



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

Ni tiempo ni recursos para aprender el manejo de internet (o han intentado alguna vez y abandonaron)

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

"Cuando tienen la necesidad es cuando buscan 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.