

CONSUMO ²⁰²¹ EUROPA

EL *CONTACTLESS* SE APODERA DE NUESTRAS VIDAS

UN ESTUDIO
EUROPEO REALIZADO
EN 15 PAÍSES

 elobservatoriocetelem.es
 cetelem.es
 [@Obs_Cetelem_ES](https://twitter.com/Obs_Cetelem_ES)

OBSERVATORIO
Cetelem



BNP PARIBAS
PERSONAL FINANCE

ÍNDICE

El <i>Contactless</i> se apodera de nuestras vidas	04
1. La ausencia de contacto a través del prisma de la crisis de la COVID-19	04
Una realidad social múltiple, concreta y geográficamente marcada	
La crisis sanitaria como amplificador o revelador de la vida sin contacto	
2. La ausencia de contacto es una práctica cotidiana	14
La vida sin contacto, entre la necesidad y la insatisfacción	
Una visión contrastada según el ámbito de aplicación	
Una dualidad individual y colectiva	
La adaptabilidad se correlaciona con la edad y el nivel de ingresos	
3. Entre las innovaciones tecnológicas y el distanciamiento físico:	29
un equilibrio que hay que encontrar	
Las relaciones humanas, el talón de Aquiles de la tecnología sin contacto	
Un desarrollo imparable que deja mucho que desear	
Conclusión: Fócus en 3 variables:	
Teletrabajo	40
Formación a distancia	45
Telemedicina	50
Los países de El Observatorio Cetelem	53
Ficha técnica	69



INTRODUCCIÓN

Cuando el término “sin contacto” se asoció a ciertas aplicaciones, pretendía ser algo metafórico. En realidad, las prácticas no lo eran.

Las medidas de contención adquiridas con la pandemia de la Covid-19 nos han recordado que las metáforas a veces pueden estar arraigadas en la realidad. La falta de contacto se ha convertido en una realidad global que afecta tanto a la vida cotidiana como a las relaciones humanas, aplicándose a ámbitos tan variados como la compra, el trabajo, el aprendizaje, la cultura, el intercambio, la seducción...

Este Observatorio Consumo Europa 2021 de Cetelem muestra que los europeos están dispuestos a dar cabida a la vida sin contacto, aceptan su realidad y la consideran bastante accesible, sobre todo a nivel per-

sonal. También destacan tres grupos geográficos con prácticas y valoraciones diferentes.

Pero, sobre todo, apunta a una conveniencia que sólo puede afirmarse si combina tanto las facilidades de la vida como las relaciones humanas que la acompañan. Una dualidad que sólo se ha hecho más tangible en estos tiempos inciertos de pandemia. Los europeos nos dicen que la vida ideal sin contacto debe ser práctica y humana.

Disfrute de su lectura.

Liliana Marsán

Responsable de El Observatorio Cetelem



EL CONTACTLESS SE APODERA DE NUESTRAS VIDAS

1. La ausencia de contacto a través del prisma de la crisis de la COVID-19

La vida sin contacto no surgió espontáneamente, y los indicios de su aparición nos remontan a varias décadas atrás. Pero está claro, que la crisis sanitaria ha acentuado su presencia, sus prácticas y, sobre todo, la percepción que los europeos tienen de ella. Decididamente nos

encontramos ante una vida sin contacto y que genera sentimientos contrastados, donde lo positivo compite con lo negativo. Una vida sin contacto que se percibe de forma diferente en tres zonas geográficas distintas.

Una realidad social múltiple, concreta y geográficamente marcada

Si tuviéramos que hacer una lista de todas las aplicaciones y prácticas relacionadas con la tecnología *contactless*, el resultado obviamente mostraría muchas sorpresas. Porque detrás de su tradicional uso simbolizado por el pago,

el *contactless* está presente en nuestras vidas en todas partes, aunque a veces de forma tan discreta que puede pasar desapercibido.

Prácticamente 40 años sin contacto...

Peaje electrónico o aparcamiento, llave magnética, tarjeta de transporte o de cine, tarjeta de pago, asistentes de voz... la tecnología sin contacto hace tiempo que forma parte de nuestras vidas, hasta el punto de que ya no prestamos mucha atención a su presencia. Si la primera llamada con un teléfono inalámbrico se realizó en 1973, es en los años 80 cuando nace la primera "herramienta" sin contacto. Era un sistema de peaje electrónico creado en Noruega. En 1989,

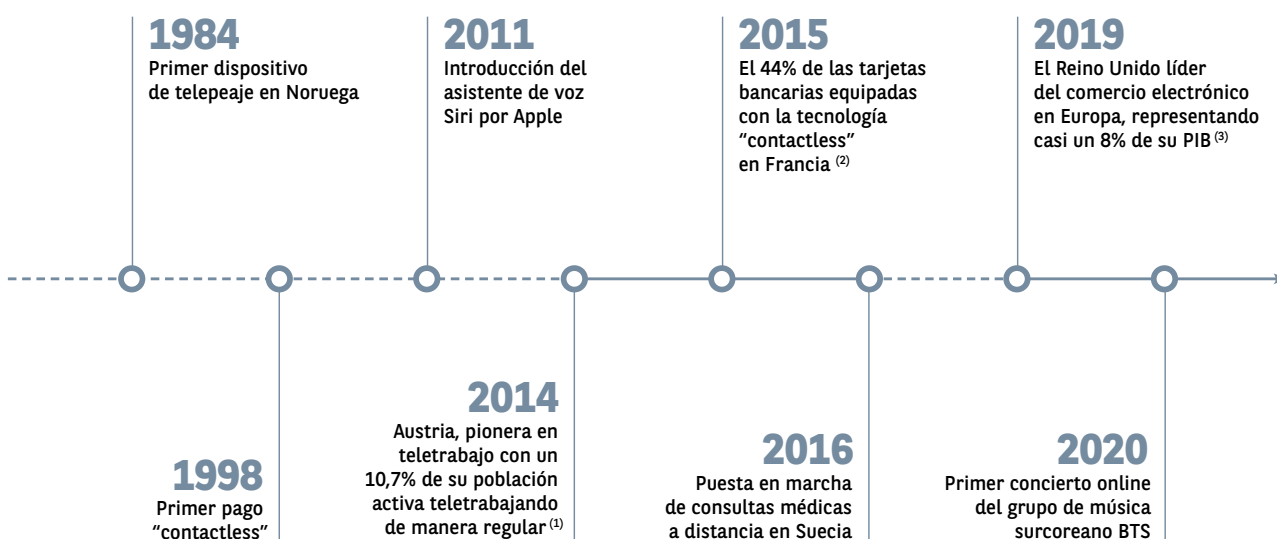
Italia extendió éste sistema a todo su territorio.

La tecnología sin contacto sigue utilizándose en el sector del transporte. En 1997, los viajeros de Hong Kong lo utilizaron para desplazarse por la red de la ciudad. 1998 marcó una fecha decisiva para la emancipación de esta tecnología. En Corea del Sur se realizó el primer pago con una tarjeta de pago sin contacto. No fue hasta 2005 cuando se realizó el primer experimento en Francia durante seis meses, en tiendas de Caen que aceptaban la tarjeta Cofinoga.

Fig 1. Contexto

Historia del "sin contacto" en Europa.

Fuentes: (1) Eurostat, (2) Estudio MoneyBanker, (3) Statista.



La tecnología *contactless*, protagonista de la vida cotidiana, materializada por la Covid-19

Cuando encuestamos a los europeos, prácticamente un año después del estallido de la crisis sanitaria, no dudan de la personificación de la falta de contacto. Para casi 1 de cada 2 europeos, y en casi todos los países encuestados, la Covid-19 es la que mejor simboliza el tipo de vida (**Fig 2**). Se han aplicado medidas de confinamiento, toque de queda y distanciamiento físico, imponiendo intercambios de vida que se pueden contar en metros. La gravedad de la crisis podría incluso hacer pensar que esta puntuación habría sido más alta. Los portugueses y los italianos son los que más asocian la Covid-19 con la falta de contacto (62% y 60%). Sólo tres países no la sitúan como la opción más importante: la República Checa (33%), Eslovaquia (35%) y el Reino Unido (37%).

A una distancia relativamente razonable, en segundo lugar, el pago sin contacto es citado por el 37% de los europeos, con diferencias significativas de un país a otro.

Los italianos y los portugueses coinciden en no mencionarlo mucho (13% y 19%). Los húngaros y los británicos lo señalan como el resumen de la vida sin contacto (62% y 61%).

Los dos puntos siguientes también ponen de manifiesto la repercusión de la crisis sanitaria en la consideración de la falta de contacto. Las comunicaciones virtuales y el teletrabajo recibieron el 35% y el 33% de las respuestas respectivamente. Estas dos prácticas, como veremos, se han desarrollado especialmente en los últimos meses.

En el caso concreto de España, los tres aspectos que más simbolizan la vida sin contacto son en primer lugar la crisis de la Covid-19 con un 52% de menciones frente al 46% de la media europea, le sigue el teletrabajo con un 44% frente al 31% de la media de Europa y la mascarilla con un 35% vs 26%.

Fig 2.

Estamos en una situación cada vez más de vida sin contacto. ¿Cuales de los siguientes elementos son para ti los que simbolizan mejor la vida sin contacto?

3 respuestas posibles. A todos, en %

Fuente: El Observatorio Cetelem Consumo España 2021

La crisis de la COVID-19	46
El pago sin contacto	37
Las comunicaciones virtuales entre personas	35
El teletrabajo	33
La mascarilla	26
El Smartphone	20
La telemedicina	15
Las aplicaciones	11
Los elementos de la casa que podemos controlar a distancia	9

El Observatorio Cetelem Consumo Europa 2021

El contactless se apodera de nuestras vidas

Los austriacos incluso sitúan las comunicaciones virtuales en lo más alto de su clasificación (49%). Los polacos y los búlgaros hacen lo mismo con respecto al teletrabajo (58% y 53%).

Otro símbolo de la vida sin contacto bajo el perimetro de la Covid-19 es el uso de la máscara, que es mencionado por 1 de cada 4 europeos.

La telefonía, la telemedicina, las aplicaciones y la domótica obtienen finalmente un 20% o menos de las respuestas.

Una fuente de sentimientos contrastados

El “peso” de la falta de contacto en nuestras vidas no es

sólo físico, también es psicológico, tal y cómo nos cuentan los europeos, dando lugar a sentimientos encontrados. El 73% de los encuestados asocia al menos un término negativo con la vida sin contacto, frente a sólo el 58% que asocia un término positivo (**Fig 3**). Una palabra destaca claramente: soledad. El 43% lo sitúa en el primer puesto de la lista, lo que refleja un distanciamiento físico que no ha hecho más que agravarse con la Covid-19. En todos los países encuestados, a excepción de Hungría que opta por el peligro, la soledad encabeza la lista, al igual que en Bélgica, Portugal, Francia y Suecia, donde más de uno de cada dos encuestados la menciona.

A continuación, los europeos asocian otros tres sentimientos negativos a la vida sin contacto: tristeza, dificultad y miedo (31%, 23% y 21% respectivamente).

43% DE LOS EUROPEOS ASOCIAN
EL “SIN CONTACTO”
A LA PALABRA “SOLEDAD”

El primero se vuelve a sentir con más fuerza en Portugal y Francia, pero también en España y Rumanía. Italia y Rumanía expresan la dificultad que supone la vida sin contacto. Portugal, España y Hungría expresan el temor que provoca.

Sin embargo, no faltan las opiniones positivas. El 58%

de los términos asociados a la vida sin contacto son positivos. En primer lugar se encuentra el aspecto práctico, con un 20% de las menciones (5º lugar, todos los términos combinados). La conveniencia sin embargo, dista mucho de ser unánime. Para el 32% de los británicos y los búlgaros, es el aspecto más importante, mientras que sólo el 4% de los portugueses lo menciona.

El Observatorio Cetelem Consumo Europa 2021

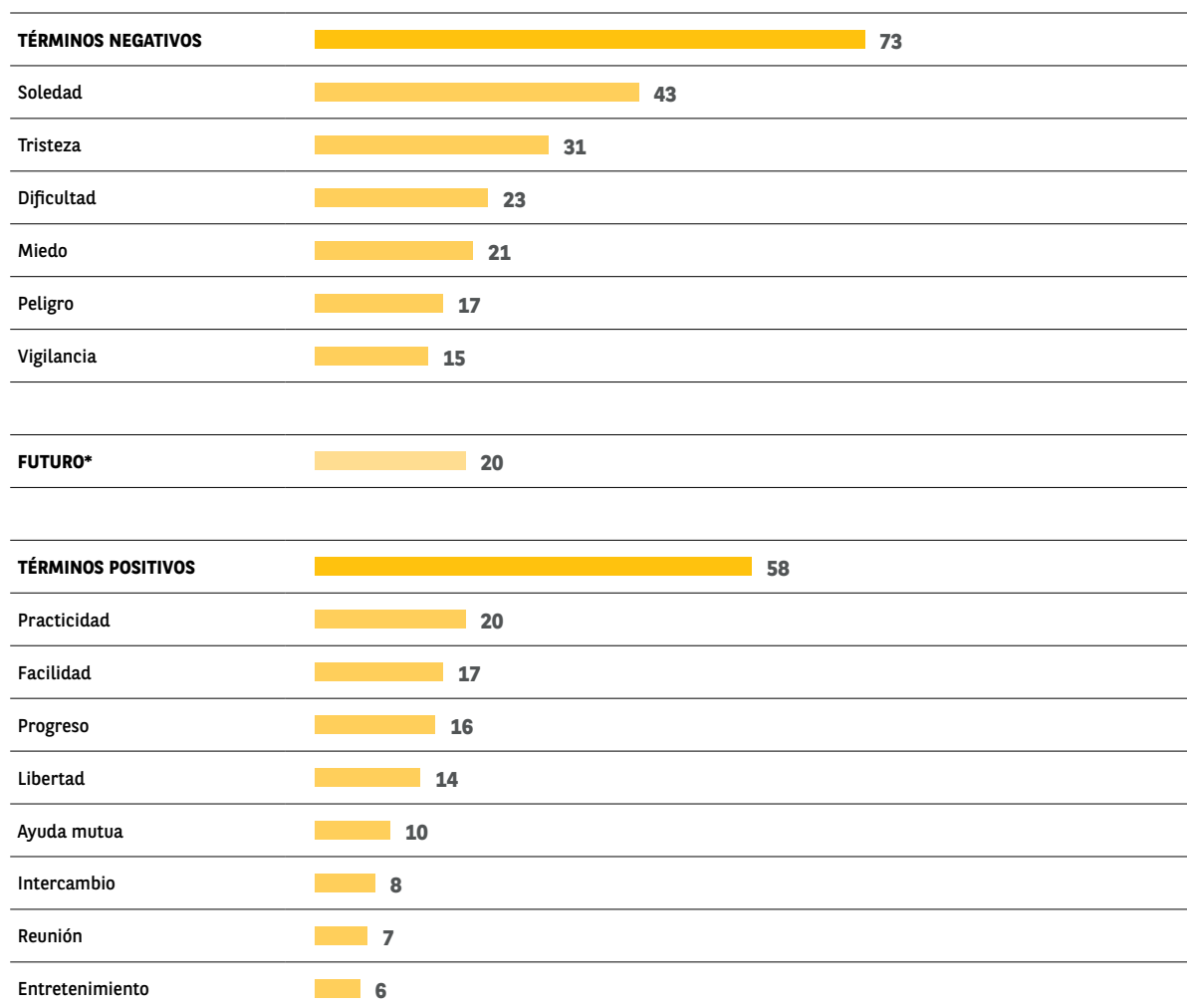
El contactless se apodera de nuestras vidas

Fig 3.

De la siguiente lista, ¿cuáles son los 3 términos que mejor corresponden a la idea que tienes de la vida sin contacto?

3 respuestas posibles. A todos, en %.

Fuente: Observatorio Cetelem Consumo Europa 2021



* El término "futuro" se considera neutro y no está incluido en el cálculo de "son positivos" ni en "son negativos"

Le sigue el trío de facilidad, progreso y libertad (17%, 16% y 14%). También en éste caso hay muchas disparidades entre un país y otro. Los polacos consideran fácil la vida sin contacto (30%). Los búlgaros lo dudan (11%), al igual que los portugueses y los españoles.

Es sinónimo de progreso para los eslovacos (25%) y más notablemente en los países de Europa Central. Los italianos (8%) y los portugueses y suecos (9%) están lejos de esta opinión. La puntuación registrada para la libertad es el doble (20% frente al 11%). (Fig 4)

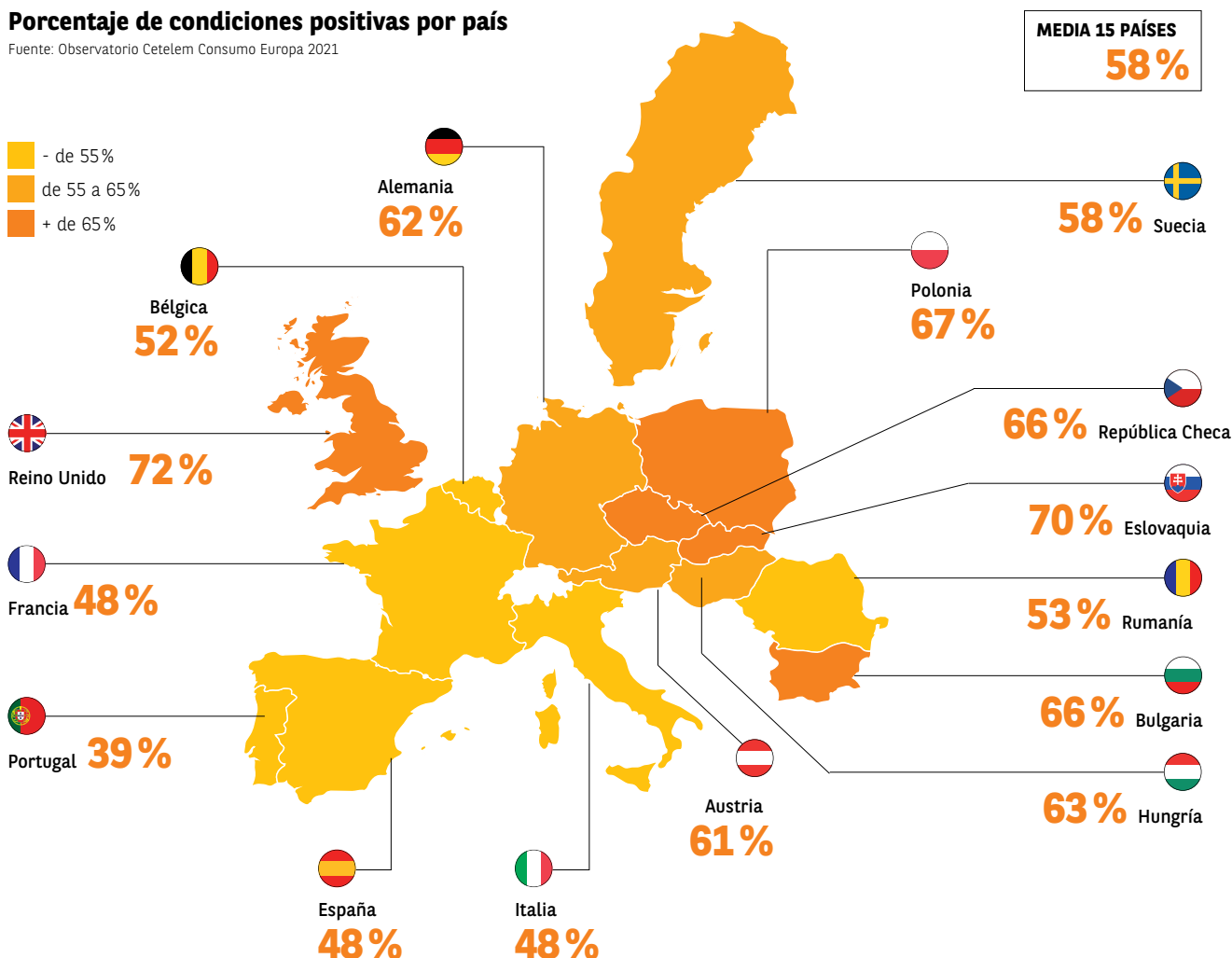
El Observatorio Cetelem Consumo Europa 2021

El contactless se apodera de nuestras vidas

Fig 4.

Porcentaje de condiciones positivas por país

Fuente: Observatorio Cetelem Consumo Europa 2021



3 grupos para 3 experiencias de *contactless*

En estos resultados subyace una forma de practicar y experimentar la vida sin contacto que tiene en cuenta muchos factores, cómo la madurez en el uso, la cultura y la fuerza económica. Y si establecemos una parrilla de interpretación según estos vectores esenciales de explicación, surgen tres grupos geográficos cuyos miembros comparten más o menos la misma visión de la vida sin contacto. Tres grupos que suelen surgir cuando se trata de consumo.

El primer grupo está formado por países situados en el norte de Europa, que comparten una madurez hacia el *contactless*, debido a la larga trayectoria de sus prácticas, combinada con una cultura anglosajona y una situación económica favorable. El Reino Unido, Suecia y Alemania son los abanderados, a los que hay que añadir Austria.

El segundo grupo nos lleva al sur de Europa, con naciones latinas que comparten sus orígenes mediterráneos, con un predominio católico y una situación económica a veces más inestable. Aquí, el *contactless* se asocia a menudo con términos positivos y su trayectoria pasada se considera inferior a la de muchos otros países.

El tercer grupo está formado por los países de Europa del Este, donde las opiniones sobre el *contactless* están más equilibradas entre lo positivo y lo negativo. Países en los que ya existían prácticas sin contacto, pero que también han experimentado un desarrollo muy rápido en los últimos años. Un ejemplo de este repentino crecimiento es Polonia, donde las transacciones sin contacto han pasado del 33% en 2014 al 80% en 2018 (fuente: Visa Card Study, 2018).

La crisis sanitaria cómo amplificador o revelador de vidas sin contacto

De las prácticas anteriores a la pandemia...

Como veremos a menudo en el resto del estudio, esta parrilla de lectura se aplica a varias situaciones y puntos de vista. Este es el caso cuando se trata de juzgar la anterioridad de las prácticas sin contacto en relación con la aparición de la crisis sanitaria. Los europeos son positivos en este tema (73%) **(Fig 5)**. Pero es en el grupo del Norte donde más se sostiene esta opinión. Los británi-

cos, suecos y alemanes son los más proclives a decirlo (88%, 82% y 79%). Los austriacos y los checos están igualmente de acuerdo (79% y 81%). Hay que ir al sur para encontrar europeos que están lejos de estar tan convencidos. Los españoles y portugueses están de acuerdo en este tema con un 56% de menciones en ambos casos. Entre estos dos extremos, los franceses y los italianos se encuentran prácticamente en el medio (74% y 72%).



Fig 5.

Respecto al desarrollo de las prácticas sin contacto de la sociedad, dirías que...?

A todos, en %

Fuente: Observatorio Cetelem Consumo Europa 2021

Existían antes

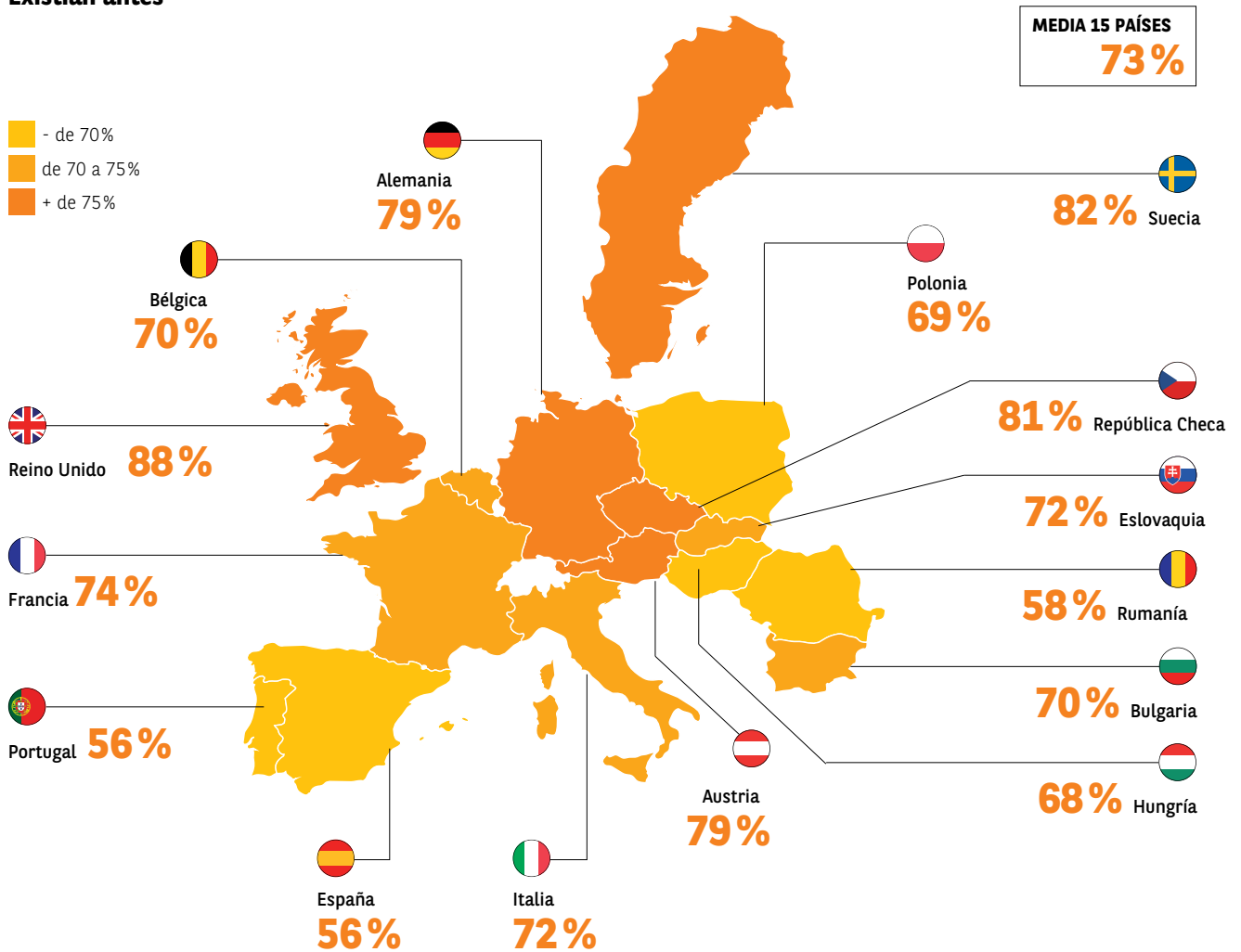


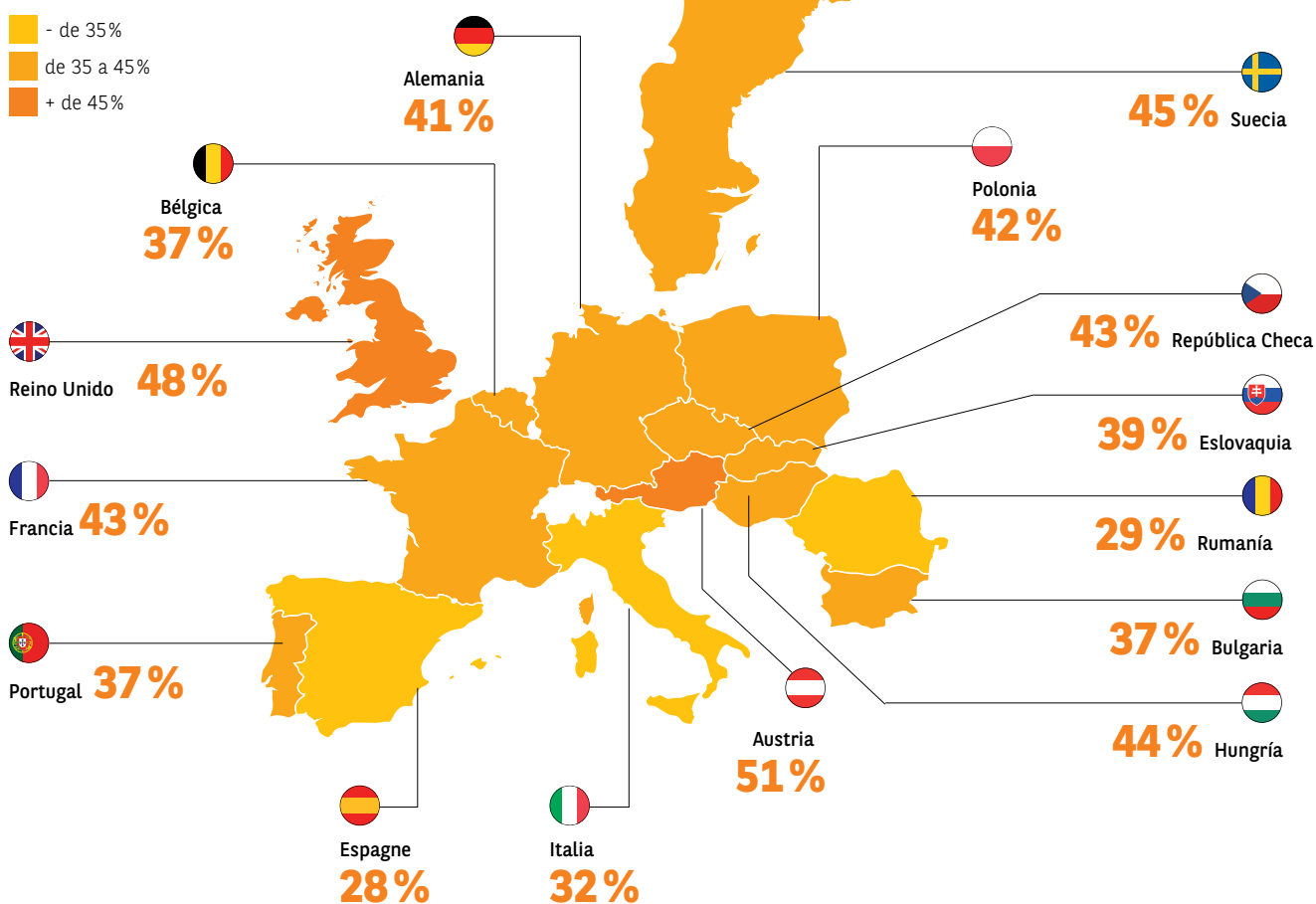
Fig 6.

Respecto al desarrollo de las prácticas sin contacto de la sociedad, dirías que...?

A todos, en %

Fuente: Observatorio Cetelem Consumo Europa 2021

**Existían antes de la crisis de la Covid-19
pero se han acelerado por los efectos
de la crisis**



... a un desarrollo acelerado por la crisis sanitaria

La anterioridad de las prácticas sin contacto queda constatada, y el papel de la Covid-19 como acelerador es igualmente claro. Casi 4 de cada 10 europeos opinan que la crisis ha desempeñado este papel (**Fig 6**). Los

países del grupo del norte vuelven a coincidir en sus declaraciones, mientras que los países del grupo del sur, así como Rumanía, son menos propensos a subrayar este papel de acelerador. Por otro lado, estos países atribuyen a la crisis sanitaria un papel en la revelación de las prácticas sin contacto. Este es el caso del 44% de los portugueses y de los españoles.

LO MÁS IMPORTANTE

El **73 %**

de los europeos cree que las prácticas sin contacto ya existían antes de la crisis sanitaria

Casi
4 de cada 10 europeos

opinan que la crisis sanitaria ha acelerado el desarrollo de las prácticas sin contacto

1 de cada 5 europeos

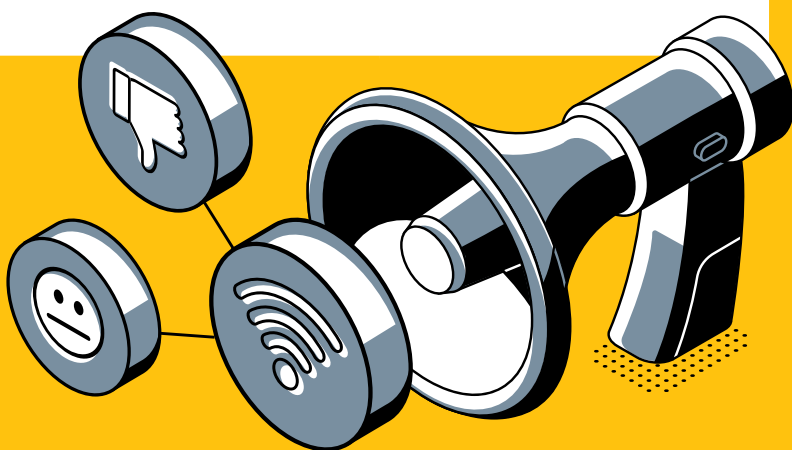
menciona la comodidad como un atributo positivo del *contactless*

Para el **46 %** de los europeos,

la crisis de la Covid-19 simboliza mejor la vida sin contacto

Casi
3 de cada 4 europeos

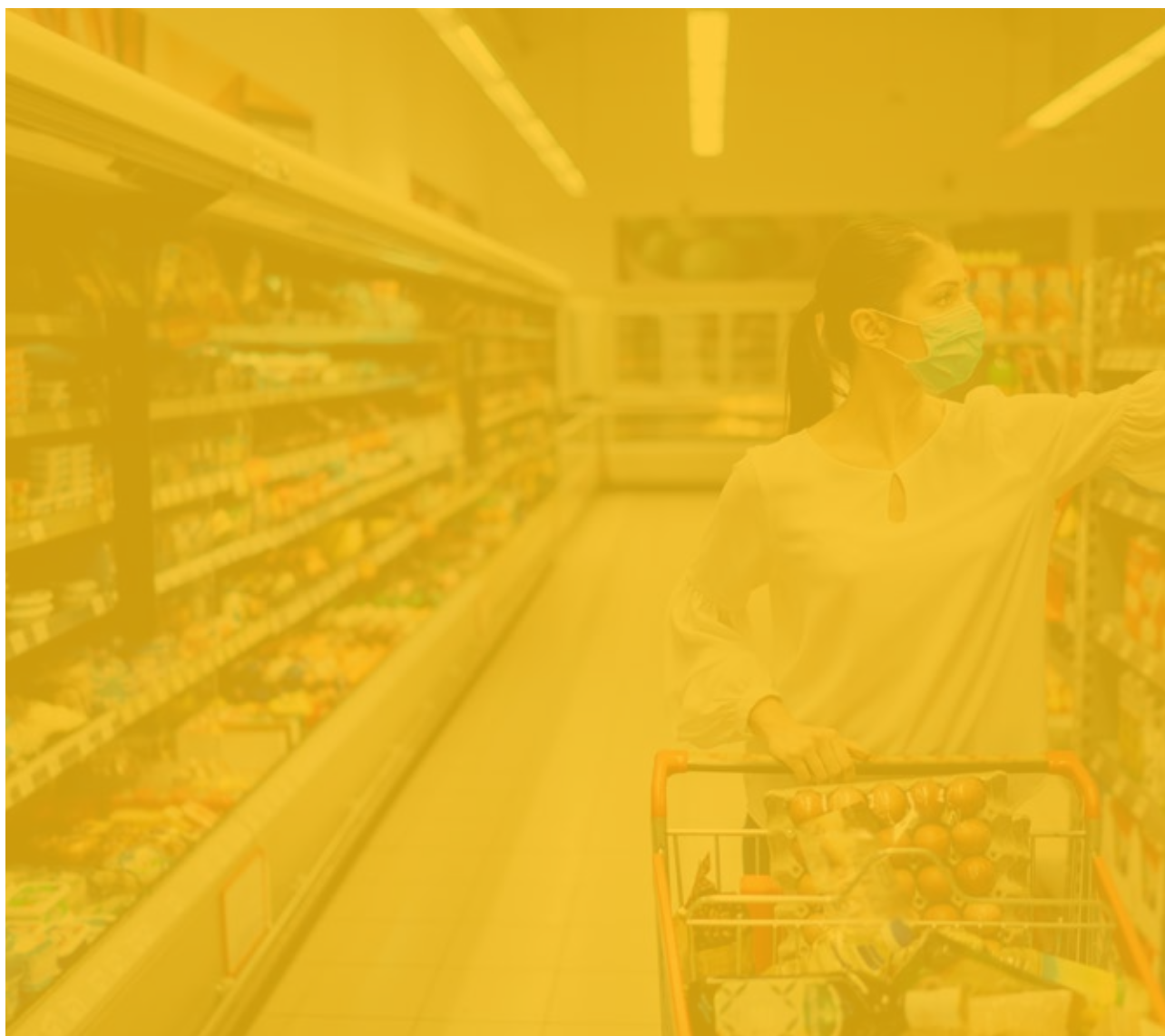
asocian al menos un término negativo a la vida sin contacto («soledad», «tristeza», «dificultad»...)



2. La ausencia de contacto es una práctica cotidiana

Los europeos no tienen dudas sobre la presencia del *contactless* en la vida cotidiana. Valoran estas prácticas, aunque tengan una visión diferente de lo que supone el uso práctico y la dimensión social que esto supone. Sin

embargo, esta vida sin contacto se vive cómo una limitación. Y, sobre todo, no todas las categorías sociales pueden situarse al mismo nivel de igualdad para beneficiarse plenamente de ella.



La vida sin contacto, entre la restricción y la insatisfacción

Una fuerte presencia diaria

Si la anterioridad de los múltiples aspectos de una vida sin contacto no se pone en duda a los ojos de los europeos, su realidad presente en la vida cotidiana es igual de tangible para ellos. 8 de cada 10 de ellos afirman que está presente en sus vidas a diario (**Fig 7**). Si realizamos una comparación entre países, las opiniones en este sentido son en general homogéneas, aunque son relati-

vamente menos numerosos los alemanes y checos los que piensan así (72% y 71% respectivamente), mientras que los polacos y los portugueses se muestran como los más convencidos (90% y 89% respectivamente).

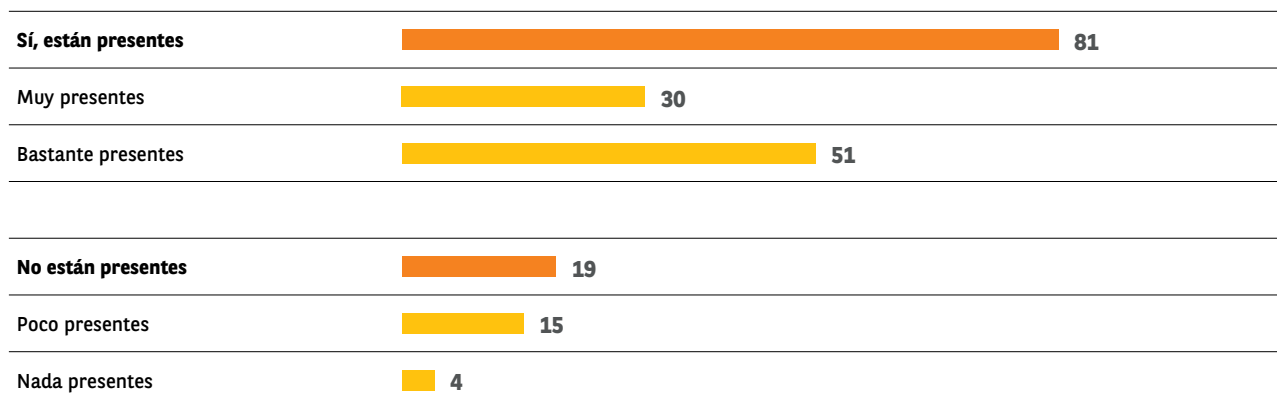
Esta sensación de una vida sin contacto está lo suficientemente extendida como para que no exista una división clara entre las tres zonas geográficas mencionadas.

Fig 7.

Personalmente, y en relación a las prácticas sin contacto (teletrabajo, comunicación con otras personas a distancia, pago sin contacto...) en su día a día ¿diría que están presentes o no?

A todos, en %

Fuente: Observatorio Cetelem Consumo Europa 2021



8

DE CADA

10

EUROPEOS CONSIDERAN QUE LAS PRÁCTICAS SIN CONTACTO FORMAN PARTE DE SU **VIDA COTIDIANA**.

El Observatorio Cetelem Consumo Europa 2021

El contactless se apodera de nuestras vidas

Una realidad que se siente como una limitación

La realidad de la vida sin contacto no significa que se acepte de forma natural. Seis de cada diez europeos experimentan los cambios asociados a ella como una limitación (**Fig 8**). Debido a la larga trayectoria de estas prácticas, esta “no elección” es menos perceptible en algunos países del grupo del norte, como Alemania y el Reino Unido (52% y 53%), mientras que la mayoría de los países del grupo del este parecen estar particularmente afectados por la vida sin contacto, especialmente en Rumanía y Bulgaria (79% y 72%). Los países latinos están más divididos.

Los italianos son los que menos perciben esta limitación, mientras que los franceses expresan una opinión cercana a la de los países de Europa Central (69%).

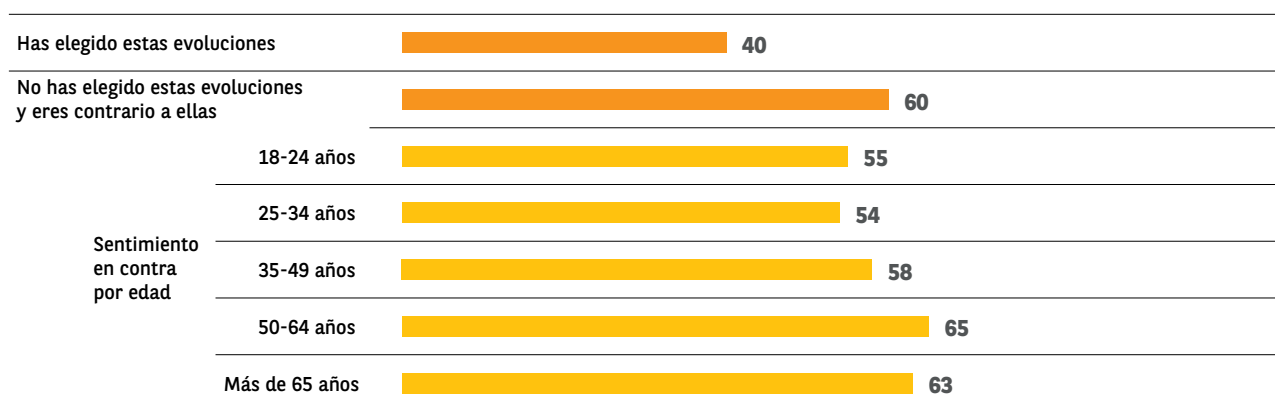
Respecto a esta cuestión, los criterios de edad y nivel de ingresos revelan una percepción diferente respecto a esta limitación. Los jóvenes y los hogares con mayores ingresos lo aceptan más fácilmente (45% para los de 18 a 24 años, 46% para los de 25 a 34 años), frente a los mayores y los hogares con ingresos modestos (65% para los de 50 a 64 años, 63% para los de 65 o más).

Fig 8.

En general, dirías que...?

A todos, en %

Fuente: Observatorio Cetelem Consumo Europa 2021



Desarrollos que no son atractivos

Estos cambios se han producido, pero también hay que señalar que son percibidos de forma bastante desfavorable, ya que sólo gustan al 45% de los europeos. Una vez más, el Reino Unido y Alemania, con su fuerte tendencia al “no contacto”, son los que lo perciben de una

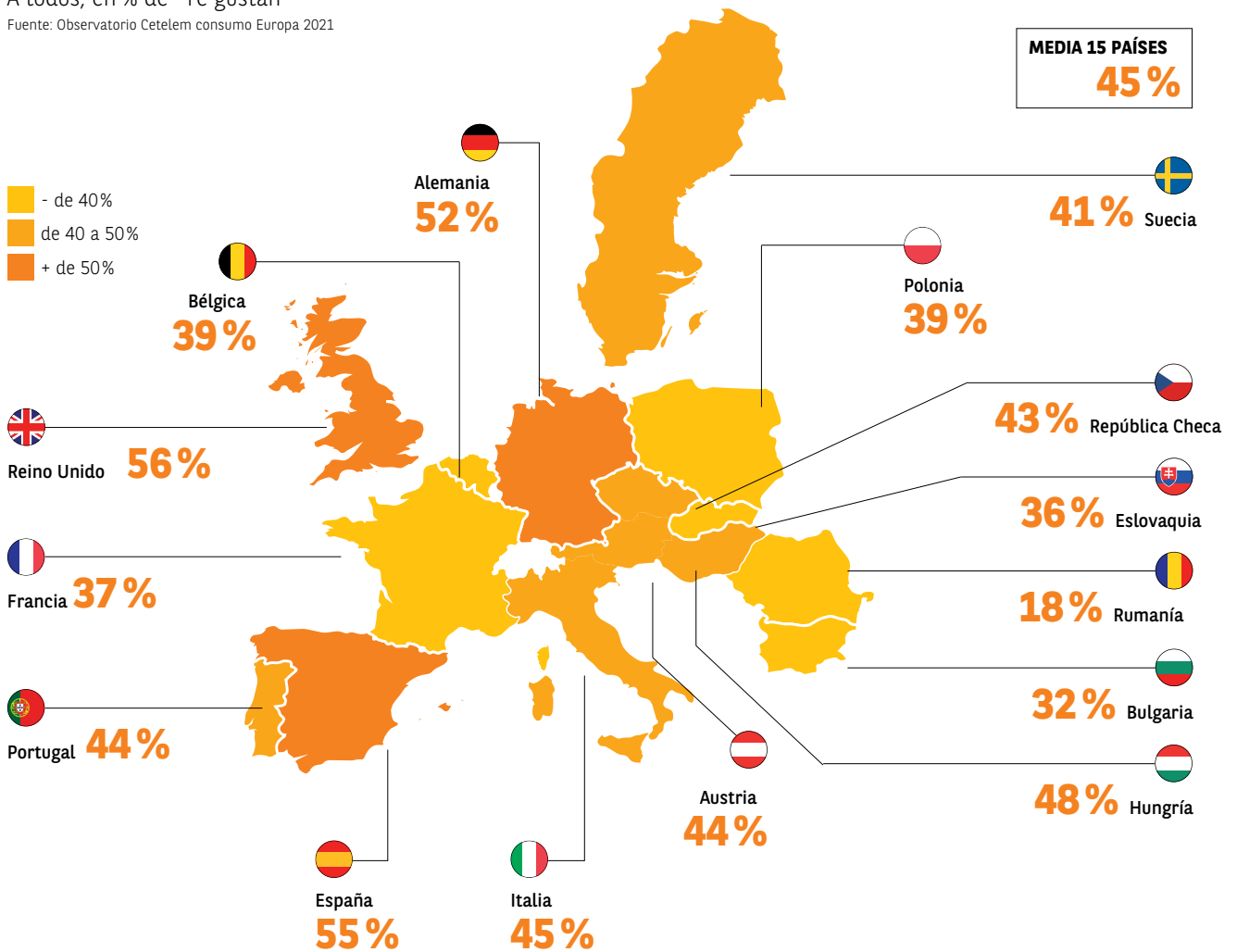
forma más favorable (56% y 52%) (**Fig 9**). Los españoles también se muestran muy a su favor (55%). Y la lógica geográfica que hemos señalado se respeta en general. Los rumanos y los búlgaros se muestran moderadamente a favor de esta evolución (18% y 32%). Francia vuelve a estar cerca de estos países (37%).

Fig 9.

De manera general, ¿dirías que estas evoluciones te gustan?

A todos, en % de "Te gustan"

Fuente: Observatorio Cetelem consumo Europa 2021



**/// TE SIENTES UN POCO TRISTE
POR TU VIDA ANTERIOR.
ESA ES LA LA DIFICULTAD DE
PROYECTARSE."**

Una visión contrastada según el ámbito de aplicación

Especialmente bueno para la salud

Esta vida sin contacto que es real, pero sentida, se concreta en una serie de prácticas que también generan opiniones contrastadas. La mayoría de las opiniones positivas se refieren al ámbito de la salud y la seguridad sanitaria (44%) **(Fig 10)**. No es de extrañar en estos tiempos de pandemia, en los que el no contacto físico, mal aceptado al principio, ha ido convenciendo de su eficacia. En todos los países, excepto en Rumanía y Polonia (23% y 30%), éste es el ámbito que se destaca.

En todas las demás áreas analizadas en éste estudio, los juicios negativos superan a los positivos. En muchos casos, más de la mitad de los encuestados fueron positivos, cómo en el caso de las relaciones amorosas, la educación, la libertad, la economía del país y la confianza entre las personas. También hay que señalar que, por término medio, una cuarta parte de los europeos no se pronuncian sobre los distintos temas.



El Observatorio Cetelem Consumo Europa 2021

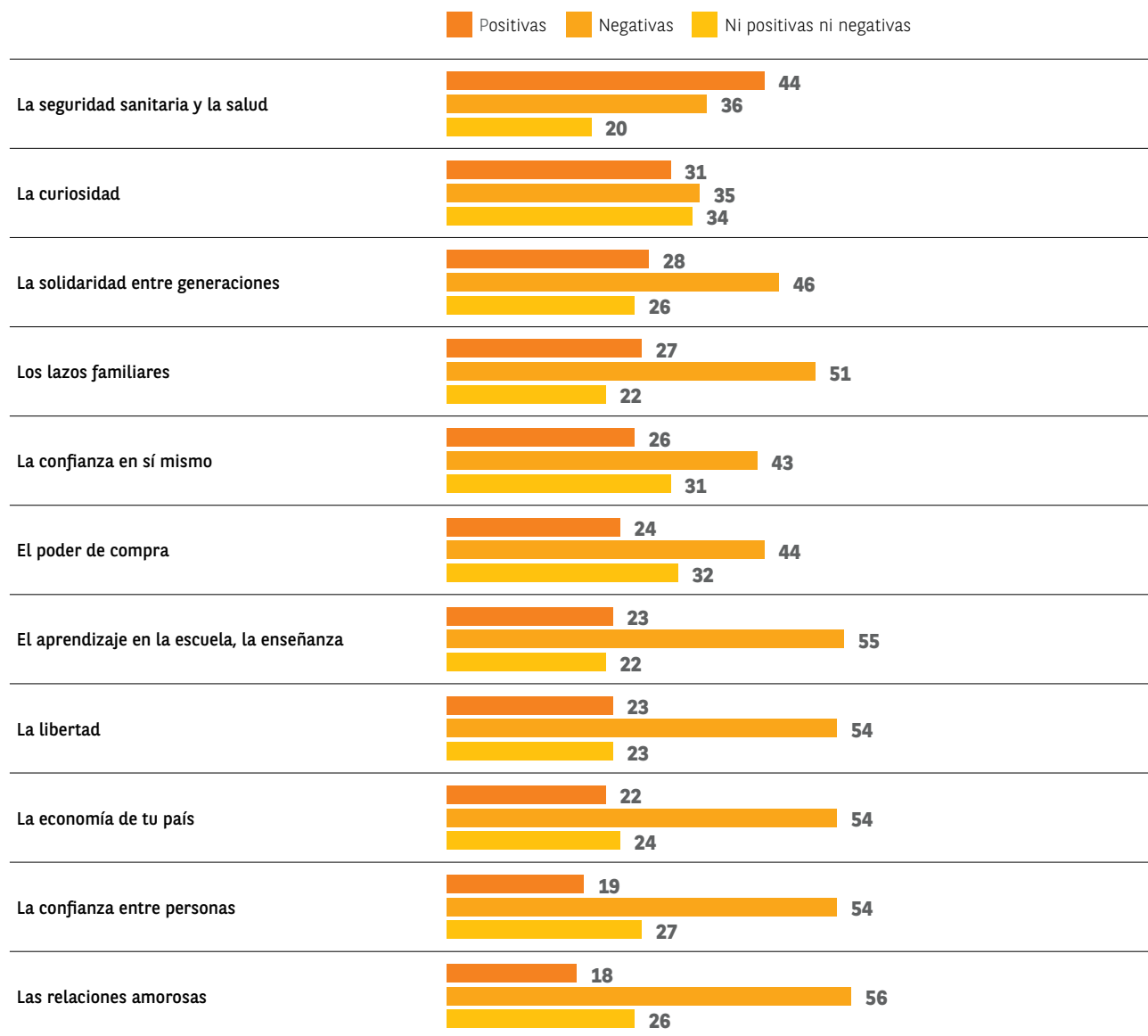
El contactless se apodera de nuestras vidas

Fig 10.

Y entrando en detalle, ¿considera que estas evoluciones son positivas o negativas para cada una de las siguientes áreas?

A todos , en %

Fuente: Observatorio Cetelem Consumo Europa 2021



El Observatorio Cetelem Consumo Europa 2021

El contactless se apodera de nuestras vidas

Las tareas diarias se simplifican, la distancia física se lamenta

Pero cuando se trata de ver la vida sin contacto desde una perspectiva más práctica, los europeos son más optimistas sobre sus beneficios, con una clara "línea divisoria" entre lo que facilita la vida cotidiana y lo que es social.

En el primer caso, la vida sin contacto está haciendo feliz a la gente. Hacer la compra online, gestionar el presupuesto o realizar trámites administrativos a distancia, informarse a través de pantallas, pagar a distancia, aprender virtualmente, teletrabajar, jugar... la vida sin contacto está obteniendo un gran número de "likes" (73%, 70%, 68%, 66%, 58%, 57%, 56%). **(Fig 11)**

En el segundo caso, cuando se trata de la vida social, se baja el pulgar para mostrar un verdadero disgusto. A los europeos no les gusta quedar con la gente a distancia, estar lejos de sus amigos, conocerse por videollamada (26%, 40% y 41%).

En detalle, las respuestas de los europeos revelan ciertas singularidades pronunciadas a nivel nacional. Los franceses son, con diferencia, los menos entusiastas de las compras online (51% frente al 73% de la media europea), lo que parece subrayar su apego a las tiendas tradicionales, aunque el primer encierro marcó un renovado interés por esta práctica (20% más de interés por las plataformas de comercio electrónico entre 2019 y 2020). **(Fig 12).** Siguen estando lejos de los campeones británicos y no siguen el creciente enamoramiento de los españoles (+36% de interés este año).

Fig 12.

Evolución del interés por las webs de las plataformas de e-commerce entre 2019 y 2020

A todos, en %

Fuente: C-Ways (metodología: medición del interés por las webs entre enero de 2020 y enero de 2021)

Alemania		12,5
Austria		7,7
Bélgica		20
Bulgaria		-2,1
España		35,5
Francia		20
Hungría		-8,5
Italia		28,6
Polonia		4,1
Portugal		15,7
Rep. Checa		20,8
Rumanía		-7,7
Reino Unido		27,2
Eslovaquia		-11,3
Suecia		14,7

**// LAS VISITAS VIRTUALES
AL MUSEO ME PERMITÍAN
HACERLO CUANDO QUERÍA Y
SIN LIMITACIONES.
CON MIS HIJOS, LO ENCUENTRO
MUY BUENO. MUY PRÁCTICO."**

Fig 11.

En un mundo con menos contacto humano/físico, te gusta o no (te gustaría o no, si no lo has hecho o nunca lo harías)...

A todos , en % de " Te gusta"

Fuente: El Observatorio Cetelem Consumo Europa 2021

Hacer las compras online	73
Gestionar tu presupuesto y realizar los trámites administrativos a través de las plataformas online y las aplicaciones	70
Informarte online más que por los medios en papel	68
Utilizar menos el pago en metálico y más el pago sin contacto	66
Cultura online (visitar museos online)	58
Trabajar a distancia (con el desarrollo del teletrabajo)	57
Ocio online (juegos de sociedad online, juegos de cartas/ poker online...)	56
Equipar tu vivienda con aparatos conectados (comando de luz a distancia...)	55
Formación a distancia (cursos online, clases virtuales, lecciones en video...)	51
No tener que dar la mano o un beso para saludar a alguien	44
Hacer deporte en casa a través de cursos en video/ a través de una aplicación.	44
Consultas online (teleconsultas)	43
Reunirse con nuevas personas y aprender a conocerlas a través de aplicaciones /visio	41
Mantener las relaciones con tus allegados y amigos a distancia	40
Tener una cita amorosa a distancia	26

En cuanto a la cultura online, los italianos muestran una clara curiosidad en comparación con otros países (70% frente al 58% de la media), mientras que el entretenimiento online es cosa de los españoles (70% frente al 56% de la media).

Cuando se trata de teletrabajar, los húngaros lideran el deseo de trabajar desde casa (70% frente al 56% de la

media), mientras que los suecos y los españoles coinciden en su deseo de recibir formación online (65% y 64% respectivamente frente al 51% de la media). Los británicos y los franceses aprecian no tener que dar la mano o un beso de despedida a alguien (47% frente al 44%), mientras que los austriacos son los que menos valoran el conocer a alguien a distancia (15% frente al 26%).

Una dualidad individual y colectiva

Fácil para mí, pero menos para otros

En definitiva, ¿es fácil la vida sin contacto? Los europeos dicen Sí. Sin embargo, hay una clara distinción entre lo que es específico y lo que es general. Esta satisfacción del ego lleva al 66% de ellos a creer que les resulta fácil adaptarse a la vida sin contacto. **(Fig 13)**. Dos países del grupo del norte son los que más demuestran esta capacidad: el Reino Unido y Suecia (74%). El grupo centro-europeo es el más dubitativo, siendo Polonia el que obtiene la puntuación más baja (60%). Los franceses también están cerca del mismo nivel (61%).

Por otro lado, algo menos de 1 de cada 2 europeos cree que la sociedad es fácilmente adaptable a la vida sin contacto. Y esta vez, las diferencias son mucho más notables entre nuestros tres grupos geográficos. En el grupo del Norte, el Reino Unido, Suecia y Alemania destacan claramente por su confianza en la dirección de la adaptación nacional (64%, 54% y 52%). En el grupo de Europa Central, Bulgaria, Rumanía, Polonia y Hungría tienen muchas más dudas (31%, 32%, 35%, 37%). Francia y España, dos países del grupo del sur, se sitúan en el centro del núcleo (48% y 45%).

EL **66%** DE LOS EUROPEOS DICE
**QUE PUEDE ADAPTARSE
FÁCILMENTE A LA VIDA
SIN CONTACTO.**

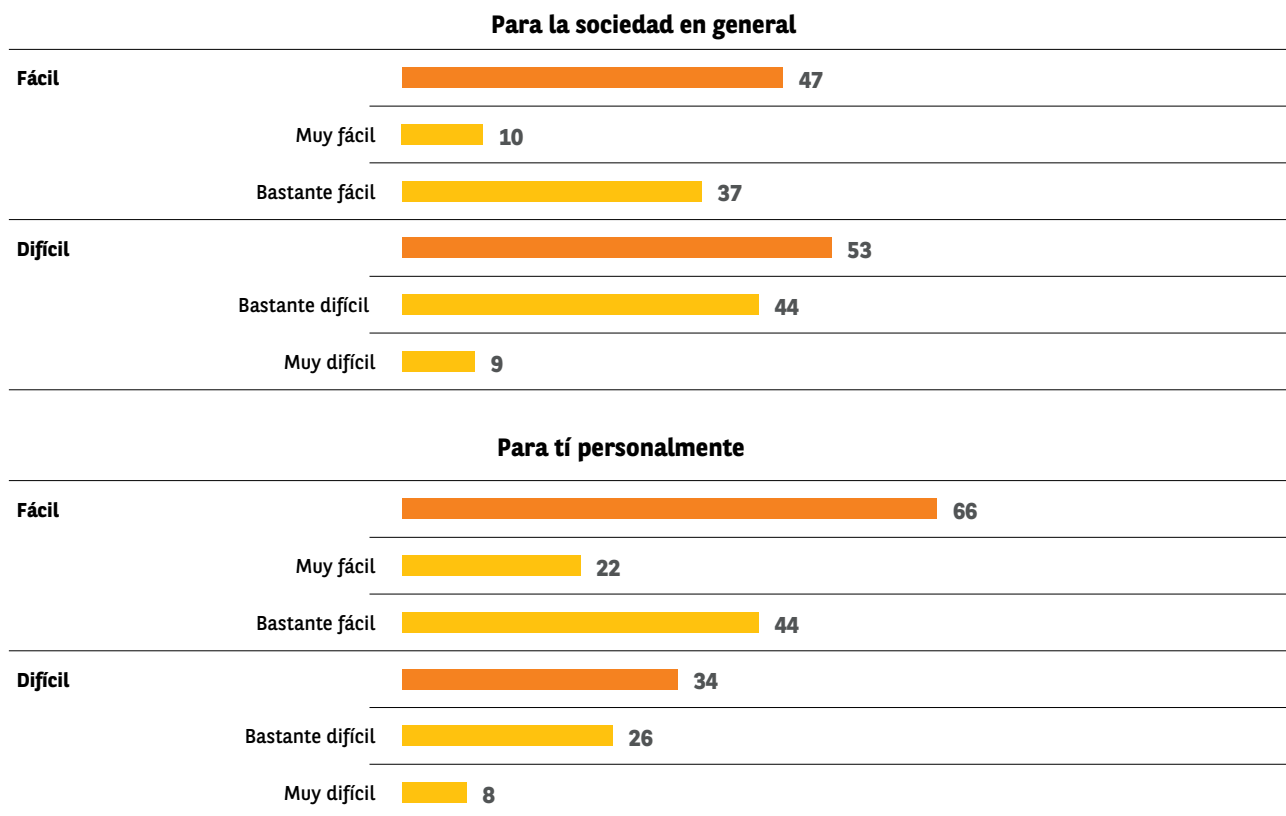


Fig 13.

En general, ¿dirías que es fácil o difícil adaptarse a estas prácticas sin contacto (es decir ciertas prácticas que conllevan menos contacto humano/físico en lo cotidiano, y favorecen el recurrir a lo digital)?

A todos, en %

Fuente: El Observatorio Cetelem Consumo Europa 2021



Beneficios para el medio ambiente

Una evaluación “cualitativa” de la vida sin contacto impulsada por la pandemia aclara esta dicotomía entre lo “colectivo” y lo “personal”. El 48% de los europeos cree que el aumento de las prácticas sin contacto debido a la Covid-19 es negativo para la sociedad, mientras que sólo el 42% lo cree en lo que respecta al ámbito personal. Sin embargo, hay un verdadero ganador: el medio ambiente. 1 de cada 2 europeos dice que la aceleración de la vida sin contacto es buena para ellos. **(Fig 14)**

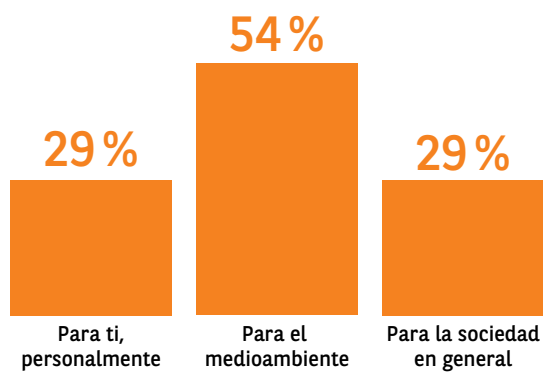
El grupo del Sur, con la excepción de Francia, es sistemáticamente el más entusiasta en cuanto a los beneficios de aumentar las prácticas sin contacto como consecuencia de la pandemia, independientemente del artículo en cuestión. Las opiniones son más variadas para los otros dos grupos.

Fig 14.

En tu opinión, ¿es una evolución positiva o negativa que la crisis de la COVID-19 haya reforzado ciertas prácticas que promuevan menos contacto físico en la vida cotidiana en favor de recurrir a lo digital...?

A todos, en % de "Una evolución positiva"

Fuente: El Observatorio Cetelem Consumo Europa 2021



**"HEMOS CAMBIADO
NUESTRA FORMA DE
HACER NEGOCIOS.**

IMPRIMIMOS MENOS Y
ABOGAMOS POR LO DIGITAL.
TODOS NOS HEMOS MOVIDO
NATURALMENTE HACIA ESO.
Y ESO ES MUY
POSITIVO."

La adaptabilidad se correlaciona con la edad y el nivel de ingresos

En cualquier caso, es fácil...

Este sentido personal de adaptación a la nueva vida sin contacto abarca la mayoría de las prácticas que forman parte de la vida cotidiana. Todos ellos muestran una

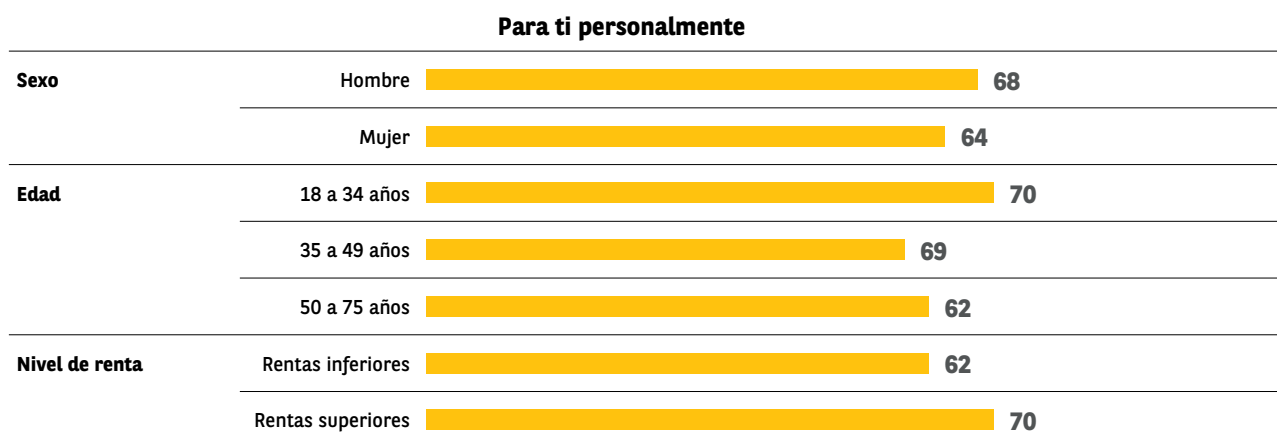
mayoría de opiniones favorables, excepto el hecho de mantener una relación a distancia con amigos o a nivel amoroso.

Fig 15.

En general, ¿dirías que es fácil o difícil adaptarse a estas prácticas sin contacto (es decir ciertas prácticas que conllevan menos contacto humano/físico en lo cotidiano, y favorecen el recurrir a lo digital)?

A todos, en % de "Fácil"

Fuente: El Observatorio Cetelem Consumo Europa 2021



Independientemente del sexo, el grupo de edad o el nivel de ingresos, dos tercios de los europeos consideran fácil adaptarse a las prácticas sin contacto. **(Fig 15)**

Una vez más, el comercio online es el más popular (79%) **(Fig 16)**. Y una vez más, son los franceses los que se resisten a declararlo (63%). Este elemento no ocupa el primer lugar en su clasificación, y lo mismo ocurre con los belgas.

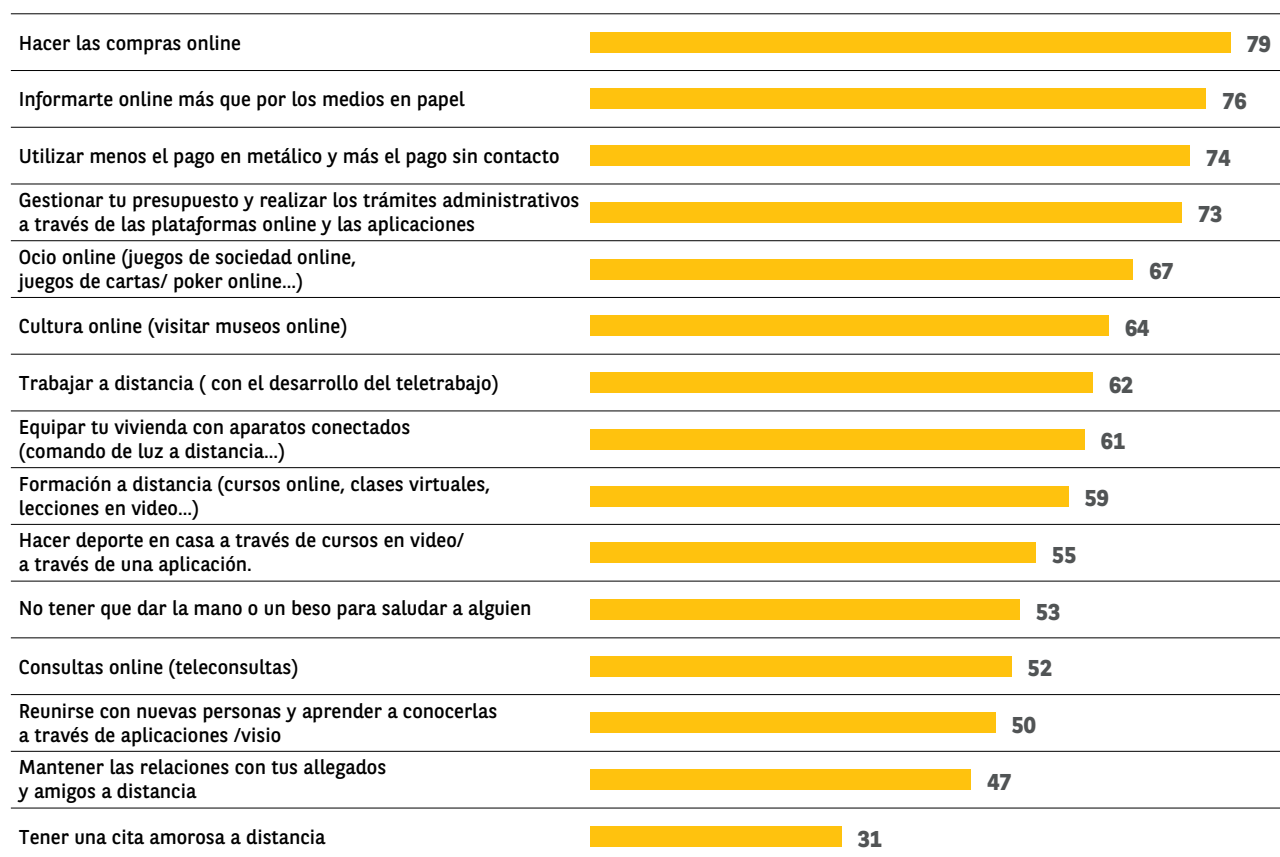
La Información, el pago sin contacto, la gestión y los procedimientos administrativos, le siguen de cerca (76%, 74% y 73%). Los portugueses valoran especialmente estas facilidades, mientras que los franceses y belgas se muestran de nuevo más reacios.

Las demás facilidades que ofrece la vida sin contacto también son muy apreciadas, aunque su aprobación sea algo menor. En la parte inferior de la clasificación, encontramos las que implican las relaciones humanas más íntimas. Volveremos a hablar de ello en la tercera parte de éste estudio.

Fig 16.

Para tí personalmente, ¿dirías que es fácil o difícil adaptarse a estas prácticas sin contacto (es decir ciertas prácticas que conllevan menos contacto humano/físico en lo cotidiano, y favorecen el recurrir a lo digital)?
 A todos, en % respuestas "Fácil"

Fuente: El Observatorio Cetelem Consumo Europa 2021



El Observatorio Cetelem Consumo Europa 2021

El contactless se apodera de nuestras vidas

Fig 17.

En tu opinión, para cada una de las siguientes categorías ¿es fácil o difícil adaptarse a un mundo sin contacto?

A todos, en % respuestas "Fácil"

Fuente: El Observatorio Cetelem Consumo Europa 2021

Las clases acomodadas/altas	76
Los jóvenes	71
Las personas que viven en la ciudad	69
Los niños	62
Los padres	42
Las personas que viven en el campo	37
Las personas con pérdida de autonomía	28
Las personas que tienen dificultades económicas	26
Las personas mayores	20

.. .pero no para todos

Las personas que viven en el campo, las que son menos independientes o las que tienen dificultades económicas tienen más dificultades para adaptarse a la vida sin contacto (**Fig 17**). Este punto de vista es compartido por todos los países del estudio, y los checos lo expresan casi por unanimidad (87%).

Y los jóvenes aprovecharán al máximo la vida sin contacto. El 71% de los europeos piensa así. Los "Igen", como los llama la psicóloga Jean Twenge, nacidos con un smartphone en la mano, tienen una ventaja digital "genética" decisiva. Las entrevistas cualitativas realizadas para este estudio subrayaron que esta opinión es compartida por todas las generaciones. Sin embargo, las opiniones nacionales son algo más variadas. El 82% de los checos lo dicen, mientras que sólo el 57% de los belgas lo hacen.

El tercer ganador de una vida sin contacto en desarrollo es la comunidad urbana (69%). Los checos y los belgas siguen en el extremo opuesto (77% y 58%).

Los niños completan el cuarteto de beneficiarios de una vida sin contacto en términos de adaptabilidad.

En segundo lugar, ya no se trata de ver esta capacidad de adaptación de forma positiva en función de las categorías sociales afectadas. Menos de 1 de cada 2 europeos cree que los padres, las personas que viven en el campo, las personas con pérdida de autonomía o las que tienen dificultades económicas podrán hacer frente a estos cambios. Sólo 1 de cada 5 cree que las personas mayores serán capaces de adaptarse. Los países del grupo del norte son ligeramente más optimistas que los demás. Los del grupo de Europa central, que suelen ser más rurales, son muy pesimistas.

Estos resultados ponen de manifiesto una brecha digital, de la que la vida sin contacto es uno de los componentes tangibles, de la que sólo se beneficiarían los jóvenes, los urbanos y los ricos. Poblaciones que caracterizan cada vez más a las ciudades europeas de hoy.

1 DE CADA **5**

EUROPEOS CREE QUE LAS PERSONAS MAYORES SERÁN **CAPACES DE ADAPTARSE** A LA VIDA SIN CONTACTO.

EL RESULTADO FINAL

8 de cada 10 europeos

dicen que las prácticas sin contacto están presentes todos los días

44 %

de los europeos reconoce las ventajas de las prácticas sin contacto en términos de salud y seguridad.

55 %

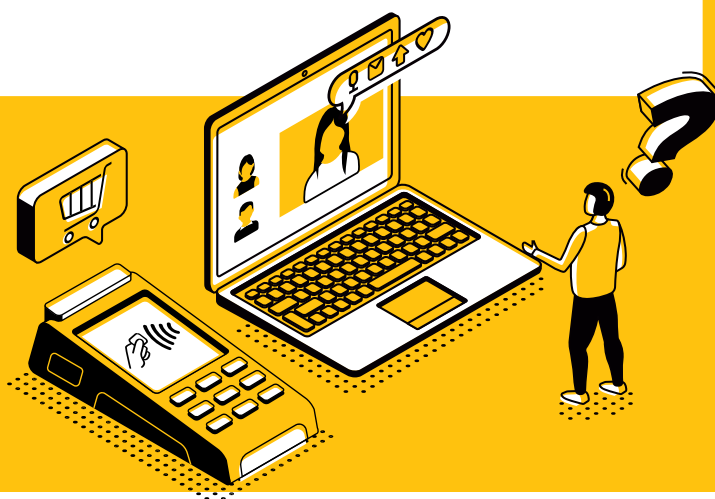
de los europeos no se siente atraído por la vida sin contacto

50-64 años

Edad de los que se sienten más limitados por la vida sin contacto

Más de 1 de cada 2 europeos

cree que la aceleración de las prácticas sin contacto es buena para el medio ambiente



3. Es necesario encontrar un equilibrio entre las innovaciones tecnológicas y la distancia física

Aparentemente conscientes de lo que supone la expresión “vida sin contacto”, los europeos destacan lo que parece ser su principal debilidad, una forma de regresión social y sociable, una falta de humanidad.

Si su futuro está ya marcado, como el de las tecnologías cada vez más presentes en nuestra vida cotidiana, cuentan sobre todo con los ciudadanos y las empresas para evitar cualquier desvío.



Las relaciones humanas, el *talón de Aquiles* de la vida sin contacto

Menor calidad en las relaciones

Los testimonios de los europeos muestran que alaban la practicidad de la vida sin contacto, sobre todo en la vida cotidiana. También revelan serias reservas sobre la calidad de las relaciones humanas que éstas prácticas conllevan. Y cuándo a éstos mismos europeos se les pregunta más concretamente si la vida sin contacto físico debilita o incluso degrada las relaciones humanas, la respuesta es clara. Tres cuartas partes lo afirman (**Fig 18**).

Una vez más, la mayoría de los países del grupo del norte, más maduros en el mundo virtual, son menos claros en este tema, especialmente los británicos y los alemanes (66% y 67%). Y como suele ocurrir, hay que ir a los países de Europa central para encontrar opiniones contrarias. Los búlgaros, rumanos, checos y húngaros son los que más lamentan este distanciamiento en las relaciones (84%, 83%, 81% y 81%). Entre ambos, los países latinos muestran opiniones más cercanas a la media europea.

**“YA NO HAY
LÍMITES PARA LA
INTIMIDAD.”**

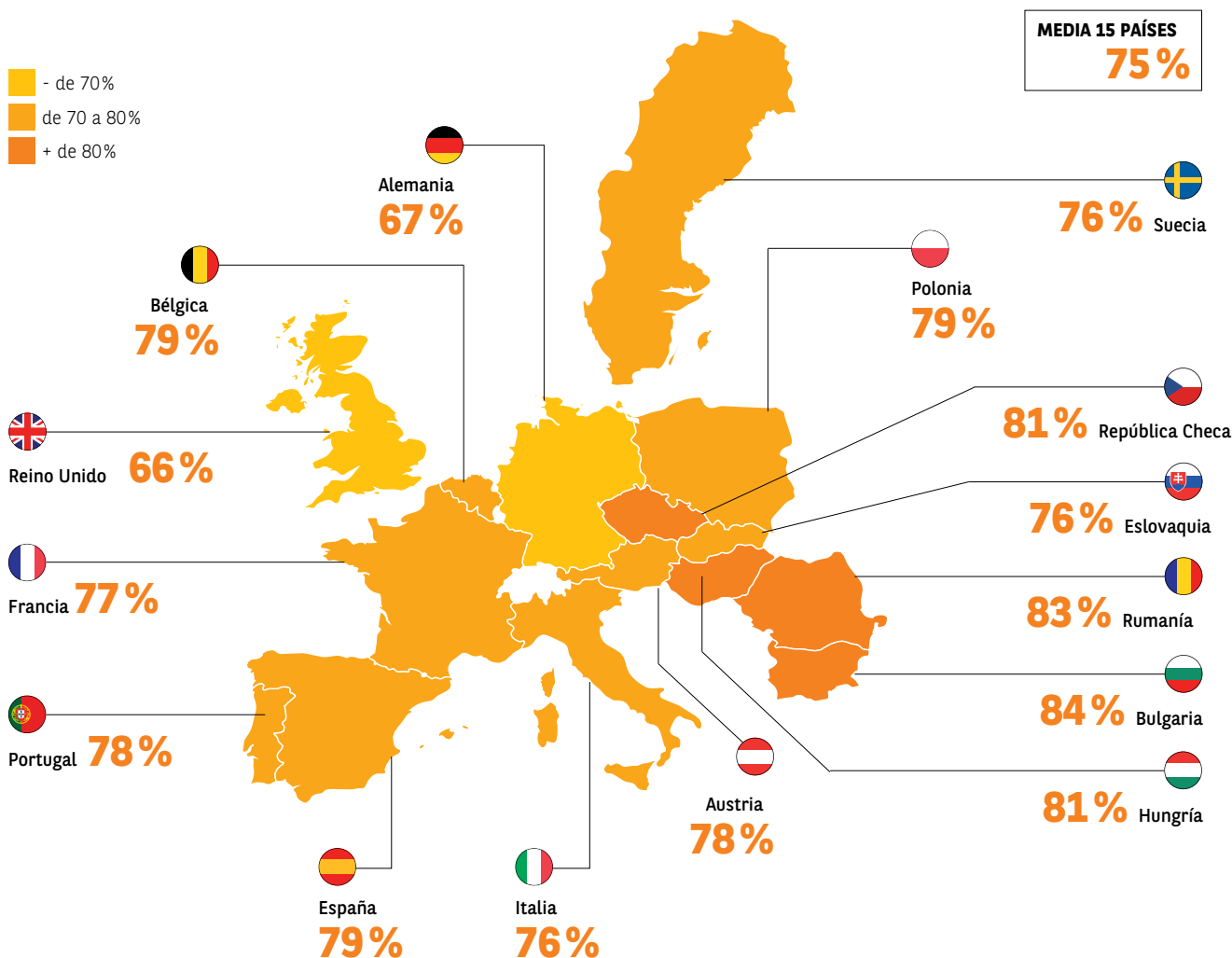


Fig 18.

En tu opinión, ¿el hecho de que la gente se vea menos en lo físico y más en lo virtual...?

A todos, en % de "debilita las relaciones entre las personas (con amigos, miembros de la familia, desconocidos)"

Fuente: El Observatorio Cetelem Consumo Europa 2021



Sólo juntos, el posible horizonte de las relaciones sin contacto

La psicóloga estadounidense Sherry Turkle es también profesora de estudios sociales de ciencia y tecnología en el M.I.T. En 2011, publicó *Alone Together*, un ensayo que tuvo un profundo impacto y ayudó a sentar las bases para pensar en la vida de los desconectados. Según Sherry Turkle, esto marca el paso de la comunicación a la conexión. Las nuevas tecno-

logías seducen al ser humano aprovechando su vulnerabilidad. Evitan la conexión directa, dándonos el control sobre nuestras vidas al permitirnos borrar y editar lo que no nos gusta, para añadir lo que valoramos. La sensación de que nadie nos escucha se compensa con el hecho de que las máquinas sí lo hacen. Estoy solo, pero no soy el único. La existencia podría ser entonces una frase filosófica reinventada: *Comparto, luego soy*.

Menos contacto directo

Incluso se produce una especie de espiral negativa. No sólo se altera la calidad de las relaciones, sino también la cantidad. Una vez más, tres cuartas partes de los europeos creen que la vida sin contacto conduce a una disminución de la frecuencia de las relaciones (**Fig 19**). Las diferencias entre los tres grupos geográficos vuelven a estar muy marcadas, Alemania y Reino Unido son los países donde se observan los menores porcentajes de europeos que opinan que las relaciones virtuales disminuyen la frecuencia de las relaciones con amigos o familiares (64% y 67% respectivamente), frente a Polonia y Rumanía, donde el 83% en ambos casos opina que sí influye.

La elección de lo virtual

Sin embargo, los europeos no son ajenos a la prevalencia de lo virtual sobre lo real. Incluso es una opción deliberada para algo más de la mitad de ellos. El 57% afirma que sustituye una reunión física por una conexión online, por ejemplo para chatear o jugar en línea (**Fig 20**). A este respecto, todos los países, excepto Austria y Hungría, tienen puntuaciones superiores al 50%. Pero ésta vez no hay división entre grupos geográficos. Suecia, Polonia y España son los países más proclives a lo virtual (64%), un país por grupo.

**// PERDEMOS EL VÍNCULO SOCIAL
A PESAR DE LAS REDES SOCIALES.
PERDEMOS LO HUMANO."**



Fig 19.

En tu opinión, ¿el hecho de que la gente se vea menos en lo físico y más en lo virtual...?

A todos, en % de "disminuye la frecuencia de las relaciones entre las personas (con amigos, miembros de la familia, desconocidos)"

Fuente: El Observatorio Cetelem Consumo Europa 2021

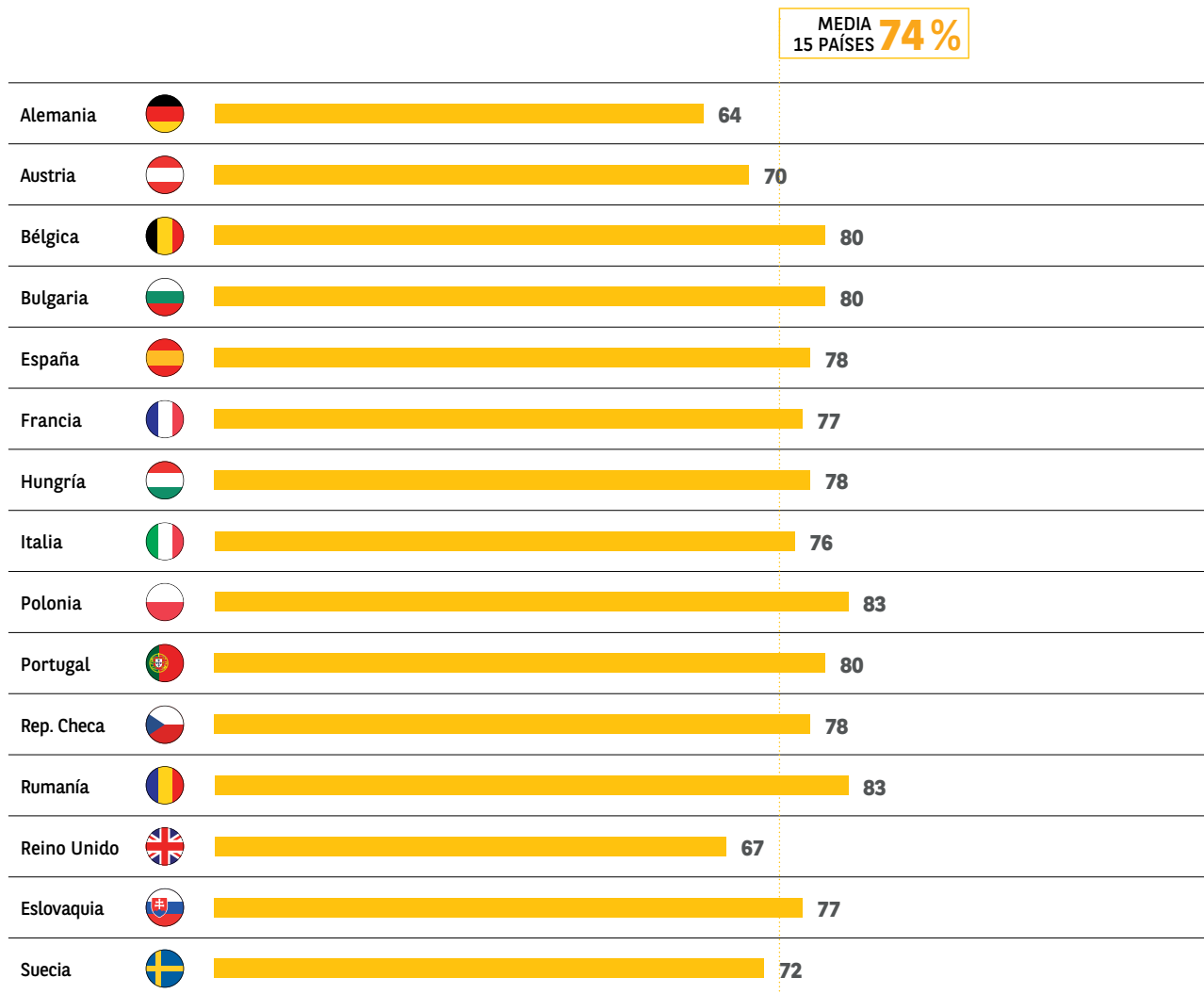
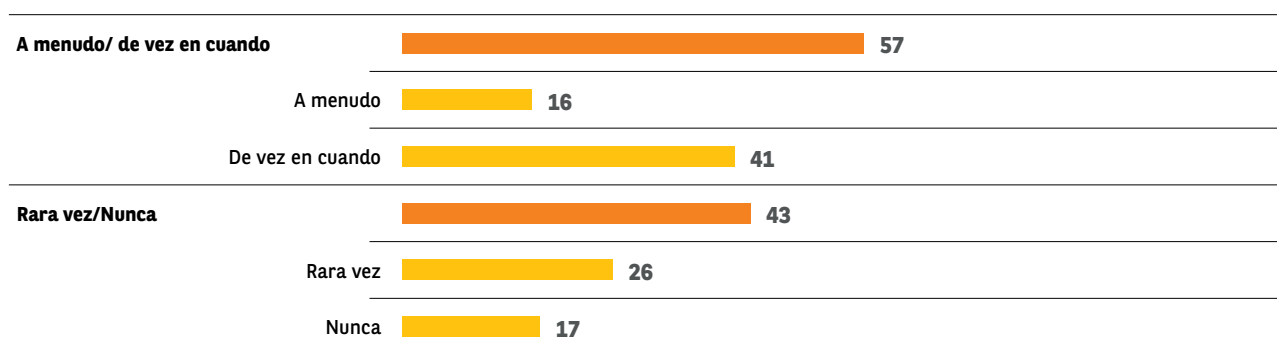


Fig 20.

En tu caso, ¿sustituyes un encuentro físico por uno virtual (llamar a un ser querido en lugar de visitarle, jugar online en lugar de en una mesa...) a menudo, de vez en cuando, raramente o nunca....?

A todos , en %

Fuente: El Observatorio Cetelem Consumo Europa 2021



“La extimidad”, la autoestima por la falta de contacto

En la continuidad de Lacan, el psiquiatra Serge Tisserand ha desarrollado el concepto de “*extimidad*”, favorecido por las redes sociales. “*La extimidad*” se define como el deseo de llenar el vacío de la propia

existencia, de que sea apreciada por los demás, de luchar contra el aburrimiento, de revalorizarse. Esto se hace compartiendo ciertas facetas de la vida privada con el público, el deseo de hacer visibles aspectos de uno mismo, tanto físicos como psicológicos. Tantos elementos intercambiados y validados por los gustos que permiten valorarse a uno mismo.

El distanciamiento como fuente de insatisfacción

Los europeos expresan el sentimiento generalizado de que esta vida de relación sin contacto no es una panacea. Sólo el 44% dice que las relaciones humanas de este tipo funcionan bien. Los franceses y los británicos

son los más proclives a pensar así (51%) (**Fig 21**). En general, es en el norte donde menos se les cuestiona, como en Suecia (48%), mientras que en el sur, las relaciones sin contacto físico se juzgan más negativamente, sobre todo en España y Portugal (35% y 37%). Rumanía, otro país con raíces culturales latinas, es aún más crítica (33%).

El Observatorio Cetelem Consumo Europa 2021

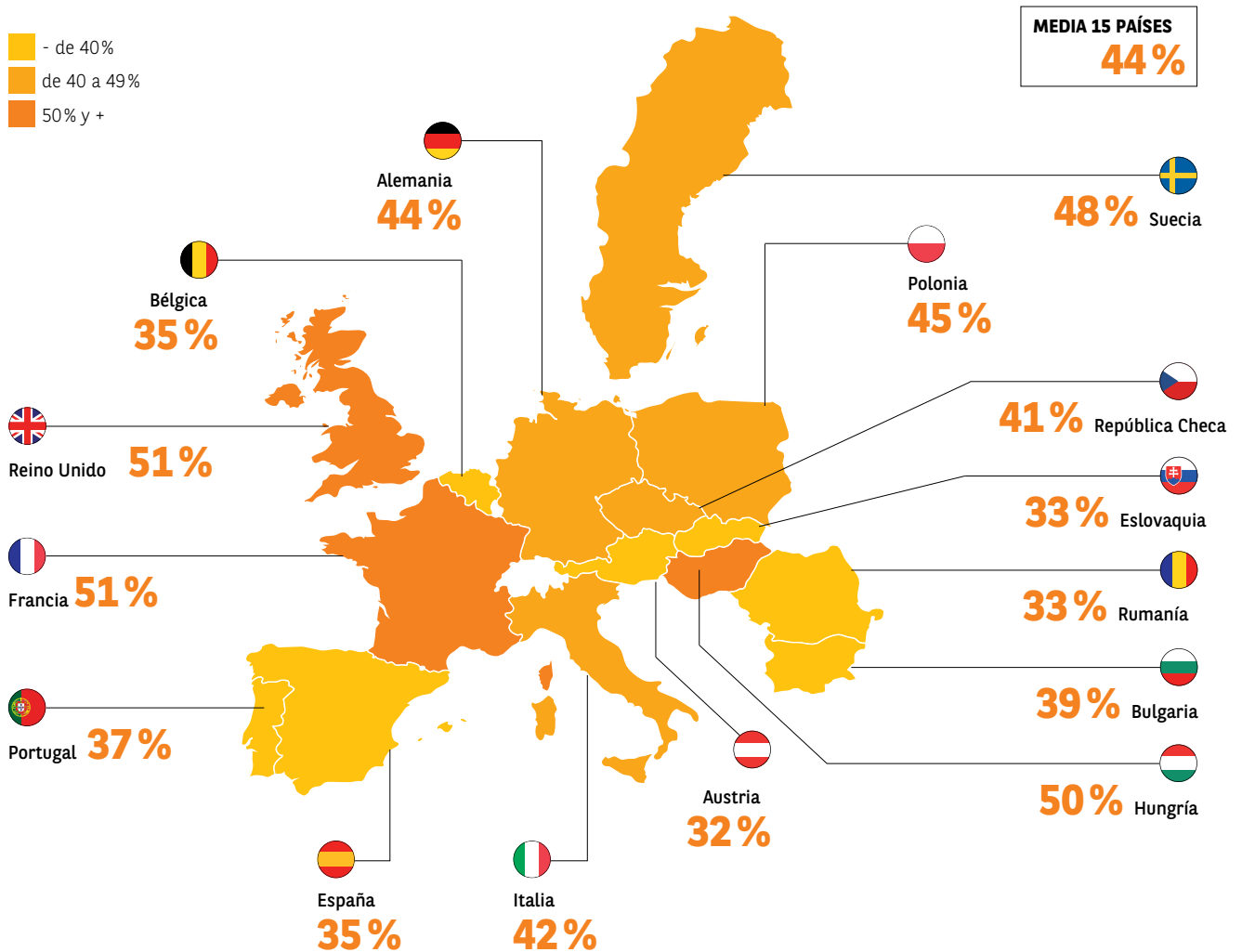
El contactless se apodera de nuestras vidas

Fig 21.

Y respecto a las relaciones entre personas que mantenemos más a distancia que en el pasado, (es decir vernos menos físicamente y más a distancia con los medios digitales), dirías que en tu país...

A todos , en % "las relaciones a distancia entre personas funcionan bien"

Fuente: El Observatorio Cetelem Consumo Europa 2021



Un desarrollo imparable

Un deseo contrastado

Teniendo en cuenta tanto los aspectos prácticos de la vida sin contacto como las frustraciones sociales que genera, es difícil para los europeos decir si quieren que se desarrolle en el futuro **(Fig. 22)**. Como muestra de su indecisión, una escasa mayoría (53%) desea que la sociedad dé cada vez más cabida a la vida sin contacto en los próximos diez años. Los más reacios son los rumanos, búlgaros, italianos y franceses (44%, 45%, 45% y 47%). Los españoles son los más positivos (63%), al igual que los británicos, que son virtuosos (60%).

Una realidad cada vez más segura

Si el deseo de tener más vida sin contacto está en la balanza, no hay duda de que se hará realidad. 8 de cada 10 europeos creen que estará cada vez más presente **(Fig. 23)**. Sobre este tema, todos los países están al unísono, sólo Rumanía está de nuevo ligeramente por detrás (72%).

Fig. 22.

En general, ¿dirías que es deseable o no que la sociedad en la que vivirás dentro de 10 años haga cada vez más espacio para las prácticas sin contacto (teletrabajo, comunicación con otras personas a distancia, pago sin contacto...)?

A todos, en %

Fuente: El Observatorio Cetelem Consumo Europa 2021

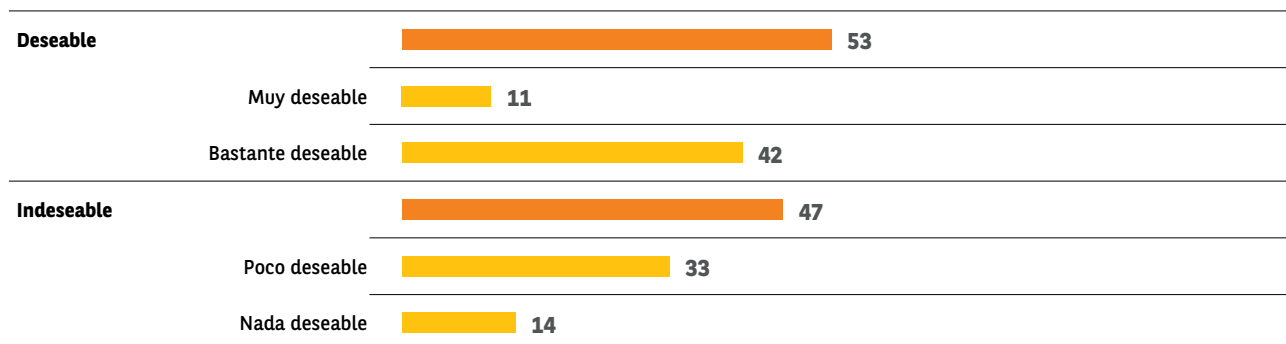
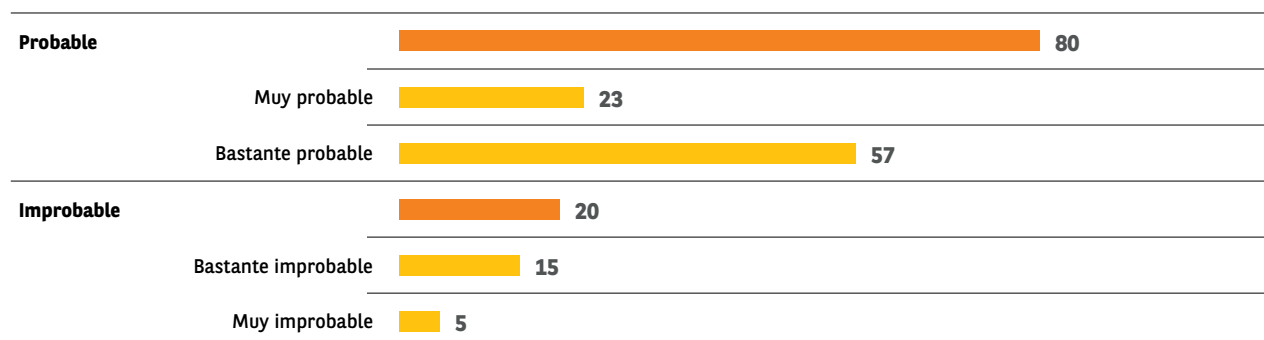


Fig 23.

Y en general, ¿dirías que es probable o no que la sociedad en la que vivirás dentro de 10 años dé cada vez más espacio a las prácticas sin contacto (teletrabajo, comunicación con otras personas a distancia, pago sin contacto...)?

A todos, en %

Fuente: El Observatorio Cetelem Consumo Europa 2021



Confianza en los ciudadanos y las empresas

Ante lo que parece una expansión inevitable, si bien la tecnología sin contacto plantea dudas sobre ciertas cuestiones como la seguridad y el respeto a la vida personal, los europeos no tienen la misma confianza en controlar su desarrollo.

Los tres países del grupo del norte están unidos en su creencia de que las empresas, los ciudadanos, las autoridades locales y los gobiernos estarán a la altura de este reto. Suecia, el país del consenso social y la responsabilidad individual por excelencia, es claramente el más optimista respecto a todos estos actores. Los países de Europa Central, especialmente Bulgaria y Rumanía, son mucho más escépticos.

En detalle, las empresas y los ciudadanos destacan como portadores de las esperanzas de los europeos (**Fig 24**). Recibieron un 61% de opiniones positivas, con un punto alto para las empresas de Suecia (74%) y para los ciudadanos del Reino Unido (72%). Italia y la República Checa son más reservados.

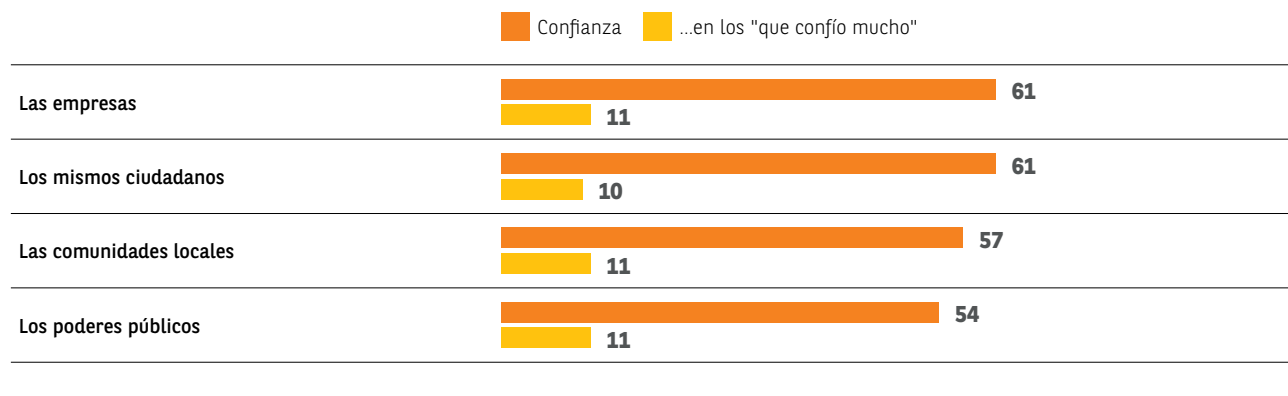
Excepto en varios países de Europa Central, así como en España, las autoridades locales tienen una actitud favorable para contribuir al desarrollo beneficioso del *contactless*. Una vez más, la desconfianza es mayor en Europa Central. Ésta desconfianza puede convertirse en desconfianza o incluso en rechazo de las autoridades públicas para apoyar estos desarrollos. Sólo el 31% de los polacos confía en ellos, una cifra que sin duda hay que relativizar con las polémicas sociales que sacuden el país.

Fig 24.

¿Confías o no en cada uno de los siguientes actores para apoyar el desarrollo de estos estilos de vida sin contacto (teletrabajo, educación a distancia, procedimientos desmaterializados)?

A todos, en %

Fuente: El Observatorio Cetelem Consumo Europa 2021



LO MÁS IMPORTANTE

Sólo el **44 %**
de los europeos cree que las
relaciones a distancia funcionan
bien

3 de cada 4
europeos
dicen que la vida sin
contacto físico debilita las
relaciones humanas

57 %
de los europeos afirma
sustituir regularmente
una reunión física por un
intercambio virtual

6 de cada 10 personas
confían en que las empresas y los
propios ciudadanos contribuyan al
desarrollo del *contactless*

El **80 %** de los europeos
cree que la sociedad será
más *contactless* en 10 años

Sólo el **53 %**
de las personas quiere que la
sociedad sea cada vez más sin
contacto en los próximos diez años





CONCLUSIONES

Focus en... el teletrabajo

El teletrabajo está en alza...

¿Y si, en consonancia con la consagración del teletrabajo, el año 2020 marcara la aparición del “full remote”? Detrás de esta expresión se esconde la versión definitiva del trabajo a distancia, en la que el empleado, el nómada digital, nunca va a la oficina. **(Fig 26)**

Con la crisis sanitaria, está claro que el trabajo desde casa se ha convertido en una potencial palanca de gestión de recursos humanos para las empresas, y sobre todo en una necesidad. En años anteriores ya se había producido un importante crecimiento del teletrabajo en muchos países europeos. El Reino Unido está a la cabeza, con un 40% de empresas que utilizan el teletra-

bajo de forma permanente (fuente: encuesta del Instituto Fraunhofer, julio de 2020). Por el contrario, países como España e Italia parecen haberlo descubierto con la pandemia.

En los últimos meses, los sucesivos cierres han acentuado esta tendencia hasta el punto de que probablemente sea irreversible **(Fig 27)**. Un análisis de los desplazamientos del hogar al lugar de trabajo, realizado en un panel de países europeos, muestra que el trabajo en la oficina no ha vuelto a alcanzar el nivel que tenía antes del confinamiento. En este ámbito, como se ha dicho a menudo sobre La Covid-19, “nada volverá a ser lo mismo”.

El Observatorio Cetelem Consumo Europa 2021

El contactless se apodera de nuestras vidas

Fig 26.

Cuota de población activa que teletrabajó regularmente u ocasionalmente en 2019

En %.

Fuente: Eurostat

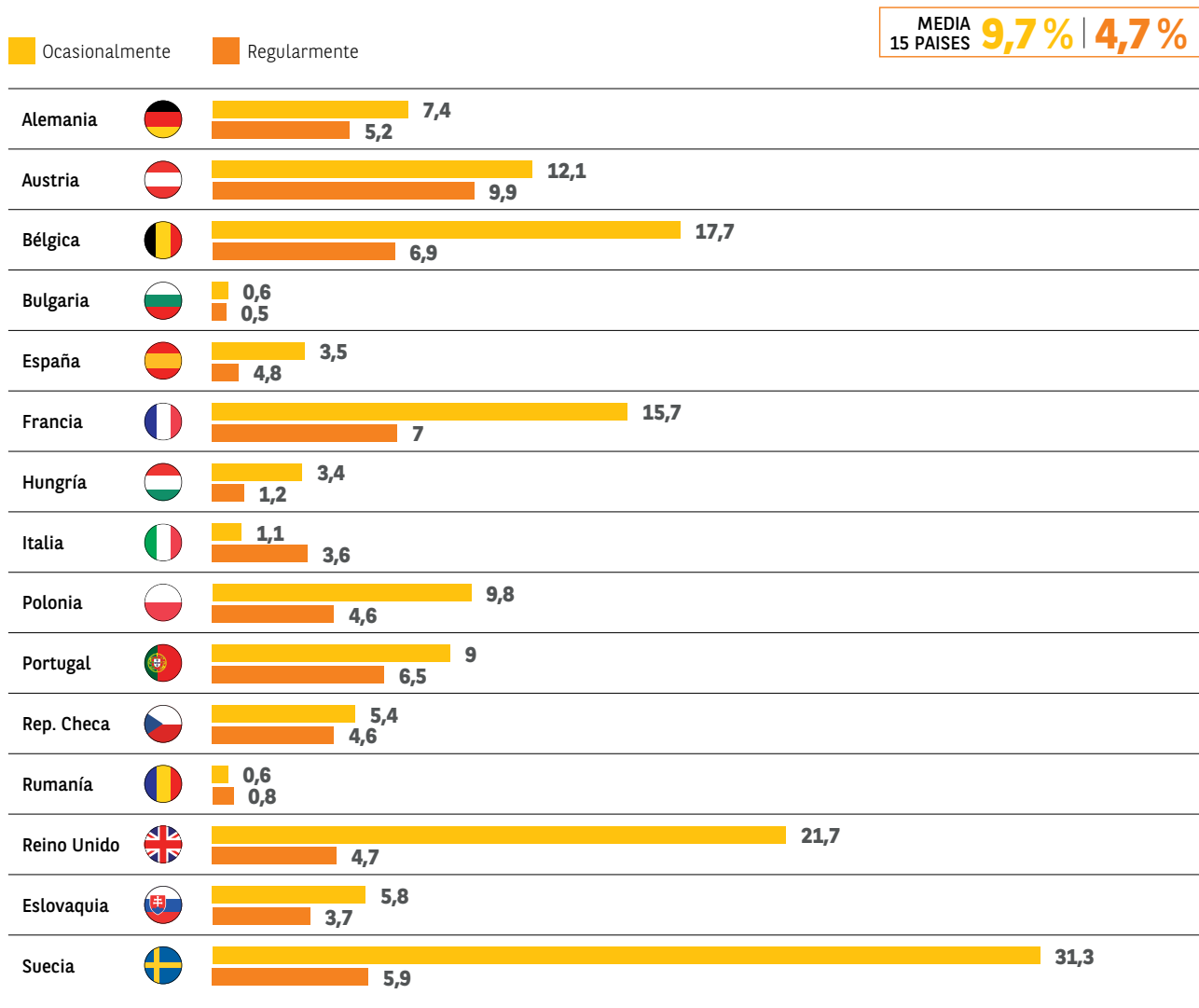
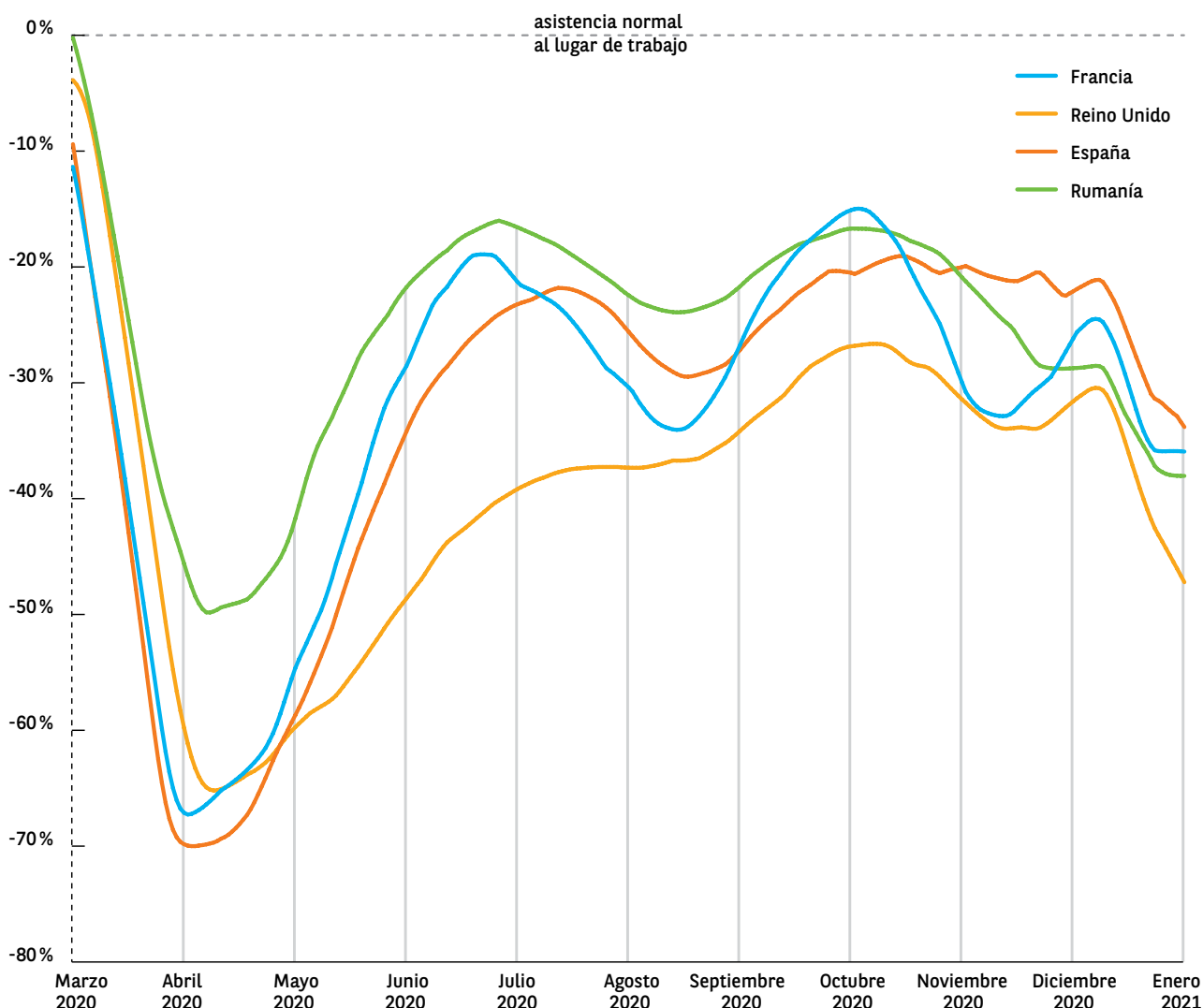


Fig 27.

Evolución de la asistencia al lugar de trabajo

Media sobre 12 meses en base al índice Google Mobility Report

Fuente: Nextrends para C-Ways



... y es bien aceptado

Los europeos acogen con satisfacción este cambio. El 67% dice que el teletrabajo funciona bien (**Fig 28**). Probablemente se deba al placer de recuperar cierta libertad y a las ventajas de eliminar los frecuentemente agotadores desplazamientos diarios, aunque la frontera entre el trabajo y la vida privada sea cada vez menos hermética. Así, las encuestas realizadas en el marco de este estudio han puesto de manifiesto que el horario de

trabajo puede ser más amplio, en contra de lo que se podría intuir.

En Suecia y el Reino Unido hay muchas opiniones positivas. Dos países donde el teletrabajo no es una novedad. Pero en Portugal y España, donde el teletrabajo es un fenómeno más reciente, hay el mismo entusiasmo (73%). En Europa Central, este sentimiento es más comedido. Sólo el 53% de los búlgaros piensa que el teletrabajo funciona bien.

EL TELETRABAJO APORTA COMODIDAD

Y LIBERTAD,

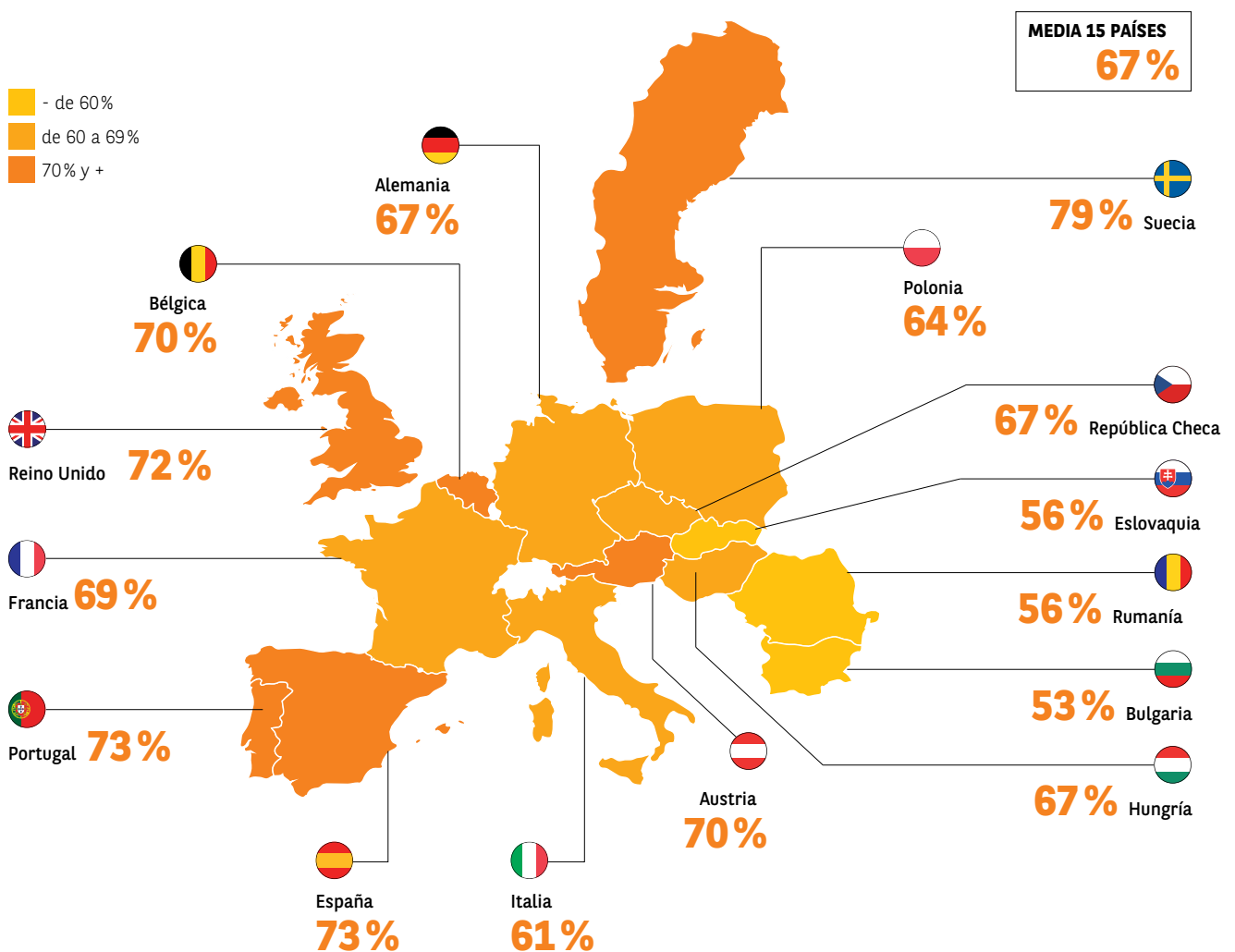
Y FACILITA LA GESTIÓN DEL TIEMPO Y EL TRABAJO.
ME GUSTARÍA TENER UNO O DOS DÍAS PORQUE LO
QUE HAGO EN LA OFICINA O EN CASA ES LO MISMO."

Fig 28.

Respecto al teletrabajo, ¿dirías que en tu país "el teletrabajo funciona bien"?

A todos, en % de «El teletrabajo funciona bien».

Fuente: Observatorio Cetelem Consumo Europa 2021



El Observatorio Cetelem Consumo Europa 2021

El contactless se apodera de nuestras vidas

La dimensión social del trabajo debe ser respetada

Sin embargo, los europeos no olvidan que el trabajo es una forma de socializar. Una pequeña minoría de trabajadores (22%) desearía trabajar únicamente desde casa, siendo de nuevo los británicos los más partidarios (30%) (Fig 29). Una señal de que el teletrabajo se ha convertido en una característica permanente del paisaje profesional, y de la mente de las personas, es que 4 de cada 10 europeos se ven trabajando a veces en su lugar de tra-

bajo y a veces en casa. En cualquier caso, son ligeramente más numerosos que los incondicionales que sólo quieren trabajar en su lugar de trabajo (37%). Hay marcadas diferencias de opinión entre un país y otro.

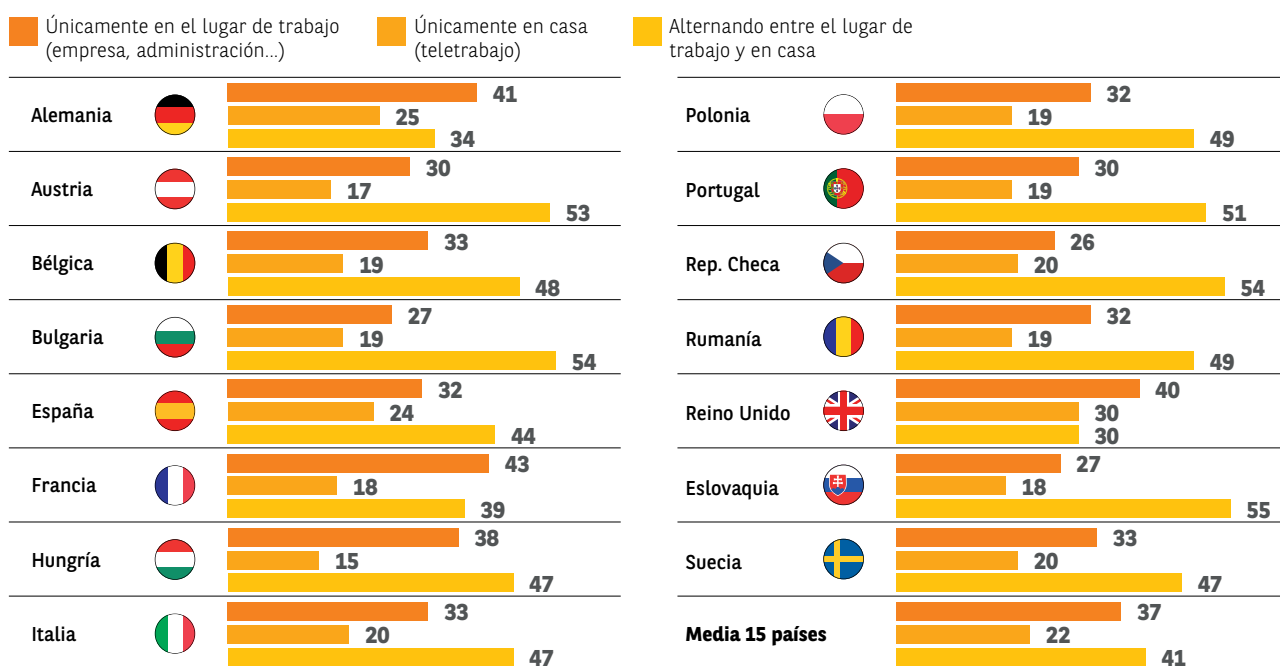
Mientras que sólo el 30% de los británicos quiere combinar "entrada y salida", el 55% de los eslovacos y el 54% de los búlgaros y los checos tienen previsto hacerlo. Los franceses, en cambio, son más bien tradicionales: el 43% quiere trabajar exclusivamente en su lugar de trabajo.

Fig 29.

Lo ideal sería trabajar...

Activos, en %

Fuente: Observatorio Cetelem Consumo Europa 2021



Focus en... aprendizaje a distancia

Un tema que la sociedad se cuestiona

Son innumerables los informes y artículos periodísticos que señalan la dificultad de ofrecer un marco educativo satisfactorio en estos tiempos de Covid-19. Las medidas adoptadas por muchos gobiernos han cambiado esta cuestión social y familiar, que antes formaba parte de un

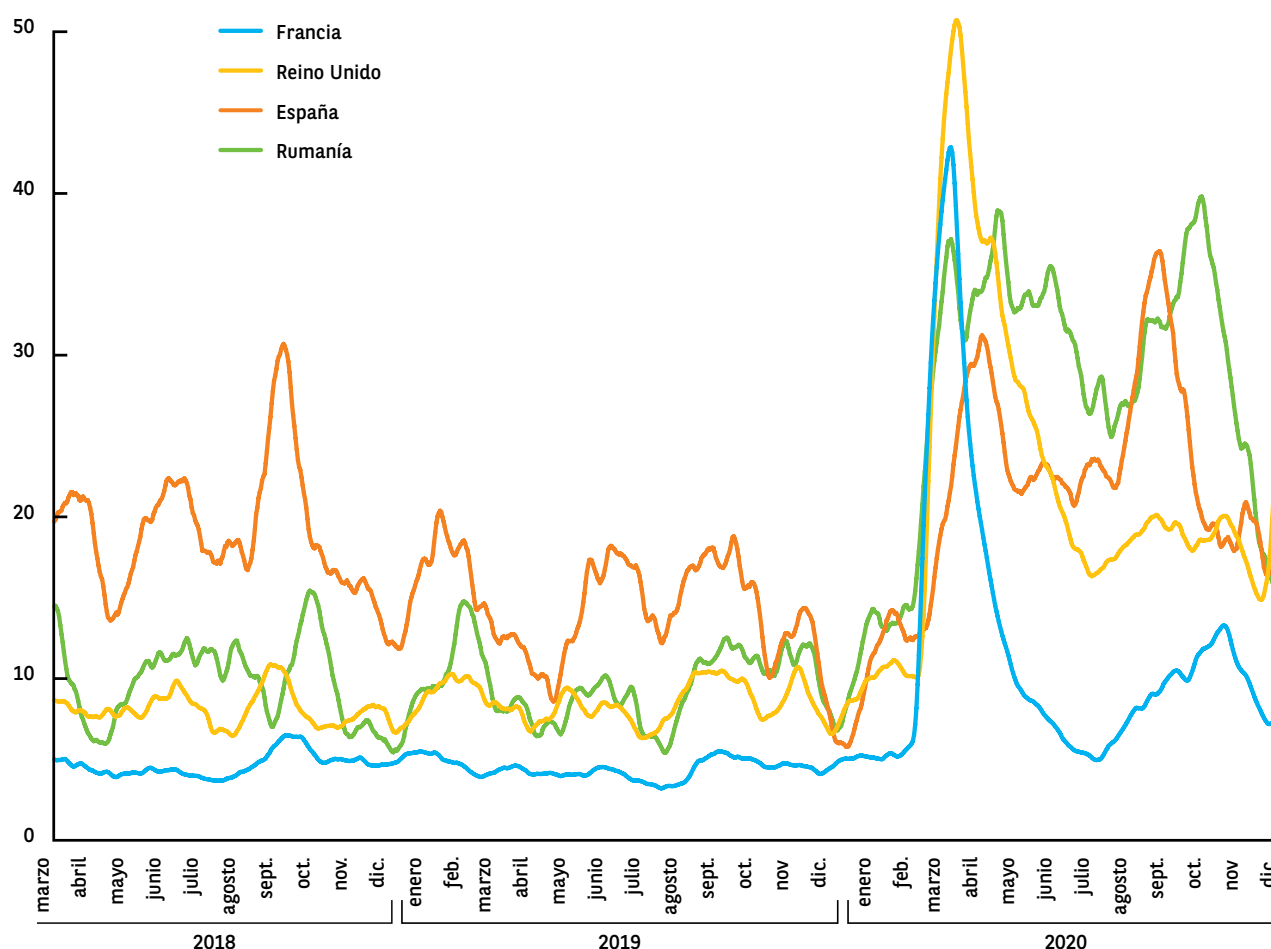
calendario recurrente y tranquilizador, con períodos escolares alternados con vacaciones. Con la crisis sanitaria, lo que entonces era un tema de conversación a menudo virtual en muchos países, ya que la enseñanza a distancia no estaba muy extendida, se ha convertido en una cuestión social de primer orden. **(Fig 30)**

Fig 30.

Evolución del interés mostrado por la web para la compra a distancia

Medida del interés mostrado por la web en enero 2021, media de los últimos 12 meses

Fuente: Nextrend para C-Ways



El aumento de las búsquedas en Internet sobre educación a distancia en los últimos meses es una señal del interés por el tema, aunque es mayor cuando las escuelas están cerradas. Los españoles son más constantes en sus investigaciones, ya que empezaron antes la crisis sanitaria.

No es la media, en términos de calidad

Dado que muchos padres han tenido la oportunidad de repasar por internet con sus hijos asignaturas olvidadas hace tiempo, la calidad de esta vida educativa sin contacto se ha convertido en una cuestión importante. Algo menos de la mayoría de los europeos considera que la

enseñanza a distancia funciona bien (45%). **(Fig 31)** Suecia, donde esta forma de aprender está muy extendida, es con diferencia el país más convencido (68%). Los demás países del grupo norte siguen la misma tendencia, al igual que España. Ocurre lo contrario en los países de Europa Central, siendo Rumanía el país más crítico con la formación a distancia (23%).

MENOS **1** DE **2** EUROPEOS CONSIDERA QUE
DE CADA LA ENSEÑANZA A DISTANCIA
FUNCIONA BIEN.

Fig 31.

Respecto a la educación a distancia, ¿dirías que en tu país la educación a distancia funciona bien?

A todos, en % de «Funciona bien».

Fuente: Observatorio Cetelem Consumo Europa 2021

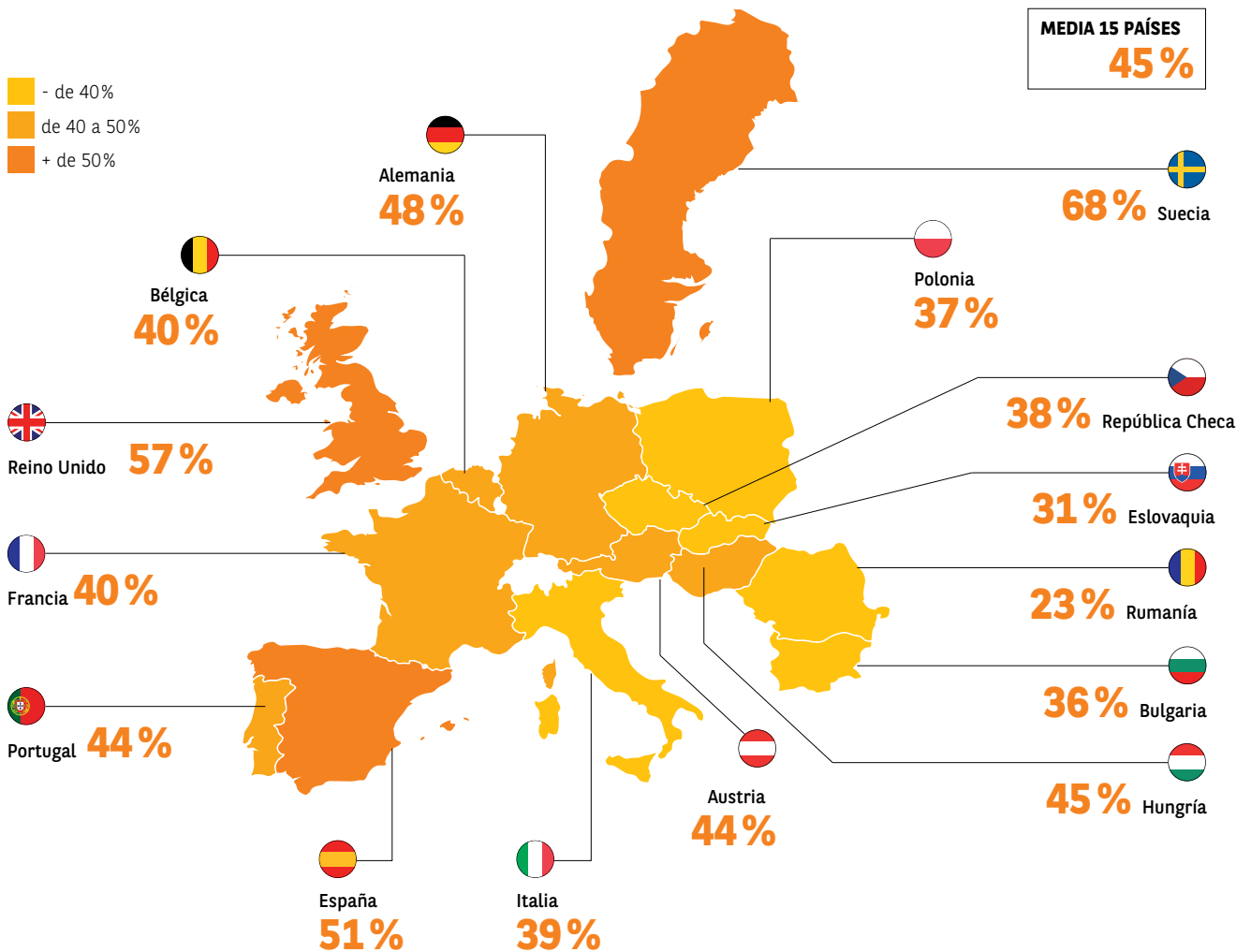


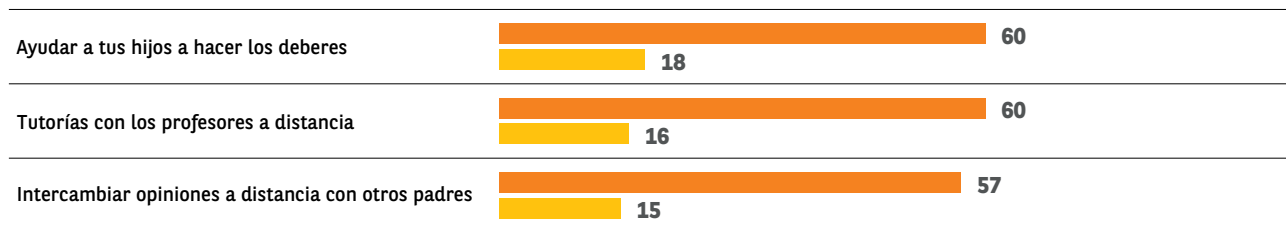
Fig 32.

Respecto a la educación a distancia, ¿dirías que es fácil o difícil...?

A los padres, en %

Fuente: Observatorio Cetelem Consumo Europa 2021

■ Fácil ■ De los cuales "Muy fácil"



Una buena nota para los “padres-profesores”

Con la educación a distancia, la inversión pedagógica de los padres se intensifica.

¿Y estos nuevos “padres-profesores” han demostrado ser buenos estudiantes? La mayoría piensa que sí. A seis

de cada diez les resultó fácil ayudar a sus hijos con los deberes. Los británicos, suecos, italianos, españoles y alemanes forman el quinteto de los más satisfechos. Los húngaros, los eslovacos, los checos, los belgas y los rumanos son los que dudan de ser los mejores para enseñar a sus propios hijos.

(Fig 33)

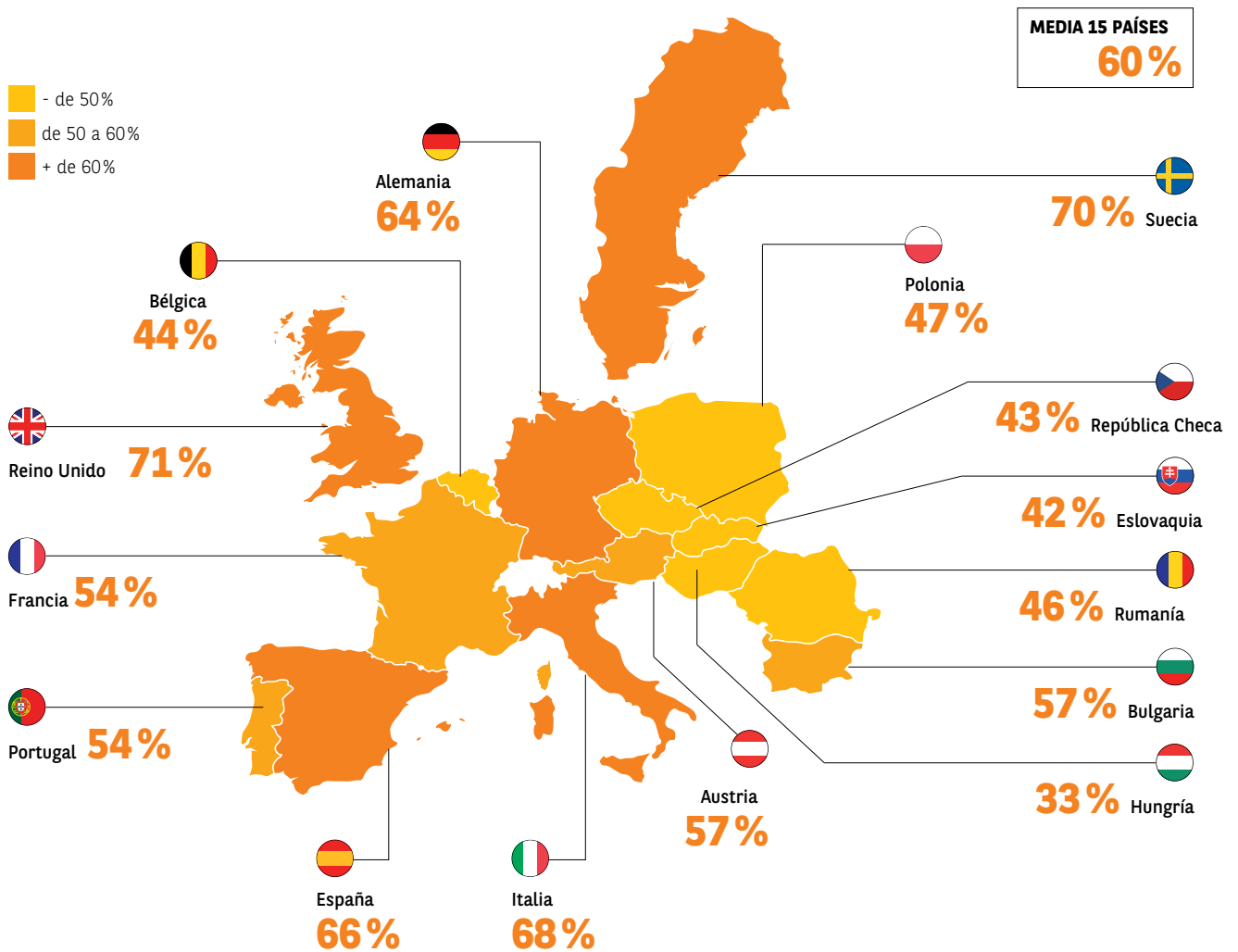
A **6** DE CADA **10**
**PADRES LES RESULTÓ FÁCIL
AYUDAR A SUS HIJOS
CON LOS DEBERES.**

Fig 33.

Respecto a la educación a distancia, ¿dirías que es fácil ayudar a tus hijos a hacer los deberes?

A padres, en % "Sí, es fácil"

Fuente: Observatorio Cetelem Consumo Europa 2021



Focus en... telemedicina

La llegada de la telemedicina: un diagnóstico confirmado

Dos cifras bastarían para mostrar la magnitud del desarrollo de la telemedicina. En Francia, en febrero de 2020, se realizaron 40.000 consultas telemáticas. Las renovaciones de recetas y las solicitudes de asesoramiento son los dos principales usos de la telemedicina, lo que hace que los consultorios médicos estén menos saturados.

Aunque todavía estamos lejos de una práctica masiva como en China, donde algunos pacientes no ven a los médicos durante años y la mayoría de grupos se interesan por la sanidad electrónica. La pandemia ha puesto de manifiesto un interés por la medicina a distancia que ha contribuido a descongestionar los hospitales.

El funcionamiento satisfactorio varía de un país a otro...

Al igual que con la educación a distancia, la opinión de los europeos sobre la telemedicina es más que moderada. El 45% cree que funciona bien (**Fig 34**). Hay una clara división entre los países del grupo del norte, así como Francia, que lo ven con buenos ojos, y los países del centro de Europa, que son mucho más críticos. Bulgaria, por ejemplo, sólo tiene un 17% de opiniones positivas. Estos resultados deben reflejar, sin duda, la diferencia entre países muy bien equipados en términos médicos y otros que lo están menos.

**// LAS CONSULTAS
MÉDICAS ESTÁN BIEN.**

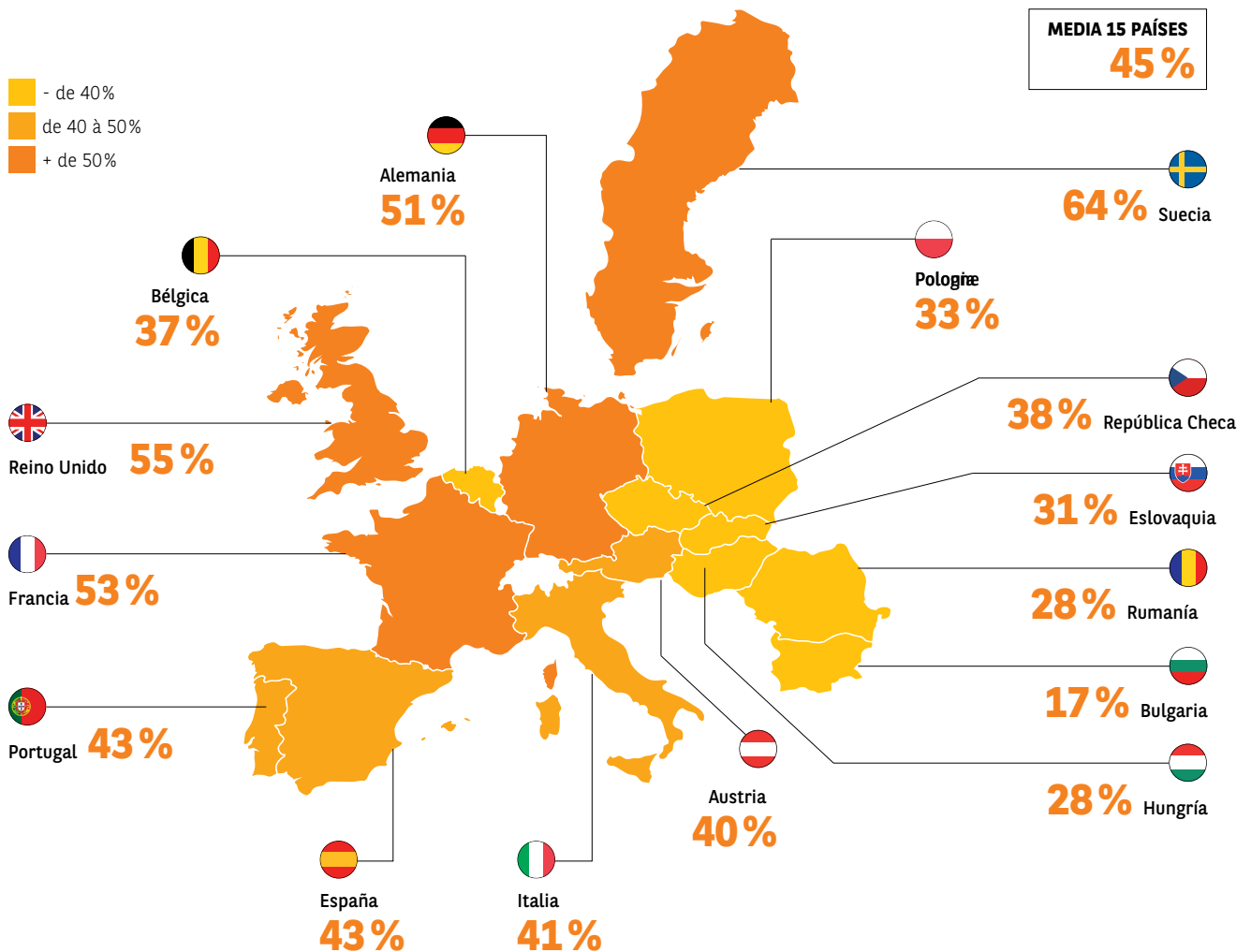
**DEPENDE DE LOS MOTIVOS Y DE LOS MÉDICOS.
SE AHORRA EN VIAJES. ES CONVENIENTE.
TENEMOS QUE ACELERAR
ESTE DESARROLLO Y TENER MÉDICOS REGULADORES."**

Fig 34.

Respecto a la telemedicina (medicina practicada a distancia donde las interacciones con un profesional de la salud se realiza a través de una pantalla), ¿dirías que en tu país funciona bien?

A todos, en % de «Funciona bien».

Fuente: Observatorio Cetelem Consumo Europa 2021



El Observatorio Cetelem Consumo Europa 2021

El contactless se apodera de nuestras vidas

Fig 35.

Y a ti personalmente, ¿Te gustaría usar la telemedicina?

A todos, en %

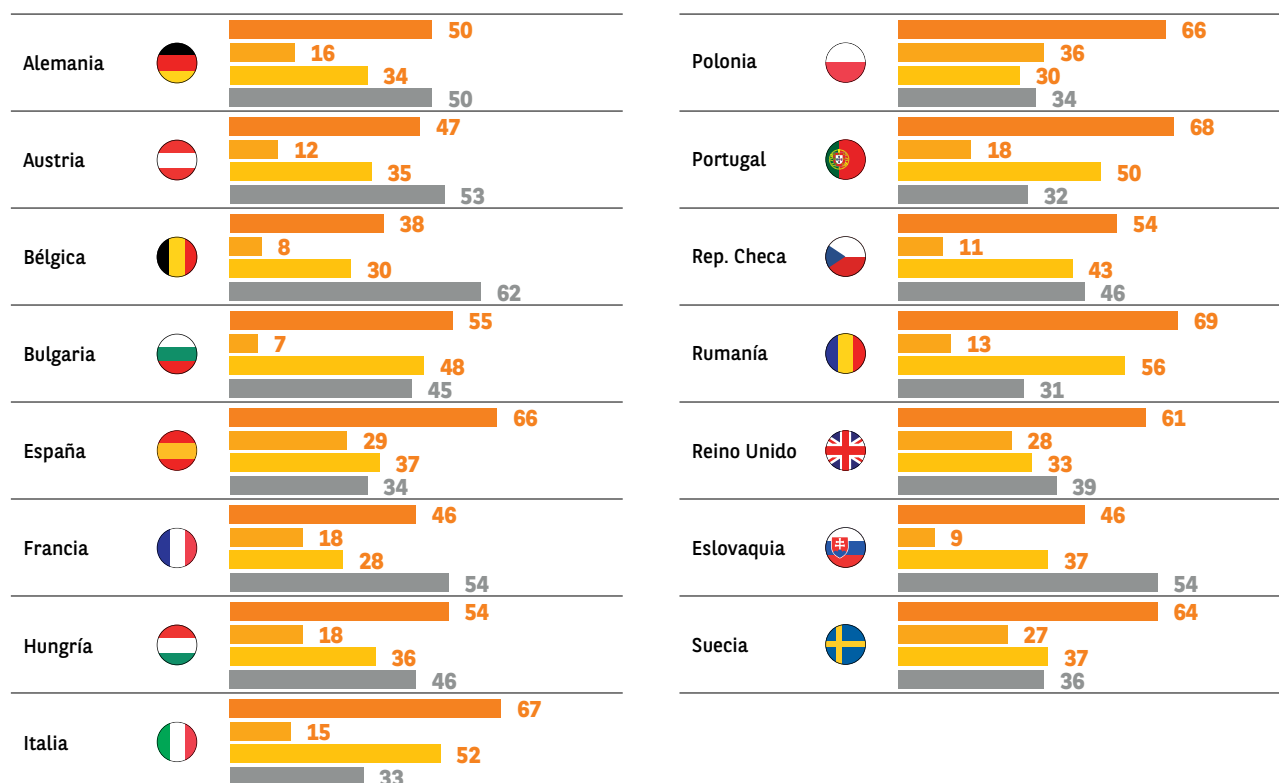
Fuente: Observatorio Cetelem Consumo Europa 2021

■ Sí
 ■ Sí, y ya la he utilizado
 ■ Sí, pero todavía no la he utilizado
 ■ No

MEDIA 15 PAÍSES

58 % | **21 %**

37 % | **42 %**



... y una práctica que es igual de importante

Sin embargo, casi 6 de cada 10 europeos dicen haber probado ya la telemedicina o estar tentados de hacerlo

(Fig 35). Rumanía, Portugal, Italia, Polonia y España tienen el mayor número de usuarios de telemedicina. Los belgas, franceses, eslovacos y austriacos son los más reacios a dar el paso (62%, 54%, 54% y 53%).



LOS PAÍSES DE **EL OBSERVATORIO CETEM**



Alemania

La mayoría de los alemanes cree que las prácticas sin contacto están bien establecidas en su país y que se han acelerado con la crisis de la COVID-19. Aunque muestran menos tendencia que el resto de los europeos a considerar estas prácticas como parte de su

vida diaria, destacan por su valoración positiva de estas prácticas y su percepción de que hoy en día funcionan bien en varios ámbitos, lo que refuerza su interés por ver cómo se desarrollan estas prácticas en el futuro.

Las prácticas sin contacto

Alemania
15 países

Existencia antes de la crisis de la COVID-19

Respecto al desarrollo de estas prácticas sin contacto en la sociedad, dirías que...
(En % «existían antes de la crisis de la Covid-19»)



Aceleración por la crisis de la COVID-19

Respecto al desarrollo de estas prácticas sin contacto en la sociedad, ¿dirías que...? (En % de «Se han acelerado mucho bajo el efecto de la crisis del COVID-19»)



Lugar que ocupa en la vida cotidiana

Personalmente, ¿tiene la sensación en su vida diaria de que las prácticas sin contacto están presentes o no? (En % de «Presente»)



Sensación de elección de estos nuevos desarrollos

En general, dirías que...?
(En % de «has elegido estas evoluciones»)



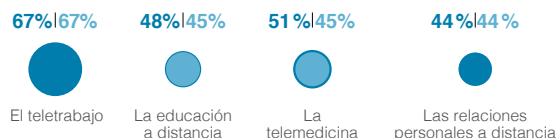
Apreciación de estos nuevos desarrollos

En general, dirías que...?
(En % de «Te gustan estos desarrollos»)



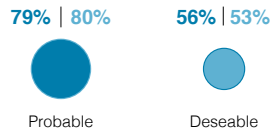
Valoración del funcionamiento de las prácticas sin contacto

Y respecto a las siguientes prácticas ¿dirías que en su país funciona bien? (En % de «Sí»)



Probabilidad y deseo de que las prácticas sin contacto se desarrollen en el futuro

En general, ¿dirías que es deseable / probable o no, que la sociedad en la que vivirás dentro de 10 años haga cada vez más espacio para la vida sin contacto? (En % de «Sí»)



Austria

Los austríacos están más acostumbrados a las prácticas sin contacto, las perciben como parte integral de sus vidas, con una aceleración ligada a la crisis sanitaria. Aunque se muestran algo por encima de la media en verse obligados a integrar estos desarrollos, los austríacos se encuentran entre los europeos que, en general,

creen que el *contactless* permite el correcto funcionamiento de la educación, el trabajo y la salud a distancia (aunque menos favorables en lo que respecta a las relaciones interpersonales). Consideran probable y deseable que sigan desarrollándose en el futuro.

Las prácticas sin contacto

 Austria
 15 países

Existencia antes de la crisis de la COVID-19

Respecto al desarrollo de estas prácticas sin contacto en la sociedad, dirías que...
(En % «existían antes de la crisis de la Covid-19»)



Aceleración por la crisis de la COVID-19

Respecto al desarrollo de estas prácticas sin contacto en la sociedad, ¿dirías que...? (En % de «Se han acelerado mucho bajo el efecto de la crisis del COVID-19»)



Lugar que ocupa en la vida cotidiana

Personalmente, ¿tiene la sensación en su vida diaria de que las prácticas sin contacto están presentes o no? (En % de «Presente»)



Sensación de elección de estos nuevos desarrollos

En general, dirías que...?
(En % de «has elegido estas evoluciones»)



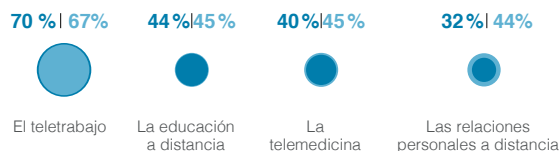
Apreciación de estos nuevos desarrollos

En general, dirías que...?
(En % de «Te gustan estos desarrollos»)



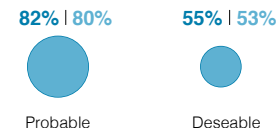
Valoración del funcionamiento de las prácticas sin contacto

Y respecto a las siguientes prácticas ¿diría que en su país funciona bien? (En % de «Sí»)



Probabilidad y deseo de que las prácticas sin contacto se desarrollen en el futuro

En general, ¿dirías que es deseable / probable o no, que la sociedad en la que vivirás dentro de 10 años haga cada vez más espacio para la vida sin contacto? (En % de «Sí»)



Bélgica

Las prácticas sin contacto se consideran parte integral de la vida cotidiana de la mayoría de los belgas. Prácticas que ya existían antes de la crisis sanitaria para la mayoría de ellos y que incluso se han acelerado aún más en los últimos meses. Sin embargo, casi 7 de cada 10

habitantes del Reino dicen sentir que estos desarrollos son impuestos y no elegidos. Si bien la mayoría de los belgas cree que es probable que las prácticas sin contacto ocupen un lugar más importante en el futuro, están más divididos en cuanto al deseo de que se desarrollen.

Las prácticas sin contacto

 **Bélgica**
 **15 países**

Existencia antes de la crisis de la COVID-19

Respecto al desarrollo de estas prácticas sin contacto en la sociedad, dirías que...
(En % «existían antes de la crisis de la Covid-19»)



Aceleración por la crisis de la COVID-19

Respecto al desarrollo de estas prácticas sin contacto en la sociedad, ¿diría que...? (En % de «Se han acelerado mucho bajo el efecto de la crisis del COVID-19»)



Lugar que ocupa en la vida cotidiana

Personalmente, ¿tiene la sensación en su vida diaria de que las prácticas sin contacto están presentes o no? (En % de «Presente»)



Sensación de elección de estos nuevos desarrollos

En general, dirías que...?
(En % de «has elegido estas evoluciones»)



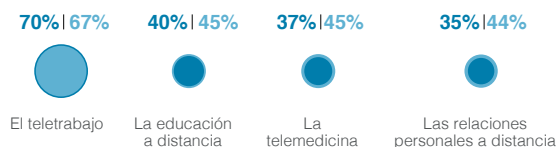
Apreciación de estos nuevos desarrollos

En general, dirías que...?
(En % de «Te gustan estos desarrollos»)



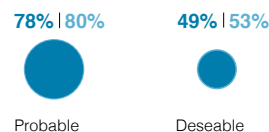
Valoración del funcionamiento de las prácticas sin contacto

Y respecto a las siguientes prácticas ¿diría que en su país funciona bien? (En % de «Sí»)



Probabilidad y deseo de que las prácticas sin contacto se desarrollen en el futuro

En general, ¿dirías que es deseable / probable o no, que la sociedad en la que vivirás dentro de 10 años haga cada vez más espacio para la vida sin contacto? (En % de «Sí»)



Bulgaria

Presentes antes del inicio de la pandemia, reforzadas con el inicio de la crisis, las prácticas sin contacto marcan la vida cotidiana de los búlgaros como en el resto de Europa. Por otro lado, y nos encontramos con estas disposiciones en varios países de Europa central, predomina la sensación de ver impuestas estas prácticas, así como

la falta de atractivo por estos desarrollos. Esto se ve reforzado por la sensación de que estas prácticas no funcionan bien en la actualidad (en particular, la telemedicina y la educación a distancia), lo que explica un atractivo bastante débil para su desarrollo.

Las prácticas sin contacto

 Bulgaria
 15 países

Existencia antes de la crisis de la COVID-19

Respecto al desarrollo de estas prácticas sin contacto en la sociedad, dirías que....
(En % «existían antes de la crisis de la Covid-19»)



Aceleración por la crisis de la COVID-19

Respecto al desarrollo de estas prácticas sin contacto en la sociedad, ¿diría que...? (En % de «Se han acelerado mucho bajo el efecto de la crisis del COVID-19»)



Lugar que ocupa en la vida cotidiana

Personalmente, ¿tiene la sensación en su vida diaria de que las prácticas sin contacto están presentes o no?
(En % de « Presente »)



Sensación de elección de estos nuevos desarrollos

En general, dirías que...?
(En % de «has elegido estas evoluciones»)



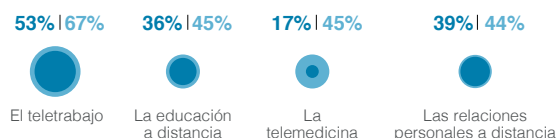
Apreciación de estos nuevos desarrollos

En general, dirías que...?
(En % de «Te gustan estos desarrollos»)



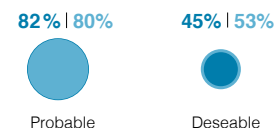
Valoración del funcionamiento de las prácticas sin contacto

Y respecto a las siguientes prácticas ¿diría que en su país funciona bien? (En % de « Sí »)



Probabilidad y deseo de que las prácticas sin contacto se desarrollen en el futuro

En general, ¿dirías que es deseable / probable o no, que la sociedad en la que vivirás dentro de 10 años haga cada vez más espacio para la vida sin contacto? (En % de « Sí »)



España

La visión de los españoles sobre las prácticas sin contacto parece haber cambiado significativamente con la crisis de la COVID-19. Poco presentes en el pasado desde el punto de vista de uno de cada dos españoles, la crisis parece haber actuado como indicador. Valoran especialmente el desarrollo de estos en su vida diaria

(más de 10 puntos respecto a la media europea), facilitando el trabajo, la educación y la salud a distancia (muestran ciertas reservas en lo que respecta a las relaciones interpersonales). Por tanto, la mayoría quiere que sigan desarrollándose.

Las prácticas sin contacto

 España
 15 países

Existencia antes de la crisis de la COVID-19

Respecto al desarrollo de estas prácticas sin contacto en la sociedad, dirías que...
 (En % «existían antes de la crisis de la Covid-19»)



Aceleración por la crisis de la COVID-19

Respecto al desarrollo de estas prácticas sin contacto en la sociedad, ¿dirías que...? (En % de «Se han acelerado mucho bajo el efecto de la crisis del COVID-19»)



Lugar que ocupa en la vida cotidiana

Personalmente, ¿tiene la sensación en su vida diaria de que las prácticas sin contacto están presentes o no? (En % de «Presente»)



Sensación de elección de estos nuevos desarrollos

En general, dirías que...?
 (En % de «has elegido estas evoluciones»)



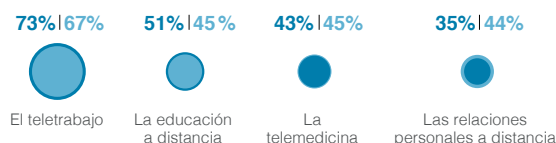
Apreciación de estos nuevos desarrollos

En general, dirías que...?
 (En % de «Te gustan estos desarrollos»)



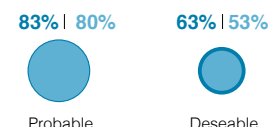
Valoración del funcionamiento de las prácticas sin contacto

Y respecto a las siguientes prácticas ¿diría que en su país funciona bien? (En % de «Sí»)



Probabilidad y deseo de que las prácticas sin contacto se desarrollen en el futuro

En general, ¿dirías que es deseable / probable o no, que la sociedad en la que vivirás dentro de 10 años haga cada vez más espacio para la vida sin contacto? (En % de «Sí»)



Francia

Los franceses tienden a tener una visión de las prácticas sin contacto bastante similar a la de sus vecinos latinos. Presentes en su vida cotidiana en el pasado, más aún bajo el efecto de la crisis sanitaria y funcionando relativamente bien en diversos ámbitos, la intensificación del

“sin contacto” no es, sin embargo, una fuente de deleite para los franceses, una experiencia vivida a marchas forzadas más que en otros lugares y no apreciada por la mayoría. Sólo una minoría desearía un desarrollo más amplio en el futuro.

Las prácticas sin contacto

 Francia
 15 países

Existencia antes de la crisis de la COVID-19

Respecto al desarrollo de estas prácticas sin contacto en la sociedad, dirías que...
 (En % «existían antes de la crisis de la Covid-19»)



Aceleración por la crisis de la COVID-19

Respecto al desarrollo de estas prácticas sin contacto en la sociedad, ¿diría que...? (En % de «Se han acelerado mucho bajo el efecto de la crisis del COVID-19»)



Lugar que ocupa en la vida cotidiana

Personalmente, ¿tiene la sensación en su vida diaria de que las prácticas sin contacto están presentes o no?
 (En % de «Presente»)



Sensación de elección de estos nuevos desarrollos

En general, dirías que...?
 (En % de «has elegido estas evoluciones»)



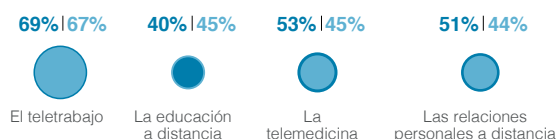
Apreciación de estos nuevos desarrollos

En general, dirías que...?
 (En % de «Te gustan estos desarrollos»)



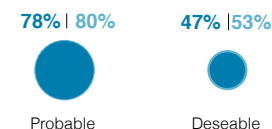
Valoración del funcionamiento de las prácticas sin contacto

Y respecto a las siguientes prácticas ¿diría que en su país funciona bien? (En % de «Sí»)



Probabilidad y deseo de que las prácticas sin contacto se desarrollen en el futuro

En general, ¿dirías que es deseable / probable o no, que la sociedad en la que vivirás dentro de 10 años haga cada vez más espacio para la vida sin contacto? (En % de «Sí»)



El Observatorio Cetelem Consumo Europa 2021

El contactless se apodera de nuestras vidas

Hungría

La mayoría de los húngaros perciben que las prácticas sin contacto están integradas en su vida cotidiana y se han acelerado con la crisis COVID-19. Aunque la mayoría considera que estas novedades les

vienen impuestas, se muestran positivos ante estas nuevas prácticas y su desarrollo, que consideran que están funcionando relativamente bien en algunos ámbitos (a excepción de la telemedicina).

Las prácticas sin contacto

 Hungría
 15 países

Existencia antes de la crisis de la COVID-19

Respecto al desarrollo de estas prácticas sin contacto en la sociedad, dirías que....
(En % «existían antes de la crisis de la Covid-19»)



Aceleración por la crisis de la COVID-19

Respecto al desarrollo de estas prácticas sin contacto en la sociedad, ¿diría que...? (En % de «Se han acelerado mucho bajo el efecto de la crisis del COVID-19»)



Lugar que ocupa en la vida cotidiana

Personalmente, ¿tiene la sensación en su vida diaria de que las prácticas sin contacto están presentes o no?
(En % de «Presente»)



Sensación de elección de estos nuevos desarrollos

En general, dirías que...?
(En % de «has elegido estas evoluciones»)



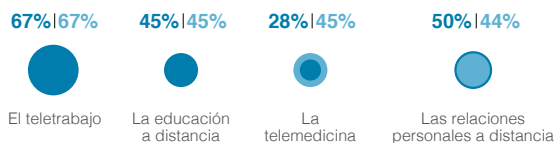
Apreciación de estos nuevos desarrollos

En general, dirías que...?
(En % de «Te gustan estos desarrollos»)



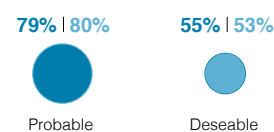
Valoración del funcionamiento de las prácticas sin contacto

Y respecto a las siguientes prácticas ¿diría que en su país funciona bien? (En % de «Sí»)



Probabilidad y deseo de que las prácticas sin contacto se desarrollen en el futuro

En general, ¿dirías que es deseable / probable o no, que la sociedad en la que vivirás dentro de 10 años haga cada vez más espacio para la vida sin contacto? (En % de «Sí»)



El Observatorio Cetelem Consumo Europa 2021

El contactless se apodera de nuestras vidas

Italia

Ancladas en la vida cotidiana antes de la pandemia de la COVID-19, y menos impuestas que elegidas (más que en otros lugares de Europa), las prácticas sin contacto forman parte del modo de vida italiano. Consideran que es probable que estas tendencias se desarrollen más en

el futuro, pero son menos los que desean que esto ocurra, sin duda debido a las críticas expresadas sobre la forma en que se hacen las cosas actualmente, en particular en lo que respecta al teletrabajo, la telemedicina y, especialmente, a la educación a distancia.

Las prácticas sin contacto

■ Italia
■ 15 países

Existencia antes de la crisis de la COVID-19

Respecto al desarrollo de estas prácticas sin contacto en la sociedad, dirías que....
(En % «existían antes de la crisis de la Covid-19»)



Aceleración por la crisis de la COVID-19

Respecto al desarrollo de estas prácticas sin contacto en la sociedad, ¿diría que...? (En % de «Se han acelerado mucho bajo el efecto de la crisis del COVID-19»)



Lugar que ocupa en la vida cotidiana

Personalmente, ¿tiene la sensación en su vida diaria de que las prácticas sin contacto están presentes o no? (En % de « Presente »)



Sensación de elección de estos nuevos desarrollos

En general, dirías que...?
(En % de «has elegido estas evoluciones»)



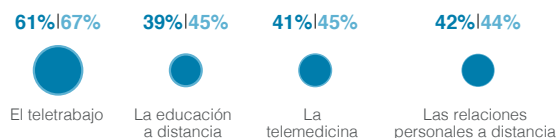
Apreciación de estos nuevos desarrollos

En general, dirías que...?
(En % de «Te gustan estos desarrollos»)



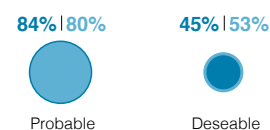
Valoración del funcionamiento de las prácticas sin contacto

Y respecto a las siguientes prácticas ¿diría que en su país funciona bien? (En % de « Sí »)



Probabilidad y deseo de que las prácticas sin contacto se desarrollen en el futuro

En general, ¿dirías que es deseable / probable o no, que la sociedad en la que vivirás dentro de 10 años haga cada vez más espacio para la vida sin contacto? (En % de « Sí »)



Polonia

Impulsadas en gran medida por la crisis sanitaria, las prácticas sin contacto se han extendido masivamente en Polonia. Presentes ya en la vida de más de 9 de cada 10 polacos, el juicio sobre su funcionamiento suscita más reservas que en otros lugares de Europa, sobre todo en

lo que respecta a la telemedicina y la educación a distancia. Esta notable aceleración, que se considera más repentina que en otros lugares, va acompañada también de una mayor reticencia a desarrollarse a mayor escala en el futuro.

Las prácticas sin contacto

 Polonia
 15 países

Existencia antes de la crisis de la COVID-19

Respecto al desarrollo de estas prácticas sin contacto en la sociedad, dirías que...
(En % «existían antes de la crisis de la Covid-19»)



Aceleración por la crisis de la COVID-19

Respecto al desarrollo de estas prácticas sin contacto en la sociedad, ¿diría que...? (En % de «Se han acelerado mucho bajo el efecto de la crisis del COVID-19»)



Lugar que ocupa en la vida cotidiana

Personalmente, ¿tiene la sensación en su vida diaria de que las prácticas sin contacto están presentes o no? (En % de «Presente»)



Sensación de elección de estos nuevos desarrollos

En general, dirías que...?
(En % de «has elegido estas evoluciones»)



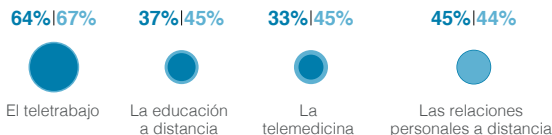
Apreciación de estos nuevos desarrollos

En general, dirías que...?
(En % de «Te gustan estos desarrollos»)



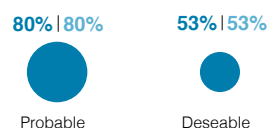
Valoración del funcionamiento de las prácticas sin contacto

Y respecto a las siguientes prácticas ¿diría que en su país funciona bien? (En % de «Sí»)



Probabilidad y deseo de que las prácticas sin contacto se desarrollen en el futuro

En general, ¿dirías que es deseable / probable o no, que la sociedad en la que vivirás dentro de 10 años haga cada vez más espacio para la vida sin contacto? (En % de «Sí»)



Portugal

Al igual que sus vecinos españoles, los portugueses perciben un cambio en la difusión de los estilos de vida sin contacto, antes y después de la crisis de la COVID-19, hasta el punto de que hoy consideran de forma muy mayoritaria que estas prácticas forman parte de su vida cotidiana. Prácticas que parecen funcionar bastante bien

en diferentes ámbitos y especialmente en el teletrabajo, con un inconveniente en cuanto a las relaciones humanas. Muchos de ellos los aprecian y les gustaría que se desarrollaran, y la mayoría cree que es probable que así sea.

Las prácticas sin contacto

■ Portugal
■ 15 países

Existencia antes de la crisis de la COVID-19

Respecto al desarrollo de estas prácticas sin contacto en la sociedad, dirías que....
(En % «existían antes de la crisis de la Covid-19»)



Aceleración por la crisis de la COVID-19

Respecto al desarrollo de estas prácticas sin contacto en la sociedad, ¿diría que...? (En % de «Se han acelerado mucho bajo el efecto de la crisis del COVID-19»)



Lugar que ocupa en la vida cotidiana

Personalmente, ¿tiene la sensación en su vida diaria de que las prácticas sin contacto están presentes o no? (En % de «Presente»)



Sensación de elección de estos nuevos desarrollos

En general, dirías que...?
(En % de «has elegido estas evoluciones»)



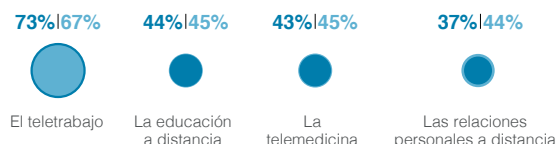
Apreciación de estos nuevos desarrollos

En general, dirías que...?
(En % de «Te gustan estos desarrollos»)



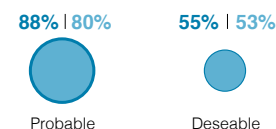
Valoración del funcionamiento de las prácticas sin contacto

Y respecto a las siguientes prácticas ¿diría que en su país funciona bien? (En % de «Sí»)



Probabilidad y deseo de que las prácticas sin contacto se desarrollen en el futuro

En general, ¿dirías que es deseable / probable o no, que la sociedad en la que vivirás dentro de 10 años haga cada vez más espacio para la vida sin contacto? (En % de «Sí»)



República Checa

Para los checos, las prácticas sin contacto ya estaban bien establecidas antes de la crisis de la COVID-19 y se han acelerado en los últimos meses. Menos que en otros lugares de Europa, consideran que estas prácticas for-

man parte de su vida cotidiana y funcionan bien en la actualidad (sobre todo la telemedicina y la educación a distancia), pero muestran un gran interés por el *contactless* y su futuro desarrollo.

Las prácticas sin contacto

 R. Checa
 15 países

Existencia antes de la crisis de la COVID-19

Respecto al desarrollo de estas prácticas sin contacto en la sociedad, dirías que....
(En % «existían antes de la crisis de la Covid-19»)



Aceleración por la crisis de la COVID-19

Respecto al desarrollo de estas prácticas sin contacto en la sociedad, ¿diría que...? (En % de «Se han acelerado mucho bajo el efecto de la crisis del COVID-19»)



Lugar que ocupa en la vida cotidiana

Personalmente, ¿tiene la sensación en su vida diaria de que las prácticas sin contacto están presentes o no?
(En % de «Presente »)



Sensación de elección de estos nuevos desarrollos

En general, dirías que...?
(En % de «has elegido estas evoluciones»)



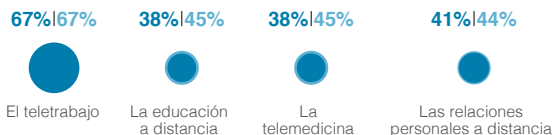
Apreciación de estos nuevos desarrollos

En general, dirías que...?
(En % de «Te gustan estos desarrollos»)



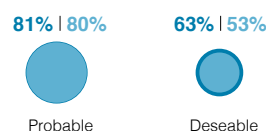
Valoración del funcionamiento de las prácticas sin contacto

Y respecto a las siguientes prácticas ¿diría que en su país funciona bien? (En % de «Sí»)



Probabilidad y deseo de que las prácticas sin contacto se desarrollen en el futuro

En general, ¿dirías que es deseable / probable o no, que la sociedad en la que vivirás dentro de 10 años haga cada vez más espacio para la vida sin contacto? (En % de «Sí»)



Rumanía

Los rumanos están entre los europeos que se declaran más receptivos a las prácticas sin contacto. Aunque en gran medida consideran estas prácticas como parte de su vida cotidiana, casi 8 de cada 10 sienten que estos avances les son impuestos y muchos dicen no apreciar-

los. También son muy críticos con su desarrollo en diversos ámbitos. Por tanto, el deseo e incluso la probabilidad de que estas prácticas se desarrollen en el futuro son menores que en otros países europeos.

Las prácticas sin contacto

 Rumanía
 15 países

Existencia antes de la crisis de la COVID-19

Respecto al desarrollo de estas prácticas sin contacto en la sociedad, dirías que....
(En % «existían antes de la crisis de la Covid-19»)



Aceleración por la crisis de la COVID-19

Respecto al desarrollo de estas prácticas sin contacto en la sociedad, ¿diría que...? (En % de «Se han acelerado mucho bajo el efecto de la crisis del COVID-19»)



Lugar que ocupa en la vida cotidiana

Personalmente, ¿tiene la sensación en su vida diaria de que las prácticas sin contacto están presentes o no?
(En % de « Presente »)



Sensación de elección de estos nuevos desarrollos

En general, dirías que...?
(En % de «has elegido estas evoluciones»)



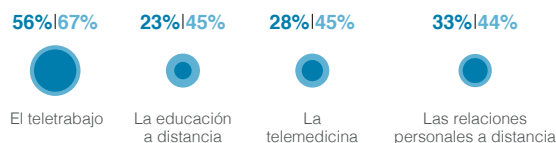
Apreciación de estos nuevos desarrollos

En general, dirías que...?
(En % de «Te gustan estos desarrollos»)



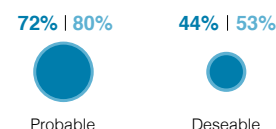
Valoración del funcionamiento de las prácticas sin contacto

Y respecto a las siguientes prácticas ¿diría que en su país funciona bien? (En % de « Sí »)



Probabilidad y deseo de que las prácticas sin contacto se desarrollen en el futuro

En general, ¿dirías que es deseable / probable o no , que la sociedad en la que vivirás dentro de 10 años haga cada vez más espacio para la vida sin contacto? (En % de « Sí »)



Reino Unido

Junto con Suecia y Alemania, el Reino Unido es uno de los países de Europa donde la vida sin contacto está especialmente avanzada, integrada en la vida cotidiana, mucho más apreciada que en otros lugares de Europa y elegida según las necesidades de cada uno. Ampliada bajo el efecto de la crisis, la ausencia de contacto se percibe como

muy operativa, incluso en términos de relaciones interpersonales, un caso casi único entre los países analizados, que casi todos expresan reticencias en este ámbito. A los británicos les gustaría que esta tendencia se mantuviera, lo que también se considera muy probable.

Las prácticas sin contacto

 R. Unido
 15 países

Existencia antes de la crisis de la COVID-19

Respecto al desarrollo de estas prácticas sin contacto en la sociedad, dirías que....
 (En % «existían antes de la crisis de la Covid-19»)



Aceleración por la crisis de la COVID-19

Respecto al desarrollo de estas prácticas sin contacto en la sociedad, ¿dirías que...? (En % de «Se han acelerado mucho bajo el efecto de la crisis del COVID-19»)



Lugar que ocupa en la vida cotidiana

Personalmente, ¿tiene la sensación en su vida diaria de que las prácticas sin contacto están presentes o no?
 (En % de «Presente»)



Sensación de elección de estos nuevos desarrollos

En general, dirías que...?
 (En % de «has elegido estas evoluciones»)



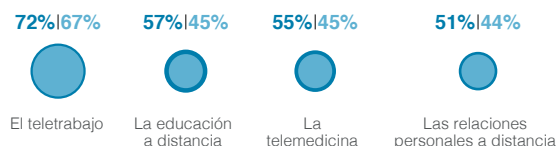
Apreciación de estos nuevos desarrollos

En general, dirías que...?
 (En % de «Te gustan estos desarrollos»)



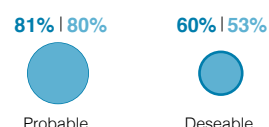
Valoración del funcionamiento de las prácticas sin contacto

Y respecto a las siguientes prácticas ¿dirías que en su país funciona bien? (En % de «Sí»)



Probabilidad y deseo de que las prácticas sin contacto se desarrollen en el futuro

En general, ¿dirías que es deseable / probable o no, que la sociedad en la que vivirás dentro de 10 años haga cada vez más espacio para la vida sin contacto? (En % de «Sí»)





Eslovaquia

Como país centroeuropeo, Eslovaquia parece estar atravesada por un desarrollo de las prácticas sin contacto que puede identificarse tanto en Europa Occidental como en Europa Central: ocupando un lugar importante en la vida cotidiana y un alto sentimiento de elección de estos

desarrollos, por un lado, y por otro, un desarrollo considerado como inacabado en varios ámbitos de la vida cotidiana. A pesar de ello, los eslovacos expresan incluso más que sus vecinos el deseo de que estas prácticas sigan desarrollándose.

Las prácticas sin contacto

■ Eslovaquia
 ■ 15 países

Existencia antes de la crisis de la COVID-19

Respecto al desarrollo de estas prácticas sin contacto en la sociedad, dirías que....
 (En % «existían antes de la crisis de la Covid-19»)



Aceleración por la crisis de la COVID-19

Respecto al desarrollo de estas prácticas sin contacto en la sociedad, ¿diría que...? (En % de «Se han acelerado mucho bajo el efecto de la crisis del COVID-19»)



Lugar que ocupa en la vida cotidiana

Personalmente, ¿tiene la sensación en su vida diaria de que las prácticas sin contacto están presentes o no?
 (En % de « Presente »)



Sensación de elección de estos nuevos desarrollos

En general, dirías que...?
 (En % de «has elegido estas evoluciones»)



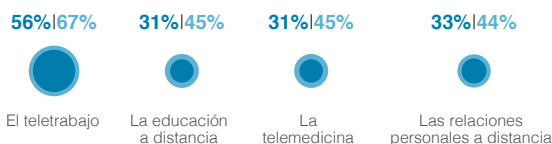
Apreciación de estos nuevos desarrollos

En general, dirías que...?
 (En % de «Te gustan estos desarrollos»)



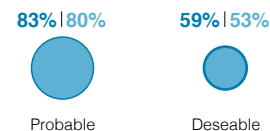
Valoración del funcionamiento de las prácticas sin contacto

Y respecto a las siguientes prácticas ¿diría que en su país funciona bien? (En % de « Sí »)



Probabilidad y deseo de que las prácticas sin contacto se desarrollen en el futuro

En general, ¿dirías que es deseable / probable o no , que la sociedad en la que vivirás dentro de 10 años haga cada vez más espacio para la vida sin contacto? (En % de « Sí »)



Suecia

Entre los países del Observatorio, Suecia es el más avanzado en el desarrollo de prácticas sin contacto, el que mejor dice trabajar, casi 20 puntos por encima de la media europea en cuanto a teletrabajo, educación a distancia o telemedicina. Los suecos afirman mayoritariamente que

las prácticas sin contacto ya existían antes de la crisis de la COVID-19, que actuó como acelerador. Para una gran mayoría, es probable y deseable que estas prácticas crezcan aún más en el futuro.

Las prácticas sin contacto

 Suecia
 15 países

Existencia antes de la crisis de la COVID-19

Respecto al desarrollo de estas prácticas sin contacto en la sociedad, dirías que...
(En % «existían antes de la crisis de la Covid-19»)



Aceleración por la crisis de la COVID-19

Respecto al desarrollo de estas prácticas sin contacto en la sociedad, ¿dirías que...? (En % de «Se han acelerado mucho bajo el efecto de la crisis del COVID-19»)



Lugar que ocupa en la vida cotidiana

Personalmente, ¿tiene la sensación en su vida diaria de que las prácticas sin contacto están presentes o no?
(En % de «Presente»)



Sensación de elección de estos nuevos desarrollos

En general, dirías que...?
(En % de «has elegido estas evoluciones»)



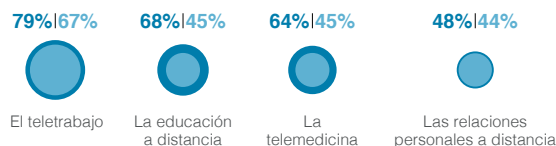
Apreciación de estos nuevos desarrollos

En general, dirías que...?
(En % de «Te gustan estos desarrollos»)



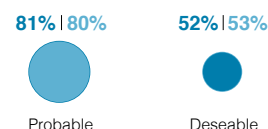
Valoración del funcionamiento de las prácticas sin contacto

Y respecto a las siguientes prácticas ¿dirías que en su país funciona bien? (En % de «Sí»)



Probabilidad y deseo de que las prácticas sin contacto se desarrollen en el futuro

En general, ¿dirías que es deseable / probable o no, que la sociedad en la que vivirás dentro de 10 años haga cada vez más espacio para la vida sin contacto? (En % de «Sí»)





FICHA TECNICA

El Observatorio Cetelem Consumo Europa 2021

Encuesta a consumidores

Estudio cuantitativo realizado en 15 países europeos por Harris Interactive del 27 de noviembre al 8 de diciembre de 2020.

Metodología y muestra:

La metodología utilizada han sido entrevistas CAWI a 14.200 individuos con edades entre 18 y 75 años.

La representatividad de la muestra está garantizada por el método de las cuotas (sexo, edad, región de residencia y nivel de ingresos/SPC). Se realizaron 3.000 entrevistas en Francia y 800 en cada uno de los demás países.

Países analizados:

Alemania, Austria, Bélgica, Bulgaria, Eslovaquia, España, Francia, Hungría, Italia, Polonia, Portugal, Reino Unido, República Checa, Rumanía y Suecia.

El Observatorio Cetelem Consumo Europa 2020

Encuesta a consumidores

Estudio cuantitativo realizado en 15 países europeos por Harris Interactive del 30 de Septiembre al 22 de octubre de 2019.

Metodología y muestra:

La metodología utilizada han sido entrevistas CAWI a 14.200 individuos con edades entre 18 y 75 años.

La muestra es representativa a nivel nacional de cada uno de los países analizados. La representatividad de la muestra está asegurada por el método de cuotas (sexo, edad, Renta, región).

Países analizados:

Francia, Alemania, Austria, Bélgica, Bulgaria, España, Hungría, Italia, Polonia, Portugal, República Checa, Rumanía, Reino Unido, Eslovaquia y Suecia.



OBSERVATORIO

Cetelem



BNP PARIBAS
PERSONAL FINANCE