Profundizar en los puntos de dolor (canal online)

ID digital

- Es un trámite extra, barrera de entrada
- Conlleva aprendizaje en todas las fases
- Conocer que tipo de identificación es más adecuada para mí
  - No todo sirve para cualquier trámite
- DNI electrónico
  - limitaciones > solo en ordenador + adaptador
  - exigir activarlo al renovar el DNI
- Conocer qué es y qué tengo que hacer
- Asistencia y teléfono específico

ALTERNATIVAS

- Simplificación de la tramitación con otros sistemas de identificacion
- Registro con DNI y contraseña

Adaptación a medios digitales "móviles": no ordenador

- DNIe con NFC en el móvil
- Personal habilitado > asistencia a las personas sin medios
- Muchas personas mayores no tienen ordenador
- Certificado digital no se puede usar en el móvil
- Preparar las webs para que se puedan visualizar en todos los dispositivos
- Ojo tamaño de letra en el móvil, mucho cambio de pantalla...

Dónde encuentro la información

- Carpeta Ciudadana
  - Avisos, no entras de forma proactiva
- Dónde lo tengo que hacer
- Dispersión de la información
  - Trabajar posicionamiento para que en búsquedas en google nuestras páginas sean primeras.
  - Páginas oficiales en primer lugar
- Tener un directorio de trámites por organismo
- Tener actualizadas las páginas de acceso > la gente usa links viejos.
- Información actualizada
  - Depurar páginas antiguas. Ritmos de actualización.
- Las unidades tramitadoras no informan internamente sobre nuevos trámites o cambios

Usabilidad, falta de agilidad

- Las personas mayores necesitan tiempo para hacer los trámites
  - *"la aplicación te saca"*
  - Guardar y seguir otro día
- Términos claros
  - no palabras en inglés o tecnicismos
- Que las páginas se puedan usar en los navegadores más comunes, carguen rápido
  - navegadores compatibles

Carencia de recursos de ayuda: Ayuda contextual, campañas, tutoriales, vídeos...

- Vídeos insitucionales de lo más habitual
  - 80%
  - Infografías
  - Recursos que faciliten la autonomía de las personas
- Confirmar paso a paso que lo estás haciendo bien
- Explicar los errores, indicar qué hay que hacer
- Hablar con alguien por teléfono, soporte técnico
  - 20%
  - Falta de recursos, seguridad del propio funcionario cuando atiende
- Vídeos accesibles, con letra grande y bien claros

Objetivo: Sentir que eres capaz y poder hacerlo con seguridad

Inseguridad, no saben distinguir qué página es fiable

- Cómo identificar las páginas oficiales
  - Campañas / formación
  - no saben identificar elementos que indican oficialidad
  - ej. logos
  - https://
- cómo reconocer una página oficial
  - Avisos de como comprobar oficialidad
  - **mejorar el posicionamiento en google**
  - páginas que cobran por trámites sin coste
  - ej. caso certificado nacimiento en página no oficial