

# 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.