	Mujer	De 60 a 74 años	De 75 ó más años	Bizkaia	Gipuzkoa	Araba	Hasta 5.000 habitantes	De 5.000 a 20.000 habitantes	Más de 20.000 habitantes	Capitales
Uso de internet para navegar por páginas web	74%	79%	69%	78%	56%	73%	72%	79%	93%	65%	77%	73%
Correo electrónico	62%	71%	55%	66%	45%	65%	61%	57%	65%	51%	70%	63%
Whatsapp	92%	90%	94%	94%	85%	92%	92%	96%	100%	90%	94%	90%
APPs	53%	59%	47%	58%	29%	53%	54%	48%	35%	44%	62%	55%

En relación al hecho de pertenecer a alguna asociación de personas mayores, el 18% forma parte de alguna, frente al 79% que afirma no pertenecer a ninguna; también hay un 3% que no pertenece a ninguna asociación pero le gustaría participar en ellas. Por edades son las personas mayores de 75 años las que más participan en este tipo de asociaciones, el 22% frente al 15% en el caso de los menores de 75 años.

¿Pertenece a alguna asociación de personas mayores?

	N=800											
	TOTAL	Género		EDAD		TH			Habitantes			
		Hombre	Mujer	De 60 a 74 años	De 75 ó más años	Bizkaia	Gipuzkoa	Araba	Hasta 5.000 habitantes	De 5.000 a 20.000 habitantes	Más de 20.000 habitantes	Capitales
Sí	18%	18%	18%	15%	22%	19%	18%	12%	22%	17%	19%	17%
No, pero me gustaría	3%	1%	4%	3%	2%	3%	2%	2%	4%	2%	3%	2%
No	79%	81%	78%	82%	76%	78%	79%	86%	74%	81%	78%	81%
Total	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%

De estas personas, el 94% pertenecen a una única asociación, y el otro 6% está asociada a 2 ó más, y son normalmente personas de menos de 75 años.

¿A cuántas asociaciones perteneces?

	N=144	Género		EDAD	
	TOTAL	Hombre	Mujer	De 60 a 74 años	De 75 ó más años
1	94%	94%	94%	91%	97%
2	4%	6%	3%	7%	1%
3	1%	0%	1%	1%	0%
4	1%	0%	3%	1%	1%
Total	100%	100%	100%	100%	100%

Entre quienes pertenecen a alguna asociación, un poco más de la mitad (55%) participa habitualmente (al menos una vez al mes o con mayor frecuencia) en ella, el 32% participa cuando puede y un 13% pertenece pero no participa nunca.

Los porcentajes de participación habitual en asociaciones es mayor entre los más mayores, un 61% frente al 49% de la franja de menor edad.

Siguiendo la misma pauta, son las personas menores de 75 años las que en mayor medida pertenecen a una asociación de este tipo pero que no participan en ella, el 15% frente al 11% de las personas mayores de 75 años.

¿Participa activamente?

	N=144	Género		EDAD	
	TOTAL	Hombre	Mujer	De 60 a 74 años	De 75 ó más años
Sí, habitualmente (al menos 1 vez al mes o con mayor frecuencia)	55%	56%	54%	49%	61%
Sí, cuando puedo	32%	31%	33%	36%	27%
No	13%	13%	14%	15%	11%
Total	100%	100%	100%	100%	100%

En el cuestionario se preguntó a los/as encuestados/as por el hecho de que si se consideraban preparados/as para realizar alguna tarea en favor de otras personas; los resultados muestran como casi 1 de cada 10 personas (9%) lo están.

Los porcentajes según tramos edad revelan como el 13% de las personas de 60 a 74 años están dispuestas a realizar alguna tarea a favor de otras personas; este porcentaje disminuye al 4% para las personas mayores de 75 años.

Por Territorios Históricos, son las personas bizkainas (11%) las que se consideran más preparadas, seguido de las gipuzkoanas (8%). Solo el 5% de las personas alavesas se creen capacitadas para realizar alguna tarea a favor de otras personas.

¿Hay alguna tarea para la que se considera preparada y que le gustaría realizar en favor de otras personas?

	N=800	Género		EDAD		TH			Habitantes			
		Hombre	Mujer	De 60 a 74 años	De 75 ó más años	Bizkaia	Gipuzkoa	Araba	Hasta 5.000 habitantes	De 5.000 a 20.000 habitantes	Más de 20.000 habitantes	Capitales
Sí	9%	11%	8%	13%	4%	11%	8%	5%	14%	9%	11%	7%
No	91%	89%	92%	87%	96%	89%	92%	95%	86%	91%	89%	93%
Total	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%

Antes de nombrar las tareas específicas para las que este 9% se consideran preparadas debemos tener en cuenta que hay que tratar las respuestas a esta pregunta de forma cualitativa, ya que la cantidad de respuestas por cada tarea es muy baja y esto hace que el margen de error pueda ser elevado.

Las tareas principalmente se pueden resumir en 7 conceptos: Ayudar a personas o asociaciones (30%), Acompañar a personas (25%), Cuidar a personas (5%), Enseñanzas específicas (15%), Ayudas con papeleos y trámites (15%), Ayudas económicas y sociales (5%) y Deporte o paseos (7%).

En la siguiente tabla se enuncian todas las tareas mencionadas:

¿Cuál es la tarea para la que se considera preparada y que le gustaría realizar en favor de otras personas?

N=75		TOTAL	TOTAL
Acompañamiento a personas	10,7%	Animar	1,3%
Acompañamiento de personas mayores	9,3%	Carnicería	1,3%
Acompañar a cualquier persona, acompañando a gente que tenga minusvalía	5,3%	Cocinar	1,3%
Cuidar ancianos y niños	1,3%	Potenciar el euskera	1,3%
Cuidar de una persona mayor	2,7%	Enseñanza	2,7%
Cuidar personas	1,3%	Enseñar diseño	1,3%
Ayudar a gente con pocos recursos	1,3%	Ganchillo	1,3%
Ayudar a gente mayor a navegar por Internet	1,3%	Talla eskola (madera)	1,3%
Ayudar a personas mayores	8,0%	Teatro	1,3%
Ayudar a todo el mundo	2,7%	Baile	1,3%
Ayudar ONG (Cáritas, Cruz Roja, Nagusilan, banco de alimentos...)	17,3%	Ayudar a personas a hacer trámites	1,3%
Ayudas económicas	2,7%	Información de papeleos, jubilaciones, herencias, alquileres, ventas, etc.	2,7%
Ayudas sociales	2,7%	Trabajar con jubilados	1,3%
Pasear con otras personas	1,3%	Viajes, organizar, preparar, participar	1,3%
Salir a pasear a personas mayores	1,3%	No sabe	5,3%
Deporte	1,3%		
Senderismo	1,3%		
Grupo de montaña	1,3%		

Tan solo 5 personas fueron las que nombraron más de una tarea, y estas fueron las actividades: guitarra, gimnasia, costura, punto de cruz, estar con gente y aconsejar.

Por otro lado, se quería conocer las aficiones o intereses de la ciudadanía vasca mayor de 60 años y el resultado muestra como una amplia mayoría (88%) los tiene y además el 82% les dedica tiempo habitualmente. Si se miran los resultados por edad, se observa que los menores de 75 años tienen algo más (7%) de aficiones o intereses que los mayores de 75 años.

Por Territorios Históricos, son las personas bizkainas las que menos intereses o aficiones tienen (84%) frente a las gipuzkoanas (94%).

¿Tiene algún interés o afición?

	N=800	Género		EDAD		TH			Habitantes			
	TOTAL	Hombre	Mujer	De 60 a 74 años	De 75 ó más años	Bizkaia	Gipuzkoa	Araba	Hasta 5.000 habitantes	De 5.000 a 20.000 habitantes	Más de 20.000 habitantes	Capitales
No	12%	10%	13%	9%	16%	16%	6%	9%	11%	9%	12%	14%
Me interesan varias cosas, pero no siempre encuentro la ocasión de ponerlas en práctica	6%	6%	7%	6%	7%	6%	8%	4%	0%	7%	12%	3%
Sí y les dedico un tiempo habitualmente	82%	84%	80%	85%	77%	78%	86%	87%	89%	84%	77%	83%
Total	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%

De este 82% de mayores de 60 años que tienen algún interés o afición al que le dedican tiempo habitualmente, es de destacar como casi un 80% de ellos/as practica actividades saludables, hecho muy positivo y beneficioso en este tramo de edad. En 2ª posición, pero a una diferencia considerable, se sitúan las actividades culturales, comentadas por el 47%. Y un 10% de las personas dedican tiempo a aficiones creativas y deportivas.

En cuanto a género, edad, TH o municipio por tamaño de hábitat no existen grandes diferencias.

Intereses o aficiones de las personas que les dedican un tiempo habitualmente

	N=655	Género		EDAD		TH			Hábitat			
	TOTAL	Hombre	Mujer	De 60 a 74 años	De 75 ó más años	Bizkaia	Gipuzkoa	Araba	Hasta 5.000 habitantes	De 5.000 a 20.000 habitantes	Más de 20.000 habitantes	Capitales
Saludables: resolver crucigramas/acertijos, juegos de memoria, practicar ejercicio físico, practicar meditación, yoga o relajación	76%	77%	75%	77%	75%	70%	79%	86%	84%	75%	78%	73%
Culturales: ir al teatro, ir al cine, escuchar música, disfrutar de la lectura, dedicarse a la pintura	47%	39%	54%	51%	40%	51%	41%	46%	37%	43%	45%	54%
Creativas: bordados y costura, esculpir, dibujar, manualidades, fotografía	11%	6%	15%	11%	12%	14%	9%	7%	7%	16%	10%	10%
Deportivas: practicar alguna disciplina deportiva o asistir a eventos de este ámbito	9%	14%	4%	12%	4%	9%	8%	10%	7%	11%	9%	8%
Otras	10%	13%	6%	12%	5%	8%	12%	11%	21%	8%	10%	8%

Del 6% de la ciudadanía mayor de 60 años que tiene interés en varias cosas pero no encuentran tiempo para ponerlas en práctica, 8 de cada 10 personas han señalado actividades saludables, un poco más de 2 de cada 10 personas (24%) tienen interés por actividades creativas y 2 de cada 10 personas por actividades culturales.

De las personas que les interesan varias cosas, pero no siempre encuentran la ocasión de ponerlas en práctica, sus intereses o aficiones son las siguientes

	N=51	Género		EDAD	
	TOTAL	Hombre	Mujer	De 60 a 74 años	De 75 ó más años
Saludables: resolver crucigramas/acertijos, juegos de memoria, practicar ejercicio físico, practicar meditación, yoga o relajación	80%	81%	80%	73%	90%
Creativas: bordados y costura, esculpir, dibujar, manualidades, fotografía	24%	19%	27%	27%	19%
Culturales: ir al teatro, ir al cine, escuchar música, disfrutar de la lectura, dedicarse a la pintura	20%	19%	20%	30%	5%
Deportivas: practicar alguna disciplina deportiva o asistir a eventos de este ámbito	8%	19%	0%	13%	0%
Otras	6%	10%	3%	10%	0%

Otro asunto que interesa conocer en este estudio son las cuestiones que a este sector de la población vasca le preocupan, y si les dedica tiempo a prevenirlas o paliarlas.

En primer lugar se preguntó por todas aquellas cuestiones que les preocupan y a las que sí ocupan su tiempo a prevenirlas o paliarlas.

¿Cuál de las siguientes cuestiones le preocupa y ocupa (dedica tiempo a prevenirla, paliarla...)?

	N=800											
	Género		EDAD		TH			Habitantes				
	TOTAL	Hombre	Mujer	De 60 a 74 años	De 75 ó más años	Bizkaia	Gipuzkoa	Araba	Hasta 5.000 habitantes	De 5.000 a 20.000 habitantes	Más de 20.000 habitantes	Capitales
Mi salud e integridad física	85%	79%	89%	81%	89%	86%	83%	82%	86%	87%	84%	83%
Perder competencias personales	64%	59%	68%	60%	70%	66%	58%	68%	55%	61%	67%	66%
La situación de mis familiares	58%	52%	63%	59%	57%	64%	51%	54%	36%	57%	69%	56%
Mi situación económica	27%	25%	28%	29%	24%	30%	20%	31%	26%	25%	31%	24%
Mis relaciones sociales y afectivas	27%	26%	27%	30%	21%	31%	20%	27%	24%	24%	32%	25%
Otras	3%	3%	3%	4%	2%	4%	2%	3%	1%	2%	5%	3%

La gran preocupación es sobre cuestiones de la salud propia e integridad física, concretamente un 85% de estas personas mayores de 60 años lo afirman. La siguiente preocupación de nuevo va ligada a problemas relacionados con la propia edad, el hecho de perder competencias personales, un 64% se preocupa sobre esta cuestión. La tercera preocupación que ocupa a más de la mitad ellos/as (58%) es la situación de los familiares.

Un 3% de los/as mayores de 60 años han hecho referencia a otras cuestiones que no son las propuestas, al ser un porcentaje tan pequeño debemos tratar estos datos de forma cualitativa. Las preocupaciones nombradas son las siguientes: *"Bienestar de la gente, El trabajo, Igualdad, injusticias sociales, Reparto de la riqueza, La intranquilidad política, La situación del gobierno, Política, La manipulación del Gobierno, la falta de formación del pueblo, Machismo, La pandemia, Osakidetza, Salud mental, Sentimiento de utilidad, el planeta, medio ambiente, Hambre en el mundo, Situación del mundo, Situación laboral y social, Situación social"*

En segundo lugar se les pidió que ordenaran estas cuestiones, indicando las dos que más les preocupaban, les dedicaran tiempo o no.

La preocupación más señalada en primer lugar volvió a ser la salud e integridad física propia, casi 8 de cada 10 personas (75%) así lo hacen. A esta preocupación le sigue, pero con muchísima diferencia, la que hace referencia a la situación de los familiares, mencionada por un 9%, y perder competencias (8%).

¿Cuáles son las dos que más le preocupan aunque no les dedique tiempo? 1º mención

	N=800		Género		EDAD		TH			Habitantes			
	TOTAL		Hombre	Mujer	De 60 a 74 años	De 75 ó más años	Bizkaia	Gipuzkoa	Araba	Hasta 5.000 habitantes	De 5.000 a 20.000 habitantes	Más de 20.000 habitantes	Capitales
Mi salud e integridad física	75%		72%	78%	73%	79%	77%	73%	73%	80%	74%	75%	75%
La situación de mis familiares	9%		10%	8%	11%	6%	8%	11%	6%	14%	10%	9%	6%
Perder competencias personales	8%		7%	8%	8%	8%	7%	7%	14%	1%	7%	6%	11%
Mi situación económica	2%		3%	2%	2%	2%	2%	1%	4%	3%	2%	2%	2%
Mis relaciones sociales y afectivas	1%		3%	0%	1%	1%	1%	2%	0%	1%	1%	2%	1%
Otras	1%		1%	1%	1%	0%	1%	1%	0%	0%	1%	1%	0%
Ns/Nc	4%		5%	4%	5%	4%	3%	7%	4%	0%	6%	4%	4%
Total	100%		100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%

Si a esta primera mención le sumamos la segunda que se nombró, el orden de cuestiones no varía, la salud e integridad física lógicamente sigue siendo la más nombrada (83%), y la siguiente preocupación a la que más veces se le ha hecho referencia es la situación de los familiares pero ya lo hace un 48%.

¿Cuáles son las dos que más le preocupan aunque no les dedique tiempo?

	N=800		Género		EDAD		TH			Habitantes			
	TOTAL		Hombre	Mujer	De 60 a 74 años	De 75 ó más años	Bizkaia	Gipuzkoa	Araba	Hasta 5.000 habitantes	De 5.000 a 20.000 habitantes	Más de 20.000 habitantes	Capitales
Mi salud e integridad física	83%		81%	85%	81%	86%	85%	81%	82%	93%	83%	83%	80%
La situación de mis familiares	48%		46%	49%	49%	47%	45%	49%	58%	63%	45%	52%	43%
Perder competencias personales	36%		33%	38%	32%	41%	35%	35%	39%	30%	36%	28%	44%
Mi situación económica	10%		12%	9%	12%	7%	14%	6%	8%	8%	10%	13%	9%
Mis relaciones sociales y afectivas	7%		9%	5%	8%	4%	9%	5%	1%	4%	7%	7%	7%
Otras	2%		2%	2%	3%	2%	3%	2%	2%	1%	4%	2%	2%
Ns/Nc	4%		5%	4%	5%	4%	3%	7%	4%	0%	6%	4%	4%

De la misma manera, se analiza las necesidades humanas sobre las que les gustaría recibir información y orientación sobre cómo cuidarlas y sobre cómo acceder a recursos de apoyo.

Las necesidades fisiológicas, motrices y de salud (49%) y la necesidad de cuidado de la naturaleza (47%) son las dos necesidades más nombradas por este sector de la población. Los resultados obtenidos muestran como existe la necesidad de obtención de información, ya que estamos hablando de la mitad de la población de la edad antes mencionada.

Por género, en general son más mujeres que hombres las que demandan información u orientación sobre las diferentes necesidades humanas.

Por edad no hay diferencias significativas, salvo en las necesidades de cuidado de la naturaleza (necesito/quiero aprender cómo reducir la huella ecológica) y en la de conocimiento (necesito/quiero seguir aprendiendo), en la que son más demandadas por las personas menores de 75 años (53% y 47% respectivamente), con una diferencia de 14 y 22 puntos frente a los mayores de 75 años (39% y 25%).

¿Cuál de las siguientes necesidades humanas son importantes para usted actualmente y le gustaría recibir información y orientación sobre cómo cuidarlas y sobre cómo acceder a recursos de apoyo?

	N=800	Género		EDAD		TH			Habitantes			
	TOTAL	Hombre	Mujer	De 60 a 74 años	De 75 ó más años	Bizkaia	Gipuzkoa	Araba	Hasta 5.000 habitantes	De 5.000 a 20.000 habitantes	Más de 20.000 habitantes	Capitales
Necesidades fisiológicas, motrices y de salud (necesito/quiero cuidar mi salud)	49%	47%	51%	49%	49%	57%	42%	39%	50%	52%	39%	56%
Necesidad de cuidado de la naturaleza (necesito/quiero aprender cómo reducir la huella ecológica)	47%	50%	45%	53%	39%	57%	38%	34%	51%	46%	45%	49%
Necesidad de conocimiento (necesito/quiero seguir aprendiendo)	38%	41%	37%	47%	25%	47%	31%	25%	28%	36%	31%	49%
Necesidades afectivas, sociales y comunitarias (necesito cuidar y cultivar mis relaciones personales)	31%	27%	34%	31%	31%	42%	16%	25%	38%	26%	25%	38%
Necesidad de dar sentido a la vida	31%	28%	33%	31%	30%	41%	20%	18%	7%	31%	31%	36%
Necesidad de seguridad y protección (necesito/quiero sentirme y estar segura)	28%	25%	31%	28%	28%	38%	17%	18%	28%	27%	23%	33%
Necesidades lúdicas, estéticas y artísticas	24%	20%	27%	24%	23%	31%	17%	11%	7%	22%	20%	32%
Necesidad de uso de la tecnología (necesito/quiero mejorar mi uso de las tecnologías digitales)	22%	21%	22%	28%	11%	23%	19%	20%	8%	23%	16%	29%

Por Territorios Históricos, es la ciudadanía bizkaína la que más demanda información u orientación sobre necesidades humanas, con una diferencia de unos 18 puntos frente a la ciudadanía gipuzkoana y de 22 puntos con la alavesa.

Al igual que se hiciera en las cuestiones que les preocupaban, también aquí se ha indagado para ordenar por la importancia que le dan a cada necesidad humana por parte de los/as mayores de 60 años.

En la tabla siguiente podemos ver como la necesidad humana más nombrada como la primera opción son las necesidades fisiológicas, motrices y de salud, y es nombrada por un poco más de la mitad de las personas (51%). La segunda más nombrada, pero a mucha distancia (por el 12%) es la necesidad de cuidado de la naturaleza (necesito/quiero aprender cómo reducir la huella ecológica).

No hay diferencias significativas por las diferentes variables de caracterización.

¿Cuáles son las dos necesidades humanas más importantes para usted en este momento? 1ª mención

	N=800											
	TOTAL	Género		EDAD		TH			Habitantes			
		Hombre	Mujer	De 60 a 74 años	De 75 ó más años	Bizkaia	Gipuzkoa	Araba	Hasta 5.000 habitantes	De 5.000 a 20.000 habitantes	Más de 20.000 habitantes	Capitales
Necesidades fisiológicas, motrices y de salud (necesito/quiero cuidar mi salud)	51%	50%	51%	50%	52%	54%	43%	56%	71%	48%	42%	54%
Necesidad de cuidado de la naturaleza (necesito/quiero aprender cómo reducir la huella ecológica)	12%	14%	11%	15%	8%	11%	14%	16%	12%	10%	15%	12%
Necesidad de conocimiento (necesito/quiero seguir aprendiendo)	6%	7%	5%	9%	2%	7%	7%	4%	5%	6%	4%	8%
Necesidades afectivas, sociales y comunitarias (necesito cuidar y cultivar mis relaciones personales)	4%	5%	3%	4%	4%	4%	3%	4%	9%	4%	5%	2%
Necesidad de seguridad y protección (necesito/quiero sentirme y estar segura)	2%	3%	2%	3%	2%	2%	3%	2%	3%	2%	3%	2%
Necesidad de dar sentido a la vida	1%	1%	1%	1%	1%	1%	1%	2%	0%	2%	1%	1%
Necesidad de uso de la tecnología (necesito/quiero mejorar mi uso de las tecnologías digitales)	1%	1%	1%	1%	0%	1%	0%	0%	0%	0%	1%	1%
Necesidades lúdicas, estéticas y artísticas	1%	1%	0%	1%	1%	0%	2%	0%	0%	0%	1%	1%
Ns/Nc	22%	19%	25%	16%	31%	21%	27%	18%	0%	27%	28%	20%
Total	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%

Si a esta primera mención le sumamos la segunda que se nombró, el orden de necesidades humanas para las que demandan información u orientación no varía, las necesidades fisiológicas, motrices y de salud siguen siendo las más nombradas (51%), y la siguiente necesidad a la que más veces se ha hecho referencia es la de cuidado de la naturaleza pero ya lo hace un 27%.

¿Cuáles son las dos necesidades humanas más importantes para usted en este momento?

	N=800	Género		EDAD		TH			Habitantes			
	TOTAL	Hombre	Mujer	De 60 a 74 años	De 75 ó más años	Bizkaia	Gipuzkoa	Araba	Hasta 5.000 habitantes	De 5.000 a 20.000 habitantes	Más de 20.000 habitantes	Capitales
Necesidades fisiológicas, motrices y de salud (necesito/quiero cuidar mi salud)	56%	56%	56%	55%	56%	58%	49%	61%	82%	54%	47%	58%
Necesidad de cuidado de la naturaleza (necesito/quiero aprender cómo reducir la huella ecológica)	27%	32%	24%	33%	19%	25%	31%	29%	51%	24%	30%	21%
Necesidades afectivas, sociales y comunitarias (necesito cuidar y cultivar mis relaciones personales)	21%	21%	21%	19%	22%	23%	13%	28%	41%	17%	18%	20%
Necesidad de conocimiento (necesito/quiero seguir aprendiendo)	19%	21%	17%	24%	10%	19%	18%	18%	13%	17%	12%	27%
Necesidad de seguridad y protección (necesito/quiero sentirme y estar segura)	8%	8%	9%	8%	9%	11%	6%	5%	9%	6%	11%	7%
Necesidad de dar sentido a la vida	6%	7%	5%	5%	8%	7%	6%	4%	3%	7%	9%	4%
Necesidades lúdicas, estéticas y artísticas	4%	4%	4%	5%	3%	3%	7%	2%	1%	4%	4%	5%
Necesidad de uso de la tecnología (necesito/quiero mejorar mi uso de las tecnologías digitales)	4%	3%	4%	5%	2%	4%	4%	4%	0%	4%	2%	6%
Ns/Nc	22%	19%	25%	16%	31%	21%	27%	18%	0%	27%	28%	20%

Aunque, como veíamos anteriormente, el 9% de las personas se veían capacitadas para ayudas a otras personas, a la hora de enmarcarlo como un proyecto nuevo o uno ya existente para llevar a cabo en este momento, el porcentaje se reduce mínimamente al 7%. De estos, hay un 2% que tiene una idea y le gustaría recibir información y orientación para desarrollarla.

¿Le gustaría poner en marcha un proyecto con otras personas o participar en proyectos ya existentes?

	N=800	Género		EDAD		TH			Habitantes			
	TOTAL	Hombre	Mujer	De 60 a 74 años	De 75 ó más años	Bizkaia	Gipuzkoa	Araba	Hasta 5.000 habitantes	De 5.000 a 20.000 habitantes	Más de 20.000 habitantes	Capitales
No en este momento	93%	91%	94%	89%	98%	90%	95%	96%	96%	93%	91%	93%
Sí, tengo una idea y me gustaría recibir información y orientación para desarrollarla	2%	3%	2%	3%	1%	3%	2%	0%	3%	1%	3%	1%
Sí, me gustaría participar en alguna organización	5%	6%	4%	8%	1%	7%	3%	4%	1%	6%	5%	6%
Total	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%

Aunque se trata de un porcentaje residual y debe tomarse de manera cualitativa, las ideas de este 2% de personas a los/as que les gustaría recibir información y orientación para desarrollarlas son las siguientes: *"Asociación de vecinos, Ayudar a gente mayor, Ayudar a hacer gimnasia a personas mayores, Ayudar al prójimo, Costura, manualidades, Cultura e infancia, Deportes o música, Ecología, comunicaciones, reuniones, animales de compañía, Euskadi lagunkoi (grupos), Grupos de idiomas, Hablar con la gente, oír sus vivencias y contar las suyas, Información arqueológica, Mejor conocimiento a nivel social político y del medio ambiente, Teatro, Viajar, conocer sitios"*.

Del otro 5% de mayores de 60 interesados/as en participar en alguna organización, a casi la mitad (43%) les gustaría participar en una organización del medio ambiente y protección de animales y al 24% en una organización de ocio y tiempo libre, aunque estos datos deben tenerse en cuenta de forma orientativa o cualitativa debido al número de respuestas obtenido para esta pregunta.

Sí, me gustaría participar en alguna organización. ¿De qué ámbito?

N=42	TOTAL		TOTAL
Medio ambiente y protección de animales	43%	Cooperación internacional al desarrollo	7%
Ocio y tiempo libre	24%	Empleo	5%
Artístico-cultural	17%	Educación	5%
Deporte	14%	Inmigración, integración	2%
Ámbito cívico	10%		
Salud	10%		
Derechos Humanos	10%		

3.3. Características del servicio de información y orientación

En este apartado analizaremos cómo piensan (las personas para las que se está diseñado el servicio) que debería ser o cómo les gustaría que fuera un buen servicio de información y orientación para las personas mayores.

La ciudadanía vasca mayor tiene una opinión bastante clara y unánime sobre cómo debería ser un buen servicio de estas características.

¿Cuáles serían para usted las características de un buen servicio de información y orientación para las personas mayores?

	N=800	Género		EDAD		TH			Habitantes			
	TOTAL	Hombre	Mujer	De 60 a 74 años	De 75 ó más años	Bizkaia	Gipuzkoa	Araba	Hasta 5.000 habitantes	De 5.000 a 20.000 habitantes	Más de 20.000 habitantes	Capitales
Debería ser un servicio especializado en la atención a las personas mayores, que nos traten como personas adultas, autónomas y libres para tomar decisiones	96%	96%	96%	98%	93%	97%	96%	95%	96%	97%	96%	95%
Debería ofrecerse de forma presencial, aunque exista también una web, una APP o un servicio digital (correo electrónico, redes social) o telefónico	94%	95%	94%	95%	93%	95%	93%	96%	97%	95%	94%	94%
Debería ofrecernos apoyo (información, orientación, intermediación para el acceso a recursos) para llevar a cabo nuestros proyectos personales y grupales o colectivos	94%	95%	93%	96%	91%	96%	91%	96%	96%	94%	94%	94%
Deberían ofrecerme información y orientación sobre cualquier contenido que yo plantee	92%	91%	92%	92%	90%	92%	90%	96%	97%	92%	88%	93%
Las personas mayores, o las asociaciones de mayores, podrían también ofrecer o distribuir información a otras personas mayores	91%	92%	90%	92%	89%	92%	87%	95%	97%	93%	91%	88%
Debería ser un servicio personalizado, al que pueda acudir más de una vez y que me conozcan	90%	91%	90%	93%	87%	91%	87%	96%	97%	87%	91%	91%
Debería contar con las personas mayores en su diseño y evaluación	90%	91%	89%	91%	89%	92%	86%	94%	97%	89%	89%	90%
Otras características	2%	2%	2%	3%	2%	4%	0%	2%	1%	3%	3%	1%

Este servicio debería ser un servicio **especializado en la atención a las personas mayores**, que les traten como personas adultas, autónomas y libres para tomar decisiones (así lo piensa el 96%), debería ofrecerse **de forma presencial**, aunque exista también una web, una APP o un servicio digital (correo electrónico, redes social) o telefónico (94%), debería **ofrecerles apoyo** (información, orientación, intermediación para el acceso a recursos) para llevar a cabo sus proyectos personales y grupales o colectivos (94%), debería ofrecerles **todo tipo de información** (92%), las **propias personas mayores** y asociaciones deberían poder ofrecer o distribuir información a otras personas mayores (91%), debería ser un servicio **personalizado** al que puedan acudir más de una vez y que les conozcan (90%) y, por último, se debería contar con las personas mayores para el propio diseño y evaluación (90%).

Aunque existe una idea clara sobre cómo debe ser el servicio de información y orientación, un 2% de los/as mayores tienen otras propuestas a parte de las sugeridas, como por ejemplo que el servicio lo lleven personas jóvenes, contar con un aula en el que se impartan charlas, ofrecer información sobre diferentes ayudas económicas, ...

Otras características que debería tener un buen servicio de información y orientación para las personas mayores

Ayudar a las personas con un grado de dependencia alto, sobre todo de forma económica

Centro de ayuda para la tercera edad. Más medios para ayudas domiciliarias.

Dar accesibilidad a todos los servicios: baile, teatro, cine

Enseñar a las nuevas generaciones desde la experiencia vital

Hace falta que se escuche

Información de residencias que ayuden a las personas mayores si deciden quedarse en casa y pueda recibir ayuda domiciliaria

Más ayudas económicas

Pagarles algo a los voluntarios

Protección y cuidado a los mayores

Que la información esté también en castellano

Que lo lleven los jóvenes los servicios

Que se tengan los accesos a declaración de la renta, Osakidetza, limpieza del pueblo...

Que sea público, que no se privatice

Servicios rápidos, accesibles y reales en cuanto al trato

Sobre actividades

Un aula con charlas, con cosas que puedas aprender y avanzar

Este nuevo servicio de información y orientación, según la opinión de las propias personas mayores, debería estar dirigido a mayores de 60 años, más de 8 de cada 10 personas (83,4%) así lo afirman.

Como se podía esperar de la población vasca y conocida su solidaridad, hay un 7,1% que cree que este servicio debería estar dirigido a todo el mundo y no sólo centrarse en las propias personas mayores.

¿A quién debería dirigirse?

	N=800	Género		EDAD		TH			Habitantes			
	TOTAL	Hombre	Mujer	De 60 a 74 años	De 75 ó más años	Bizkaia	Gipuzkoa	Araba	Hasta 5.000 habitantes	De 5.000 a 20.000 habitantes	Más de 20.000 habitantes	Capitales
A cualquier persona	7,1%	7,6%	6,7%	8,6%	5,0%	7,0%	7,7%	6,1%	14,5%	6,8%	7,4%	5,2%
A mayores y a niños	0,1%	0,3%	0,0%	0,2%	0,0%	0,2%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,3%
A las personas adultas y mayores	0,1%	0,0%	0,2%	0,2%	0,0%	0,2%	0,0%	0,0%	1,3%	0,0%	0,0%	0,0%
Al entorno familiar	0,1%	0,3%	0,0%	0,2%	0,0%	0,2%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,4%	0,0%
A la gente que tenga problemas de salud	0,1%	0,0%	0,2%	0,2%	0,0%	0,2%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,4%	0,0%
A toda persona dependiente o incapacitada	0,1%	0,3%	0,0%	0,2%	0,0%	0,2%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,4%	0,0%
Personas excluidas de derechos institucionales mayores de 60 años	0,1%	0,3%	0,0%	0,2%	0,0%	0,2%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,4%	0,0%
Mayores de 40 años	0,1%	0,3%	0,0%	0,2%	0,0%	0,2%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,4%	0,0%
Mayores de 50 años	0,6%	0,6%	0,7%	0,6%	0,6%	0,9%	0,4%	0,0%	0,0%	1,6%	0,0%	0,7%
Mayores de 55 años	0,1%	0,3%	0,0%	0,2%	0,0%	0,2%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,4%	0,0%
Mayores de 60 años	83,4%	82,8%	83,8%	81%	87%	83,8%	83,5%	81,6%	82,9%	80,6%	84%	84,8%
Mayores de 65 años	1,9%	2,3%	1,6%	2,5%	0,9%	0,7%	2,7%	4,4%	0,0%	1,6%	1,2%	3,1%
Mayores de 70 años	2,0%	2,0%	2,0%	2,1%	1,9%	1,9%	1,5%	3,5%	0,0%	2,1%	1,2%	3,1%
Mayores de 75 años	0,3%	0,3%	0,2%	0,2%	0,3%	0,2%	0,4%	0,0%	0,0%	1,0%	0,0%	0,0%
Mayores de 95 años	0,1%	0,3%	0,0%	0,0%	0,3%	0,0%	0,4%	0,0%	0,0%	0,0%	0,4%	0,0%
No sé / No contesto	3,6%	2,5%	4,5%	3,3%	4,0%	3,5%	3,5%	4,4%	1,3%	6,3%	3,3%	2,8%
Total	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%

No existen diferencias significativas por género, edad, TH o tamaño de municipio por hábitat.

En cuanto a los objetivos que debería conseguir este servicio, el 79% de las personas mayores, independientemente del género, edad o lugar de residencia, piensan que deben ser “activar y promover las capacidades y el talento de las personas mayores” y “apoyar a las personas mayores en sus proyectos”. El 73% también cree que debería “mejorar el acceso a la información en general y a los recursos disponibles para satisfacer sus necesidades”.

¿Con qué objetivos?

	N=800	Género		EDAD		TH			Habitantes			
	TOTAL	Hombre	Mujer	De 60 a 74 años	De 75 ó más años	Bizkaia	Gipuzkoa	Araba	Hasta 5.000 habitantes	De 5.000 a 20.000 habitantes	Más de 20.000 habitantes	Capitales
Mejorar el acceso a la información en general y a los recursos disponibles para satisfacer las necesidades	73%	74%	73%	74%	71%	77%	67%	70%	99%	71%	64%	75%
Desarrollar las inquietudes	68%	69%	67%	69%	66%	69%	63%	76%	99%	69%	51%	74%
Activar capacidades y promover el talento de las personas mayores	79%	80%	78%	80%	77%	77%	81%	82%	100%	84%	63%	84%
Apoyar a las personas mayores en sus proyectos personales, de pareja, grupales o colectivos	79%	77%	81%	80%	78%	83%	71%	83%	97%	75%	74%	82%
Otros	1%	1%	1%	1%	1%	1%	1%	2%	0%	1%	1%	1%

Existen otras ideas sobre los objetivos que debería tener este servicio de información y orientación, aunque como siempre que se trata de una muestra muy pequeña, debemos tener en cuenta esta información de manera cualitativa:

Ayuda psicológica

Facilitar el aprovechamiento de recursos que ya existen, normalmente se informa poco o no se destina presupuesto suficiente a publicitarlo

Hay ya mucha cantidad, y en el fondo es más interesante potenciar y ampliar a partir de los núcleos activos existentes

Mejorar situación general de todas las personas sean mayores o no

No engañar a las personas mayores

Poder participar

Promover la convivencia entre las personas, unificar sueños y valores, utilizar los recursos que se tienen

Una oficina en cada barrio o zona con gente para atender las necesidades de la gente mayor e intentar darles una solución a los problemas que planteen

En cuanto al contenido de información y orientación que debería ofrecer el servicio de información y orientación a personas mayores, se preguntó de forma abierta, y el 19% de las personas aportaron contenidos de manera espontánea. Los datos obtenidos se reagruparon entre las diferentes opciones que posteriormente se sugieren a quienes no sabían que decir.

El 7,6% del total de la población objeto comentaron contenidos variados, de ahí que se agruparan en ayudas y recursos de todo tipo. A continuación le siguen contenidos de Salud, ocio y consumo (4,3%), siendo la mayoría de ellos de ocio, seguido muy de cerca por contenidos de Soledad, fragilidad, dependencia y cuidados (4,1%)

Envejecimiento activo y participación social fue nombrado por el 2,3% de los/as mayores.

¿Qué contenidos de información y orientación debería ofrecer? Respuesta sin sugerir

	N=800											
	TOTAL	Género		EDAD		TH			Habitantes			
		Hombre	Mujer	De 60 a 74 años	De 75 ó más años	Bizkaia	Gipuzkoa	Araba	Hasta 5.000 habitantes	De 5.000 a 20.000 habitantes	Más de 20.000 habitantes	Capitales
Ayudas y recursos de todo tipo, fiscalidad, servicios financieros, seguros	7,6%	8%	7%	11%	2%	11%	4%	3%	1%	7%	8%	9%
Salud, ocio, consumo	4,3%	7%	2%	6%	2%	5%	4%	3%	4%	3%	6%	4%
Soledad, fragilidad, dependencia, cuidados	4,1%	3%	5%	4%	4%	8%	0%	1%	0%	3%	6%	4%
Envejecimiento activo, participación social, voluntariado y asociacionismo	2,3%	2%	2%	3%	1%	3%	2%	0%	3%	1%	4%	2%
Derecho a la jubilación y preparación para la misma	0,1%	0,3%	0%	0,2%	0%	0,2%	0%	0%	0%	0%	0,4%	0%
Final de la vida, testamento vital, testamento civil, etc.	0,1%	0%	0,2%	0,2%	0%	0%	0%	0,9%	0%	0%	0%	0,3%
No sabe	81%	79%	83%	75%	90%	73%	91%	93%	92%	86%	75%	80%
Total	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%

En general, son las personas menores de 75 años las que más ideas tenían en cuanto a contenidos (25% frente al 10% de las mayores de 75 años).

Para aquellas personas a las que no les venía nada a la cabeza ningún contenido que comentar, se les preguntó por todos ellos de forma sugerida, y las tres temáticas más demandadas en este caso han sido: Salud, ocio y consumo (el 72% de estas personas afirmó que el servicio debería tener este tipo de información, o lo que es lo mismo el 58,3% de toda la población mayor de 60 años), soledad, fragilidad, dependencia y cuidados (58,1%) y envejecimiento activo (55%).

¿Qué contenidos de información y orientación debería ofrecer? Sugerido a quienes no sabían qué decir (651)

	N=800	Género		EDAD		TH			Habitantes			
	TOTAL	Hombre	Mujer	De 60 a 74 años	De 75 ó más años	Bizkaia	Gipuzkoa	Araba	Hasta 5.000 habitantes	De 5.000 a 20.000 habitantes	Más de 20.000 habitantes	Capitales
Salud, ocio, consumo	58,3%	59%	58%	54%	65%	49%	69%	68%	91%	57%	53%	55%
Soledad, fragilidad, dependencia, cuidados	58,1%	54%	62%	52%	67%	55%	58%	70%	57%	61%	56%	59%
Envejecimiento activo, participación social, voluntariado y asociacionismo	55%	58%	52%	55%	54%	40%	68%	75%	76%	58%	43%	56%
Ayudas y recursos de todo tipo, fiscalidad, servicios financieros, seguros	48%	47%	48%	48%	47%	38%	57%	64%	58%	53%	37%	50%
Derecho a la jubilación y preparación para la misma	45%	48%	42%	43%	47%	40%	47%	60%	89%	43%	39%	39%
Final de la vida, testamento vital, testamento civil, etc.	24%	23%	25%	25%	23%	22%	27%	24%	1%	30%	19%	30%

Si unificamos las respuestas espontáneas y las sugeridas, el orden no varía respecto a lo nombrado de forma sugerida.

¿Qué contenidos de información y orientación debería ofrecer? Espontáneo y sugerido

	N=800	Género		EDAD		TH			Habitantes			
	TOTAL	Hombre	Mujer	De 60 a 74 años	De 75 ó más años	Bizkaia	Gipuzkoa	Araba	Hasta 5.000 habitantes	De 5.000 a 20.000 habitantes	Más de 20.000 habitantes	Capitales
Salud, ocio, consumo	63%	59%	58%	54%	65%	49%	69%	68%	91%	57%	54%	55%
Soledad, fragilidad, dependencia, cuidados	62%	56%	64%	55%	68%	58%	60%	70%	59%	62%	59%	60%
Envejecimiento activo, participación social, voluntariado y asociacionismo	57%	65%	54%	61%	56%	45%	72%	78%	80%	61%	49%	60%
Ayudas y recursos de todo tipo, fiscalidad, servicios financieros, seguros	55%	55%	55%	59%	49%	49%	60%	67%	59%	60%	45%	60%
Derecho a la jubilación y preparación para la misma	45%	51%	47%	47%	52%	47%	47%	61%	89%	46%	45%	44%
Final de la vida, testamento vital, testamento civil, etc.	24%	23%	25%	25%	23%	22%	27%	25%	1%	30%	19%	30%

A continuación y de forma cualitativa se plasman las respuestas abiertas que han aportado las personas mayores sobre contenidos, ya que puede aportar ideas específicas:

Ayudas y recursos de todo tipo, fiscalidad, servicios financieros, seguros

Apoyo con la tecnología, apoyo social en domicilios	Enseñanza de las redes sociales e internet	Resolución de trámites con la administración
Apoyo con las tecnologías y cursos artísticos	Facilitar la información en general	Servicio jurídico para resolver problemas
Apoyos en el acceso a las nuevas tecnologías	Formación sobre actividad cultural y sobre pensiones	Sobre apoyo a muchos problemas en general
Ayuda con la brecha digital	Generales, los más amplios posibles	Sobre apoyo e información
Ayuda sobre gestiones informáticas y administrativas	Idiomas a nivel básico para poder viajar de forma más libre	Sobre ayudas a gente mayor con recursos de todo tipo
Ayudar en Internet y en las redes sociales	Información a personas mayores con pensiones bajas para que puedan mejorar su calidad de vida	Sobre la declaración de la renta
Ayudar en las tecnologías	información para personas que lo necesiten por falta de medios	Sobre mantenimiento de la creatividad
Ayudas a gente mayor con pocos recursos económicos	Información sobre las necesidades de las personas mayores, información sobre ayudas y medios	Sobre seguridad al salir de casa, sobre nuevas tecnologías
Ayudas a gente mayor en residencias	Información sobre recursos a todo aquel que lo necesite	Sobre seguridad en los bancos ya que les están robando
Ayudas a personas más necesitadas y vulnerables	Llegar a toda la gente necesitara para que estén bien atendidas	Sobre trámites para poder facilitarlos
Ayudas a personas mayores según las dificultades que tengan	Lo que es las entidades deben dar información general y que la gente se sienta incluida	Sobre vivienda, salud, soledad
Ayudas administrativas, ayudas de todo tipo	Mayor accesibilidad para acceder a los recursos	Tecnología, apoyo social, ayudas
Ayudas y recursos a personas con un grado de dependencia alto	Mejorar la información de los recursos con las personas necesitadas	Tema sanitario, apoyo respecto a los medios tecnológicos
Ayudas y subvenciones para las ayudas domiciliarias	Menos tecnicismos en el contenido de conseguir casas para las personas mayores	Temas de informática y tiempo libre
Cómo usar internet, cómo resolver problemas de bancos y de usar la administración	Nuevas tecnologías	Todas las necesidades de cada persona
Comunicación y ampliar los conocimientos para poder estar más al día	Orientación en los servicios de interés	Todo sobre servicios que les den autonomía, más información y divulgación
Cualquier necesidad para que no les falte de nada	Orientación internet	Todo tipo de información sobre ayudas a todo el que lo necesite
Cursos de idiomas para viajar y saber lo más esencial	Problemas de jubilación, sociales y laborales	Variedad de contenidos respectivos a la Administración
Deberían dar información sobre todo tipo de temas	Que se explique bien todo lo que se pregunte	
El uso de la tecnología	Realización de trámites	

Salud, ocio, consumo

Actividades de ocio-entretenimiento	información de la salud, centros de ocio	Sobre actividades y juegos para personas mayores
Alternativas prácticas del conocimiento y tiempo libre	Información para la salud, el deporte, porque las pueden realizar	Sobre como distraer a gente mayor, información sobre clases de cocina, ocio...
Campañas para que la gente mayor salga	Información sobre ocio y cultura	Sobre enfermedades, necesidades básicas, gestiones
Cómo ocupar el tiempo libre	Información sobre salud, sobre el papeleo, gestión de consultas más sencillo	Sobre la salud, sobre las personas que vivan solas ayudar
Contenido cultural, saber donde pedir ayuda	Informar sobre ocio	Sobre motivación y ocio
Contenidos de salud, sobre donde acudir a pedir ayudas, y sobre actividades	Informar sobre salud, información para mayores en idiomas	Sobre saber a donde acudir si la situación de salud empeora
Cultura	Los tratamientos médicos y alimentación	Sobre salud y ayuda a personas mayores impedidas
Cursos, salud...	Ocio y desarrollo de las aptitudes que se vean en cada uno, sobre todo	Sobre sanidad
Entretenimiento para gente mayor a nivel de ocio	Relativo a la salud y la economía	Sobre sanidad y cambio climático
Generales sobre salud	Salud y redes sociales	Temas de salud, y temas de soledad
Ideas del ayuntamiento para la tercera edad	Salud, desarrollo cultural	
Información a través del buzono de las diferentes actividades	Salud, esperanza y servicios públicos	

Soledad, fragilidad, dependencia, cuidados

Aclarar dudas y completar necesidades de gente mayor	Comunicación con personas que están solas, información sobre apoyo y compañía	Sobre el cuidado a personas con grado alto de dependencia de manera que se sientan seguros y bien atendidos
Acompañamiento	Cuidados a personas con dependencia que se encuentran solas	Sobre facilidades de vida a las personas mayores
Apoyo humano y social	Cuidados, bienestar y salud	Sobre necesidades de las personas mayores
Atención a las personas mayores, que no estén solas	Información sobre atención a personas solas, compañía	Sobre seguimiento de personas dependientes y cuidados necesarios para hacerles la vida más llevadera
Atención a mayores	Orientación hacia ayuda a gente mayor que vive sola	Sobre seguridad y modo de arropar a las personas dependientes o mayores que viven solas
Ayuda a gente que está sola	Orientación sobre dependencia	Sobre soledad
Ayudas a gente mayor con dependencia	Sobre acompañamiento	Sobre soledad de personas mayores
Bienestar y cuidados	Sobre amistad y bondad	Sobre todas las necesidades de gente mayor, para que no les falte de nada
Charlas, que les enseñen como cuidar de la salud, ejercicio, psicólogos	Sobre ayudas a gente mayor con dependencia	Soledad y atención a mayores extranjeros
Cómo ayudar a gente en situación de dependencia o sola	Sobre ayudas a que la gente mayor no se sienta sola y sepa dónde acudir en todo momento	Tener atención a las personas mayores
Cómo solucionar la gente mayor su soledad	Sobre compañía	

Envejecimiento activo, participación social, voluntariado y asociacionismo

A qué agrupación saber dirigirte, cuál elegir	Cursos para orientadores	Sobre cómo estar activa la gente mayor, información sobre el envejecimiento
Aficiones para mayores de 65, jubilados	Información sobre curso y orientación	Sobre cursillos de informática, yoga, talleres...
Clases de idiomas, historia, filosofía...	La demanda de las personas que vayan a promover las vivencias colectivas, sacar proyectos	Sobre cursos, que se den a conocer más
Cómo compartir las inquietudes con otros	Nuevas tecnologías y envejecimiento activo	Sobre cursos, viajes y cursillos
Cómo mantenerse activo, fomentar actividades culturales, viajes	Orientación en general hacia las personas mayores, centros donde puedan aprender, socializar y reciclarse	Sobre poder aprender, enseñar y escuchar
Contenidos sociales: interactuar, relaciones con estamentos	Sobre ayudas de actividades diarias	Sobre sitios para hablar y estar con otra gente

Final de la vida, testamento vital, testamento civil, etc.

Información jurídica, testamento, fiscalidad, jubilación

Derecho a la jubilación y preparación para la misma

Ayudas para preparar a la gente para la jubilación

La población objeto piensa que la atención (prestaciones) de este nuevo servicio orientado a mayores de 60 años debería consistir en ofrecer información (prestación que posibilita a las personas acceder, bajo demanda o por iniciativa del propio servicio, a un conocimiento adecuado y suficiente sobre derechos y recursos de utilidad para atender sus necesidades, desarrollar su proyecto de vida, con la mayor autonomía posible y de acuerdo con sus aspiraciones e intereses, y participar socialmente, si así lo desean, contribuyendo al bien común), el 93% están de acuerdo en este hecho; también casi 9 de cada 10 (88%) potenciales usuarios/as de este servicio creen que también debería ofrecer un servicio de orientación (propuestas y asesoramiento personalizados, siempre bajo demanda, acerca de las gestiones a realizar o, con más amplitud, sobre los posibles itinerarios a recorrer y los recursos más ajustados a su proyecto), y un 75% afirma que la atención debe consistir tanto en promocionar (posibilita información, orientación y capacitación, mediante formación y/o seguimiento/apoyo técnico en el desarrollo de un proyecto, a grupos u organizaciones para la definición, puesta en marcha o consolidación de una iniciativa colectiva orientada al bien común o al interés general) como en derivación a recursos e intermediación (para el acceso a los mismos en casos especiales en los que resulte particularmente necesario por existencia de determinadas dificultades o barreras de acceso).

¿En qué debería consistir la atención (prestaciones)?

	N=800	Género		EDAD		TH			Habitantes			
	TOTAL	Hombre	Mujer	De 60 a 74 años	De 75 ó más años	Bizkaia	Gipuzkoa	Araba	Hasta 5.000 habitantes	De 5.000 a 20.000 habitantes	Más de 20.000 habitantes	Capitales
Información	93%	95%	92%	94%	92%	96%	92%	89%	99%	92%	92%	94%
Orientación	88%	90%	87%	90%	85%	92%	83%	84%	99%	85%	87%	88%
Promoción	75%	78%	73%	78%	71%	75%	77%	74%	97%	78%	63%	78%
Derivación a recursos e intermediación	74%	75%	74%	77%	70%	75%	75%	72%	99%	73%	62%	80%
Otras	1%	1%	1%	1%	1%	2%	0%	0%	0%	2%	1%	0%

Además hay alguna persona (menos del 1%) que piensa que la atención (prestaciones) también debería consistir en: *"Cosas culturales accesibles"*, *"Informar y enseñar a toda persona que lo requiera, sobre todo escuchar"*, *"Orientación para que sigan aprendiendo"*, *"Promocionar ayudas a los jubilados con jubilación baja para que no les falte de nada"*, *"Promocionar mayores ayudas para las ayudas domiciliarias de gente con pocos recursos económicos"* y *"Que la gente mayor sepa dónde acudir en todo momento y que se le atienda como es debido"*.

La atención en estas oficinas de información y orientación debería prestarse con profesionales y voluntariado, más de 9 de cada 10 (92%) personas así lo confirman. Más de la mitad (66%) también cree que las propias personas mayores y las organizaciones de las que son miembros tendrían que participar.

¿Con qué medios debería prestarse?

	N=800	Género		EDAD		TH			Habitantes			
		Hombre	Mujer	De 60 a 74 años	De 75 ó más años	Bizkaia	Gipuzkoa	Araba	Hasta 5.000 habitantes	De 5.000 a 20.000 habitantes	Más de 20.000 habitantes	Capitales
Con profesionales y voluntariado	92%	91%	92%	91%	92%	95%	86%	93%	100%	90%	89%	93%
Con participación de las personas mayores y de sus organizaciones	66%	68%	64%	67%	64%	67%	67%	59%	96%	62%	56%	68%
Otros medios humanos	1%	1%	1%	1%	0%	1%	1%	0%	0%	1%	1%	1%

Otros perfiles propuestos para ofrecer información y orientación en estos centros son *"los propios familiares"*, *"personas jóvenes"* y *"solo profesionales instruidos en el tema"*.

La idea más exitosa en cuanto al lugar físico en el que debería ofrecerse este servicio de información y orientación es en oficinas propias presenciales, más de 8 de cada 10 (82%) personas mayores de 60 años así lo afirman. También cuenta con gran aceptación, aunque en un porcentaje algo menor, un 71%, ofrecer este servicio en pequeños puntos de información en las asociaciones de personas mayores, y que estos estén conectados con las oficinas antes mencionadas.

¿Con qué medios debería prestarse?

	N=800	Género		EDAD		TH			Habitantes			
		Hombre	Mujer	De 60 a 74 años	De 75 ó más años	Bizkaia	Gipuzkoa	Araba	Hasta 5.000 habitantes	De 5.000 a 20.000 habitantes	Más de 20.000 habitantes	Capitales
Pequeños puntos de información en las asociaciones de personas mayores, conectados con las oficinas	71%	71%	71%	66%	78%	65%	79%	72%	97%	69%	65%	70%
Oficinas presenciales	82%	85%	80%	88%	74%	87%	77%	78%	93%	77%	79%	85%

Por último, las oficinas presenciales en las que se ayude a las personas con información, orientación... deberían contar con una sala de reuniones en las que poder trabajar de forma grupal (73%), también con otro espacio en el que poder hablar de forma personal con la persona que trabaje allí (67%) y que esté ubicado en un lugar accesible a pie de calle (63%), estas son las tres características principales con las que deberían contar las oficinas.

Prestaciones para oficinas presenciales

	N=800	Género		EDAD		TH			Habitantes			
	TOTAL	Hombre	Mujer	De 60 a 74 años	De 75 ó más años	Bizkaia	Gipuzkoa	Araba	Hasta 5.000 habitantes	De 5.000 a 20.000 habitantes	Más de 20.000 habitantes	Capitales
Con una sala de reuniones en la que poder trabajar de forma grupal	73%	76%	70%	81%	61%	77%	67%	68%	93%	69%	67%	74%
Contar con un espacio para poder charlar de forma personal con la informadora/orientadora, con tranquilidad e intimidad	67%	68%	65%	67%	66%	71%	62%	61%	82%	61%	57%	74%
Ubicarse en un local a pie de calle y accesible	63%	64%	63%	64%	62%	69%	58%	57%	96%	62%	48%	69%
Con un punto de información y documentación para llevar (en soporte papel) y accesible a todas las personas	52%	52%	51%	56%	45%	54%	49%	51%	42%	54%	31%	70%
Con luz natural, ventilación, espacios suficientemente amplios y un ambiente agradable	48%	47%	49%	53%	42%	54%	46%	32%	0%	52%	41%	64%

4. Conclusiones

4.1. Perfil de la población vasca de 60 años y más

En general, en todo el estudio, no se observan diferencias significativas en cuanto a Territorios Históricos ni a tamaño de municipios.

Casi 6 de cada 10 ciudadanos/as mayores de 59 años disponen de conexión a Internet (ya sea en el móvil, en casa o en el trabajo). De 60 a 74 años son el 75%. De 75 años y solo el 28%.

De la ciudadanía que dispone de internet, un 92% utiliza WhatsApp, el 74% navega por diferentes páginas web, el 62% utiliza el correo electrónico y por último, un poco más de la mitad (53%) utiliza otro tipo de aplicaciones móviles.

Por otro lado, el 18% forma parte de alguna asociación de personas mayores; también hay un 3% que no pertenece a ninguna asociación pero le gustaría participar en ellas. Por edades son las personas mayores de 75 años las que más participan en este tipo de asociaciones, el 22% frente al 15% en el caso de los menores de 75 años.

De las personas que pertenecen a alguna asociación, un poco más de la mitad (55%) participa habitualmente en ella, el 32% participa cuando puede y un 13% pertenece pero no participa nunca.

4.2. Necesidades y aficiones

Casi 1 de cada 10 personas mayores (9%) se consideraban preparados/as para realizar alguna tarea en favor de otras personas. Por edades, el 13% de las personas de 60 a 74 años están dispuestas a realizar alguna tarea a favor de otras personas frente al 4% de las personas mayores de 75 años

De modo cualitativo, las tareas para las que se ven preparados son: Ayudar a personas o asociaciones (30%), Acompañar a personas (25%), Cuidar a personas (5%), Enseñanzas específicas (15%), Ayudas con papeleos y trámites (15%), Ayudas económicas y sociales (5%) y Deporte o paseos (7%).

El 88% de la ciudadanía vasca mayor de 60 años tiene alguna afición o interés. El 82% les dedica tiempo habitualmente, y de ellos/as, casi un 80% practica actividades saludables, el 47% actividades culturales, comentadas por el 47% y un 10% dedican tiempo a aficiones creativas y deportivas.

La gran preocupación de las personas mayores de 60 años es la salud propia e integridad física (85%). Le siguen el hecho de perder competencias personales (64%) y la situación de los familiares (58%).

La necesidades humanas más nombradas por este sector de la población son las fisiológicas, motrices y de salud (51%) y la de cuidado de la naturaleza (27%).

Del 9% de las personas se ven capacitadas para ayudas a otras personas, a la hora de enmarcarlo como un proyecto nuevo o uno ya existente para llevar a cabo en este momento, el porcentaje se reduce mínimamente al 7%. De estas, hay un 2% que tiene una idea y le gustaría recibir información y orientación para desarrollarla.

4.3. Diseño de servicio de información y orientación para personas mayores

Este servicio debería ser **especializado en la atención a las personas mayores**, que les traten como personas adultas, autónomas y libres para tomar decisiones (así lo piensa el 96%), debería ofrecerse **de forma presencial**, aunque exista también una web, una APP o un servicio digital (correo electrónico, redes social) o telefónico (94%), debería **ofrecerles apoyo** (información, orientación, intermediación para el acceso a recursos) para llevar a cabo sus proyectos personales y grupales o colectivos (94%), debería ofrecerles **todo tipo de información** (92%), las **propias personas mayores** y asociaciones deberían poder ofrecer o distribuir información a otras personas mayores (91%), debería ser un servicio **personalizado** al que puedan acudir más de una vez y que les conozcan (90%) y, por último, se debería contar con las personas mayores para el propio diseño y evaluación (90%).

El 83,4% afirma que debería estar dirigido a mayores de 60 años,

En cuanto a los objetivos que debería conseguir este servicio, el 79% de las personas mayores piensan que deben ser “activar y promover las capacidades y el talento de las personas mayores” y “apoyar a las personas mayores en sus proyectos”. El 73% también cree que debería “mejorar el acceso a la información en general y a los recursos disponibles para satisfacer sus necesidades”.

En cuanto al contenido de información y orientación que debería ofrecer, el 19% aportan contenidos de manera espontánea: El 7,6% comentan contenidos variados, el 4,3% contenidos de Salud, ocio y consumo, y el 4,1% contenidos de Soledad, fragilidad, dependencia y cuidados. De forma sugerida las tres temáticas más demandadas son: Salud, ocio y consumo (58,3%), soledad, fragilidad, dependencia y cuidados (58,1%) y envejecimiento activo (55%).

La población mayor de 60 años piensa que la atención (prestaciones) de este servicio debería consistir en ofrecer información (93%); también casi 9 de cada 10 (88%) potenciales usuarios/as creen que también debería ofrecer un servicio de orientación, y un 75% afirma que la atención debe consistir tanto en promocionar como en derivación a recursos e intermediación.

La atención en estas oficinas de información y orientación debería prestarse con profesionales y voluntariado, más de 9 de cada 10 (92%) personas así lo confirman. Además, el 66% también cree que las propias personas mayores y las organizaciones de las que son miembros tendrían que participar.

La idea más exitosa en cuanto al lugar físico en el que debería ofrecerse este servicio de información y orientación es en oficinas propias presenciales, afirmado por más de 8 de cada 10 (82%) personas. También cuenta con gran aceptación, aunque en un porcentaje algo menor, un 71%, ofrecer este servicio en pequeños puntos de información en las asociaciones de personas mayores, y que estos estén conectados con las oficinas antes mencionadas.

Por último, las oficinas presenciales deberían contar con una sala de reuniones en las que poder trabajar de forma grupal (73%), también con otro espacio en el que poder hablar de forma personal con la persona que trabaje allí (67%) y que esté ubicado en un lugar accesible a pie de calle (63%).

5. Anexo I - Cuestionario

Municipio: _____ Zona: _____ Fecha de realización: _____ Nº ENC: _____

ENCUESTA ALTXOR 7.0. SOBRE NECESIDADES DE INFORMACIÓN, ORIENTACIÓN E INTERMEDIACIÓN o APOYO TÉCNICO para el desarrollo de proyectos personales o colectivos V3.2

Buenos días/tardes. Mi nombre es _____ y soy encuestador/a de CPS Estudios de Mercado y Opinión. La Dirección de Servicios Sociales del Departamento de Igualdad, Justicia y Políticas Sociales del Gobierno Vasco está llevando a cabo un estudio para analizar las necesidades de información, orientación e intermediación o apoyo técnico para el desarrollo de inquietudes y proyectos personales o colectivos entre la ciudadanía mayor de 60 años. Es de gran ayuda conocer su opinión y no nos llevará más de 7 minutos. ¿Sería tan amable de contestarla? Todas las respuestas son anónimas y confidenciales. No existen respuestas "correctas" ni "incorrectas", simplemente diga lo que piensa. Muchas gracias por su colaboración.

1. PERFIL

1.1. A. ¿Cuál es su edad? _____ B. Género
(Encuestador/a: Codificar después)

De 60 a 74 años 1 Hombre 1
De 75 ó más años 2 Mujer 2
No binario 3

1.2. ¿Cuál es su situación socio-laboral?

Marcar la que mejor refleje su situación

Trabajador/a por cuenta ajena 1 → Ir a P1.3.
Trabajador/a por cuenta propia 2 → Ir a P1.3.
Desempleado/a 3 → Ir a P1.4.
Jubilado/a - Pensionista 4 → Ir a P1.4.
Otra situación 5 → ¿Cuál?

Si en P1.2. ha contestado = 1 ó 2 (trabajador/a)

1.3. En caso de encontrarse con empleo, ¿estaría interesado/a en recibir formación sobre jubilación activa o sobre preparación a la jubilación?

Sí 1
No 2

1.4. Indique, por favor, si tiene reconocido algún grado de discapacidad y/o dependencia:

1.4.1. DISCAPACIDAD:

Sí, dispongo de valoración de discapacidad
con resultado de (indicar %):
No dispongo de valoración de discapacidad 999

1.4.2. DEPENDENCIA:

Sí, dispongo de valoración de dependencia
con resultado de (indicar grado):
No dispongo de valoración de dependencia 999

1.5. ¿Dispone de conexión a Internet (en el móvil o en casa o en el trabajo si trabaja)?

Sí 1 → Ir a P1.6.
No 2 → Ir a P1.7.

1.6. ¿Cuál de las siguientes herramientas digitales utiliza con cierta asiduidad, esto es, al menos semanalmente?

	Sí	No	Ns/Nc
Uso de Internet para navegar por páginas web	1	2	99
Correo electrónico	1	2	99
WhatsApp	1	2	99
APPs	1	2	99
Otras (indicar cuál):	1	2	99

1.7. ¿Pertenece a alguna asociación de personas mayores?

Sí 1 → Indicar a cuántas: → Ir a P1.8.
No, pero me gustaría 2
No 3

Si ha dicho Sí =1 en P1.7.

1.8. ¿Participa activamente?

Sí, habitualmente (al menos 1 vez al mes o con mayor frecuencia) 1
Sí, cuando puedo 2
No 3

1.9. ¿Hay alguna tarea para la que se considera preparada y que le gustaría realizar en favor de otras personas?

Sí 1 → Ir a P1.10.
No 2 → Ir a P2.1.

Si en P1.9. ha contestado Sí= 1

1.10. ¿Cuál o cuáles? (Escribir todas las tareas que diga)

2. INTERESES, AFICIONES, NECESIDADES Y PROYECTOS

2.1. ¿Tiene algún interés o afición? (Respuesta única)

- No1
 Me interesan varias cosas, pero no siempre encuentro la ocasión de ponerlas en práctica ... 2 → Ir a P2.1.2.
 Sí y les dedico un tiempo habitualmente3 → Ir a P2.1.3.

Si ha dicho en P2.1. =2:

2.1.2. Señalar cuáles:

(Encuestador/a: Codificar después)

- Culturales: ir al teatro, ir al cine, escuchar música, disfrutar de la lectura, dedicarse a la pintura... 1
 Creativas: bordados y costura, esculpir, dibujar, manualidades, fotografía2
 Saludables: resolver crucigramas/acertijos, juegos de memoria, practicar ejercicio físico, practicar meditación, yoga o relajación,3
 Deportivas: practicar alguna disciplina deportiva o asistir a eventos de este ámbito4
 Otras5

Si ha dicho en P2.1. =3:

2.1.3. Señalar cuáles:

(Encuestador/a: Codificar después)

- Culturales: ir al teatro, ir al cine, escuchar música, disfrutar de la lectura, dedicarse a la pintura... 1
 Creativas: bordados y costura, esculpir, dibujar, manualidades, fotografía2
 Saludables: resolver crucigramas/acertijos, juegos de memoria, practicar ejercicio físico, practicar meditación, yoga o relajación,3
 Deportivas: practicar alguna disciplina deportiva o asistir a eventos de este ámbito4
 Otras5

2.2. ¿Cuál de las siguientes cuestiones le preocupa y ocupa (dedica tiempo a prevenirla, paliarla...)? Enseñar tarjeta A (Si le preocupan pero no dedica tiempo a prevenirlas o paliarlas, marcar "No")

2.3. ~~Indique~~ TODAS las cuestiones, aunque no les dedique tiempo actualmente

	Sí	No	Ns/Nc	2.3. ¿Cuáles son las dos que más le preocupan aunque no les dedique tiempo?	
				1ª	2ª
Mi salud e integridad física	1	2	99	1	1
Perder competencias personales	1	2	99	2	2
Mi situación económica	1	2	99	3	3
Mis relaciones sociales y afectivas	1	2	99	4	4
La situación de mis familiares	1	2	99	5	5
Otras (indicar cuál):	1	2	99	6	6
			Ns/Nc	99	99

2.4. ¿Cuál de las siguientes necesidades humanas son importantes para usted actualmente y le gustaría recibir información y orientación sobre cómo cuidarlas y sobre cómo acceder a recursos de apoyo? Enseñar tarjeta B

	Sí	No	Ns/Nc	2.5. ¿Cuáles son las dos más importantes para usted en este momento?	
				1ª	2ª
Necesidades fisiológicas, motrices y de salud (necesito/quiero cuidar mi salud)	1	2	99	1	1
Necesidad de seguridad y protección (necesito/quiero sentirme y estar segura)	1	2	99	2	2
Necesidad de conocimiento (necesito/quiero seguir aprendiendo)	1	2	99	3	3
Necesidad de cuidado de la naturaleza (necesito/quiero aprender cómo reducir la huella ecológica)	1	2	99	4	4
Necesidad de uso de la tecnología (necesito/quiero mejorar mi uso de las tecnologías digitales: internet, redes sociales...)	1	2	99	5	5
Necesidades afectivas, sociales y comunitarias (necesito cuidar y cultivar mis relaciones personales; necesito conectarme con mi comunidad y participar en la sociedad, así como llevar a cabo acciones de voluntariado)	1	2	99	6	6
Necesidades lúdicas, estéticas y artísticas (necesito más alternativas de ocio; necesito cuidar mi aspecto; necesito desarrollar mis aptitudes artísticas o mi gusto por el arte)	1	2	99	7	7
Necesidad de dar sentido a la vida	1	2	99	8	8
			Ns/Nc	99	99

2.6. ¿Le gustaría poner en marcha un proyecto con otras personas o participar en proyectos ya existentes?

(Respuesta múltiple)

No en este momento..... 1

Sí, tengo una idea y me gustaría recibir información y orientación para desarrollarla..... 2 → ¿Cuál?

Sí, me gustaría participar en alguna organización:..... 3 → Señalar ámbito:

Cooperación internacional al desarrollo..... 1

Ámbito cívico..... 2

Artístico cultural..... 3

Empleo..... 4

Medio ambiente y protección de animales..... 5

Ocio y tiempo libre..... 6

Salud..... 7

Derechos Humanos..... 8

Deporte..... 9

Educación..... 10

Otros..... 11 → ¿Cuál?

No sabe..... 99

3. DISEÑO Y ACTUALIZACIÓN DEL SERVICIO. Co-creación con personas destinatarias y usuarias

Para terminar y teniendo en cuenta todo lo señalado hasta ahora,

3.1. ¿Cuáles serían para usted las características de un buen servicio de información y orientación para las personas mayores?

	Sí	No	Ns/Nc
a) Debería ser un servicio personalizado, al que pueda acudir más de una vez y que me conozcan	1	2	99
b) Deberían ofrecerme información y orientación sobre cualquier contenido que yo plantee	1	2	99
c) Debería ser un servicio especializado en la atención a las personas mayores, que nos traten como personas adultas, autónomas y libres para tomar decisiones	1	2	99
d) Debería ofrecernos apoyo (información, orientación, intermediación para el acceso a recursos) para llevar a cabo nuestros proyectos personales y grupales o colectivos	1	2	99
e) Debería ofrecerse de forma presencial, aunque exista también una web, una APP o un servicio digital (correo electrónico, redes sociales) o telefónico	1	2	99
f) Debería contar con las personas mayores en su diseño y evaluación	1	2	99
g) Las personas mayores, o las asociaciones de mayores, podrían también ofrecer o distribuir información a otras personas mayores	1	2	99
h) Otras características. ¿Cuáles?	1	2	99

3.2. ¿A quién debería dirigirse?

Mayores de 60 años 1

Otros 2 → ¿A cuáles?

No sé / No contesto 9

3.3. ¿Con qué objetivos?

Mejorar el acceso a la información en general y a los recursos disponibles para satisfacer las necesidades 1

Desarrollar las inquietudes 2

Activar capacidades y promover el talento de las personas mayores 3

Apoyar a las personas mayores en sus proyectos personales, de pareja, grupales o colectivos 4

Otros 5 → ¿Cuáles?

No sé / No contesto 9

3.4. ¿Qué contenidos de información y orientación debería ofrecer? (se trata de abordar cualquier contenido de interés para las personas mayores en las distintas etapas). Anotar lo que diga.

SOLO en caso de que siga diciendo "no sé" al insistir, leer las siguientes alternativas: (respuesta múltiple)

Derecho a la jubilación y preparación para la misma 1

Envejecimiento activo, participación social, voluntariado y asociacionismo 2

Salud, ocio, consumo 3

Ayudas y recursos de todo tipo, fiscalidad, servicios financieros, seguros 4

Soledad, fragilidad, dependencia, cuidados 5

Final de la vida, testamento vital, testamento civil, etc 6

No sé / No contesto 9

(Encuestador/a, si al leer estas opciones le surge cualquier otro contenido, anotarlo en el apartado abierto de esta pregunta)

3.5. ¿En qué debería consistir la atención (prestaciones)?

	Sí	No	Na/Ns
a) Información (prestación que posibilita a las personas acceder, bajo demanda o por iniciativa del propio servicio, a un conocimiento adecuado y suficiente sobre derechos y recursos de utilidad para atender sus necesidades, desarrollar su proyecto de vida, con la mayor autonomía posible y de acuerdo con sus aspiraciones e intereses, y participar socialmente, si así lo desean, contribuyendo al bien común)	1	2	99
b) Orientación (propuestas y asesoramiento personalizados, siempre bajo demanda, acerca de las gestiones a realizar o, con más amplitud, sobre los posibles itinerarios a recorrer y los recursos más ajustados a su proyecto)	1	2	99
c) Derivación a recursos e intermediación (para el acceso a los mismos en casos especiales en los que resulte particularmente necesario por existencia de determinadas dificultades o barreras de acceso. NO incluye la realización de trámites ante la administración)	1	2	99
d) Promoción (posibilita información, orientación y capacitación, mediante formación y/o seguimiento/apoyo técnico en el desarrollo de un proyecto, a grupos u organizaciones para la definición, puesta en marcha o consolidación de una iniciativa colectiva orientada al bien común o al interés general)	1	2	99
d) Otras. ¿Cuáles? _____	1	2	99

3.6. ¿Con qué medios debería prestarse? (respuesta múltiple)

MEDIOS HUMANOS:

- Con profesionales y voluntariado 1
- Con participación de las personas mayores y de sus organizaciones 2
- Otros medios humanos 3 → ¿Cuáles? _____

MEDIOS MATERIALES:

- Pequeños puntos de información en las asociaciones de personas
mayores, conectados con las oficinas 4
- Oficinas presenciales 5
- MEDIOS DE LAS OFICINAS PRESENCIALES: (sólo si dice opción 5)
- Ubicarse en un local a pie de calle y accesible 51
- Contar con un espacio para poder charlar de forma personal
(eg) la informadora/orientadora, con tranquilidad e intimidad ... 52
- Con luz natural, ventilación, espacios suficientemente amplios
y un ambiente agradable 53
- Con un punto de información y documentación para llevar
(eg) soporte papel) y accesible a todas las personas 54
- Con una sala de reuniones en la que poder trabajar de forma
grupal 55
- Otras características del equipamiento y las instalaciones 6 → ¿Cuáles? _____
- No sé / No contesto 9

MUCHAS GRACIAS POR SU PARTICIPACIÓN