

Carmen



¿Qué diría?

Sé que si voy presencial me lo van a solucionar

No me manejo con internet

¿Cómo es? ¿Qué le caracteriza?

PERFIL

SOBRE TODO edad más avanzada - 85 en adelante (en la mayor parte)

Cualquier género, cualquier nivel de estudios

Pero de cualquier edad

Tiene que atender otras **necesidades (más básicas)**

CONOCIMIENTO DIGITAL

No tienen confianza con internet

HÁBITOS

Les gusta **hablar y relacionarse**

Frustraciones

¿Qué problemas encuentra?

BRECHA DIGITAL

No tiempo ni recursos para aprender el manejo de internet (o han intentado alguna vez y abandonaron)

Siento que se están forzando a digitalizarse (entiende que tiene ventajas, pero no se hace con ellos)

"Cuando tienes la necesidad es cuando buscas aprender"

TIEMPO

Hay que esperar mucho hasta que te atienden

Perciben **prisas** ("parece que molesto)

Le preocupa molestar haciendo **demasiadas preguntas**

INSEGURIDAD/ DESINFORMACIÓN

Necesitan ayuda para realizar los trámites (desconocimiento general sobre la administración)

No les gustan las **respuestas automáticas** y silencios de la vía online

Les dan miedo las **consecuencias legales** o económicas de no hacerlo bien

Tienen **miedo de no enterarse bien**

ACCESO

Cita previa es una **barrera de entrada** (dificultad para pedirla)

Derivación de **ventanilla (+ otra cita)**

Esperan que les **atendan sin cita** (están acostumbrado a eso)

Desplazarse es un **engorro**

En ocasiones la vía presencial es la única posible

Motivaciones

¿Qué valora? ¿Cuáles son sus objetivos?

TRATO/ PERSONALIZACIÓN

Le gusta el **trato de tú a tú**

Atención **individualizada** > se adapta más a sus **necesidades**, respuesta personalizada

Reivindica que siempre exista la posibilidad de **acudir presencialmente** y que este servicio funcione bien

Evitar **contestadores automáticos**

SEGURIDAD

Tener una **persona que te explique** y que te diga "está todo correcto" te da garantías

Dejar las cosas de manera **tangible (papelito)**

CAPACIDAD DE DESARROLLARSE CON LA EDAD EN ESTA VÍA

Percepción de que van a **tardar menos tiempo**

Necesidades

¿Qué necesidades tiene?

TIEMPO

Espacio/tiempo para **plantear preguntas**

INFORMACIÓN /FORMACIÓN

Información sobre la administración

Lenguaje **claro y sencillo**

Alicientes y recursos de educación para digitalizarse

PERSONALIZACIÓN

Que en todos los organismos se ofrezca **atención individualizada**, personalizada y adaptada

ACCESIBILIDAD

Posibilidad de ir **presencial** siempre que lo necesite

Tener opción de conseguir **cita previa sin acceso a internet** (o que no sea obligatoria o soporte)

Eliminar colas (mucho rato de pie)

Escala digital	1 No ha probado y no quiere.	2 Ha probado pero ya no.	3 Desea, pero no tiene posibilidad.	4 Reacio/a a lo digital.	5 En fase de aprendizaje.	6 Realiza tareas específicas.	7 Capacidades digitales básicas.	8 Se desenvuelve con soltura.	9 Experto/a.
Relación con la administración	1 No tiene ni la va a tener.	2 La conoce pero no tiene interés.	3 Tiene interés pero no la entiende.	4 Necesita ayuda.	5 Se siente inseguro/a.	6 Necesita consultar algunos datos.	7 Sabe interpretar lo correctamente.	8 La conoce bastante bien.	9 Experto/a.

Principales problemas y necesidades (presencial)

CITA PREVIA

1. La solicitud de cita previa, tanto por el canal telefónico como online, resulta compleja para las personas mayores.

Falta difusión de que los mayores de 65 años no necesitan cita previa para que les atiendan de forma presencial.

Ej. En cita previa es difícil escoger la opción más adecuada, sobretodo cuando no sabes dónde tienes que dirigirte.

Si no se maneja con internet no puede ni sabe coger la cita online

Ej. Por teléfono te puedes liar en los pasos de la locución.

TIEMPO DE ATENCIÓN

2. Las personas mayores necesitan resolver preguntas cuando acuden atención presencial, la falta de tiempo para escucharlas genera mala percepción del servicio.

La administración considera que con más personal se podría dar una atención de mayor calidad, pudiendo dedicar más tiempo.

Las personas empleadas se encuentran con casos de soledad y problemáticas complejas. No cuentan con la formación para atender y dar respuesta a estas situaciones.

ACCESO A AYUDA Y ORIENTACIÓN

3. La falta de conocimiento sobre la estructura y organización de la administración hace que las personas no tengan claro a quién pedir ayuda o dónde buscar cada información.

La confusión de roles por parte del ciudadano genera segundas consultas para ver si alguien les facilita más información.

Ej: Consultan a registro por el estado del trámite, porque lo presentaron ahí. Pero en registro no tienen esta información.

En las notificaciones y comunicaciones no siempre aparece un contacto para pedir aclaraciones, solo una dirección.

COMUNICACIÓN INTERNA

4. Existe una percepción de falta de coordinación, comunicación y transparencia interna entre unidades y organismos que dificulta ofrecer una atención consistente a la ciudadanía y compartir buenas prácticas.

Ej. Cuando las personas no acuden al lugar adecuado, el personal desconoce la solución a su necesidad o no les puede dar la solución que ellos esperan lo que genera frustración.

"Quieren una respuesta ya, y a veces no se puede"

Falta un listín de teléfonos "que se cojan"

"Acabas buscando en Google como si fueses un ciudadano"

La saturación de algunos servicios hace que las personas "vayan donde pueden".

INSEGURIDAD

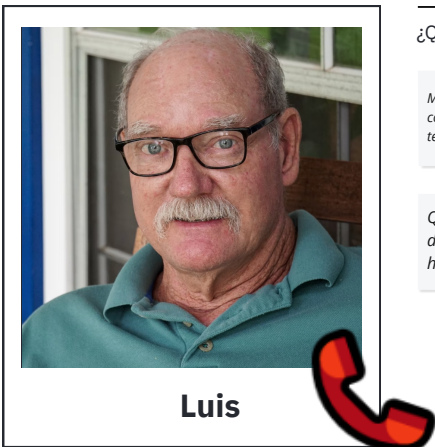
5. Algunas personas mayores no tienen un conocimiento profundo de la administración lo que puede hacer que se sientan inseguras, vulnerables y preocupadas por las consecuencias de equivocarse.

Faltan espacios de atención presencial donde se pueda expresar con intimidad suficiente los problemas y vulnerabilidades..

El lenguaje coercitivo utilizado en la administración genera inseguridad y miedo a cometer errores en las personas mayores.

Situaciones delicadas (gestiones tras fallecimientos o conseguir un certificado de que no existen delitos...) hace que la ciudadanía se muestre impaciente, insegura y poco comprensiva con los procesos de la administración.

Las explicaciones sobre los motivos de las decisiones en un trámite o cuando se requiere un documento no son claras.



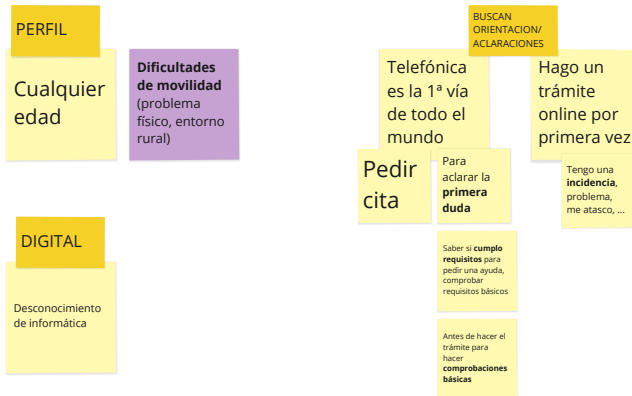
Luis

¿Qué diría?

Más rápido hacer la consulta desde casa, no tengo que desplazarme.

Quiero asegurarme de que estoy haciendo todo bien.

¿Cómo es? ¿Qué le caracteriza?



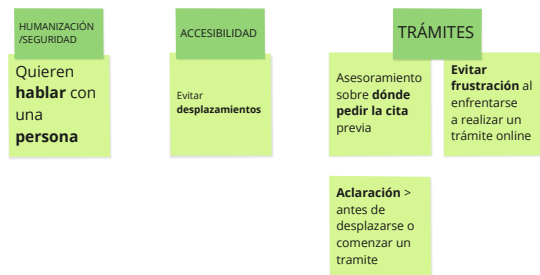
Frustraciones

¿Qué problemas encuentra?



Motivaciones

¿Qué valora? ¿Cuáles son sus objetivos?



Necesidades

¿Qué necesidades tiene?



Escala digital	1 No ha probado y no quiere.	2 Ha probado pero ya no.	3 Desea pero no tiene posibilidad.	4 Reacio/a a lo digital.	5 En fase de aprendizaje.	6 Realiza tareas específicas.	7 Capacidades digitales básicas.	8 Se desenvuelve con soltura.	9 Experto/a.
Relación con la administración	1 No tiene ni la va a tener.	2 La conoce pero no tiene interés.	3 Tiene interés pero no la entiende.	4 Necesita ayuda.	5 Se siente inseguro/a.	6 Necesita consultar algunos datos.	7 Sabe interpretarlo correctamente.	8 La conoce bastante bien.	9 Experto/a.

Principales problemas y necesidades (teléfono)

ORGANIZACIÓN DE LA INFORMACIÓN

1. Dar mucha información u opciones de golpe: no aclara, aviva el nerviosismo por hablar cuanto antes con una persona que te oriente...

Ej. Locuciones muy largas.

Tantas opciones hacen que ninguna se perciba como buena.
"Quiero hablar con una persona"

TIEMPOS DE ESPERA / ACCESO

2. El tiempo invertido en encontrar el contacto adecuado o superar una espera telefónica es una barrera de accesibilidad y afecta a la percepción del servicio.



Teléfonos saturados.
Ej. Salta el contestador

Algunas personas acaban hablando con quién no es y vuelta a empezar. (tiempo)

Tenemos una estructura compleja y muy amplia. Se confunden organismos y responsabilidades. Es más fácil encontrarlo preguntando a conocidos.

Ej. llaman a MURACE en lugar de a servicios sociales y luego se les devota

cambiar para recuperar esa primera impresión una relación buena entre admin y ciudadanía

LENGUAJE CLARO

3. El lenguaje no está adaptado a las personas mayores, necesitan una traducción.

Términos no son claros (Siglas, inglés...)
Ej. AGE, PAG...

Explicaciones no son claras.
ej. No se entiende el motivo de un requerimiento.

CALIDAD DE LA INFORMACIÓN

4. La información no siempre es consistente (fiable), completa (falta proactividad), ni inequívoca (copia por escrito, recursos de apoyo o repaso).



A veces se confía más en la información "del vecino" que la que se da desde la administración.

Muchos TOP esa persona que te ayuda y se asegura de que llegas con todo bien

"A veces solo contestas a la pregunta"

El ciudadano no está atento cuando le explicas por teléfono, no toma nota.

GESTIÓN DEL CONOCIMIENTO

5. Los contactos e información básica no están bien ordenados ni son fácilmente accesibles para toda la ciudadanía y todo el personal.

No hay herramientas para ayudar a decidir a dónde tienes que ir.

En todos los organismos no se sabe de todo > hay conocimiento personal pero no de organización.

tener un mapa de la administración



SIGUIENTES PASOS

6. El teléfono debe ayudar a que las personas lleguen a "ventanilla" con todo.



Minimizar interacciones.
Ej. Evitar tener que hacer una segunda visita.

Para que esto sea posible hace falta solucionar todo lo demás

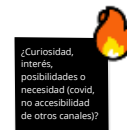
Son pocas personas



¿Qué diría?

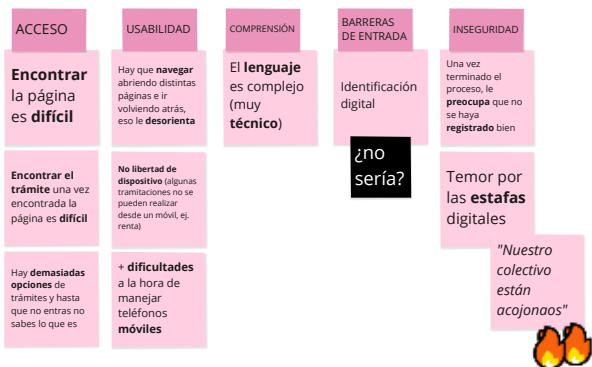
Me da mucha libertad poder hacer los trámites desde casa, sin tener que desplazarme

¿Cómo es? ¿Qué le caracteriza?



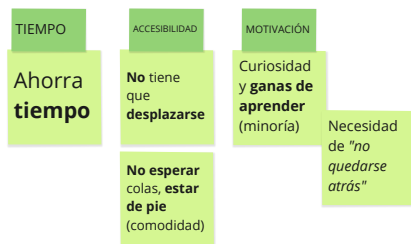
Frustraciones

¿Qué problemas encuentra?



Motivaciones

¿Qué valora? ¿Cuáles son sus objetivos?



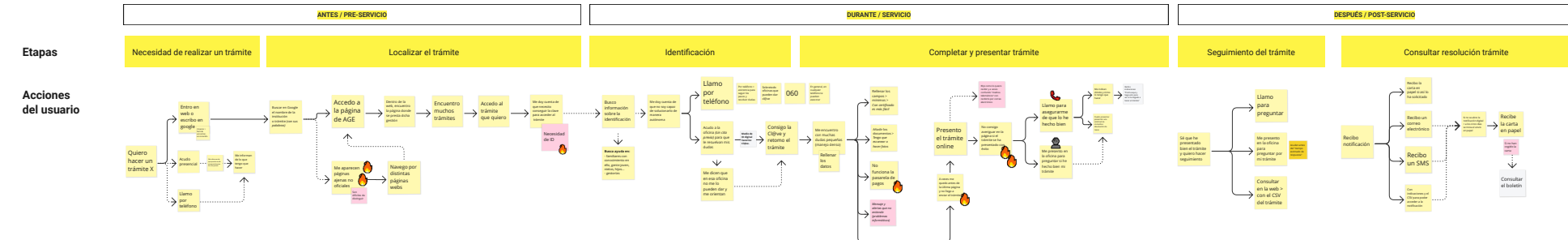
Necesidades

¿Qué necesidades tiene?



Escala digital	1 No ha probado y no quiere.	2 Ha probado pero ya no.	3 Desea pero no tiene posibilidad.	4 Reacio/a a lo digital.	5 En fase de aprendizaje.	6 Realiza tareas específicas.	7 Capacidades digitales básicas.	8 Se desenvuelve con soltura.	9 Experto/a.
Relación con la administración	1 No tiene ni la va a tener.	2 La conoce pero no tiene interés.	3 Tiene interés pero no la entiende.	4 Necesita ayuda.	5 Se siente inseguro/a.	6 Necesita consultar algunos datos.	7 Sabe interpretarlo correctamente.	8 La conoce bastante bien.	9 Experto/a.

Journey del canal online



Problemas

Humanizar las web

<p>No quiero molestar a mis hijos/as</p> <p>Les pido ayuda igualmente porque si no no lo consigo</p> <p>Se sienten forzados a digitalizarse</p>	<p>Dificultades para encontrar la web</p> <p>Gestores que se pueden aprovechar > pero ponen de su parte</p> <p>Gente intriga o mayor que necesita una ayuda y orientación mayores</p>	<p>Buscan con sus celulares > no encuentran lo que buscan, les confunde</p> <p>Páginas webs complejas y lenguaje difícil</p> <p>Confunden las administraciones: Pasa que registro general es para todo "Aquí mismo"</p>	<p>Desconfianza en las páginas web (una vez encontrada ya no)</p> <p>Trámites poco claros</p> <p>Mala navegación por la página de la AGE > Falta de orden</p> <p>Hay que ir adelante, volver atrás, genera desorientación</p>	<p>Necesidad de ID</p> <p>Barrera mental de las personas mayores</p> <p>La información sobre ID es difícil de entender, no es claro</p> <p>Mucha gente no acude a formadas, "cove" que se puede manejar.</p>	<p>Hay que llevar a cabo otro proceso para conseguir la ID</p> <p>Decidir el envío de la cl@ve</p> <p>Envío de códigos al móvil que caducan o les da miedo abrir</p> <p>Han perdido el certificado al jubilarse</p>	<p>Lenguaje poco claro</p> <p>Difícil diseño y usabilidad de la web</p> <p>Se no indica secuencia de pasos y hay demasiados</p> <p>Mensajes de error poco claros</p>	<p>Cuenta diferencial documentos, son muy parecidos</p> <p>Pequeñas dudas que agotan y hacen que estos usuarios se caigan</p> <p>Mensajes que agotan y hacen que estos usuarios se caigan</p> <p>Mensajes que agotan y hacen que estos usuarios se caigan</p>	<p>Mensaje "Baje los niveles de seguridad"</p> <p>Faltan mensajes de confirmación para dar seguridad</p> <p>Les intimida la AGE (consecuencias legales, económicas, ...)</p> <p>A veces olvidas descargar el pdf y justificante. (son 2 documentos)</p> <p>Miedo a haberse equivocado</p> <p>El sistema no avisa de si ha fallado o no</p>	<p>¿Se informa de siguientes pasos en CC?</p> <p>Mal de confirmación.</p> <p>Explicar que va a pasar después con plazos estimados.</p> <p>Apurar plazos genera nerviosismo</p>	<p>Recibo notificación</p> <p>Recibo la carta en papel</p> <p>Recibo un correo electrónico</p> <p>Recibo un SMS</p> <p>Con el CSV para poder acceder a la notificación</p>	<p>Algunas notificaciones van en papel en el buzón. Pero lo que son difíciles de leer.</p> <p>Dispersión de notificaciones en portales de AAP</p> <p>Algunos no se han hecho el @ve para hacer el trámite y entonces no pueden ver la notificación</p> <p>acuden a oficina para que les den una copia de la notificación en papel</p> <p>Hay que instalar autófila, es un paso que no cubren las personas que van a tener que hacer.</p> <p>No se comunica claramente que para firmar con autófila, necesitan autófila.</p>
---	--	--	--	--	---	--	---	--	--	--	---

Profundizar en los puntos de dolor (canal online)



Principales problemas y necesidades (online)

ID DIGITAL

1. ID digital conlleva aprendizaje en todas las fases: conocer, elegir, obtener, usar, renovar, por su complejidad y las excepciones de cada tipo.

Ej. Conocer que tipo de identificación es más adecuada para mí

Ej. No todas las opciones sirven para todos los trámites



DISPOSITIVOS

2. No todas las personas mayores tienen un ordenador. Y los dispositivos móviles y tablets tienen algunas limitaciones que no están bien abordadas.

Certificado digital no se puede usar en el móvil

Ojo tamaño de letra en el móvil, muchos cambios de pantalla...

Webs que no se visualizan bien en el móvil.



BÚSQUEDA DE INFORMACIÓN

3. La dispersión de la información, mal posicionamiento en buscadores y falta de actualización hace que sea difícil encontrar la información adecuada.

No hay un directorio de trámites.

Páginas no oficiales salen por encima en búsquedas de google

Mantenimiento deficiente de webs oficiales.

Si no estás familiarizado con la administración no puedes familiarizarte con la administración digital.



USABILIDAD

4. Los sistemas con problemas de usabilidad penalizan especialmente a las personas mayores.

Las personas mayores necesitan más tiempo para hacer los trámites.
"La aplicación te saca si tardas mucho"

Las explicaciones de errores no son claras ni están enfocadas a la resolución.
*Ej. Compatibilidad con navegadores.
Ej. Error en un campo.*

Tamaños de letras, términos, tecnicismos...

AYUDA

5. Carencia de recursos de ayuda específicos que permitan a la mayoría de personas ser autónomas en la tramitación digital.

Ej. Ayuda contextual, campañas, tutoriales, vídeos...

Las personas que no se sienten capaces y autónomas en el canal online acaban utilizando el canal telefónico en busca de una persona que le ayude

INSEGURIDAD

6. Las personas mayores no saben distinguir qué páginas y qué mensajes son fiables.

No tienen claros qué elementos dan carácter oficial.
Ej. logo, https...

Búsquedas en Google que posicionan peor el contenido oficial que otro.
Ej. caso certificado nacimiento en página no oficial

ACCESO/ MOTIVACIÓN

7. Muchas personas mayores no se plantean la posibilidad de relacionarse de forma digital.

No tienen ni tarjeta de crédito.

