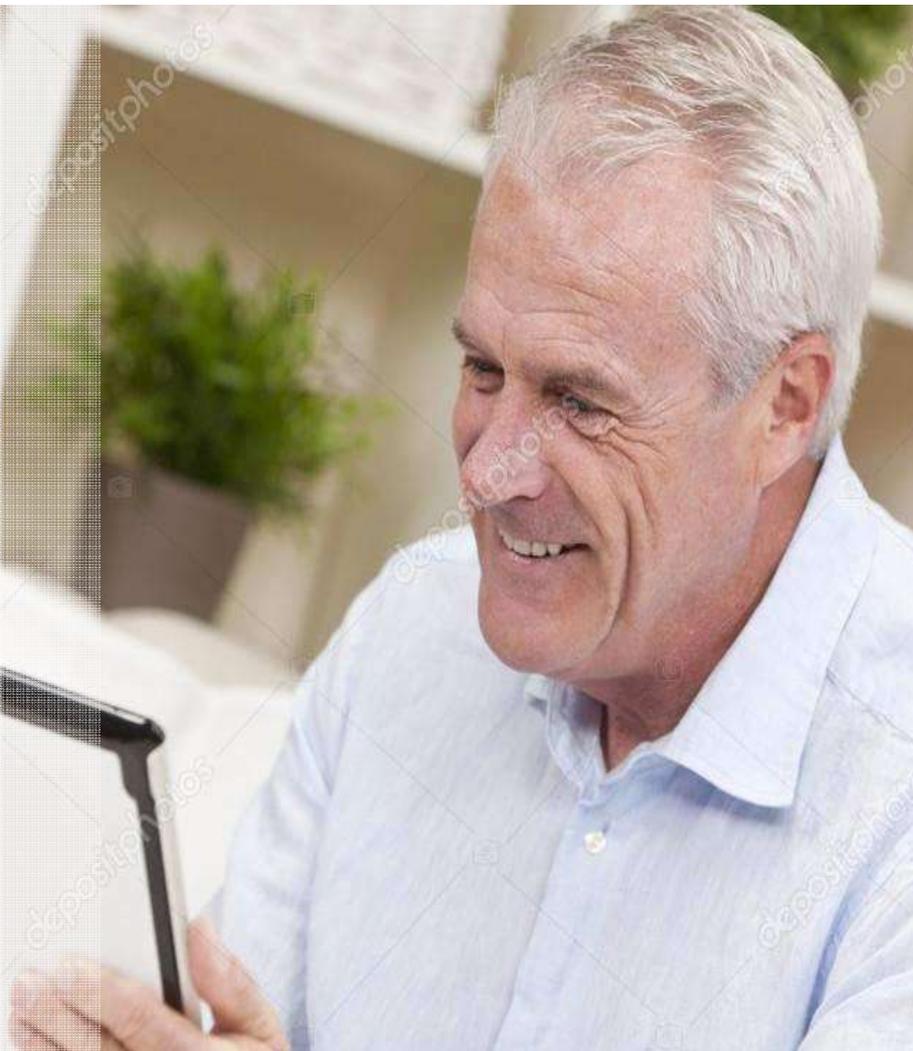


Segundo Informe de prospección regional sobre las necesidades digitales del colectivo +55

Situación actual del colectivo de personas mayores de 55 años en Castilla-La Mancha.



INCISO



Unión Europea

Fondo Social Europeo
"El FSE invierte en tu futuro"



Castilla-La Mancha
Consejería de Bienestar Social

Este documento presenta el segundo Informe de prospección regional sobre las necesidades digitales del colectivo +55 que permitirá conocer las principales necesidades de cara al 2018. Informe realizado junto a la realización de dos grupos presenciales de discusión, además de entrevistas en profundidad, y más de 200 encuestas online.



CapacitaTIC +55

Programa de capacitación digital para personas mayores de 55 años

Índice

1. CapacitaTIC+55 2017	2
2. Introducción y marco teórico.....	4
3. Objetivos de la prospección-diagnóstico.....	20
4. Metodología y herramientas	22
5. Conclusiones y Hoja de Ruta 2018.....	19
6. Fuentes.	25

1. CapacitaTIC+55 2017

Como ya se apuntaba en los proyectos presentados de CapacitaTIC+55 en años anteriores, es un hecho contrastado que la tecnología digital forma parte de la vida cotidiana de la mayoría de la ciudadanía, aunque no de todos... aún. Y también es constatable que el déficit de competencias digitales, o no utilizar correctamente o con soltura las nuevas tecnologías de la información, como Internet, sigue siendo un gran problema para muchas personas.

Estas diferencias, si no se remedian a través de la capacitación digital, será una causa más de exclusión en los países de la Unión Europea.

De esta forma, el Programa de digitalización para personas mayores de 55 años – CapacitaTIC+55- tanto en situación de desempleo como para trabajadores y autónomos, tiene como finalidad promover la e-inclusión de aquellas personas mayores de 55 años que bien por su situación de desempleo, y/o por su baja cualificación digital, logren alcanzar mejores salidas profesionales y reciclaje profesional, a través de su mejora en competencias digitales.

Para alcanzar este objetivo, el Programa vincula distintos aspectos y desarrolla distintas acciones. Objetivos y acciones que han pretendido recoger, además, las conclusiones del Informe de prospección regional de necesidades formativas de mayores de 55 años realizado en 2016:

Los objetivos durante 2017 han sido:

- La **capacitación en competencias digitales** a través de planes de formación en nuevas tecnologías **tanto en acciones presenciales como e-learning** en toda Castilla la Mancha,
- La realización de **itinerarios de formación y empleo** acompañados de profesionales expertos/as que tutoricen su formación y aumento de empleabilidad en su caso,
- El reciclaje en **habilidades sociales, búsqueda de empleo y sesiones de coaching que empoderen a los mayores de 55** en sus procesos de capacitación y procesos de empleabilidad en su caso,
- **Crear espacios de relación y encuentro** para que mayores de 55 años que retroalimenten su aprendizaje en nuevas tecnologías.
- Buscar **sinergias con el empresariado de Castilla la Mancha** propiciando encuentros de conocimiento y networking entre mayores de 55 años en diferentes localidades donde se lleve el programa en nuestra región.
- Creación de una **red de recursos formativos para mayores de 55** en la región insertada en la red de Centros de Día de Personas Mayores.
- **La dinamización del tejido social y empresarial de la zona**, involucrando a las diferentes agentes implicados en la formación, empleo y mejora del envejecimiento activo y saludable.

Las acciones de CapacitaTIC+55 en el periodo de ejecución de septiembre a diciembre del 2017 han logrado los siguientes hitos:

Se ha capacitado a 1057 personas mayores de 55 años en aprendizajes de nuevas tecnologías. Lo que ha supuesto un total de **1723 alumnos/as formados** tanto en cursos presenciales como online: siendo los datos exactos en formación presencial este 2017 se han formado un total de 1376 personas, siendo **552 alumnos en Masterclass**, 824 alumnos en presencia Nivel 1 de alfabetización digital, Nivel 2 de redes sociales y creación de blogs, y un total de 347 alumnos inscritos en el Campus virtual de CapacitaTIC+55.

Así mismo se han realizado **autodiagnósticos tecnológicos con más de 455** alumnos y **autodiagnóstico de empleabilidad a más de 300** alumnos/as.

El alcance ha sido regional, con **especial atención en zonas rurales** donde se trabajó con **aulas itinerantes**. En total se han ejecutado en zonas rurales con aulas itinerantes en toda la región **35 acciones formativas con más de 355 alumnos/as**.

Además este año se ha trabajado intensamente en la difusión del programa **en zonas ITI** (Inversión Territorial Integrada) teniendo un impacto importante ya se han desarrollado **58 acciones formativas** con un total de **537 alumnos/as** lo que supone **un 39% en inversión del programa en zonas especialmente vulnerables** por el desempleo, la despoblación y la crisis económica.

Este año, al igual que en 2016, han **colaborado más de 125 instituciones y entidades**, destacando los centros de mayores de la junta, los ayuntamientos, las agrupaciones de desarrollo, asociaciones de mujeres y centros de la mujer, centros de formación, asociaciones de empresarios, etc.

Se ha **aumentado la oferta formativa** tanto presencial como online con **el curso de creación de blog**, y la **plataforma elearning del proyecto CapacitaTIC+55 fue galardonada con un reconocimiento nacional a la Mejor solución elearning de carácter social por la APEL** (Asociación Nacional de empresarios de Elearning de CEOE Cepyme Nacional).

Se han diseñado **itinerarios de inserción de empleo y formación** en habilidades y herramientas en búsqueda activa de empleo a todas aquellas personas mayores de 55 participantes en el proyecto en situación de desempleo. Se ha formado a más **de 500 alumnos en orientación laboral y se orientó individualmente a 79 alumnos/as que así solicitaron** los servicios de los/as orientadores/as.

Este año también se ha elaborado el presente **segundo Informe de prospección regional sobre las necesidades digitales del colectivo +55** para conocer las principales necesidades de cara al 2018 para la presentación y ejecución del proyecto, junto con la **realización de dos grupos presenciales de discusión, además de entrevistas en profundidad, y más de 200 encuestas online**.

2. Introducción y marco teórico.

Las siguientes reflexiones recogen mayoritariamente la opinión de Antonio Montero de la Universidad Rey Juan Carlos, en su extenso artículo "Los mayores y la tecnología de la información y las comunicaciones recogido en el INFORME 2016: Las Personas Mayores en España, elaborado por elmserso. En dicho informe se recogen las estadísticas más significativas en relación a la población mayor y de donde nosotros extraeremos para este Informe lo relacionado con **las personas mayores y el mundo digital**.

4

En este sentido, debemos comenzar diciendo que vivimos una nueva realidad, en la que las herramientas tecnológicas no han contribuido únicamente a facilitar procesos de trabajo o a mejorar la calidad de vida de las personas facilitando tareas cotidianas, sino que se han incorporado prácticamente a todas las facetas de nuestra vida generando, por ejemplo, nuevos modos de interacción entre las personas, que llegan a desdoblarse su vida social incorporando el posicionamiento en redes sociales a la tradicional relación directa.

Las ventajas de esta revolución digital son muchas, si bien también pueden generar diversos problemas. Así, por ejemplo, el ciberacoso, que supone una variedad actualizada y probablemente agravada de un problema preexistente, o la llamada dependencia digital.

Del mismo modo, en un mundo en el que la gran mayoría de las personas están vinculadas digitalmente a otras, **la exclusión puede ser incluso más problemática que en entornos tradicionales**. Precisamente en relación con este riesgo nace el término **fractura o brecha digital**: los conectados frente a los no conectados, los usuarios frente a los no usuarios.

Las nociones de nativos e inmigrantes digitales planteadas por Prensky (2004) ponen sobre la mesa una de estas posibles variables: **la edad**. Los nativos digitales son jóvenes que se han desarrollado en un contacto permanente con las TIC en todos los ámbitos de su vida, según hemos descrito, mientras que **los inmigrantes digitales**, testigos en su infancia (e incluso juventud) de un mundo más analógico, han ido incorporando progresivamente las TIC a su vida, si bien éstas no son para ellos algo tan natural como para los primeros.

La situación de dependencia es uno de los ejes centrales de la **Ley 39/2006**, la denominada comúnmente **Ley de Dependencia**. La Ley define esta situación como el «estado de carácter permanente en que se encuentran las personas que, por razones derivadas de la edad, la enfermedad o la discapacidad, y ligadas a la falta o a la pérdida de autonomía física, mental, intelectual o sensorial, precisan de la atención de otra u otras personas o ayudas importantes para realizar actividades básicas de la vida diaria o, en el caso de las personas con discapacidad intelectual o enfermedad mental, de otros apoyos para su autonomía personal».

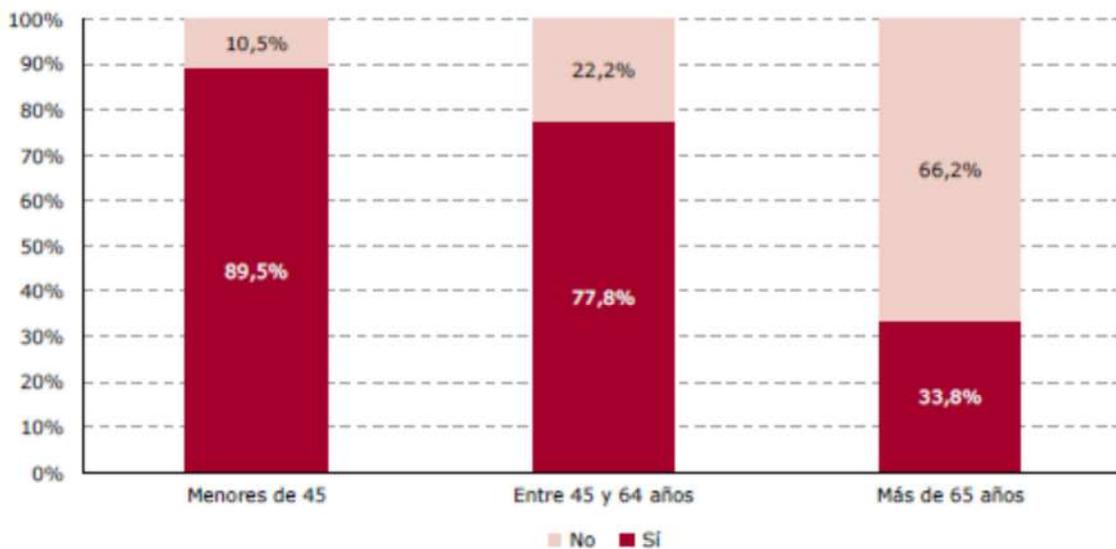
En el caso de las **personas mayores**, **la revolución tecnológica podría dar lugar a una nueva forma de dependencia, entendida en el sentido de la Ley**. En efecto, determinadas actividades que antes se realizaban de forma analógica, como solicitar una cita para la renovación del DNI, pagar los impuestos, actualizar el estado de la cuenta bancaria o consultar las restricciones del tráfico, han pasado a caer de lleno en el ámbito de lo digital.

Por este motivo hay que hacer un repaso sobre la disponibilidad y la utilización de las TIC.

Por lo que se refiere a las TIC propiamente dichas, el ordenador continúa siendo la herramienta básica de acceso a muchas de las posibilidades que brindan estas tecnologías. No obstante, la difusión de los smartphones, gracias a su modularidad y versatilidad, comienza a sustituirlos en determinadas funciones, como es el acceso a Internet. **Entre los hogares encabezados por personas mayores, más de un tercio (33,8 %) disponen de algún tipo de ordenador, ya sea fijo o de sobremesa, portátil o de mano (tableta o similar).** Este porcentaje es relativamente bajo en comparación con los otros dos segmentos de población considerados en función de su edad, en los que la disponibilidad es claramente mayoritaria. Sin embargo, la evolución es positiva, dado que entre 2014 y 2015 se ha pasado del 31,9 % al 33,8 %, un crecimiento de casi dos puntos, muy superior al experimentado en el resto de rangos de edad, en los que el ordenador es ya una tecnología madura en nuestro país.

La siguiente tabla proporciona un detalle de esta estadística sobre la disponibilidad de ordenador en el hogar según la edad:

Disponibilidad de ordenador según edad



Fuente: INE. Encuesta sobre equipamiento y uso de tecnologías de la información y comunicación en los hogares (2012).

Más de la mitad de los hogares (54,1 %) encabezados por personas entre 65 y 69 años disponen de algún tipo de ordenador, mientras que este porcentaje se reduce al 19,5 % cuando se superan los 80 años. Más allá de la mayor propensión al uso de las TIC por parte de las personas que las han utilizado recientemente en su actividad laboral, hay otros factores, como la convivencia en el hogar familiar con personas más jóvenes, que pueden contribuir a explicar estas diferencias.

Por lo que se refiere al resto de variables demográficas, y que veremos en la siguiente tabla, hay una diferencia de prácticamente **siete puntos porcentuales favorable a los varones**, en cuyos hogares hay mayor disponibilidad. No obstante, esta disparidad puede leerse también a la luz del resto de variables, comenzando con la propia edad, puesto que las mujeres son más longevas, de forma que están más presentes en el segmento de mayores de 80 años. Quizá las

diferencias mayores aparezcan en **relación con el nivel formativo** del encuestado: mientras que la **disponibilidad de ordenador es más que habitual en los hogares cuyo cabeza de familia tiene titulación universitaria** (con presencias siempre superiores al 73,8 %, similares, por tanto, a los grupos inferiores de edad), **es todavía escasa en los niveles formativos más bajos** (26,3 % en el caso de educación primaria). Asimismo, la renta disponible se sitúa también en el origen de las diferencias entre hogares: el ordenador supera siempre un **70 % de presencia en las familias con rentas superiores a 1.600 €**, generalmente vinculadas con los citados niveles formativos superiores.

Para terminar, por lo que se refiere **al tamaño del hábitat**, las distancias son menores, y se producen fundamentalmente **respecto a las personas que residen en un medio más rural, municipios inferiores a 10.000 habitantes, en los que la disponibilidad de ordenador cae hasta un 24,5 %**. Este aspecto influye en una mayor presencia de esta tecnología en las comunidades autónomas con una población básicamente urbanita (como pueden ser la Comunidad de Madrid, Catalunya o el País Vasco) frente a otras en las que predominan localidades de menor tamaño (como Andalucía o Castilla-La Mancha).

Disponibilidad de PC (mayores de 65) según CC.AA.

	Sí	No	NS/NR
Andalucía	27,3%	72,5%	0,2%
Aragón	32,1%	67,9%	0,0%
Cantabria	46,9%	53,1%	0,0%
Castilla La Mancha	27,1%	72,9%	0,0%
Castilla León	30,8%	69,2%	0,0%
Cataluña	41,2%	58,6%	0,2%
Ceuta y Melilla	45,5%	54,5%	0,0%
Comunidad Valenciana	24,9%	75,1%	0,0%
Extremadura	27,0%	73,0%	0,0%
Galicia	30,0%	70,0%	0,0%
Islas Baleares	34,6%	64,2%	1,1%
Islas Canarias	32,2%	67,8%	0,0%
La Rioja	32,9%	67,1%	0,0%
Madrid	45,3%	54,7%	0,0%
Murcia	31,2%	68,8%	0,0%
Navarra	33,3%	66,7%	0,0%
País Vasco	39,6%	60,4%	0,0%
Principado de Asturias	37,7%	62,3%	0,0%
Total general	26,1%	73,9%	0,0%

Fuente: INE. Encuesta sobre equipamiento y uso de tecnologías de la información y comunicación en los hogares (2015).

Disponibilidad de PC (mayores de 65) por variables demográficas

		Sí	No	NS/NR
Total		33,8%	66,2%	0,1%
Sexo	Hombre	37,9%	62,0%	0,1%
	Mujer	31,0%	68,9%	0,1%
Hábitat	Estrato 0: Capitales de provincia con más 500.000 habitantes.	41,2%	58,6%	0,2%
	Estrato 1: Resto de capitales de provincia.	40,9%	59,0%	0,1%
	Estrato 2: Municipios (no capitales de provincia) con más de 100.000 habitantes.	41,0%	59,0%	0,0%
	Estrato 3: Municipios (no capitales de provincia) con más de 50.000 y menos de 100.000 habitantes.	30,0%	70,0%	0,0%
	Estrato 4: Municipios con más de 20.000 y menos de 50.000 habitantes.	34,2%	65,8%	0,0%
	Estrato 5: Municipios con más de 10.000 y menos de 20.000 habitantes.	30,9%	68,9%	0,2%
	Estrato 6: Municipios con menos de 10.000 habitantes.	24,5%	75,4%	0,1%
	Analfabetos o estudios primarios incompletos	16,7%	83,2%	0,2%
Nivel de estudios	Educación Primaria	26,3%	73,6%	0,1%
	Primera etapa de la Educación Secundaria	42,8%	57,2%	0,0%
	Segunda etapa de la Educación Secundaria (Bachillerato y FP de Grado Medio)	64,8%	35,2%	0,0%
	Enseñanza post-secundaria no superior	—	—	—
	Formación Profesional de Grado Superior	65,0%	35,0%	0,0%
	Grados universitarios de 240 créditos	73,8%	26,2%	0,0%
	Grados universitarios de más de 240 créditos	81,1%	18,9%	0,0%
	Título de Doctorado	94,4%	5,6%	0,0%
No se puede codificar	12,5%	87,5%	0,0%	
Nivel de ingresos del hogar	Menos de 900 euros	14,0%	86,0%	0,0%
	De 901 a 1.600 euros	36,4%	63,6%	0,0%
	De 1.601 a 2.500 euros	70,3%	29,7%	0,0%
	De 2.501 a 3.000 euros	82,6%	17,4%	0,0%
	Más de 3.000 euros	88,9%	11,1%	0,0%
	NS/NR	35,5%	64,2%	0,4%
Edad	65 a 69 años	54,1%	45,8%	0,1%
	70 a 74 años	35,7%	64,2%	0,1%
	75 a 79 años	29,0%	71,0%	0,0%
	80 años o más	19,5%	80,3%	0,1%

Fuente: INE. Encuesta sobre equipamiento y uso de tecnologías de la información y comunicación en los hogares (2015).

Junto a la presencia del ordenador en el hogar, la **disponibilidad de conexión a Internet** es otro gran condicionante del acceso y la utilización de muchas de las oportunidades que brindan las TIC. De hecho, una gran proporción de las tareas y posibilidades relacionadas con estas herramientas, como comentamos anteriormente, no requieren el uso de un ordenador, pero sí se basan en el acceso a la red.

Como cabía esperar, existe una mayor penetración de Internet entre los varones que entre las mujeres, en los núcleos más poblados, en los hogares con rentas disponibles más elevadas o entre las personas que han alcanzado mayores niveles formativos. **Por lo que se refiere a las comunidades autónomas la situación es también similar a la que pudimos observar en el análisis de la disponibilidad de ordenadores** en los hogares. Observemos la posición que Castilla-La Mancha tiene:

Disponibilidad de Internet en el hogar (mayores de 65) según CC.AA.

	Sí	No	NS/NR
Andalucía	29,7%	69,9%	0,5%
Aragón	37,3%	62,3%	0,5%
Cantabria	51,0%	49,0%	0,0%
Castilla La Mancha	26,3%	72,9%	0,8%
Castilla León	29,6%	70,1%	0,3%
Cataluña	41,2%	58,6%	0,2%
Ceuta y Melilla	51,5%	48,5%	0,0%
Comunidad Valenciana	26,7%	73,0%	0,3%
Extremadura	29,8%	69,5%	0,7%
Galicia	31,5%	68,5%	0,0%
Islas Baleares	36,3%	62,0%	1,7%
Islas Canarias	37,2%	61,8%	1,0%
La Rioja	33,8%	65,8%	0,4%
Madrid	46,9%	52,8%	0,3%
Murcia	34,4%	65,1%	0,5%
Navarra	35,1%	64,9%	0,0%
País Vasco	41,6%	58,4%	0,0%
Principado de Asturias	40,1%	59,9%	0,0%
Total general	35,6%	64,0%	0,4%

Fuente: INE. Encuesta sobre equipamiento y uso de tecnologías de la información y comunicación en los hogares (2015).

Resulta de interés analizar **los motivos por los que muchos hogares** en cuya cabeza se sitúan personas mayores de 65 años **no disponen de conexión** a Internet. Actualmente, sólo dos motivos muestran una relevancia relativamente alta: **la falta de conocimiento**, que ya se sitúa por debajo de la mitad de los casos y, de forma reseñable, **la falta de necesidad**, a la que aluden el 81,8 % de los encuestados mayores de 65 años que no disponen de acceso a Internet en su hogar.

La falta de conocimiento debe asociarse a una carencia de competencias técnicas que permitan una adecuada utilización de Internet, lo que podría estar relacionado con la menor penetración de la conexión a la red en los hogares con menor nivel formativo. En este sentido, **es necesario hacer hincapié para facilitar la participación plena de estas personas en la sociedad de la información a través de los cursos y acciones formativas pertinentes.**

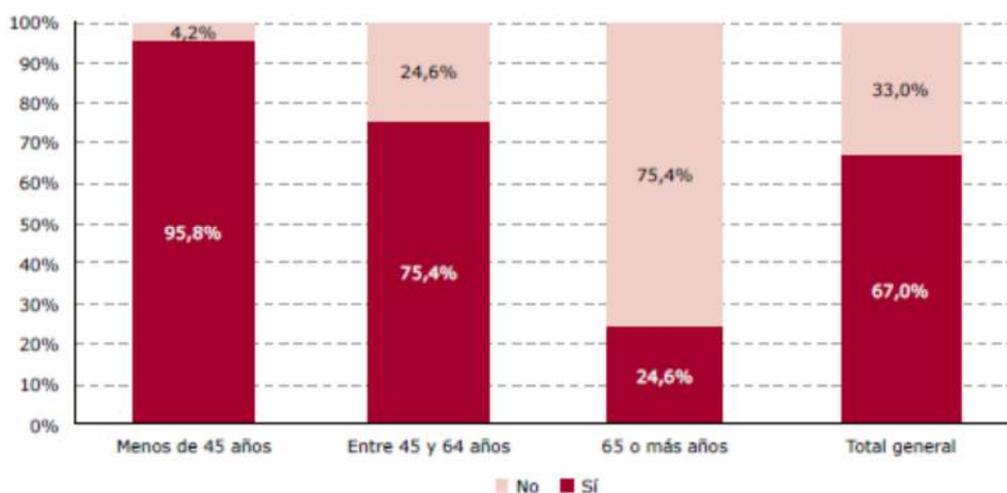
Por otra parte, **la renuncia al uso de la red supone un aislamiento respecto a las posibilidades que ésta brinda** e incluso, en los casos más extremos, la caída en una situación de dependencia, en la que se requiere la participación de otros agentes (familiares, amigos...) para la realización de un número cada vez más amplio de tareas cotidianas para las que ya no existe una alternativa analógica o tradicional, o bien ésta supone asumir un coste personal notable. Por ello, **cabe preguntarse si la referida falta de necesidad podría estar relacionada realmente con un desconocimiento de las posibilidades que otorgan actualmente las TIC.**

EL USO DEL ORDENADOR POR LOS MAYORES

La disponibilidad de una tecnología facilita, aunque no supone necesariamente, su uso. De este modo, es preciso estudiar la utilización de las diferentes TIC por parte de las personas mayores.

El siguiente gráfico pone de manifiesto cómo en casi todos los hogares encabezados por menores de 45 años se utiliza con regularidad el ordenador, mientras que este porcentaje se **reduce drásticamente cuando se superan los 65 años (24,6 %)**. No obstante, el crecimiento de la proporción de usuarios entre las personas mayores es significativo, pasándose en tan solo un año del 21,3 % a la situación actual.

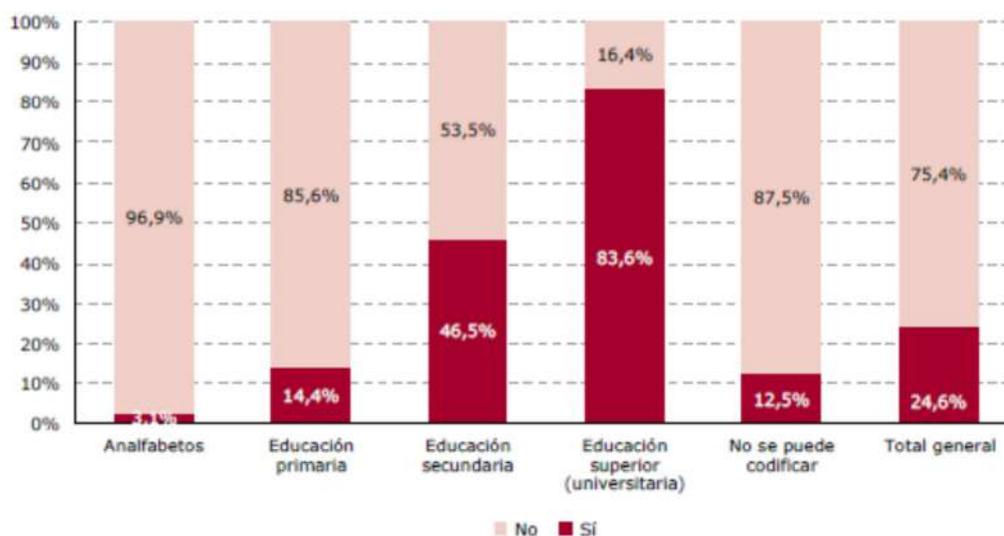
Utilización del ordenador personal según la edad



Fuente: INE. Encuesta sobre equipamiento y uso de tecnologías de la información y comunicación en los hogares (2012).

Junto con la edad, podemos observar la influencia de otras variables. El siguiente gráfico pone de manifiesto cómo **la formación es, probablemente, el factor más diferenciador en lo que se refiere al uso del ordenador**. Así, cada escalón formativo supone un salto notable en el uso de esta tecnología respecto al anterior, que es casi marginal entre los analfabetos (3,1 %) y muy bajo en el caso de las personas que han completado únicamente la formación primaria (14,4 %). Sin embargo, esta utilización es ya habitual entre los que han finalizado uno o más escalones en su formación secundaria (46,5 %) y muy importante entre quienes tienen formación universitaria (83,6 %), si bien la proporción de estas personas entre los mayores es aún relativamente modesta.

Utilización de ordenador personal (mayores de 65) según el nivel de estudios



Fuente: INE. Encuesta sobre equipamiento y uso de tecnologías de la información y comunicación en los hogares (2012).

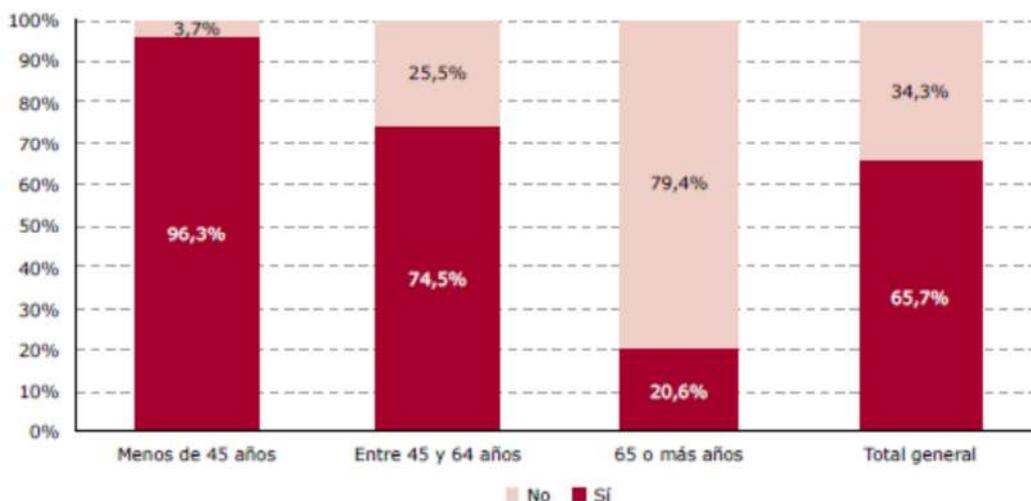
Con respecto al uso del ordenador en función de la disponibilidad de rentas del hogar, cabe decir que existen diferencias, si bien son menores que en el caso del nivel formativo, sobre todo cuando se superan los 1.600 € mensuales. Podríamos decir, en este sentido, que **el coste del ordenador supone una barrera menor para su uso que la capacidad para manejarlo, de manera que quizá las acciones formativas puedan tener un mayor impacto en el uso del ordenador por parte de las personas mayores que otras que pudieran estar orientadas a abaratar estos dispositivos**. Por otro lado, los datos referidos a las comunidades autónomas, recogidos no suponen una variación relevante.

LA UTILIZACIÓN DE INTERNET POR LOS MAYORES

Cada vez con mayor medida los usuarios entienden que su conexión a Internet no debe ceñirse a un único dispositivo, sobre todo si se trata de un elemento fijo, por cuanto esto limitaría la movilidad otorgada por la propia red. De hecho, la utilización de las posibilidades casi ilimitadas que ofrece la red de redes supone en la actualidad la participación más frecuente en la sociedad de la información, no sólo para las personas mayores sino, en general, para todos los rangos de edad.

Internet es una herramienta prácticamente universal entre las personas menores de 45 años, como pone de manifiesto el siguiente gráfico. Por el contrario, entre las **personas mayores de 65 años el porcentaje de usuarios desciende hasta un 20,6 %, inferior al 24,6 % de usuarios del ordenador**. No obstante, podemos hacer dos precisiones. En primer lugar, esta brecha se está cerrando con el tiempo, dado que en ediciones anteriores superaba los cinco puntos porcentuales. Asimismo, el incremento ha sido notable en tan solo un año, partiendo del anterior 17,1 %, un crecimiento superior al que pudimos observar en relación con la utilización del ordenador.

Utilización de Internet según la edad



Fuente: INE. Encuesta sobre equipamiento y uso de tecnologías de la información y comunicación en los hogares (2012).

Sin embargo, muchas veces existen otros factores relevantes que explican el grado de adopción de esta tecnología de forma igual o mejor que el pasode los años. En primer lugar, el nivel formativo es el aspecto que genera mayores diferencias en el uso de Internet. Así, **el acceso a la red es testimonial entre las personas que se declaran analfabetas (2,6 %)**, y muy escaso entre aquéllas que sólo han completado la educación primaria (11,0 %), creciendo notablemente la utilización entre quienes tienen formación secundaria (38,4 %). Por lo que se refiere a los universitarios, más de las tres cuartas partes de los mayores de 65 años que detentan esta condición acceden de forma habitual a la red.

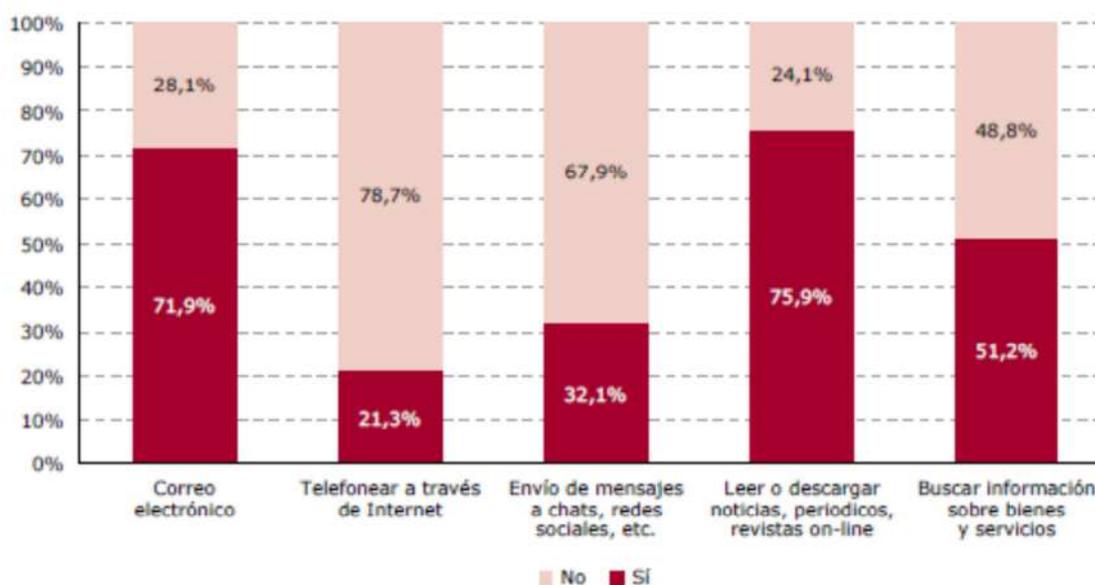
El hecho de que la formación sea el principal factor diferenciador en el uso de las tecnologías revela que quizás algunas personas no tienen interés en el uso de las tecnologías porque **desconocen de antemano muchas de las oportunidades que estas les brindan**. Esto es especialmente **problemático**, dado que algunas de estas posibilidades podrían suponer, de hecho, una notable simplificación en la realización de diversas tareas cotidianas para las personas mayores.

Tal y como analiza Montero es su estudio, si tratamos de hacer una valoración conjunta de las estadísticas presentadas, cabría concluir que **la brecha digital es un concepto progresivo**, pero nítidamente existente, integrado por varios factores que se potencian entre sí. De este modo, es frecuente que las personas que superan los 80 años no hayan podido alcanzar niveles

formativos altos, lo que a su vez las ha conducido a un nivel menor de renta disponible. Se trata del colectivo específico que muestra un mayor riesgo de quedar apartado de la sociedad de la información. Aunque pudiera ser cierto que factores puramente vegetativos quizás conducirían a la larga a una mayor penetración de las herramientas tecnológicas en la población, no parece sensato ni razonable prescindir, mientras tanto, de la importante contribución y riqueza que pueden aportar a la sociedad estas personas que, en consecuencia, deben ser el principal objeto de las actuaciones orientadas a mitigar los problemas generados por la brecha digital.

Por lo que se refiere a las tareas desempeñadas en Internet, además del comercio electrónico, y siguiendo la clasificación que realiza la encuesta del INE, se han dividido en cuatro grupos: comunicación y acceso a la información, entretenimiento y creatividad, otras tareas y e-administración. Los resultados se expresan a continuación:

Tareas de comunicación y acceso a la información realizadas por los mayores que han utilizado Internet en los últimos tres meses



Fuente: INE. Encuesta sobre equipamiento y uso de tecnologías de la información y comunicación en los hogares (2012).

Dentro de las tareas de comunicación y acceso a la información, podemos encontrar tres de los servicios más utilizados en Internet: el correo electrónico, el acceso a información de noticias o publicaciones on-line y la búsqueda de información sobre bienes y servicios. En este aspecto, las personas mayores guardan una similitud muy alta con el resto de usuarios de la red de cualquier otro tramo de edad, que también frecuentan estas tareas. Los niveles de uso son menores en el caso de herramientas para hacer llamadas a través de Internet (21,3 %), o de la presencia en redes sociales que, no obstante, ya alcanza prácticamente a un tercio de los usuarios frecuentes de Internet mayores de 65 años.

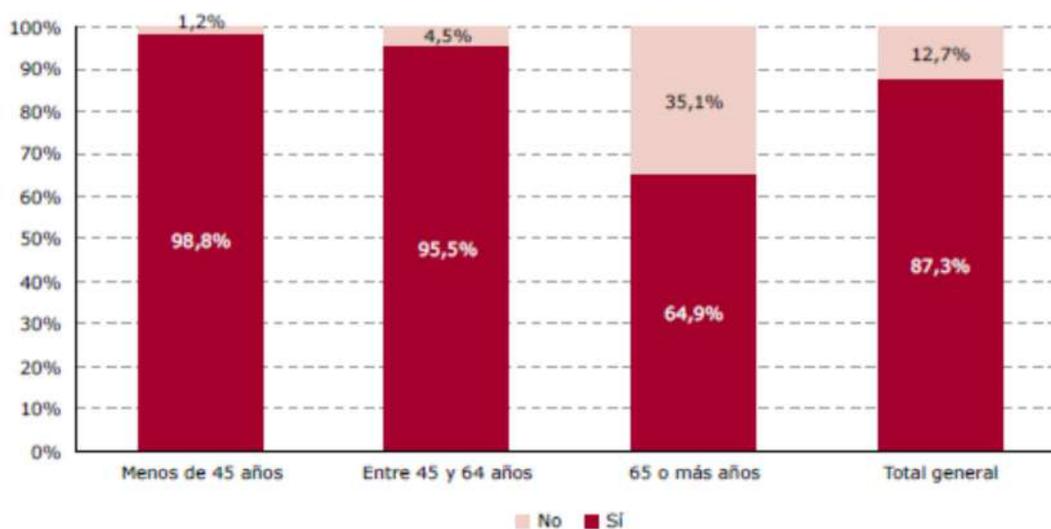
Finalmente, el estudio pone de manifiesto la que quizás sea **una de las asignaturas pendientes** en el uso de Internet no sólo por parte de las personas mayores, sino incluso del conjunto de la sociedad: **el acceso a los servicios de la Administración electrónica**. De esta forma, **sólo 4 de cada 100 personas mayores resuelven actualmente de forma completa sus trámites en relación con las Administraciones públicas a través de la red**.

UTILIZACIÓN DE LAS TIC UBICUAS POR LOS MAYORES

Desde la aparición del smartphone, que incorpora un sistema operativo propio y una altísima versatilidad, derivada de la capacidad de personalización a través de las aplicaciones, el teléfono móvil se ha convertido en mucho más que un sustitutivo personal de una herramienta, la telefonía fija, asociada de forma más directa a los hogares. De hecho, podríamos afirmar sin riesgo de equivocarnos que **un smartphone es cada vez en menor medida un teléfono, y más un medio para acceder a diferentes opciones tecnológicas**, como puede ser la misma **Internet**. De hecho, junto con otras tecnologías asociadas a la movilidad, se está constituyendo en lo que era anteriormente el ordenador, **una TIC básica que puede representar la puerta de entrada a otras herramientas y posibilidades** para muchas personas. Por este motivo, es especialmente interesante analizar su utilización por parte de las personas mayores, de forma complementaria al uso del ordenador y el acceso a Internet.

Una primera ventaja de esta herramienta es su mayor popularidad. Como podemos ver en el siguiente gráfico, se trata de un dispositivo prácticamente universal por debajo de los 65 años, y que es utilizado por dos terceras partes de los mayores en la actualidad. Si bien es patente el descenso en el uso en función de la edad, también es preciso poner de manifiesto que se trata de una distancia más reducida en comparación con las demás TIC.

Utilización de teléfono móvil según la edad



Fuente: INE. Encuesta sobre equipamiento y uso de tecnologías de la información y comunicación en los hogares (2012).

No obstante, esta estadística puede matizarse y enriquecerse valorando la influencia de otras variables demográficas adicionales. Así, si tenemos en cuenta los distintos rangos de edad dentro del grupo de personas mayores, la proporción de usuarios entre quienes tienen menos de 70 años es similar (86 %) a la existente en el rango inmediatamente inferior de edad, siendo sólo más sensible la caída en el uso a partir de los 80 años cuando, en todo caso, se supera el 40 %.

Es interesante constatar cómo **el nivel de estudios supone una barrera de menor importancia que en otras tecnologías**. Así, incluso entre quienes no han finalizado ningún nivel de estudios, el uso del teléfono móvil se sitúa en el 45,2 %, siendo una herramienta prácticamente universal entre quienes han completado la educación secundaria o superior. De hecho, **tampoco el nivel de ingresos supone una barrera** tan importante como en casos anteriores, situándose el porcentaje de usuarios por encima del 50 % en el caso menos favorable, los hogares con una renta disponible inferior a los 900 € mensuales. **Tampoco las diferencias en función del sexo** son especialmente relevantes, teniendo, de hecho, menos importancia proporcional que en los casos del ordenador e Internet. Para finalizar, cabe reseñar que las diferencias tampoco son excesivamente grandes en función del tamaño del hábitat.

El smartphone se ha convertido, según se indicó anteriormente, en una opción cada vez más popular para acceder a la red. De esta forma, más del 90 % de los usuarios habituales de Internet menores de 45 años acceden frecuentemente utilizando este tipo de dispositivos. Aunque el porcentaje cae por debajo del 50 % (en concreto, un 47,8 %) a partir de los 65 años, podemos considerar que se trata de un medio utilizado habitualmente con este fin. Además, es preciso poner de manifiesto el altísimo ritmo de crecimiento de esta proporción de usuarios, que se situaba únicamente en el 33,9 % a finales de 2014.

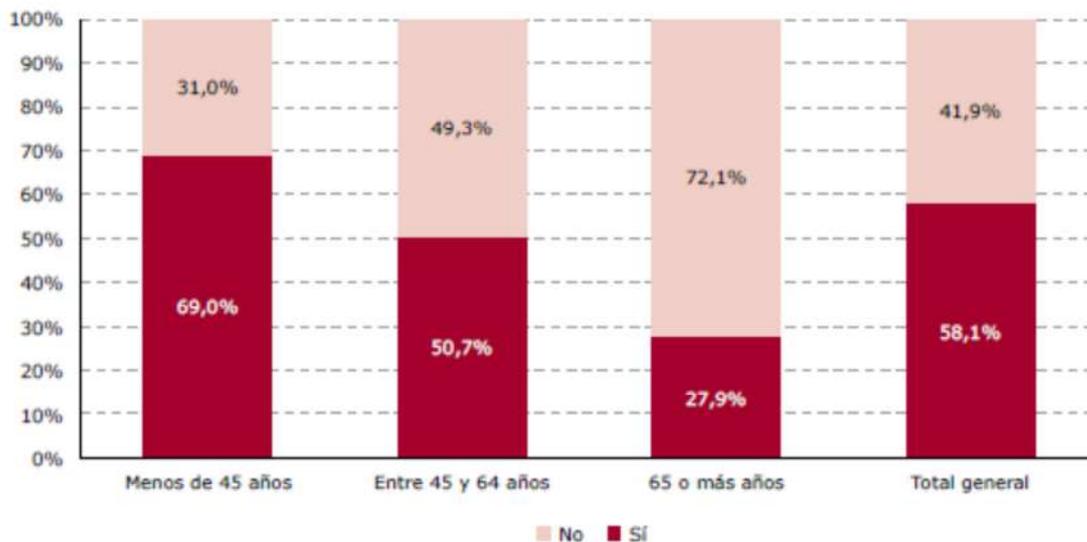
EL COMERCIO ELECTRÓNICO ENTRE LOS MAYORES DE 65 AÑOS

Un último aspecto a analizar es la utilización de los servicios de comercio electrónico. De este modo, con el fin de completar este análisis, procederemos a realizar una valoración del comportamiento de los mayores en relación con estos servicios.

El gráfico que se expone a continuación recoge las proporciones de personas que alguna vez han realizado una adquisición de bienes o servicios a través de Internet, según su edad y considerando a todos los encuestados usuarios de Internet.

Al igual que en los casos anteriores, podemos observar una relación negativa entre la edad y la propensión a utilizar el comercio electrónico, con diferencias notables entre el grupo de menores de 45 años (69 %) y el de mayores de 65 (27,9 %). La diferencia entre hombres y mujeres es muy nítida, siendo, en términos relativos, el doble de informantes los que responden en positivo en el caso de los varones frente a las mujeres.

Realización de compras a través de comercio electrónico según la edad



Fuente: INE. Encuesta sobre equipamiento y uso de tecnologías de la información y comunicación en los hogares (2012).

CONCLUSIÓN

Como parte de esta cruz de la moneda, de forma paradójica, **las tecnologías que pueden ser utilizadas para unir a las personas son también fuentes potenciales de aislamiento para los «no conectados»**. En efecto, quienes no consiguen acceder a la sociedad de la información quedan relegados a un mundo analógico, con posibilidades cada vez más limitadas, dado que gran parte de las tareas habituales ya no pueden ser realizadas de la forma tradicional o suponen un coste elevado.

Los efectos de este aislamiento, de esta brecha digital, son doblemente nocivos. Por una parte, **pueden suponer una nueva forma de exclusión, e incluso una situación de dependencia**, para las personas que no participan de forma plena en la sociedad de la información. De este modo, las mismas **herramientas** que han contribuido a modernizar nuestra sociedad generarían un **retroceso en cuanto a igualdad de derechos y oportunidades** para sus integrantes. Además, la propia sociedad quedaría privada de un recurso valioso, la aportación de estas personas, sus conocimientos y experiencia.

El problema será tanto más difícil de resolver cuanto más sean los **factores que se acumulen en el origen de la citada brecha**. De este modo, **el acceso a la sociedad de la información será especialmente complicado cuando a una baja capacidad económica se suma un escaso nivel formativo, la residencia en un entorno con una pobre dotación de infraestructuras y una discapacidad que puede incrementar la dificultad del proceso de adopción**. Lamentablemente, esta no es una situación ajena a la realidad para muchos de nuestros mayores.

Una parte de las personas mayores no disponen de las tecnologías de la información y las comunicaciones básicas o, aun teniéndolas a su alcance, no las utilizan. Aunque muchos

afirman que su lejanía al uso de Internet se debe a la falta de necesidad. Esta respuesta enmascara con frecuencia **un conocimiento limitado de las posibilidades que brindan las tecnologías de la información y las comunicaciones**, o bien posibles carencias formativas o económicas.

Precisamente, este hecho sugiere que una solución puramente vegetativa es, además de injusta y poco razonable, simplemente ineficaz: **la lejanía de muchas personas mayores a las TIC no se debe a su edad, sino a las citadas carencias formativas, económicas o de infraestructuras, que no quedarán universalmente resueltas** de forma automática con el tiempo. Además, cabe esperar que las próximas generaciones puedan caer en sus propias brechas tecnológicas, relacionadas con nuevos avances y desarrollos a los que no han sido capaces de incorporarse.

De esta forma, cualquier solución sensata a este problema pasa por atajar el verdadero origen de la desigualdad: una minusvaloración de las ventajas potenciales de las tecnologías, derivada con frecuencia de su desconocimiento, y la carencia de formación para adoptarlas. De esta forma, las acciones potencialmente más eficaces estarán asociadas con la información (que permita identificar las ventajas y riesgos de cada tecnología a sus potenciales usuarios) y la formación (que capacite a éstos para hacer un uso adecuado de dichas herramientas, que redunde en un enriquecimiento de la propia sociedad de la información).

LAS PERSONAS MAYORES Y EL MERCADO LABORAL.

El envejecimiento de la población constituye un reto para el funcionamiento del mercado de trabajo. Aunque las actuales tasas de desempleo focalicen la atención de las políticas en los colectivos más afectados por el mismo, como pueden ser los jóvenes, en el medio y largo plazo, **el descenso de la población activa como consecuencia del inicio del proceso de jubilación de las generaciones más numerosas puede dar lugar a problemas graves en términos de sostenimiento** del Estado del Bienestar.

Parte de la disminución de la población activa puede solucionarse aumentando las tasas de participación y empleo de los trabajadores de más edad, que se han situado en los últimos años en cifras inferiores al 50%. En este sentido, podemos concluir que quizá el principal problema de los trabajadores mayores en España es su baja participación laboral y la dualidad en su situación en el mercado de trabajo. Por una parte, quienes participan trabajan en puestos estables y, en general, con buenas condiciones laborales. En cambio, **quienes están inactivos es porque han encontrado serias dificultades para volver al mercado de trabajo** de forma que el sistema de prestaciones por desempleo se convierte en una vía hacia la jubilación.

Mantener y aumentar las tasas de empleo de las personas de más edad requiere un análisis muy cuidadoso de los procesos de salida del mercado de trabajo pues, como hemos visto, hay una parte de la población ocupada que se jubila a la edad oficial mientras que otra lo hace en torno a 5 años antes. Por tanto, el retraso de la edad de jubilación puede ser recomendable en la medida en que la integración en el mercado de trabajo se produce de forma más tardía, aumenta la esperanza de vida y mejora el estado de salud de los individuos. Sin embargo, estas reformas no necesariamente tendrán éxito en la activación de quienes salen de forma muy

temprana del mercado laboral. **Perder el empleo después de los 50 años parece casi una garantía de abandono del mercado de trabajo**, ya sea por las menores posibilidades de adaptarse a un nuevo trabajo, por la desconfianza de las empresas sobre la productividad de los trabajadores mayores o por los incentivos de la normativa sobre pensiones a la jubilación anticipada. **Desarrollar políticas eficaces para mantener a los trabajadores de más edad en el empleo puede tener efectos no sólo en términos de activación de los mismos, sino también de retraso de la jubilación.**

Las personas de 65 años o más presentan tasas de actividad y empleo muy limitadas en la UE-28. En 2014, solo el 5,5 % de los mayores continúa en el mercado laboral, tasa que desciende a 4,5 % en el ámbito de la Eurozona. Aunque existen países como Estonia, Irlanda, Portugal o República Checa con tasas de actividad de las personas mayores superiores al 10 %, en otros como Bélgica, Eslovaquia, Francia, Grecia o Hungría la participación de este colectivo en el mercado de trabajo no alcanza el 3 %. **En España, únicamente el 1,9 % de los mayores de 65 años están activos en el año 2014, lo que representa el índice más bajo de la Unión Europea en cualquiera de sus agrupaciones.**

En el **Consejo Europeo de Lisboa (año 2000)** se estableció por primera vez el objetivo de **aumentar las tasas de empleo de los trabajadores de más edad (de 55 a 64 años)**. En un contexto de aumento de la esperanza de vida, las sucesivas directrices recomendaban la prolongación de la vida laboral activa y la eliminación de los incentivos que favorecen el abandono prematuro del mercado laboral, especialmente los relacionados con la jubilación anticipada. La evolución registrada en el período 2003-2014 muestra que la EU-15 consiguió aumentar las tasas de empleo de las personas con edades de 55 a 64 años casi en catorce puntos en la última década, del 44,4 % en el año 2003 al 58,3 % en 2014. En el caso de España, el incremento de la tasa de empleo en las edades más próximas a la jubilación ha sido más modesto (once puntos y medio) y las tasas de empleo en nuestro país se han visto mucho más afectadas que en la media europea por la crisis económica.

Dentro de la UE persisten importantes disparidades en la tasa de ocupación de los trabajadores con edades próximas a la jubilación, divergencias que obedecen a factores distintos a los coyunturales. **Suecia** es el país que presenta una mayor **tasa de empleo** de los trabajadores veteranos, con **tasas del 83 % para las edades comprendidas entre los 55 y 59 años y del 69 % entre 60 y 64 años**; le siguen en orden de importancia Dinamarca, Alemania, República Checa y Finlandia con ratios superiores al 75 % entre 55 y 59 años y al 50 % entre 60 y 64 años. En el extremo opuesto se sitúan Croacia y Grecia, que presentan las tasas más bajas de ocupación en el segmento de edad de 55 a 59 años, mientras que Eslovaquia, Hungría y Eslovenia cuentan con las tasas más bajas en el grupo de 60 a 64 años. **España ocupa una posición intermedia: el 57 % de las personas con edades entre 55 y 59 años está trabajando (diez puntos por debajo de la media europea), al igual que el 41 % de los españoles que tienen entre 60 y 64 años** (4 pp por debajo del promedio de la EU-28 y 6 pp por debajo del promedio de la UE-15).

La tasa de empleo de las mujeres es menor que la de los hombres para cualquier edad, aunque también se reduce proporcionalmente menos que la de los varones en las edades próximas a la jubilación. En todo caso, el sexo constituye un hecho diferencial en las tasas de empleo de los trabajadores veteranos. En España, la tasa de empleo de los trabajadores con edades comprendidas entre 55 y 64 años es el 64 % (algo inferior a la media europea), siendo

bastante más baja en el caso de las mujeres, que presentan una tasa de empleo del 35 % frente al 38 % en el caso de la media de las mujeres de la UE-28.

La relación de las personas mayores y el mercado laboral en España se puede completar con la información ofrecida por la **Encuesta de población activa (Instituto Nacional de Estadística, información disponible hasta el segundo trimestre de 2017)**, con el fin de profundizar en los motivos y las circunstancias en los que se producen la jubilación y la prolongación de la vida laboral. El módulo de transición de la vida laboral a la jubilación, elaborado por el Instituto Nacional de Estadística en 2012, tiene como población objetivo las personas entre 50 y 69 años que han tenido alguna actividad laboral en algún momento de ese período de su vida. Los principales resultados obtenidos señalan que **algo más de la mitad de la población objeto de la encuesta está ocupada y no cobra pensión alguna (49,4 %); una de cada tres personas recibe algún tipo de pensión (33,6 %), y una pequeña parte de los pensionistas sigue, además, trabajando (8,4 %)**. Atendiendo a la situación de actividad, reciben alguna pensión el 78,8 % de los inactivos, el 10,8 % de los parados y el 5,4 % de los ocupados. Por tipo de pensión, el 3,4 % percibe pensiones de prejubilación, el 23,0 % pensiones de jubilación y un 9,6 % otro tipo de pensiones. La condición de pensionista está más extendida entre los hombres (36,6 %) que entre las mujeres (29,6 %), si bien se acentúa en el caso de las pensiones de jubilación, donde el 26,9 % son varones y el 17,7 % mujeres.

Y el acceso de la población mayor al mercado laboral tiene mucho que ver con su capacitación digital. En este sentido hay un debate abierto entre automatización sí o automatización no. Según el Informe del Estado del Mercado Laboral Español de Infojob y ESADE (Escuela Superior de Administración y Dirección de Empresas), la respuesta varía en función del perfil de la persona a la que encuestemos. El 76% de la población activa no cree que la automatización y las nuevas tecnologías pongan en riesgo su puesto de trabajo, sin embargo si preguntamos a desempleados, el 40% opina que su futuro laboral está en riesgo. Los más optimistas sobre este tema son aquellos que poseen un nivel de estudios superior (Posgrado, Máster o Doctorado).

En definitiva, el **80% de la población activa cree que, formándose adecuadamente, podrán paliar este riesgo** aunque sólo el 55% está en ello.

Si analizamos el debate **desde el punto de vista de los empresarios, más de la mitad confía en las nuevas tecnologías como motivo de creación de empleo y una minoría lo contemplan como algo destructivo** para el empleo.

El informe publicado por el Foro Económico Mundial de Davos considera que hay puestos de trabajo que serán eliminados pero en cambio habrá puestos de nueva creación para el sector informático.

En conclusión, en la actualidad uno de los principales problemas que afecta a la sociedad española con mayor gravedad es el desempleo. Por eso, el **desarrollo de políticas públicas orientadas a la empleabilidad se ha convertido en una prioridad fundamental** en la agenda de todos los gobiernos. En el marco actual para alcanzar este objetivo es necesario dotar a los trabajadores de las herramientas necesarias para conseguir un empleo; por ello es clave proporcionarles los **recursos adecuados que exige la sociedad actual para facilitar su acceso al mercado laboral y fomentar también así el autoempleo**.

Esta es una de las conclusiones que se desprende del informe 'La eficacia del eLearning en la formación para el fomento del empleo', elaborado por el profesor y doctor Francesco D. Sandulli, responsable del departamento de Organización de Empresas de la Universidad Complutense de Madrid y dirigido por la consultora independiente Vincés.

En España, según datos del INE, los trabajadores sin empleo tienen unas tasas de acceso a las TIC inferiores a las de uso de estas tecnologías por parte de los trabajadores en activo, quedando patente así el difícil acceso a este tipo de formación. Como dato ilustrativo, cerca de un tercio de los trabajadores españoles en paro no ha utilizado Internet y un cuarto no ha utilizado nunca un ordenador.

Y es un hecho constatado que los trabajadores desempleados tienden a intensificar el uso de internet para reciclarse y mejorar sus capacidades de cara a conseguir un empleo en el futuro. A través de numerosos estudios, ha quedado patente que los principales beneficios asociados a la adopción de acciones formativas apoyadas en herramientas tecnológicas, como lo son ordenadores y el acceso a Internet, son la reducción de costes de formación, desplazamientos de los alumnos y profesores y, de los tiempos medios de adquisición de competencias.

Por tanto, **debe ser una prioridad adaptar a los nuevos tiempos los planes de eLearning dentro de los programas de fomento del empleo**, para el aumento del conocimiento en el ámbito laboral. **Los trabajadores podrán aprender habilidades sobre nuevos trabajos o trabajos más demandados, gracias a estos modelos de formación para toda la vida de la mano de la tecnología, que incrementarán a su vez la productividad de las personas y las pymes.**

3. Objetivos de la prospección-diagnóstico.

La misión de este **Segundo informe de prospección y análisis** es continuar con un acertado diagnóstico digital; que permita establecer objetivos e indicadores clave para seguir tomando decisiones oportunas, en aras de asegurar trabajando en la e-inclusión de los mayores de 55 años en nuestra región, e ir eliminando las causas de exclusión digital que se producen en este sector de la población.

El objetivo general que se plantea, por tanto, es:

Seguir analizando e identificando junto a los actores clave -participantes del proyecto, jefes de servicio, trabajadores sociales, directores de centros de mayores, etc. -, los factores y situaciones de exclusión digital y las necesidades formativas reales que permitan establecer estrategias que intervengan y transformen esa realidad y en coordinación con las distintas administraciones.

Objetivos específicos:

- **Obtener la opinión de expertos** para establecer los criterios sobre el uso óptimo de redes sociales en el colectivo de personas de más de 55 años.
- **Diseñar y aplicar instrumentos** para recabar información sobre el uso de las redes sociales en el colectivo objeto del Proyecto.
- **Detectar las necesidades formativas** en materia de NNTT observadas en la aplicación y desarrollo del Programa CapacitaTIC+55.
- **Analizar los resultados** de forma que contribuyan a hacer recomendaciones y propuestas útiles en este campo
- **Proporcionar una hoja de ruta** que permita disponer de una metodología apropiada para atender las necesidades detectadas.

El diagnóstico se basa siempre en un estudio o recogida de datos que, relacionados entre sí, permiten llegar a una síntesis y a una interpretación.

Una vez hemos recogido los datos, los hemos relacionado entre sí, y hemos hecho una síntesis podemos hacer un diagnóstico, en el que interpretaremos todas las informaciones anteriores. El diagnóstico, por tanto, tiene capacidad para determinar el tipo de intervención más adecuado para modificar las situaciones en las que tendremos que intervenir cuando estas son susceptibles de cambio.

El diagnóstico supone la síntesis, interpretación y evaluación profesional de una situación. Representa un punto en el proceso metodológico a partir del cual se establecen objetivos, se toman decisiones y se planifica la actuación. Es importante tener en cuenta la objetividad que se puede percibir de una realidad y el grado de verificación posible desde la observación y desde la teoría que da soporte a la interpretación.

Es importante saber que el diagnóstico es una necesidad y una responsabilidad del profesional, que debe incluir el punto de vista del usuario pero que su formulación y su base teórica es asunto únicamente del trabajador social. Podemos decir, como señalan varios autores, que un diagnóstico tiene tres niveles:

- Nivel descriptivo, que es aquel en el que se hace una síntesis descriptiva de la situación- cliente y del problema que plantea.
- nivel causal, en el que se intentan establecer relaciones de posible causa-efecto que tienen o han tenido incidencia en el problema que se plantea.
- Nivel de evaluación, se plantean los elementos personales y sociales que pueden hacer que mejore la situación, y se valorarán también los que posiblemente incidirán de forma negativa.

4. Metodología y herramientas

Las investigaciones pueden tener diferentes alcances, según Hernández, Fernández y Baptista (2010 a, p.78), estos pueden ser del tipo exploratorio, descriptivo, correlacional o explicativo.

En este estudio diagnóstico se ha utilizado un alcance del tipo exploratorio, puesto que la exclusión digital en las personas de más de 55 años en nuestra región y su impacto, sigue siendo un tema poco estudiado.

Tal como lo menciona Hernández (et al., 2010 a, p.26) "para iniciar una investigación se necesita una idea"; estas ideas constituyen el primer acercamiento a la realidad ya sea objetiva o subjetiva, dependiendo del enfoque de la investigación.

Y en cuanto a los enfoques podemos observar tres métodos distintos, los cuales son independientes del tipo de alcance. Por un lado está el enfoque cuantitativo, el cual "usa recolección de datos para probar hipótesis, en base a la medición numérica y el análisis estadístico, para establecer comportamientos y probar teorías". Por otro lado está el enfoque cualitativo el cual "utiliza la recolección de datos sin medición numérica para descubrir o afinar preguntas de investigación en el proceso de interpretación", ambos enfoques emplean procesos cuidadosos, metódicos y empíricos en su esfuerzo para generar conocimiento (Hernández et al., 2010 a). Finalmente se encuentra el **enfoque mixto o híbrido**, Hernández Sampieri y Mendoza (2008 citados en Hernández et al., 2010 a) definen a los métodos mixtos como un conjunto de procesos sistemáticos, empíricos y críticos de investigación que implican **la recolección y el análisis de datos cuantitativos y cualitativos**, así como su integración y discusión conjunta, para realizar inferencias producto de toda la información recabada y lograr un mayor entendimiento del fenómeno bajo estudio (Hernández et al. 2010 a, p. 546). **Éste último ha sido el utilizado en esta investigación que se presenta.**

El concepto de mezclar diferentes métodos probablemente se originó en 1959, cuando Campbell y Fiske utilizaron varios métodos para estudiar la validez de los rasgos psicológicos (Creswell, 2003). Los métodos mixtos, en líneas generales, son una mezcla de la investigación cualitativa y cuantitativa, centrándose más en uno de estos o dándole el mismo peso. Creswell y Plano Clark (2007, citado en West, 2011), los definen como "un diseño de investigación con supuestos filosóficos, como también con métodos de investigación. Como metodología, se trata de supuestos filosóficos que guían la dirección de la recolección, análisis de datos y de la mezcla de los enfoques cualitativos y cuantitativos en muchas fases del proceso de investigación. Su premisa fundamental es que el uso de **los enfoques cuantitativos y cualitativos en combinación proporciona un mejor comprensión de los problemas de investigación que uno u otro enfoque por separado**".

Tashakkori y Teddlie (2009 y 2003 citados en Hernández et al. 2010 b) señalan que "los métodos mixtos constituyen una clase de diseños de investigación, en la que se emplean las aproximaciones cuantitativas y cualitativas en el tipo de preguntas, métodos de investigación, recolección de datos, procedimientos de análisis e inferencias". De acuerdo a Johnson et al. (2007 citado en Molina, López, Moliner, PertusayTari, 2012), "en la investigación híbrida el investigador o equipo de investigadores combina elementos de las aproximaciones de investigación cuantitativa y cualitativa (por ejemplo, uso de técnicas de recogida de datos, de análisis y de inferencia cuantitativas y cualitativas) con el propósito de una comprensión

profunda y corroboración". Bryman (2007 b, citado en Hernández et al. 2010 b) indica que "en una genuina indagación mixta, los descubrimientos cuantitativos y cualitativos deben ser mutuamente informativos, "hablarse entre sí" y al final tienen que proporcionar una descripción conjunta del fenómeno".

Dentro de la metodología mixta existen diversos diseños. El modelo utilizado para el presente estudio tiene el nombre de "**simultáneo**" puesto que la recogida de datos cuantitativos y cualitativos se ha ido desarrollando a la vez. El otro método, el secuencial los datos recolectados y analizados en una fase del estudio se utilizan para informar a la otra fase del estudio.

Finalmente el método utilizado en el **presente estudio- investigación se define como "mixto simultáneo exploratorio"**. De esta forma se expone el análisis de datos cuantitativos y cualitativos finalizando con la interpretación y conclusiones de los mismos.

Fase cuantitativa

Para la fase cuantitativa se ha desarrollado una encuesta similar a la del Estudio de Prospección 2016, mandada a toda la población participante del Programa. Las respuestas a este cuestionario han sido 203, lo que puede suponer una muestra fiel del conjunto total.

Esta muestra no es del tipo probabilística lo cual significa que la elección de los elementos no depende de la probabilidad, sino de causas relacionadas con las características de la investigación.

El cuestionario de naturaleza autoadministrable, se realizó de forma online, utilizando una plataforma en línea amigable para estos propósitos.

Este cuestionario se envió mediante correo, con una carta que especificaba los objetivos y que acompañaba la URL que contenía la encuesta. Este proceso de recolección de datos se desarrolló durante tres semanas.

El texto que acompañaba la encuesta fue el siguiente:

Estimado/a alumno/a,

Desde **INCISO INTEGRACIÓN** queremos en primer lugar agradecer su participación en el **Programa de capacitación digital dirigido a mayores de 55 años CapacitaTIC+55** que ha sido de vital importancia para la consecución de los objetivos y sin su colaboración no hubiera sido posible llevarlo a cabo de manera satisfactoria.

Siguiendo con nuestra política de mejora de calidad de la formación, **creemos fundamental su opinión**, por lo que **les invitamos** a acceder a este enlace y cumplimentar el cuestionario de **necesidades formativas para el 2017** del alumno/a que es muy rápido, solo **2 minutos** y fácil pinchando en el siguiente enlace <https://www.surveymonkey.com/survey/d/S1H1H2G0070704R3A> y al finalizar solo dar a Enviar Encuesta.

Sus aportaciones nos serán de gran utilidad para el diseño de la programación del 2017 y que ésta se adecue a sus necesidades e intereses.

Esperamos volver a tenerle como alumno/a este 2017.

Agradeceríamos completara la encuesta antes del próximo 16 de Enero.

Gracias por vuestra participación y colaboración

Hemos conseguido entre todos/as formar a más de 900 personas mayores de 55 años por toda la región en más de 80 localidades repartidas por todo el territorio regional.



Eugenia Fernández Alonso. Directora
INCISO INTEGRACIÓN - Tel. 926208074 Ext. 4 - 608 77 72 45
eugenia@inciso.org

La herramienta:

El cuestionario, compuesto por 10 preguntas en el ámbito personal y formativo en NNTT fue el siguiente:

El Fondo Social Europeo cofinancia la presente acción mediante el Programa Operativo Regional FSE 2014/2020 de Castilla-La Mancha a través del Eje Prioritario 3 "Inversión en educación, formación y mejora de las competencias profesionales y en el aprendizaje permanente" P.I 10.3 "La mejora de la adecuación al mercado de trabajo de los sistemas de educación y formación" en un porcentaje máximo del 80% los costes totales de la mismas

Resumen de la Encuesta [?]

Estimado Sr. / Sra.,

Gracias por su visita. Rellenando esta breve encuesta, nos ayudará a obtener los mejores resultados en el Programa CapacitaTIC+55 en el que Usted ha participado. Programa financiado por el Gobierno Regional de Castilla-La Mancha y el Fondo Social Europeo.

25

1. Edad

- 55-65
- 65-75
- > 75

2. Sexo

- Hombre
- Mujer

3. Provincia

- Ciudad Real
- Toledo
- Albacete
- Cuenca
- Guadalajara

4. Situación laboral

- En desempleo
- Trabajador/a
- Autonomo/a
- Inactivo

5. ¿Cómo considera su nivel formativo en nuevas tecnologías?

- Bajo
- Medio

Alto

6. ¿Qué duración cree que es la más adecuada para próximas acciones formativas en nuevas tecnologías?

- 20 horas
 30 horas
 40 horas
 Mas de 50 horas

7. ¿Qué le ha motivado a realizar un curso de nuevas tecnologías en CapacitaTIC+55?

- Aprender desde el inicio a como manejar un ordenador
 Aprender manejo de procesador de textos y herramientas de office
 Conocer el manejo de las redes sociales
 Aprender a navegar por la Red Internet
 Conocer las principales herramientas para móviles
 Estar entretenido/a y salir de casa
 Conocer el uso de las nuevas tecnologías para la búsqueda de trabajo

Añadir respuesta

Otra:

8. ¿Ha utilizado en alguna ocasión la teleformación?

- Si
 No
 En caso positivo de que área:

9. De las áreas formativas que a continuación le presentamos, ¿en cuál estaría interesado/a en formarse en un futuro próximo?

- Informática avanzada: office 2010
 Redes Sociales
 Aplicaciones para móviles y tablets
 Diseño y creación de un Blog
 Herramientas de community manager
 Las nuevas tecnologías para la búsqueda de empleo

Seguridad en la Red

Respuesta extra

Añadir respuesta

Indica otros

10. ¿Volverá a formarse en nuevas tecnologías en el 2018?

SI

NO

Añadir respuesta

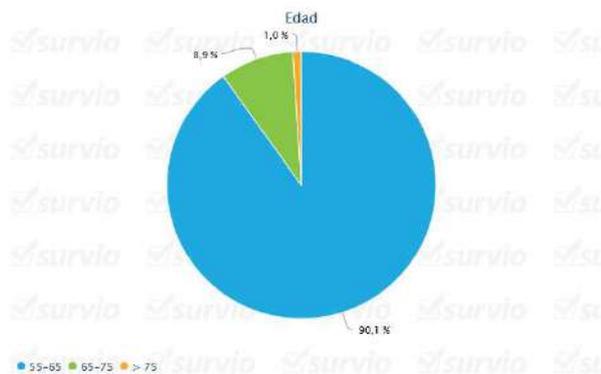
En caso negativo podría decirnos las razones

Resultados y análisis:

De las encuestas enviadas al alumnado de CapcitaTIC+55, **se obtuvieron 203 respuestas**, un número muy superior al del Estudio de 2016 que fueron 70 respuestas. Esto supone un margen importante de muestreo que permite que los resultados que se expresan a continuación sean muy significativos del perfil y necesidades formativas en NNTT del alumnado del Programa.

1. Edad

El tramo de edad mayoritario ha sido el de entre 55 y 65 años con un 90,1%, 5 puntos por debajo de las respuestas en 2016 e incrementándose en casi el doble el tramo de 65 a 75 años (8,9% en 2017 y un 4,3% en el anterior período)



Respuesta	Respuestas	Ratio
65-75	18	8,9 %
55-65	183	90,1 %
> 75	2	1,0 %

2. Sexo.

El Fondo Social Europeo cofinancia la presente acción mediante el Programa Operativo Regional FSE 2014/2020 de Castilla-La Mancha a través del Eje Prioritario 3 "Inversión en educación, formación y mejora de las competencias profesionales y en el aprendizaje permanente" P.I 10.3 "La mejora de la adecuación al mercado de trabajo de los sistemas de educación y formación" en un porcentaje máximo del 80% los costes totales de la mismas

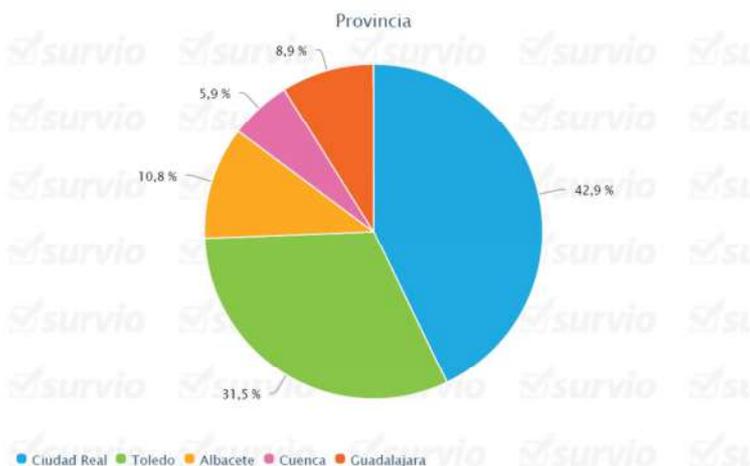
En cuanto al sexo, se ha revertido lo sucedido en el anterior. Así, si en 2016 el alumnado masculino participante había sido casi diez puntos por encima del femenino, en 2017 la participación de alumnas ha sido también casi diez puntos mayor que el masculino. Los porcentajes han sido de 56,7% y 43, 3% respectivamente tal y como muestra el siguiente gráfico.



Respuesta	Respuestas	Ratio
Hombre	88	43.3%
Mujer	115	56.7%

3. Provincia

La representación provincial en las respuestas ha sido nuevamente mayoritaria de la provincia de C. Real con casi un 43% , aunque significativamente menor que el año pasado que fue de un 60%. Le sigue la provincia de Toledo con un 31.5%, 11 puntos más que en 2016 y a continuación con porcentajes bastante menores tenemos las provincias de Albacete, Guadalajara y Cuenca respectivamente. Este año, sin embargo es Guadalajara la que ha perdido presencia en las respuestas al pasar de un 13,9% al 8, 9% de este año.



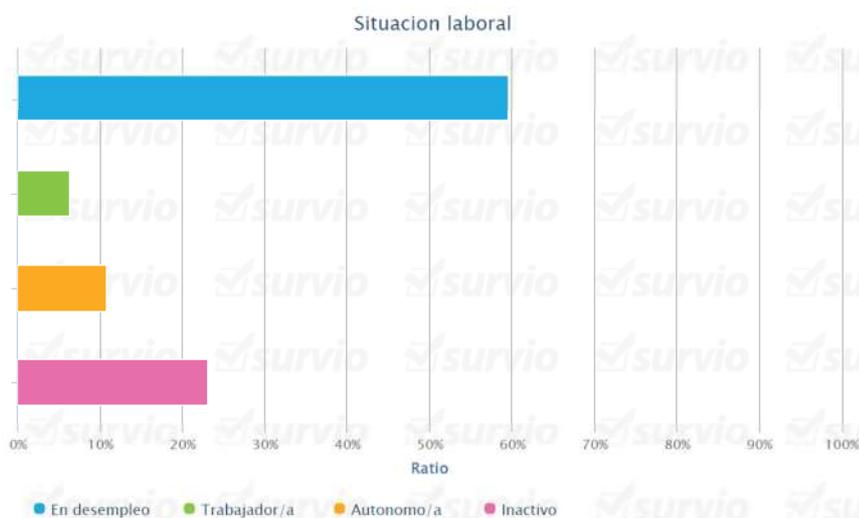
Respuesta	Respuestas	Ratio
Ciudad Real	87	42.9%
Toledo	64	31,5 %
Albacete	22	10,8 %
Cuenca	12	5,9 %
Guadalajara	18	8,9 %

4. Situación laboral.

De los cuestionarios contestados en torno a la situación laboral de los mayores de 55 años, podemos decir que la mayoría, como ya pasaba en 2016, estaban en desempleo (59,6%). Le siguen el colectivo de inactivos con un 23.2% y los colectivos de autónomos y trabajadores con unos porcentajes de 10.8 y 6.4% respectivamente.

Hay que señalar que con respecto a 2016, este año 2017 ha subido casi cuatro puntos el porcentaje de inactivos (19,4%), ha bajado el de autónomos (16,7%) y ha permanecido muy similar el de trabajadores (6,9%).

El gráfico resultante y cuadro de respuestas este año ha sido el siguiente:



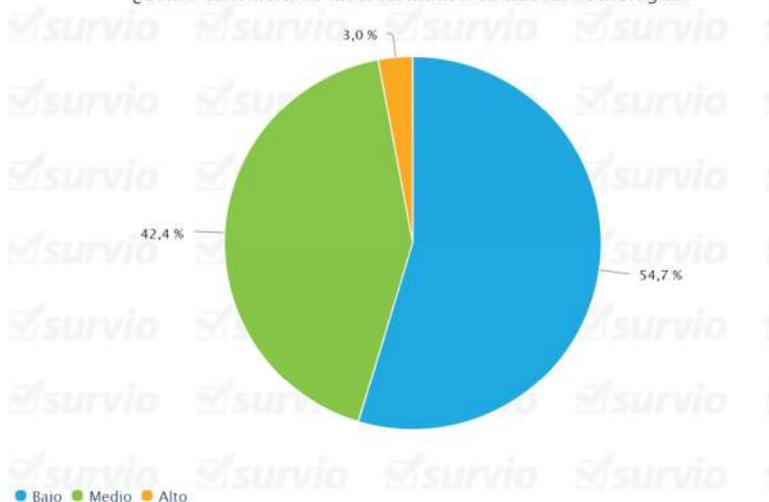
Respuesta	Respuestas	Ratio
En desempleo	121	59,6 %
Trabajador/a	13	6,4 %
Autonomo/a	22	10,8 %
Inactivo	47	23,2 %

5. ¿Cómo considera su nivel formativo en nuevas tecnologías?

Aún hay una respuesta mayoritaria de que se tiene un nivel formativo bajo en NNTT , así es para el 54,7% (aunque disminuye casi 8 puntos con respecto al 2016 que fue así para un 62,5%) de los encuestados.

La consideración de nivel medio formativo es de un 42,4%, lo que supone un incremento considerable de casi diez puntos con respecto al año anterior, que fue de un 33.3%. Por último, la consideración de un nivel alto es de un 3% manteniéndose muy similar al del 2016 que fue de un 4%.

¿Cómo considera su nivel formativo en nuevas tecnologías?

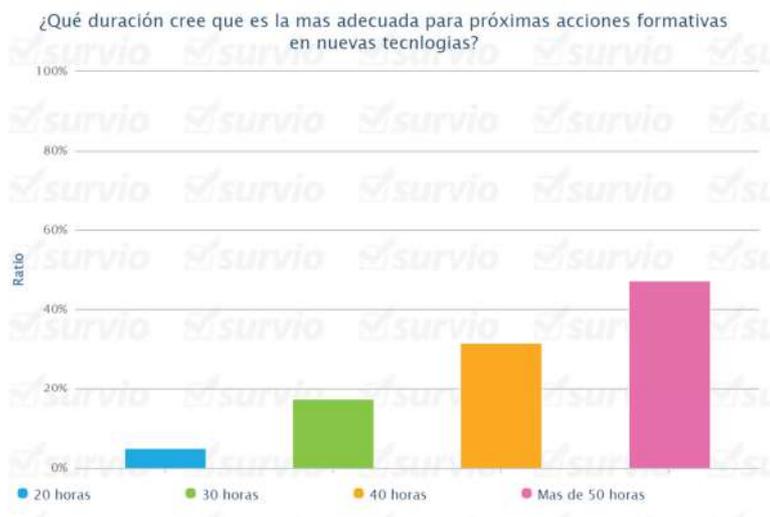


Respuesta	Respuestas	Ratio
Bajo	111	54,7 %
Medio	86	42,4 %
Alto	6	3,0 %

6. ¿Qué duración cree que es la más adecuada para próximas acciones formativas en nuevas tecnologías?

En la formación en general el número de horas de las acciones es fundamental para el éxito de las mismas. En este sentido, las respuestas mayoritarias están en que la duración de los cursos debén tener más de 50 horas. Así ha contestado un 47,3% de los alumnos y que supone un porcentaje de 6 puntos menos que el año pasado. Un 31,5% opina que al menos 40 horas y reduce en casi 7 puntos y media la opinión del año anterior que se situaba en un 38,9%. En acciones de al menos 30 horas, se ha situado el 17,2% siendo esta una cifra muy similar al del 2016 que fue de un 18,1% de las respuestas. Tan sólo el 4,9% estiman que con 20 horas es suficiente, aunque este porcentaje supone dos puntos más que en el anterior estudio que indicaron este número de horas el 2,8%.

Según estos resultados, parece que la conclusión estaría en la línea de formatos de acciones formativas de entre 30 y 40 horas.



Respuesta	Respuestas	Ratio
20 horas	10	4,9 %
30 horas	35	17,2 %
40 horas	64	31,5 %
Más de 50 horas	96	47,3 %

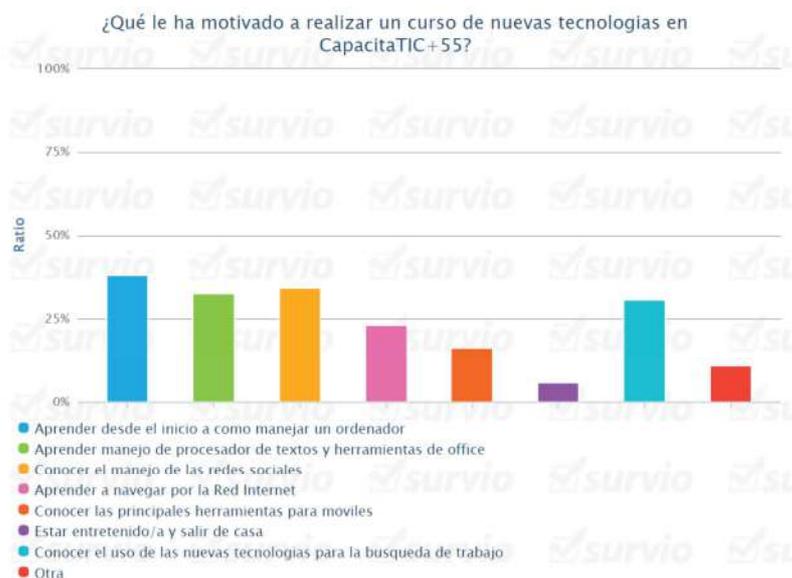
7. ¿Qué le ha motivado a realizar un curso de nuevas tecnologías en CapacitaTIC+55?

La motivación para asistir a una formación en Nuevas Tecnologías es también un factor esencial para nuestro diagnóstico de necesidades sentidas. Y en este sentido nuestras preguntas han ido relacionadas con el aprendizaje a distintos niveles y distintos aspectos así como el uso de las NNTT con otros fines. También, con ánimo de recopilar el mayor número de necesidades requeridas por nuestro alumnado, se añadió un ítem para que se contestase de forma abierta para el caso que no se sintiesen identificados con las respuestas propuestas.

En las respuestas obtenidas, la mayor motivación para realizar estos cursos es aprender desde el inicio a cómo manejar un ordenador. Así lo manifiestan el 38,1% de los encuestados y difiere en tan sólo 3 puntos con las respuestas obtenidas en 2016.

Conocer el manejo de las redes sociales, es la segunda motivación mayoritaria con un 34,2 y ha descendido con respecto al año pasado en casi 7 puntos. Por su parte, aprender el manejo de procesador de textos y herramientas de office alcanza un 32,7% de las respuestas y se coloca en el tercer lugar de las motivaciones expresadas.

Así mismo, conocer el uso de las nuevas tecnologías para la búsqueda de trabajo tiene un 30,7% de respuestas siendo muy similar a las respuestas del estudio anterior.



Respuesta	Respuestas	Ratio
Aprender a navegar por la Red Internet	47	23,3 %
Aprender desde el inicio a cómo manejar un ordenador	77	38,1 %
Aprender manejo de procesador de textos y herramientas de office	66	32,7 %
Conocer el manejo de las redes sociales	69	34,2 %
Conocer el uso de las nuevas tecnologías para la búsqueda de trabajo	62	30,7 %
Conocer las principales herramientas para móviles	33	16,3 %
Estar entretenido/a y salir de casa	12	5,9 %
Otra	22	10,9 %

En otras, las opiniones recogidas fueron las siguientes:

- Porque entiendo que el manejar un ordenador en los tiempos en que vivimos es una cosa indispensable.
- **Si yo con 59 años y una minusvalía puedo aspirar a un trabajo y hay esperanza me apunto a la búsqueda de empleo.**
- Para mí es muy importante porque así podré seguir estudiando para mejorar mi capacidad intelectual.
- Hacer un nivel avanzado de ofimática, pero he recibido un nivel de inicio y no me ha servido.
- Seguir completando mi formación para mantenerme activa y al día en el ámbito cultural.
- Me gusta aprender y saber más, no se lo suficiente para manejar el ordenador (2x).
- **Aprender a utilizar un ordenador correctamente para poder encontrar trabajo.**
- Estar al día para no olvidar los conocimientos que tengo.
- Deseo aprender a manejar las nuevas tecnologías.
- Recordar todo lo aprendido anteriormente (2x)

- Organizar mis fotos digitalización.
- Para seguir perfeccionándome.
- Conocer mejor el ordenador.
- Mantener mi mente activa.
- Descargar fotos y música (2x)
- Ampliar conocimientos.
- No sabía nada.
- Actualizarme.

8. ¿Ha utilizado en alguna ocasión la teleformación?

En nuestra región, por su geografía rural y por el número de municipios es claramente esencial utilizar la teleformación como modo de capacitación. Por este motivo se vio necesario introducir esta cuestión en los cuestionarios enviados. Y la respuesta, como ya sucedió en 2016 es clara: casi un 80% de los mayores de 55 años que han participado en nuestras acciones formativas no habían utilizado nunca este sistema. Aquellos que sí lo han utilizado las respuestas han ido orientadas a formaciones más especializadas.

1



Respuesta	Respuestas	Ratio
Si	23	11,3 %
No	162	79,8 %
En caso positivo de que área	18	8,9 %

En caso positivo de que área, las respuestas fueron:

- Me matriculé con vosotros en un curso de informática y marca personal pero ha sido imposible hacerlo.
- Redes sociales e estado comunicado con muchas o tras personas
- Excel, estude Excel a través de un curso o line. Ordenadores: Hardware y software
- Obtención de grado profesional
- Ofimática y Administración
- Ofimática y administración
- Estudios de ingeniería

El Fondo Social Europeo cofinancia la presente acción mediante el Programa Operativo Regional FSE 2014/2020 de Castilla-La Mancha a través del Eje Prioritario 3 "Inversión en educación, formación y mejora de las competencias profesionales y en el aprendizaje permanente" P.I 10.3 "La mejora de la adecuación al mercado de trabajo de los sistemas de educación y formación" en un porcentaje máximo del 80% los costes totales de la mismas

- Cursos de ofimática
- Certificado digital
- Cursos de trabajo
- Paquete Office
- Redes sociales
- En educación
- Fotografía
- MASTER (3x)

9. De las áreas formativas que a continuación le presentamos, ¿en cuál estaría interesado/a en formarse en un futuro próximo?

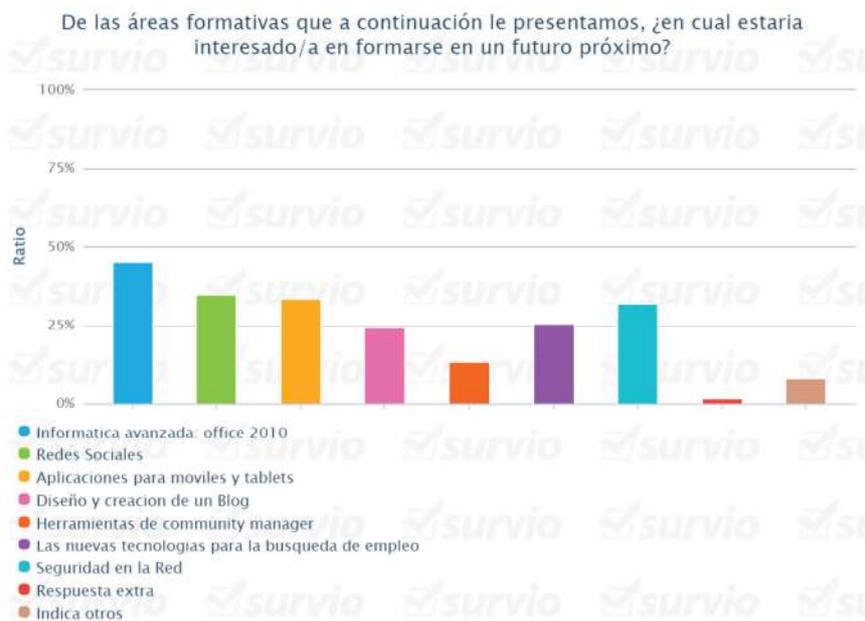
En este segundo informe de prospección se requería también saber qué temas informáticos son los que más interesan, si se quiere dar una adecuada respuesta futura a la demanda del alumnado. Las respuestas podían ser múltiples, pero destacan: Casi el 80% de las respuestas han ido a desear formarse en Informática avanzada: office 2010 y en Redes Sociales. Son 5 puntos menos que en 2016.

1

Las aplicaciones para móviles y tablets han representado cerca de un 34% de las respuestas y le siguen nuevas herramientas de comunicación, como diseño y creación de un Blog con un 24,3% y herramientas de Community manager con un 14%.

Es de destacar la conciencia que existe en la oportunidad que ofrecen las NNTT y la formación en ella cuando está orientada en la búsqueda de empleo. Así lo dice el 25,7% de las respuestas. Por último, la seguridad en la Red también es requerida por un 32,2%.

El gráfico resultante y los ratios han sido:



Respuesta	Respuestas	Ratio
Informática avanzada: office 2010	91	45,0 %
Redes Sociales	70	34,7 %
Aplicaciones para móviles y tablets	68	33,7 %
Diseño y creación de un Blog	49	24,3 %
Herramientas de community manager	27	13,4 %
Las nuevas tecnologías para la búsqueda de empleo	52	25,7 %
Seguridad en la Red	65	32,2 %
Respuesta extra	3	1,5 %
Indica otros	16	7,9 %

Indica otros:

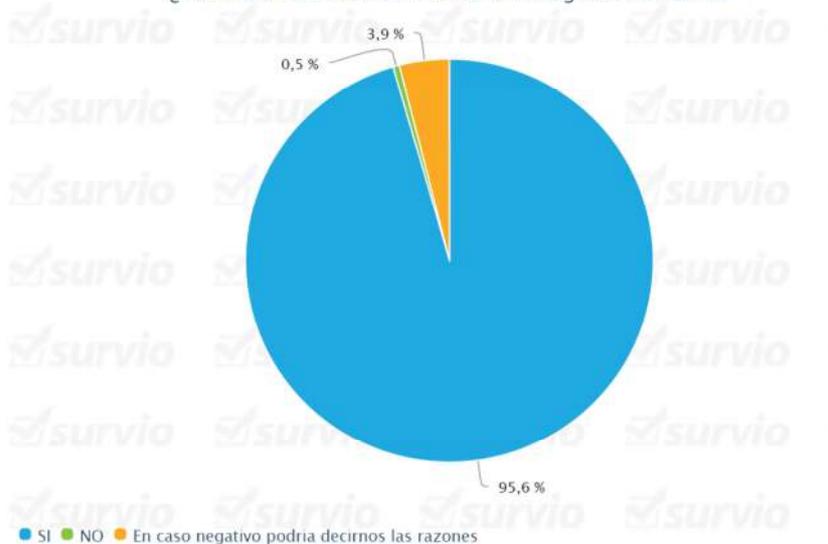
Para tener un mayor espectro de áreas, se dejó un espacio para contestar y un 7,9% han contestado con:

- Si algunos de ustedes cree que con 59 años y una minusvalía te cogen en algún sitio me apunto también.
- Ahora no puedo porque no tengo acceso a Internet desde mi domicilio actual.
- Me gustaría saber más , para poder moverme por estas redes.
- Operaciones Auxiliares de Servicios Administrativos.
- Powerpoint ,excel ,photoshop.. etc.
- Saber diseñar bien con Paint.
- Organización de carpetas.
- Para usar el ordenador.
- crear una página web.
- Microsoft Word.
- Guardar fotos.
- Contabilidad.
- Informática.
- Página web.
- Inglés.
- No sé

10. ¿Volverá a formarse en nuevas tecnologías en el 2018?

La última pregunta del cuestionario pretendía conocer el deseo de seguir formándose en estos campos. Las respuestas han sido rotundas: Un 95,6% ha contestado con un sí, mientras que sólo un 0,5 % indicaba que no. Las encuestas que indican la negativa la explican condicionando el curso. El gráfico y las respuestas se expresan a continuación:

¿Volverá a formarse en nuevas tecnologías en el 2018?



1

Respuesta	Respuestas	Ratio
SI	194	95,6 %
NO	1	0,5 %
En caso negativo podría decirnos las razones	8	3,9 %

En caso negativo podría decirnos las razones:

- Necesitamos cursos más largos. Porque las personas mayores y no tenemos la misma memoria y necesitan más tiempo.
- Tengo a mi madre con 95 años y depende solo de mi.....falta de tiempo
- Ha sido ridículo el curso, no he aprendido prácticamente nada. (2x)
- Han ofrecido un nivel más bajo de mis conocimientos
- Adistancia no ---- Presencial si (2x)
- Según el nivel que se imparta.

Fase cualitativa.

La metodología cualitativa se plantea para descubrir o plantear preguntas que ayuden a reconstruir la realidad tal como la observan los sujetos de un sistema social definido (Sampieri y Cols, 2003).

Como indica Javier Murillo, la entrevista no pretende probar hipótesis ni medir efectos, el objetivo fundamental es describir lo que ocurre en nuestro alrededor, entender los fenómenos sociales, por eso es común que las hipótesis surjan en el mismo transcurso de la investigación.

El contexto cultural es muy importante, por ello se investiga en los lugares donde las personas realizan sus actividades cotidianas.

Al contrario que la metodología cuantitativa, no requiere un exhaustivo análisis numérico, tablas ni formulaciones estadísticas, pero sí de un lenguaje conceptual y metafórico. En lugar de intentar obtener resultados para generalizar a un colectivo grande lo que le ocurre a una pequeña muestra, la investigación cualitativa trata de captar el contenido de las experiencias y significados que se dan en un único caso, concretizando resultados. Más que variables exactas se valoran conceptos amplios, cuya esencia no se captura solamente a través de mediciones. El investigador necesita integrar también en sus estudios los puntos de vista de los participantes. Es por esto que resulta un proceso flexible, basado en modelos de recolección de datos tales como descripciones, observaciones y diálogos sobre cuestiones abiertas.

La entrevista permite un acercamiento directo a los individuos de la realidad. Se considera una técnica muy completa. Mientras el investigador pregunta, acumulando respuestas objetivas, es capaz de captar sus opiniones, sensaciones y estados de ánimo, enriqueciendo la información y facilitando la consecución de los objetivos propuestos. Ahora bien, sería recomendable complementarla con otras técnicas tales como la observación participante y los grupos de discusión para darle auténtica validez.

La entrevista, por tanto, es la técnica con la cual el investigador pretende obtener información de una forma oral y personalizada. La información versará en torno a acontecimientos vividos y aspectos subjetivos de la persona tales como creencias, actitudes, opiniones o valores en relación con la situación que se está estudiando.

En este sentido; **para este informe se han utilizado tanto la entrevista personalizada como los grupos de discusión**, de forma que esta fase cualitativa fuese lo más integral posible.

De los distintos tipos de entrevistas, según estructura y diseño, **este informe ha utilizado la entrevista semiestructurada**. Para ello, antes de la entrevista se preparó un guion temático sobre lo que queríamos extraer de nuestros informantes. Las preguntas que se realizan fueron abiertas de forma que nuestros informantes pudiesen expresar sus opiniones, matizar sus respuestas, e incluso desviarse del guion inicial pensado cuando salían temas emergentes que era preciso explorar.

Entrevistas semiestructuradas: herramienta y resultados.

El siguiente análisis recoge las opiniones de **17 personas** que, en calidad de **expertas**, han respondido a una serie de preguntas con la intención de recoger información de las necesidades formativas reales que se han observado en la aplicación del programa Capacita TIC+55, en la región de Castilla la Mancha. Las entrevistas se han realizado por vía telefónica, excepto en un caso en que ha sido por correo electrónico. En total, las llamadas realizadas han sido un total de 30, aunque 13 no han podido ser respondidas por ausencias, bajas o vacaciones.

Se han realizado las mismas preguntas en todas las entrevistas, siguiéndolas a modo de guion, aunque procurando dar cabida a la forma de expresión propia de cada persona entrevistada y facilitando que se expresara con naturalidad en su valoración sobre las acciones formativas.

Posteriormente, se ha realizado un análisis respuesta a respuesta, recogiendo los comentarios con toda la variedad que han descrito las personas entrevistadas y haciendo una narración continua de estos contenidos

Las entrevistas se celebraron entre los días 8 y 18 de enero de 2018.

Los perfiles han sido los siguientes

AYUNTAMIENTO	NOMBRE Y APELLIDOS	PERFIL
CABANILLAS DEL CAMPO	LAURA ROMERO VEGA	TÉCNICO DE EMPLEO
ARBANCON (ITI)	GONZALO BRAVO	ALCALDE
MONDEJAR (ITI)	ESPERANZA MAGAN	CONCEJAL
BARGAS	CRISTIA MORA	TECNICO
COBISA	MERCEDES ESTEBAN	AGENTE DE EMPLEO
LAGARTERA	M ^a DEL ROCIO PEREZ	TECNICO DE EMPLEO
URDA	CONCHA RODRIGUEZ	DIRECTORA CENTRO DE MAYORES
SISANTE	MARTA ESCUDERO	TECNICO DEL AYUNTAMIENTO
URDA	SALOMÉ MUÑOZ	TECNICO AYUNTAMIENTO
LA SOLANA	JUANA ALMARCHA	DIRECTORA
ALAMILLO	DAVIL CALVO	CONCEJAL
ARGAMASILLA DE ALBA	JUSTO VALVERDE	TECNICO DEL AYUNTAMIENTO
ARGAMASILLA DE ALBA	ANA MARIA VERDEJO	TECNICO DEL AYUNTAMIENTO
MOTILLA DEL PALANCAR	INES BERMEJO	DIRECTORA CENTRO DE MAYORES
SAN CLEMENTE	PAOLA LEON	TECNICO CENTRO DE LA MUJER
ELCHE DE LA SIERRA	BEATRIZ PEREZ ORTEGA	AYUNTAMIENTO
LA RODA	IRENE /JUSTI	RESPONSABLE VIVERO DE EMPRESAS

Explicación previa a las entrevistas:

"Estamos desarrollando un estudio de necesidades formativas de las personas mayores de 55 años para la elaboración de un informe de prospección que arroje más información acerca de las necesidades y demandas más actuales del colectivo, y así adaptar nuestras futuras programaciones del programa CapacitaTIC+55 en el 2018.

En esta fase cualitativa estamos entrevistando a diferentes perfiles técnicos con experiencia en la materia en las 5 provincias de la región, realizando grupos de discusión, que junto con un análisis más cuantitativo documental del colectivo y las encuestas estructuradas realizadas a una muestra representativa de las personas mayores de 55 participantes en el programa en el 2017, el gabinete técnico del estudio realizara su análisis y veremos la luz a las principales conclusiones sobre las necesidades formativas en nuevas tecnologías del colectivo en Castilla-La Mancha.

Su experiencia, participación en el proyecto, y conocimientos en la materia es por tanto de gran interés para el proyecto, le reitero nuestro agradecimiento, y si le parece comenzamos la entrevista".

3

Preguntas:

- 1) ¿Qué beneficios/utilidad cree usted que tiene la capacitación digital en las personas mayores de 55 años? (A nivel laboral o profesional, para la búsqueda de empleo, en su vida diaria...)**

Muchas de las respuestas obtenidas señalan que dentro de la franja de edad "mayores de 55 años", hay perfiles muy heterogéneos con grandes diferencias según los tramos de edad, los lugares de residencia y los niveles culturales. Se hace mucho hincapié en esas diferencias y en los objetivos personales de uso de las tecnologías para la vida diaria y para comunicarse con su entorno y, en menos casos, para favorecer la búsqueda de empleo o el acceso a portales profesionales y al envío de CV.

Las personas que se han planteado objetivos que les permitan aplicar esta formación en la búsqueda de empleo son relativamente pocas, ya que, en muchos casos, los conocimientos previos en informática y NNTT son muy limitados. No obstante, las respuestas coinciden en señalar que, esta formación, permite conocer más opciones en el mercado laboral o acceder a portales de empleo en los que insertar el CV.

Los beneficios que se consideran más extendidos entre los participantes se refieren a la actualización en herramientas muy utilizadas en la actualidad, aprovechamiento de la tecnología de los móviles a mayor nivel, activación de las capacidades de aprendizaje en estas edades y perder el miedo a las tecnologías.

- 2) Según su experiencia, ¿qué demandan en cuanto a formación en nuevas tecnologías las personas mayores de 55 años?
Intentar definir necesidades concretas o bien y cerrando la pregunta hacia acciones más definidas....(acciones formativas son las más demandadas y porqué)**

Cabe señalar que en muchas de las poblaciones los grupos de aprendizaje son heterogéneos y puede haber diferencias considerables en el nivel de usuarios. No obstante, los contenidos más demandados se refieren a

- ✓ Manejo y conocimiento de las Redes Sociales y del correo electrónico.
- ✓ Aplicaciones para teléfonos móviles para sacarles más partido y comunicarse con las herramientas más extendidas.
- ✓ Acceso a la administración electrónica.
- ✓ Navegación por internet, sistemas de seguridad informática.
- ✓ En menor medida, uso de herramientas ofimáticas

4

En muchos casos las demandas parten de un nivel muy básico (encendido del ordenador y manejo del ratón), comprensión de la informática y aplicaciones útiles en la vida diaria.

3) Siguiendo con esta formación que demandan, le pregunto, ¿Cómo cree que debe ser esta formación, es decir, me puede definir en duración, modalidad, etc.?

La respuesta a esta pregunta es prácticamente unánime en que la formación tiene que ser presencial en la gran mayoría de los casos porque es la modalidad que supone mayor efectividad y que permite consolidar el conocimiento aprendido.

Las personas entrevistadas consideran que para que la formación online sea efectiva, sería necesario un nivel de conocimientos informáticos que los usuarios no poseen, ni disponen de la capacidad comprensiva para ello.

Respecto a la duración de los cursos, existe bastante coincidencia en que no ha resultado suficiente. Si bien las sesiones de trabajo no pueden ser muy largas, a fin de no producir fatiga en la atención y la concentración; el período de 20 horas se considera insuficiente en los niveles de iniciación, ya que se necesita mucha práctica y repeticiones tutorizadas para consolidar estos aprendizajes.. Dado que muchos usuarios no disponen de equipos e internet en sus domicilios, la práctica se ve limitada a las sesiones presenciales. Así pues, se sugiere un ligero incremento de horas, o bien, mantener las horas, pero realizar sesiones más cortas que permita alargar la duración de los cursos en el tiempo.

Otra sugerencia de los entrevistados apunta a que, en la medida de lo posible, se puedan realizar grupos más reducidos para una atención y seguimiento más individualizado.

4) Según su experiencia ¿Qué les motivaría para implicarse más en su formación en nuevas capacidades tecnológicas?

Para muchos usuarios el aprendizaje de nuevas tecnologías resulta motivador porque les permite sentirse capaces de hacer cosas nuevas, así como de actualizarse y ponerse al día en temas que son novedosos para ellos y muy actuales . El poder comunicarse y entender la terminología que utilizan sus hijos o sus nietos, el sentirse capaces de hacer cosas distintas, trámites diferentes, supone una buena motivación.

La motivación de poder gestionar una cita médica a través del móvil, o poder encontrar recetas, informaciones de temas de interés a través de internet también es un atractivo importante.

Cabe señalar las dificultades y mala calidad que tienen en las zonas ITI respecto a las conexiones wifi o el acceso a internet por otro tipo de conexión, lo cual condiciona altamente los procesos de consolidación de aprendizajes.

5) ¿Qué función social cree que cumple el programa con respecto a los/as usuarios/as del mismo?

5

En las respuestas obtenidas se hace hincapié en que estos cursos cumplen una función socializadora entre los participantes, de prevención del aislamiento y la soledad especialmente en zonas rurales despobladas.

La mayoría de las opiniones están en la línea de que estos cursos favorecen la integración social, la comunicación y la relación con los demás. Además de que cumplen una función de aumento de la autoestima y de sentirse actualizados en un mundo que cambia constantemente y a gran velocidad.

A las personas mayores de 55 años no se les escapa que internet ofrece un universo de oportunidades en todos los sentidos. Además, para aquellos que viven alejados de los núcleos urbanos, es una forma de acercarles oportunidades que han visto limitadas.

6) Ya por último, ¿le gustaría añadir algo más que pueda resultar aplicable a próximas ediciones de CapacitaTIC+55?

En las entrevistas hemos recogido diferentes sugerencias de mejora para próximas ediciones como:

- Tener más tiempo para planificar los cursos en fechas y poder seleccionar a los usuarios con criterios más efectivos. Que las fechas de inicio de los cursos sea en otros meses del año y no solo a finales.
- Incrementar las horas de formación en casi todas las modalidades para permitir consolidar los aprendizajes, especialmente en los cursos de iniciación.
- Reducir los grupos de participantes, también flexibilizar el número de participantes requerido para iniciar grupo en las zonas rurales muy despobladas, e incluso las franjas de edad de los posibles beneficiarios (zonas ITI).
- En algunos casos han puesto énfasis en que los conocimientos culturales previos pueden ser un hándicap para estos aprendizajes, dado que los niveles de lectoescritura son muy ajustados en algunos participantes.

- Mejorar los mecanismos de publicidad y promoción de los cursos, incluso poder acceder a posibles participantes, a través de las oficinas de INEM y conseguir el impacto entre la población destinataria de las acciones.
- En determinados municipios se ha realizado la petición de permitir la incorporación de usuarios a partir de los 50 años, ya que tienen las mismas necesidades formativas en nuevas tecnologías.
- Se ha solicitado, por parte de alguna entidad organizadora de los cursos, tener acceso a las fichas de los participantes para conocer sus necesidades y nivel de satisfacción y que esto permita seguimientos futuros.
- Otra de las sugerencias de cambio para futuras ediciones se refiere a permitir que el alumnado pueda realizar más de un curso, de manera que se consolide el aprendizaje a modo de itinerario.

Grupos de discusión. Herramientas y resultados.

El Fondo Social Europeo cofinancia la presente acción mediante el Programa Operativo Regional FSE 2014/2020 de Castilla-La Mancha a través del Eje Prioritario 3 "Inversión en educación, formación y mejora de las competencias profesionales y en el aprendizaje permanente" P.I 10.3 "La mejora de la adecuación al mercado de trabajo de los sistemas de educación y formación" en un porcentaje máximo del 80% los costes totales de la mismas

Como decíamos anteriormente y dentro de la fase cualitativa de este segundo estudio, este año se han realizado dos Grupos de Discusión que permitirán, con el diálogo establecido en los mismos, acercarnos más a la realidad de los profesionales que han participado de una u otra forma en el desarrollo del CapacitaTIC+55 en 2017.

Debemos indicar primero que un grupo de discusión puede ser definido como **una conversación cuidadosamente planeada, diseñada para obtener información de un área definida de interés, en un ambiente permisivo, no directivo**. Se lleva a cabo con aproximadamente siete a diez personas, guiadas por un moderador experto. La discusión es relajada, confortable y a menudo satisfactoria para los participantes ya que exponen sus ideas y comentarios en común. Los miembros del grupo se influyen mutuamente, puesto que responden a las ideas y comentarios que surgen en la discusión. (Krueger, 1991: 24)

Las fases para el desarrollo de los Grupos de discusión fueron:



Para la **planificación** se tuvo en cuenta:

- Definir el objetivo del proyecto y sus resultados.
- Recursos: personal y staff.
- Cronograma del proyecto.
- Participantes.
- Guía de entrevista: preguntas
- Plan de selección de participantes.
- Plan de análisis.
- Elementos del informe final.
- Establecer lugar/hora/fecha.

Para la **selección de los perfiles** se procedió a:

El Fondo Social Europeo cofinancia la presente acción mediante el Programa Operativo Regional FSE 2014/2020 de Castilla-La Mancha a través del Eje Prioritario 3 "Inversión en educación, formación y mejora de las competencias profesionales y en el aprendizaje permanente" P.I 10.3 "La mejora de la adecuación al mercado de trabajo de los sistemas de educación y formación" en un porcentaje máximo del 80% los costes totales de la mismas

- Definir la población objetivo: Profesionales y técnicos que habían participado en el Programa de las provincias de Ciudad Real y Toledo.
- Identificar la composición apropiada a cada grupo: Los grupos estarían compuestos por entre 5-7 personas/perfiles propuestos.
- Desarrollar cuestionarios de selección y guiones de invitación: Se realizó convocatoria por teléfono y posteriormente envío de correo electrónico.
- Realizar los contactos iniciales con los potenciales participantes. Se procedió a contactar con los posibles participantes indicando el objeto de la convocatoria y de los grupos de discusión.
- Determinar los procedimientos de seguimiento que aseguren la asistencia: Se repitieron los contactos hasta confirmar las posibles asistencias.

Moderación.

- Definir el rol del moderador: El moderador fue el mismo en los dos grupos de discusión celebrados en Ciudad Real y Toledo. La elección del mismo tuvo en cuenta el conocimiento del proyecto, ser consciente de los objetivos del mismo y su experiencia en la celebración de esta metodología (empatía y capacidad de concentración, establecer un adecuado feedback, etc..)
- Decidir si se necesitan varios moderadores para el proyecto. En nuestro caso se estableció un solo moderador sin necesidad de contar con otras figuras de apoyo
- Desarrollar preguntas para la guía de discusión. Se diseñó un guion que fuese en la misma línea que el desarrollado para las entrevistas semiestructuradas.
- Identificar apoyos externos o materiales que deberán utilizarse en las sesiones: El moderador contaba con proyector para la presentación diseñada sobre el programa y una grabadora que ha permitido recoger íntegramente las dos sesiones.
- Aclarar la implicación del demandante del estudio en las sesiones del grupo de discusión. En este sentido se ha contado con las Jefaturas de Servicio de las Delegaciones Provincial y Regional, lo que sin duda ha dado una mayor riqueza a los grupos y han sido capaces de recoger "in situ" las expresiones de los participantes.

Para el análisis e Informe final de los Grupos, se ha tenido en cuenta:

PREANÁLISIS: Se realizó un análisis de las observaciones que el moderador y su equipo de investigación han realizado para la elaboración del resumen donde se definieron las cuestiones más importantes y se interpretaron los temas clave que surgieron en el desarrollo de las reuniones.

ANÁLISIS: Para el análisis final se han tenido en cuenta los resúmenes y transcripciones de las grabaciones.

GRUPOS DE DISCUSIÓN . CIUDAD REAL Y TOLEDO

Perfiles:

Como se comentó anteriormente, los perfiles seleccionados fueron aquellas/os profesionales que han participado de alguna forma en CapacitaTIC+55 en 2017, haciendo especial hincapié en zonas ITI.

Estos fueron los convocados en C. Real:

LOCALIDAD	TIPO CENTRO	PERSONA CONTACTO	PUESTO	EMAIL	TELEFONO CONTACTO
GRUPO DE DISCUSIÓN CIUDAD REAL					
FECHA: 12 DICIEMBRE DE 2017. HORA: 10.00 A 12.00					
LUGAR: CENTRO MAYORES II. CIUDAD REAL C/ REFUGIO, 1					
Argamasilla de Alba	Ayto. Centro Mujer	Ana María Verdejo Ramírez	Técnico Ayuntamiento	centromujer@argamasilladealba.es; coordinadoracj@argamasilladealba.es	926521927
	Ayto. Unidad Empleo	Justo Valverde	Técnico Ayuntamiento	coordinadorcs@argamasilladealba.es	92652117 / 926521183
Bolaños de Calatrava	Centro de Mayores	Lourdes Alcaide Orero	Directora	cmbolanos@jccm.es	926884533
Ciudad Real	Centro de Mayores II	María Victoria Barcenás	Directora	cmciudad@jccm.es	926271838
Ciudad Real	Centro de Mayores I	Carmen Alonso Jiménez	Directora	mdalonso@jccm.es	926213560
Guadalmaz (ITI)	Ayuntamiento	Ana Isabel Muñoz/Prado	Alcaldesa / Concejala	ayunguadalmaz@yahoo.es	926742254/692978381
La Solana	Centro de Mayores	Juana Almarcha/Rus	Directora / Asistente Social	cmlasolana@jccm.es; mrmoya@jccm.es	926631600
Manzanares	Ayuntamiento	Valentina Vázquez	Técnico Ayuntamiento	vivazquez@manzanares.es	926613899 / 926611158
Montiel (ITI)	Ayuntamiento	Salomé Muñoz Galiano	Técnico Ayuntamiento	bibliotecamontiel@yahoo.es	926353496
Puerto Llano (ITI)	Centro de Mayores II	Franchesca Rodrigo / Elena	Directora / Asistente Social	cdpuertollano@jccm.es	926423012
Tomelloso	Ayuntamiento	María Vicenta Romero	Técnico Ayuntamiento	centrosocial@aytotomelloso.es	926528801/1416
Valdepeñas	Ayuntamiento	Gema Rocio Tejado Peñuelas	Técnico Ayuntamiento	gema.tejado@valdepenas.es	926312429
Villahermosa (ITI)	Ayuntamiento	Isabel Laguna/Isabel Pérez	Técnico Centro Formación	oficina@laacademia.net; academia@laacademia.net	926312072

Y en Toledo:

LOCALIDAD	TIPO CENTRO	NOMBRE DE CONTACTO	CARGO	CORREO ELECTRÓNICO	TELÉFONO DE CONTACTO
GRUPO DE DISCUSIÓN TOLEDO					
FECHA: 21 DICIEMBRE DE 2017. HORA: 10.00 A 12.00					
LUGAR: EDIFICIO CEMAR. Plaza de Grecia, 1 (TOLEDO)					
Almendral de la Cañada	Asoc. Mujeres Virgen de la Antigua	Mª Paz Nuñez Calvo	Socia asociación	mpaznunez74@gmail.com	626115598
Bargas	Ayuntamiento/ Centro de la Mujer	Cristina Mora	Técnico	centrodelamujer@bargas.es	925493462
Cobisa	Ayuntamiento	M Mercedes Esteban Romero	Agente de empleo	aedl@cobisa.es	925376326
Garciotun	Ayuntamiento	David Palomares García	Alcalde	ayto.garciotun@gmail.com	925862401
Lagartera	Ayuntamiento	Mª del Rocio Pérez Cabezas	Técnico empleo	aedl@lagartera.es	925430831
Madridejos	Ayuntamiento	Ángel García	Técnico Vivero Empresas	promocioneconomica@madridejos.es	925462336
Oropesa	Ayuntamiento	Pilar Sánchez Carrasco	Biblioteca	biblioteca.oropesa@hotmail.com	925450218
Sonseca	Ayuntamiento	Gema Olivares	Técnico centro internet	centrodeinternet@sonseca.es	925380195
Talavera/OAL IPETA	Ayuntamiento	Pepe	Intermediación/ orientación	intermediacion.ipeta@talavera.org	925823624
Urda	Centro de Mayores	Concha Rodríguez	Directora	concepcionr@iccm.es	925472151
Villaluenga de La sagra	Centro de día	Raúl González Guerrero	Técnico	centrodedia@villaluenga.delasagra.es	925530011
Villafraña de Los Caballeros	Ayuntamiento	Miriam Brasero	Concejala	sanidad@aytovillafraña.es	926558640
Quintanar de la orden	Centro de Formación	José Díaz Padrino	Responsable centro	inconsulting@inconsulting.e.telefonica.net	925564832
		María José Almenar (Coordinadora zona de CapacitaTIC+55). 628590334			
		Esther Ballesteros (Formadora de CapacitaTIC+55). Zona ITI			
		José Miguel Pérez Taboada			

Convocatoria y duración:

El Fondo Social Europeo cofinancia la presente acción mediante el Programa Operativo Regional FSE 2014/2020 de Castilla-La Mancha a través del Eje Prioritario 3 "Inversión en educación, formación y mejora de las competencias profesionales y en el aprendizaje permanente" P.I 10.3 "La mejora de la adecuación al mercado de trabajo de los sistemas de educación y formación" en un porcentaje máximo del 80% los costes totales de la mismas

La convocatoria, como también hemos comentado, se realizó mediante correo electrónico y llamadas telefónicas. Esta convocatoria, además de especificar día, hora y objetivos se especificaba, mediante mapa, la ubicación exacta del lugar de celebración.

De esta forma el GD de Ciudad Real se celebró el 12 de diciembre de 2017, a las 10:00 h. en el Centro de Mayores II de Ciudad Real, sito en C/ Refugio1. La sesión duró una hora diez minutos

Por su parte, el GD de Toledo se celebró el 21 de diciembre, también a las 10.00 h. y en su caso fue en el Edificio CEMAR. La duración de la reunión en Toledo fue de una hora y diecisiete minutos.

Las convocatorias mantenían un mismo cuerpo explicando los objetivos y el contexto de los Grupos, especificando en cada caso las horas y lugares específicos.

Las convocatorias fueron las siguientes:

Buenos días amigas y amigos:

En primer lugar quiero **agradecerles la participación en el programa CapacitaTIC+55** de capacitación digital a personas mayores de 55 años en Castilla-La Mancha, financiado por el Gobierno Regional de Castilla la Mancha y el Fondo Social Europeo, y organizado por la Asociación Inciso Integración.

Me presento, soy José Miguel Pérez, y pertenezco al equipo de Inciso Integración. Mi función dentro de la entidad y del programa es **elaborar un estudio de necesidades formativas** de las personas mayores de 55 años para la elaboración de **un informe de prospección** que arroje más información acerca de las necesidades y demandas más actuales del colectivo, y así **adaptar nuestras futuras programaciones del programa CapacitaTIC+55 en el 2018**.

Como ya he tenido ocasión de comentar con algunas y algunos de vosotras y vosotros, **esta es la fase cualitativa** y, para su desarrollo, **estamos realizando grupos de discusión** con la participación de diferentes perfiles técnicos con experiencia en la materia. Además de estos grupos, **también estamos desarrollando un análisis más cuantitativo** documental del colectivo, así como encuestas estructuradas, realizadas a una muestra representativa de las personas mayores de 55 participantes en el programa en el 2017. Todas estas herramientas permitirán a nuestro gabinete técnico realizar un análisis integral que permita **extraer conclusiones sobre las necesidades formativas en nuevas tecnologías del colectivo** en Castilla-La Mancha.

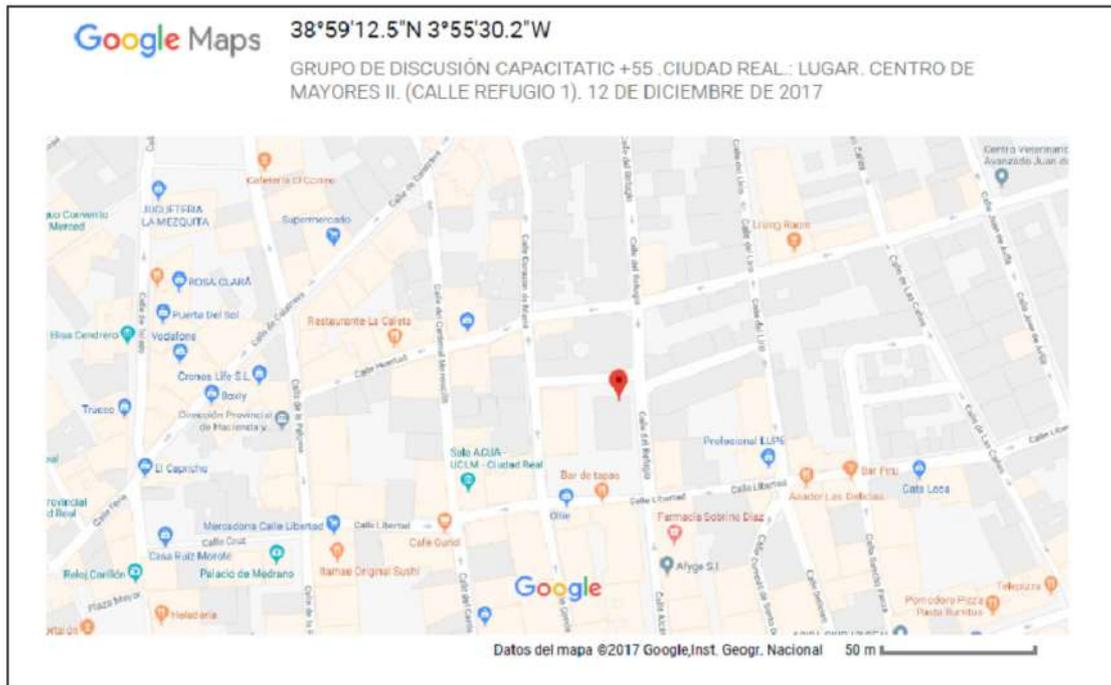
Su experiencia, participación en el proyecto, y conocimientos en la materia es por tanto de gran interés para el proyecto, por lo que le reitero mi agradecimiento, y **le convoco al Grupo de discusión que celebraremos el próximo día 12 de diciembre, a las 10:00h. en los locales del Centro de Mayores II de Ciudad Real, sito en C/ Refugio, 1 de la capital**.

Os incorporo un mapa de situación del lugar de celebración:

El Fondo Social Europeo cofinancia la presente acción mediante el Programa Operativo Regional FSE 2014/2020 de Castilla-La Mancha a través del Eje Prioritario 3 "Inversión en educación, formación y mejora de las competencias profesionales y en el aprendizaje permanente" P.I 10.3 "La mejora de la adecuación al mercado de trabajo de los sistemas de educación y formación" en un porcentaje máximo del 80% los costes totales de la mismas

1

El Fondo Social Europeo cofinancia la presente acción mediante el Programa Operativo Regional FSE 2014/2020 de Castilla-La Mancha a través del Eje Prioritario 3 "Inversión en educación, formación y mejora de las competencias profesionales y en el aprendizaje permanente" P.I 10.3 "La mejora de la adecuación al mercado de trabajo de los sistemas de educación y formación" en un porcentaje máximo del 80% los costes totales de la mismas



Gracias y un saludo.

El Fondo Social Europeo cofinancia la presente acción mediante el Programa Operativo Regional FSE 2014/2020 de Castilla-La Mancha a través del Eje Prioritario 3 "Inversión en educación, formación y mejora de las competencias profesionales y en el aprendizaje permanente" P.I 10.3 "La mejora de la adecuación al mercado de trabajo de los sistemas de educación y formación" en un porcentaje máximo del 80% los costes totales de la mismas



Buenos días amigas y amigos:

*En primer lugar quiero **agradecerles la participación en el programa CapacitaTIC+55** de capacitación digital a personas mayores de 55 años en Castilla-La Mancha, financiado por el Gobierno Regional de Castilla la Mancha y el Fondo Social Europeo, y organizado por la Asociación Inciso Integración.*

*Me presento, soy José Miguel Pérez, y pertenezco al equipo de Inciso Integración. Mi función dentro de la entidad y del programa es **elaborar un estudio de necesidades formativas** de las personas mayores de 55 años para la elaboración de **un informe de prospección** que arroje más información acerca de las necesidades y demandas más actuales del colectivo, y así **adaptar nuestras futuras programaciones del programa CapacitaTIC+55 en el 2018.***

*Como ya he tenido ocasión de comentar con algunas y algunos de vosotras y vosotros, **esta es la fase cualitativa** y, para su desarrollo, **estamos realizando grupos de discusión** con la participación de diferentes perfiles técnicos con experiencia en la materia. Además de estos grupos, **también estamos desarrollando un análisis más cuantitativo** documental del colectivo, así como encuestas estructuradas, realizadas a una muestra representativa de las personas mayores de 55 participantes en el programa en el 2017. Todas estas herramientas permitirán a nuestro gabinete técnico realizar un análisis integral que permita **extraer conclusiones sobre las necesidades formativas en nuevas tecnologías del colectivo en Castilla-La Mancha.***

*Su experiencia, participación en el proyecto, y conocimientos en la materia es por tanto de gran interés para el proyecto, por lo que le reitero mi agradecimiento, y **le convoco al Grupo de discusión que celebraremos el próximo día 21 de diciembre, a las 10:00h. en los locales del Edificio CEMAR de Toledo, sito en Plaza de Grecia, 1.***

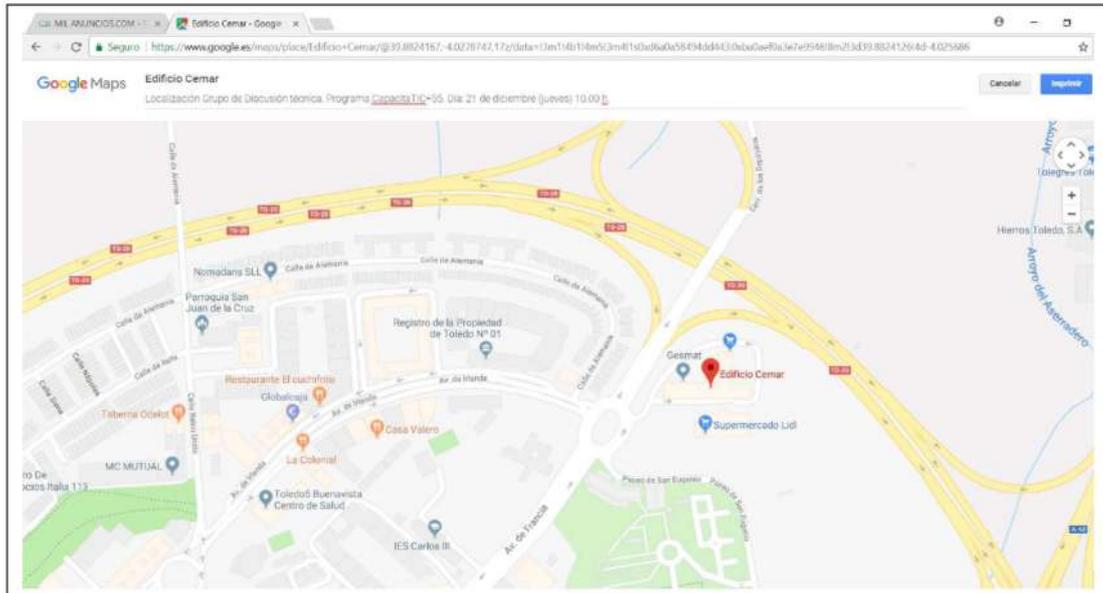
Os incorporo un mapa de situación del lugar de celebración:

El Fondo Social Europeo cofinancia la presente acción mediante el Programa Operativo Regional FSE 2014/2020 de Castilla-La Mancha a través del Eje Prioritario 3 "Inversión en educación, formación y mejora de las competencias profesionales y en el aprendizaje permanente" P.I 10.3 "La mejora de la adecuación al mercado de trabajo de los sistemas de educación y formación" en un porcentaje máximo del 80% los costes totales de la mismas

1

El |
de

COMPETENCIAS PROFESIONALES Y EN EL APRENDIZAJE PERMANENTE P.I 10.3 "La mejora de la adecuación al mercado de trabajo de los sistemas de educación y formación" en un porcentaje máximo del 80% los costes totales de la mismas



Gracias y un saludo.

El Fondo Social Europeo cofinancia la presente acción mediante el Programa Operativo Regional FSE 2014/2020 de Castilla-La Mancha a través del Eje Prioritario 3 "Inversión en educación, formación y mejora de las competencias profesionales y en el aprendizaje permanente" P.I 10.3 "La mejora de la adecuación al mercado de trabajo de los sistemas de educación y formación" en un porcentaje máximo del 80% los costes totales de la mismas

Asistencia:

En total, el grupo de discusión de Ciudad Real se compuso por 7 profesionales de distintos perfiles. Por su parte, el celebrado contó finalmente con solo 5 participantes.

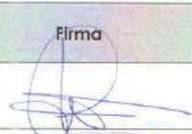
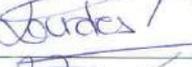
La hoja de asistencia se incorporan a continuación:



REGISTRO DE ASISTENCIA

Asunto: GRUPO DE DISCUSIÓN TÉCNICA. PROGRAMA CapacitaTIC+55.
Fecha: 12 DICIEMBRE 2017
Lugar: CENTRO DE MAYORES II. CIUDAD REAL. C/ Refugio
Horario: 10:00 a las 12:00 h.

Participantes:

Nombre y Apellidos	Firma
ISRAEL PÉREZ BRIZ	
FERNANDO CASTOLÓ MAGDOLA	
BERNIA VICENTA FORTERO TORRIJOS	
M ^o VICTORIA BARLENAS LÓPEZ	
LOURDES ALONSO DE CRESO	
Francoisa Rodulfo Quapa	
José Miguel Peris TABADA	

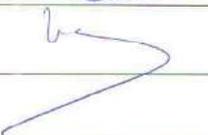
El Fondo Social Europeo cofinancia la presente acción mediante el Programa Operativo Regional FSE 2014/2020 de Castilla-La Mancha a través del Eje Prioritario 3 "Inversión en educación, formación y mejora de las competencias profesionales y en el aprendizaje permanente" P.I 10.3 "La mejora de la adecuación al mercado de trabajo de los sistemas de educación y formación" en un porcentaje máximo del 80% los costes totales de la mismas



REGISTRO DE ASISTENCIA

Asunto: GRUPO DE DISCUSIÓN TÉCNICA. PROGRAMA CapacitaTIC+55.
Fecha: 21 DICIEMBRE 2017
Lugar: EDIFICIO CEMAR. TOLEDO
Horario: 10:00 a las 12:00 h.

Participantes:

Nombre y Apellidos	Firma
José Díaz Pacheco	
ANA CRISTINA VELAZCO POTO	
ESTHER BAUJESTEROS GOMEZ	
José Luis Rodríguez	

El Fondo Social Europeo cofinancia la presente acción mediante el Programa Operativo Regional FSE 2014/2020 de Castilla-La Mancha a través del Eje Prioritario 3 "Inversión en educación, formación y mejora de las competencias profesionales y en el aprendizaje permanente" P.I 10.3 "La mejora de la adecuación al mercado de trabajo de los sistemas de educación y formación" en un porcentaje máximo del 80% los costes totales de la mismas

Guion para el Grupo de Discusión:

Para recoger todas las opiniones se elaboró un guion que, tras los saludos iniciales, contextualizaba el desarrollo de la técnica, permitía la presentación del grupo para crear un clima de confianza y proyectaba una presentación powerpoint del programa a través de <http://www.capacitatic55.com/>.

Las cuestiones planteadas en el guion recogían los mismos aspectos que se habían trasladado en las entrevistas semiestructuras (vistas en el apartado anterior). De esta forma las conclusiones de los Grupos de Discusión podían ser contrastadas con las opiniones vertidas en las entrevistas.

El guion diseñado para las dos reuniones fue el siguiente:



Guión del Grupo de Discusión Técnica.

Análisis de Necesidades Formativas de personas mayores de 55 años

11

Perfil Grupo	Técnicos de distintos sectores de la administración que han sido participantes de las acciones formativas: Ayuntamientos (centros de la mujer, unidades de empleo, etc.) y Centros de Mayores.
Localidades ITI (Localidad)	Argamasilla de Alba, Bolaños de Calatrava, Ciudad Real, La Solana, Manzanares, Tomelloso, Valdepeñas y Villahermosa. ITI: Guadalmez, Montiel Y Puertollano
Moderador:	José Miguel Pérez Taboada
Medio:	Grabación y notas de campo.
Fecha:	12 de diciembre de 2017

Introducción:

Saludos y bienvenida: En primer lugar agradecerles la participación en el programa CapacitaTIC+55 de capacitación digital a personas mayores de 55 años en Castilla-La Mancha, financiado por el Gobierno Regional de Castilla la Mancha y el Fondo Social Europeo, y organizado por la Asociación Inciso Integración.

Presentación: Me presento.....(Moderador)

Contexto: Estamos desarrollando un estudio de necesidades formativas de las personas mayores de 55 años para la elaboración de un informe de prospección que arroje más información acerca de las necesidades y demandas más actuales del colectivo, y así adaptar nuestras futuras programaciones del programa CapacitaTIC+55 en el 2018.

Esta es la fase cualitativa estamos entrevistando a diferentes perfiles técnicos con experiencia en la materia en las 5 provincias de la región, realizando grupos de discusión, que junto con un

análisis más cuantitativo documental del colectivo y las encuestas estructuradas realizadas a una muestra representativa de las personas mayores de 55 participantes en el programa en el 2017, el gabinete técnico del estudio realizara su análisis y veremos la luz a las principales conclusiones sobre las necesidades formativas en nuevas tecnologías del colectivo en Castilla-La Mancha.

Su experiencia, participación en el proyecto, y conocimientos en la materia es por tanto de gran interés para el proyecto.

Duración: La duración de este grupo rondará la hora o hora y media y no se excederá de 2 horas en total, y el clima será de un diálogo abierto en base a algunas cuestiones que deseamos poder analizar de cara a las próximas programaciones de nuestro programa.

El programa CapacitaTIC+55:

Pero primero, y en 10 minutos, queremos indicar brevemente los objetivos de CapacitaTIC+55: (Presentación power point del programa)

Presentación del Grupo de discusión:

Grabación de la sesión: Si no les importa, y con el objetivo de poder recoger de la forma más precisa sus opiniones, me gustaría poder grabara la sesión para poder transcribir posteriormente las cuestiones más importantes sobre las que reflexionemos.

(Si hay consenso, se activa la grabadora)

Antes de empezar a dialogar sobre las cuestiones que plantearemos, debemos conocernos como grupo, por lo que cada participantes se presentará indicando nombre y responsabilidad que tiene, así como a la localidad donde desarrolla su trabajo.

Desarrollo del Grupo: Guión de Preguntas.

Una vez que hemos presentado los objetivos y el propio grupo, se comienza con el desarrollo de la sesión en base al siguiente guión:

- 1) ¿Qué beneficios/utilidad estiman que tiene la capacitación digital en las personas mayores de 55 años?
A nivel laboral o profesional, para la búsqueda de empleo, en su vida diaria....
- 2) Según su experiencia, ¿qué demandan en cuanto a formación en nuevas tecnologías las personas mayores de 55 años?
Intentar definir necesidades concretas o bien y cerrando la pregunta hacia acciones más definidas....(acciones formativas son las más demandadas y porque).

a. Si es zona ITI preguntar las necesidades de nuevas tecnologías en la zona, y la situación concreta del colectivo mayor de 55 tanto trabajador, como desempleados, e incluso inactivos....

- 3) Siguiendo con esta formación que demandan, le pregunto, ¿Cómo cree que debe ser esta formación, es decir, me puede definir en duración, modalidad, etc.?
- 4) Según su experiencia ¿Qué les motivaría para implicarse más en su formación en nuevas capacidades tecnológicas?
- 5) ¿Qué función social cree que cumple el programa con respecto a los/as usuarios/as del mismo?
 - a. Si es zona ITI, preguntar especialmente sobre la función social en estas zonas y su impacto*
- 6) Ya por último, ¿le gustaría añadir algo más que pueda resultar aplicable a próximas ediciones de CapacitaTIC+55?

Gracias

Conclusiones:

De las notas recogidas durante la celebración de los dos Grupo de Discusión y las transcripciones realizadas de la grabación de las sesiones –se entrecorren las frases que se recogen de forma literal con distintos colores para diferenciar en el Grupo de Discusión que se realizó-, podemos extraer las siguientes conclusiones:

¿Qué beneficios/utilidad estiman que tiene la capacitación digital en las personas mayores de 55 años? A nivel laboral o profesional, para la búsqueda de empleo, en su vida diaria....

14

Hay unanimidad a la hora de considerar Capacitatic +55 como un proyecto que tiene un cien por cien de utilidad para las y los participantes: *"...Yo con total sinceridad digo que les resulta muy útil, pero se les queda muy corto". "En mi caso, que somos servicios sociales de atención primaria,nuestro perfil era más amplio, como he dicho antes, al principio no tenía claro cuál era el objetivo en cuanto a destinatarios, pero en cuanto a la utilidad yo lo tengo claro, la utilidad del proyecto es del cien por cien, porque es un sector de población que necesita alfabetización informática y aprendizaje en las nuevas tecnologías.."* *"...Me parece un recurso muy útil y no sé si habrá posibilidad de discernir los destinatarios para que sea más fácil saber a quién nos dirigimos.."* También señalan la utilidad para evitar la exclusión en NNTT de este sector: *"...Yo creo que para los mayores es importantísimo porque se evita que se sientan excluidos de algo que tienen con lo que convivir"*. Además ha facilitado la consecución de aulas informáticas en algunos centros de mayores y es esencial en zonas rurales y zonas ITI: *"...En este Centro hemos podido instalar un aula de informática que no teníamos y ahora está llena todos los días". "...Con estas acciones lo que sí se consigue es quitarles el miedo a meterse en un mundo que desconocen"*. Y a nivel laboral y profesional: *"Lo ven muy útil para sus negocios, para su trabajo –refiriéndose a los autónomos-"*

También la utilidad la manifiestan en el día a día de las personas mayores: *"Cuando ven las aplicaciones que hay hoy en día para los móviles dicen...Pero bueno! con un botón puedo pedir cita para el médico!"* *"...o la utilidad de la firma electrónica"...* *ven eso y dicen...necesito más, se quedan con ganas de más..."* Y también tiene utilidad en la lucha contra la exclusión en general: *"...Nosotros lo tenemos claro con los colectivos en exclusión...no tienen ordenador ni tienen en mente tener uno, sin embargo tienen uno teléfonos móviles muy buenos, pero lo utilizan para música, para llamar, pero no conocen las aplicaciones...tenemos muchas madres que no saben cómo tramitar una beca o el PAPAS, porque piensan que no tienen capacidad, ni saben,una madre decía: ¿pero yo entonces desde mi casa puedo pedir una cita al médico?.. "A pesar de las diferencias organizativas....está claro que la gente sale muy contenta...habría que ver cambiar los perfiles, pero coinciden en eso y yo me quedo con eso". "..."Las personas mayores son menos intuitivas...si tenemos una herramienta de ayuda se sienten más capacitados"*

Según su experiencia, ¿qué demandan en cuanto a formación en nuevas tecnologías las personas mayores de 55 años? Intentar definir necesidades concretas o bien y cerrando la pregunta hacia acciones más definidas....(acciones formativas son las más demandadas y porque). Si es zona ITI preguntar las necesidades de nuevas tecnologías en la zona, y la

situación concreta del colectivo mayor de 55 tanto trabajador, como desempleados, e incluso inactivos....

Para establecer demandas lo primero que surge en los grupos es la disparidad de perfiles que engloba el programa y la dificultad de acceso a los mismos: *"...Como dice mi compañera, el problema es el perfil de los usuarios a partir de 50 son pensionistas y se pueden hacer el carnet de usuario". "Yo este proyecto lo dirigí a un proyecto de integración sociolaboral de personas que tenían el requisito de la edad...llamamos al INEM para que todos los desempleados conociesen el proyecto, pero ya no eran solo usuarios nuestros...nosotros incluimos a las personas mayores pero que tenían un itinerario de inserción..."; "Adaptar el curso al tipo de perfil..yo soy de un pueblo de 5.000 habitantes y algunos dirán que es un pueblo grade, pero en mi zona es pequeño...y el perfil en mi pueblo es diferente al que pueda haber en Quintanar, por ejemplo, que hay más servicios, más tiendas, es otro tipo de trabajo, de ambiente...hay que adaptar"; "El perfil debe ser más cerrado...un autónomo no demanda lo mismo que una persona que está en desempleo con 55 años..."*

También se señalan algunos problemas organizativos: *"..os cuento mi experiencia en una localidad pequeña....que son 12.000 habitantes, lo primero la inscripción que es horrorosa....este año no se ha llamado al INEM y solo hemos puesto los carteles y entonces solo vienen socios de más de 60 años, porque más de 55 solo viene 3 o 4 que se apuntan a nuestras actividades siempre que hay plazas...esto ha ocasionado muchos conflictos...pero luego muy bien porque la gente queda muy contenta tanto del curso como de la master class". "Yo, como ha dicho Almudena,...que estamos muy contentos, aunque hay que mejorar las inscripciones y los perfiles...". Estas dificultades, en todo caso, no se ha dado en muchos casos: "Nosotros hemos tenido un formador de la localidad y no hemos tenido problemas para planificar los cursos"... "Nosotros hemos podido organizarlos en días alternos y nos ha venido bien para poder utilizar los locales". "Nosotros como centro de formación tenemos otra realidad porque los monitores son nuestros y no hemos tenido problemas para adaptar los cursos ni las master class". "El problema surgió cuando los usuarios de las master class no podías ser los mimos que los de las acciones formativas."*

En cuanto a las demandas, los participantes de ambos grupos están de acuerdo que los cursos dirigidos a la utilización de los móviles son los más solicitados por su utilidad. *"luego hay otro problema y es que los mayores de 55 años no tienen ordenadores en casa...los mayores de 55 años se están metiendo en las nuevas tecnologías con los smartpfone. Plantearse tanto cursos de ordenador y tan pocos de Smartphone me parece un error..." "En las zonas ITI hay que adaptarse mucho, así yo he ido adaptando las clases a como yo iba viendo... hacemos un intercambio de información, ellos me proporcionan a mí sus necesidades, y yo se las voy resolviendo sobre la marcha"; "Ellos demandan mucho trabajar con el móvil porque la mayoría no tiene portátil o es heredado, ellos lo que demandan son aplicaciones de móviles que les resuelvan la vida...". También a nuevas realidades relacionadas con el uso de los Smartphone (compras, seguridad en la red, etc.): "También ver si se podría hacer un curso con el tema de las ventas y compras on-line..como en Amazon porque la gente demanda eso...oye, ¿cómo puedo comprar, es seguro o no es seguro? "...Yo si les he insistido con el tema de la Ley de Protección de datos porque meten datos a diestro y siniestro, hay que trabajar en la seguridad informática, o en una master class o de forma transversal en todas las acciones"; "Enseñarles aplicaciones que ahora están de moda...de running,..de ocio que les sirvan a ellos para hacer*

cosas y que les sirva para su vida diaria". O se demandan acciones para sectores concretos: *"No veo acciones determinadas para el sector de la agricultura...si pudiesen ver una aplicación como en las cooperativas que supiese a cómo está el vino, o las parcelas, ...aplicaciones que puedan hacer ellos incluso, así verían la utilidad"; "En nuestro caso, que trabajamos con empleados, que son autónomos, lo que están demandando las NNTT que sean prácticas, ...que les demos herramientas con las que ellos puedan resolver problemas...hacer algún tipo de manual que indique donde están las aplicaciones, donde están las ayudas de estas o de las otras...en vez de darles peces enseñarles a pescar"*.

Siguiendo con esta formación que demandan, le pregunto, ¿Cómo cree que debe ser esta formación, es decir, me puede definir en duración, modalidad, etc.?

16

La duración, como viene siendo habitual, es algo sobre lo que los participantes hacen sus aportaciones indicando la necesidad de incrementar la duración: *"Los cursos no sólo tienen que son de pocas horas, sino que además deben repetirse para que sean efectivos en la población a la que se dirige"; "Cuando terminan el curso quieren más..."; "Cuando se habían hecho con el manejo del ordenador, era como que se quedaban a medias..."; "Yo he trabajado con personas que han hecho el nivel 1 se quedan ahí, como con falta de horas"."El manual está fenomenal, super bien elaborado, pero si quieres que asimilen bien los contenidos no puedes completarlo"; "El de 20 horas se queda muy corto en todos los niveles y las master...unas con tres horas bien y otras se quedan corta, depende el contenido así que estandarizarlo quizá no sea bueno...más flexibilidad"* También hay bastantes opiniones sobre el contenido y duración de las master class: *"Las master class para lo que tienen nivel 0, no las veo, se van más confundidos porque no pueden poner en práctica aquello que escuchan, cuando ellos se enganchan es cuando son capaces de hacer cosas.. para los que tienen más nivel vienen perfectas"; ...yo, la utilidad de las master class no la veo, tres horas que les bombardeáis con mucha información y no les entra...los ves a los tres días y te dicen que ya no se acuerdan de nada..."; "yo las master class las convertiría en un curso"; "A mí me parece muy bien lo de los distintos niveles de los cursos y la master class nos pareció muy interesante por el contenido, otra cosa es el tiempo...por la información sobre la tramitación electrónica".* Por último, la programación de los cursos, que sean en días seguidos, o la necesaria repetición de los cursos para que sean más efectivos: *"El aprendizaje en las personas mayores debe ser por repetición..."; "Otro fallo que veo yo es todos los días seguidos el curso, ¿por qué no pueden ser en días alternos o en fines de semana?...imagino que un problema es la premura de tiempo porque las subvenciones salen cuando salen y en tres meses tenéis que hacer un montón de cursos"; "El colectivo necesita cursos de formación básica y luego las master"; "En mi caso, que muchos son autónomos, programamos muy bien para que no les cueste venir y con contenidos que les enganche mucho.."*

Según su experiencia ¿Qué les motivaría para implicarse más en su formación en nuevas capacidades tecnológicas?

Las motivaciones, aunque diversas (perder el miedo, adquirir conocimientos, relacionarse, etc.), si son claras para los participantes: *"Muchos no utilizan el ordenador por miedo y necesitan apoyos técnicos...incluso para configurar el propio ordenador.."; "Que ellos vean más la necesidad de tener esos conocimientos...uno se me puso malo el otro día y le dije: ¿quieres que te pida cita para el médico? Y me dice, ¿pero cómo vas a pedir cita si el Centro de*

Salud está cerrado?¿no me digas que se puede hacer eso? , y ya los tengo enganchados con eso"; " La motivación es muy alta...cuando empiezan, terminan todos, la dificultad está en captarlos"; "El impacto en cuanto a cantidad es muy grande y en calidad también, porque ninguno abandona la acción y estarían dispuestos a repetir"; "En las sesiones de orientación lo que más se pedía era saber cómo mandar un correo y cómo adjuntar un currículum, eso les motivaba muchísimo"; "Otras dos mujeres que tiene a sus hijas fuera querían saber de ordenador para comunicarse con ellas.."

¿Qué función social cree que cumple el programa con respecto a los/as usuarios/as del mismo? Si es zona ITI, preguntar especialmente sobre la función social en estas zonas y su impacto

17

La función social e impacto que tiene CapacitaTIC+55 también ha sido muy valoradas en los grupos de discusión. Una función social que se ha reflejado a la hora de impartir las acciones formativas: " En mi experiencia, el impacto social ha sido muy grande, mira, por ejemplo, uno ha salido de su casa después de pasar por una depresión por un problema de salud y ahora está apuntado al aula de informática"; "para todos los que han participado ha repercutido en ellos sensiblemente"... otra mujer que había sido maestra y no había tocado un ordenador en su vida decía que el curso le estaba motivando para hacer otras cosas..."; " El nivel adquisitivo es bajo, yo la mayoría que tengo son con pensiones mínimas y no se van a plantear comprar un ordenador, por suerte en mi pueblo hay sitios donde hay ordenadores y pueden acceder...las cosas más básicas, pedir cita, confirmar un borrador, se ven más prácticas...tenemos que diversificar la formación según el territorio..."; "Ahora hay que hacerlo todo por internet, como pedir una subvención, y aquí en Villafranca no hay mucha gente que sepa hacerlo como puede ser en Toledo, hay gente que no sabe escribir o leer, o sabe leer lo justo, de hecho no quieren jugar al bingo porque no saben bien los números...cuanto menos coger un móvil y escribir en él uniendo letras..."; " Tienen una función social..., por las tardes quieren hacer cosas, sobre todo en mi pueblo que la mayoría son mujeres..". Por último, una mención expresa para los autónomos: "Un comentario ya del año pasado era –refiriéndose a los autónomos- que por una vez se habían acordado de ellos en una acción formativa..., ellos quieren hacer cosas de informática y no saben, siempre dependen de un tercero, un contratado o conocen a alguien que se lo hace,...esto, esto, lo agradecen muchísimo"...lo ven muy útil para sus negocios, para su trabajo.."

Ya por último, ¿le gustaría añadir algo más que pueda resultar aplicable a próximas ediciones de CapacitaTIC+55?

Para esta pregunta, la conversación en los grupos marcaban propuestas de mejora en distintas cuestiones (duración, campus virtual, conocimiento del territorio, el trabajo con el tejido social de los pueblos, modificaciones en cursos y master class, etc.). Sin duda, todas estas aportaciones serán estudiadas para su implantación o corrección en su caso: "El planteamiento que tenéis que hacer es mantener los cursos todo el tiempo.."; "El problema es que tienes que hacer el proyecto en tres meses..."; Hay que potenciar el campus virtual dándolo a conocer....porque la Caixa también tiene un campus virtual y ellos se conectan y van haciendo sus cursos y sus cosas..."; ITI: "es muy importante que el formador conozca bien la zona, a qué se dedica cada pueblo"; "El trabajo debería ser conjunto entre dinamizadores, agentes de empleo, asociaciones y empresas de formación que estén implantadas"; "En las zonas rurales

tenemos gente que sabe leer y escribir pero lo básico, no le hables de software ni hardware, y los pierdes a la primera que les hables de eso.."; "Aprovechar las asociaciones que hay en mi pueblo -habrá unas 10 o más de personas mayores- para dar charlas motivacionales que les hagan perder el miedo...por ejemplo en mi pueblo los cafés-tertulia funcionan genial"; "No podemos dar la misma master class a los que no saben nada que a los que ya tienen algún conocimiento.."; "Yo sugeriría que los cursos tuviesen distintas duraciones...unos veinte, otros 40...igual con las master class"

También se expresaron propuestas para la información y difusión del Programa: *" Lo que sí tengo un poco de crítica es con la publicidad, los carteles tienen mucha información, salen todos los cursos y no saben muy bien que es. Yo los veo un poco confusos para ellos, tiene que ser algo concreto, algo directo que ellos vean claro.;" "En la cartelería eliminar las opciones y dejar única y exclusivamente la acción que se va a impartir o dejar el espacio en blanco para que pueda valer para todo el mundo"; "Con el tema de las fichas, no entienden a Maria José cuando dice que hay que hacer una ficha por acción....incluiría en el encabezamiento: imprime tantas copias como acciones solicites o algo así, porque ellos marcan todas las casillas, esa opción de marcar todas las casillas habría que eliminársela...que pongan una sola"; "En la plataforma hay dos evaluaciones al final, entonces para la gente que tenga empleabilidad dicen ..¿porqué tengo que hacer yo esto si yo estoy trabajando?;" "En la plataforma hay dos accesos, hay que solicitar un usuario y una contraseña para los cuestionarios y otro usuario y contraseña para las matriculaciones de los cursos, ¿no se podría unificar? Porque a ellos como que les satura tener que estar metiendo los datos dos veces para estar dentro de la misma página"; "En el video de comunícate hay dos chicos sudamericanos que son super dinámicos que para un veinteañero está muy bien, pero a un señor de 60 años le dejas loco.....no se enteran de nada y tenía que ir yo repitiendo despacito para que lo entendiesen".*

5. Conclusiones y Hoja de Ruta 2018.

Como se anunciaba en la introducción, las tecnologías, que pueden ser utilizadas para unir a las personas son también fuentes potenciales de aislamiento para **los «no conectados»**. Los efectos de este **aislamiento**, de esta **brecha digital**, son doblemente nocivos. Por una parte, pueden suponer **una nueva forma de exclusión**, e incluso una situación de dependencia, El acceso a la sociedad de la información es especialmente complicado cuando a una **baja capacidad económica** se suma un **escaso nivel formativo**, la **residencia** en un entorno con una **pobre dotación de infraestructuras** y una discapacidad que puede incrementar la dificultad del proceso de adopción de las NNNT. Lamentablemente, esta no es una situación ajena a la realidad para muchos de los mayores de nuestra región.

La solución, como hemos visto, pasa por **atajar el verdadero origen de la desigualdad: unaminusvaloración de las ventajas** potenciales de las tecnologías, derivada con frecuencia de su **desconocimiento**, y la **carencia de formación** para adoptarlas. De esta forma, **las acciones potencialmente más eficaces** estarán asociadas **con la información** (que permita identificar las ventajas y riesgos de cada tecnología a sus potenciales usuarios) **y la formación** (que capacite a éstos para hacer un uso adecuado de dichas herramientas, que redunde en un enriquecimiento de la propia sociedad de la información).

Como veíamos en el primer capítulo, entre los hogares encabezados por personas mayores, **más de un tercio (33,8 %) disponen de algún tipo de ordenador**, ya sea fijo o de sobremesa, portátil o de mano (tableta o similar) y es utilizado mayormente por varones. Además, esta disponibilidad es más **habitual en los hogares** cuyo cabeza de familia tiene **titulación universitaria y con una renta superior**. El territorio, en la disposición de ordenador, es un factor más de disponibilidad, siendo considerablemente **menor en las zonas rurales**.

Sobre **el aún déficit en la conexión a internet** hemos visto que se dan dos motivos: **la falta de conocimiento y la falta de necesidad**, por lo que podríamos preguntarnos si la referida falta de necesidad podría estar relacionada realmente con un desconocimiento de las posibilidades que otorgan actualmente las TIC.

Internet se ha consolidado como una herramienta **prácticamente universal** entre las personas menores de 45 años, **aunque no es así entre las personas mayores** donde el porcentaje desciende considerablemente y es testimonial entre las personas que se declaran analfabetas. Por lo que se refiere a **las tareas desempeñadas en Internet**, además del comercio electrónico, **la comunicación y acceso a la información, entretenimiento y creatividad, otras tareas y e-administración** son las actuaciones que más se desarrollan entre los mayores.

Por otra parte, hemos comprobado como **unsmartphonees cada vez en menor medida un teléfono**, y más un **mediopara acceder a diferentes opciones tecnológicas**, como puede ser la misma Internet lo que **puede ser muy positivo** como puerta de entrada a otras herramientas tecnológicas. Así mismo hemos comprobado la **relación negativa entre la edad y la propensión a utilizar el comercio electrónico**, con diferencias notables entre el grupo de menores de 45 años y el de mayores.

Y en cuanto al **empleo**, se establece como **prioridad adaptar los planes de eLearning dentro de los programas de fomento del empleo, para el aumento del conocimiento en el ámbito laboral**. Los trabajadores podrán aprender habilidades sobre nuevos trabajos o trabajos más demandados, gracias a estos **modelos de formación que incrementarán a su vez la productividad de las personas y las pymes**.

Al definir la **misión** de este **segundo informe de prospección y análisis**, se indicaba que es **seguir analizando e identificando junto a los actores clave** -participantes del proyecto, jefes de servicio, trabajadores sociales, directores de centros de mayores, etc. -, **los factores y situaciones de exclusión digital y las necesidades formativas reales** que permitan establecer estrategias que intervengan y transformen esa realidad y **en coordinación con las distintas administraciones**.

Para ello **hemos utilizado un método "mixto, simultáneo y exploratorio"**. De esta forma se **han expuesto las metodologías y herramientas desarrolladas en los análisis** de datos **cuantitativos y cualitativos**, finalizando con la interpretación y conclusiones de los mismos.

Para la **fase cuantitativa** se han estudiado **203 respuestas** y cuyos **resultados**, a modo de mensajes, han sido los siguientes:

- El tramo de edad mayoritario ha sido el de entre **55 y 65 años**
- En cuanto al **sexo**, se ha revertido lo sucedido el anterior. En 2017 **la participación de alumnas ha sido casi diez puntos más que el masculino**.
- La representación provincial en las respuestas ha sido nuevamente **mayoritaria de la provincia de C. Real, le sigue la provincia de Toledo** y a continuación **Albacete, Guadalajara y Cuenca**.
- La **mayoría están en desempleo** y le sigue el colectivo de inactivos y los colectivos de autónomos y trabajadores.
- La mayoría tiene un **nivel formativo bajo en NNTT, aunque disminuye casi 8 puntos con respecto al 2016**. La consideración de nivel medio formativo es de un 42,4%, lo que supone un incremento considerable de casi diez puntos con respecto al año anterior. Por último, la consideración de un nivel alto es de un 3% manteniéndose muy similar al del 2016.
- En cuanto a la duración de las acciones formativas, las respuestas mayoritarias indican que **los cursos deben tener entre 30 y 40 horas**.
- **La motivación para asistir a una formación en Nuevas Tecnologías**. En las respuestas obtenidas, la mayor motivación para realizar estos cursos es **aprender desde el inicio a cómo manejar un ordenador**. Conocer el **manejo de las redes sociales**, es la segunda motivación mayoritaria con un 34,2% y le siguen **aprender el manejo de procesador de textos y herramientas de office**. Así mismo, conocer el uso de las nuevas tecnologías para la **búsqueda de trabajo** tiene un 30,7% .
- Casi un **80% de los mayores de 55 años** que han participado en nuestras acciones formativas **no habían utilizado nunca la teleformación**. Aquellos que sí lo han utilizado las respuestas han ido orientadas a formaciones más especializadas.
- Sobre qué **temas informáticos** son los que más interesan parece que son formarse en **Informática avanzada: office 2010 y en Redes Sociales**. También en aplicaciones para **móviles y tablets** y le siguen nuevas herramientas de comunicación, como **diseño y creación de un Blog y herramientas de community manager**.
- Es de destacar la **conciencia que existe en la oportunidad que ofrecen las NNTT y la formación en ella cuando está orientada en la búsqueda de empleo**. Así lo dice el 25,7% de las respuestas. Por último, **la seguridad en la Red también es requerida** por un 32,2%.
- La última pregunta del cuestionario pretendía conocer **el deseo de seguir formándose en estos campos**. Las respuestas han sido rotundas: **Un 95,6% ha contestado con un**

sí, mientras que sólo un 0,5 % indicaba que no. Las encuestas que indican la negativa la explican condicionando el curso.

Para la **fase cualitativa** se han utilizado las técnicas de **entrevistas semiestructuras y los Grupos de discusión**.

Se realizaron **17 entrevistas** telefónicas a expertos con un guion, aunque procurando dar cabida a la forma de expresión propia de cada persona entrevistada. Este guion fue el seguido también en los **grupos de discusión realizados en Ciudad Real y Toledo** con los técnicos participantes de CapacitaTIC+55 y las conclusiones fueron las siguientes:

Sobre la utilidad que tiene la capacitación digital en las personas mayores de 55 años

Se puso de manifiesto la existencia de **perfiles muy heterogéneos** y en los objetivos personales de **uso de las tecnologías para la vida diaria** y para comunicarse con su entorno y, en menos casos, para favorecer la búsqueda de empleo o el acceso a portales profesionales y al envío de CV. El motivo señalado fueron los escasos conocimientos previos en informática y NNTT, aunque se coincide en la necesidad de esta formación para tener más opciones en el mercado laboral.

Los beneficios que se señalan se refieren a la actualización en herramientas muy utilizadas en la actualidad, aprovechamiento de la tecnología de los móviles, activación de las capacidades de aprendizaje en estas edades y perder el miedo a las tecnologías.

En todo caso hay unanimidad a la hora de considerar Capacitatic +55 como un proyecto que tiene un **cien por cien de utilidad** para las y los participantes, así como **para evitar la exclusión en NNTT de los mayores**. De esta forma, el acercamiento de las NNTT a las zonas ITI se ha considerado como de **gran impacto en estos territorios**.

En cuanto a las demandas formativas detectadas y propuestas sobre las mismas.

Teniendo en cuenta que en muchas de las poblaciones los grupos de aprendizaje son heterogéneos y puede haber diferencias considerables en el nivel de usuarios, **los contenidos más demandados** se refieren a:

- ✓ **Manejo y conocimiento de las Redes Sociales** y del correo electrónico.
- ✓ **Aplicaciones para teléfonos móviles** para sacarles más partido y comunicarse con las herramientas más extendidas.
- ✓ Acceso a la **administración electrónica**.
- ✓ **Navegación por internet**, sistemas de seguridad informática.
- ✓ En menor medida, uso de herramientas ofimáticas

En muchos casos las **demandas parten de un nivel muy básico** (encendido del ordenador y manejo del ratón), comprensión de la informática y aplicaciones útiles en la vida diaria. Pero también se está de acuerdo en la **gran aceptación y demanda de cursos dirigidos a la utilización de los smartphone –muy señalado en las zonas ITI**, donde la tenencia de

ordenador es más inusual-. Este uso de móvil, además, se acompaña de la necesidad de acceder a conocimientos relacionados con su uso (compras, seguridad en la red, etc.).

También se han requerido **acciones más sectoriales** como los dirigidos a la agricultura, autónomos, etc. Y por último, se han apuntado **algunos problemas organizativos** que han de ser corregidos en las sucesivas ediciones del programa: mejora en los procesos de inscripción, la información sobre los mismos, la unificación de perfiles, etc.

Sobre los elementos y modelos formativos (duración, modalidad, etc.)

22

La respuesta es prácticamente unánime en que la formación tiene que ser **presencial** por su efectividad y consolidación del conocimiento aprendido. De esta forma, la formación online es efectiva cuando existe un nivel de conocimientos informáticos mayor.

Respecto a **la duración de los cursos**, si bien las acciones formativas no pueden ser muy largas, **el período de 20 horas se considera insuficiente** en los niveles de iniciación, ya que se necesita **mucha práctica y repeticiones tutorizadas** para consolidar estos aprendizajes. Se sugiere así **un incremento de horas (30-40), o bien, mantener las horas, pero realizar sesiones más cortas** que permita alargar la duración de los cursos en el tiempo.

También se apunta a que en algunos casos se puedan organizar grupos más reducidos para una atención y seguimiento más individualizado, con sesiones continuas y repetidas a los mismos grupos en niveles muy bajos.

Sobre el contenido y duración de las master class: se consideran útiles cuando los participantes tienen un cierto conocimiento y éstas deben adecuarse a distintos formatos y duración.

Las motivaciones para implicarse en una formación en nuevas capacidades tecnológicas.

El aprendizaje de nuevas tecnologías resulta motivador porque les permite sentirse capaces de **hacer cosas nuevas, poder comunicarse y entender la terminología** que utilizan sus hijos o sus nietos, el sentirse capaces de hacer cosas distintas, trámites diferentes, supone una buena motivación. Poder gestionar una cita médica a través del móvil, o poder encontrar recetas, informaciones de temas de interés a través de internet también es un atractivo importante.

Se ha indicado también la motivación de **poder perder el miedo, adquirir nuevos conocimientos, poder relacionarse** con otras personas...

Cabe señalar las dificultades y mala calidad que tienen en las zonas ITI respecto a las conexiones wifi o el acceso a internet por otro tipo de conexión, lo cual condiciona altamente los procesos de consolidación de aprendizajes.

La función social de CapacitaTIC+55

Se hace hincapié en **la función socializadora entre los participantes, de prevención del aislamiento y la soledad** especialmente en zonas rurales despobladas.

Así mismo, los cursos **favorecen la integración social, la comunicación y la relación** con los demás. Además de que cumplen una función de **aumento de la autoestima** y de sentirse actualizados en un mundo que cambia constantemente y a gran velocidad.

De forma singular, el haber contado con los autónomos ha sido valorado como un acción acertada que permitirá un desarrollo de este importante sector.

Propuestas de futuro

Las sugerencias de mejora para próximas ediciones han sido definidas de la siguiente forma:

- **Tener más tiempo para planificar los cursos en fechas y poder seleccionar a los usuarios con criterios más efectivos. Que las fechas de inicio de los cursos sea en otros meses del año y no solo a finales.**
- **Incrementar las horas de formación en casi todas las modalidades para permitir consolidar los aprendizajes, especialmente en los cursos de iniciación.**
- **flexibilizar el número de participantes requerido para iniciar grupo, sobre todo en las zonas rurales muy despobladas, e incluso las franjas de edad de los posibles beneficiarios (zonas ITI).**
- **Mejorar los mecanismos de publicidad y promoción de los cursos, incluso poder acceder a posibles participantes, a través de las oficinas de INEM y conseguir el impacto entre la población destinataria de las acciones.**
- **Permitir la incorporación de usuarios a partir de los 50 años, ya que tienen las mismas necesidades formativas en nuevas tecnologías.**
- **Permitir que el alumnado pueda realizar más de un curso, de manera que se consolide el aprendizaje a modo de itinerario.**
- **Potenciar el campus virtual.**
- **La adecuación de las acciones al territorio y a la realidad de las zonas.**
- **Aprovechar el tejido social de las zonas de intervención para la difusión y edición de los cursos.**

La Hoja de Ruta para CapacitaTIC 2018

El objetivo de este diagnóstico (seguimiento y evaluación de las acciones) no es otro que ir corrigiendo y mejorando el Proyecto. De esta forma, y después de recoger toda la información y propuestas que este Informe incorpora, los objetivos de CapacitaTIC+55 irán orientados a:

- Al ser el perfil demasiado heterogéneo adaptar más los contenidos al alumnado.
- El proyecto tiene un 100% de utilidad para evitar la exclusión en NNTP. Además ha facilitado la consecución de aulas informáticas en algunos centros de mayores y es esencial en zonas rurales y zonas ITI.
- Seguir trabajando transversalmente para integración socio-laboral para mayores de 55 años.
- Redefinir las Masterclass, que incluso puedan ser como acción transversal a los cursos.
- Se deben hacer más cursos sobre el uso de los móviles incidiendo en las zonas rurales e ITIS, y trabajar en posibles aplicaciones para gestiones: PAPAS, DARDE, SESCOAM... (que les resuelven problemas cotidianos).
- Modificar la programación de cursos para que no sean seguidos, es decir más programación desde primeros de año.

- Es positivo el acercamiento de los usuarios a los centros de mayores por parte de algunos Centros de Mayores de titularidad Junta.
- Los cursos se siguen considerando muy cortos en su duración (20 h) y deben ser repetidos para una mejor comprensión de los mayores. Muy buena opinión sobre los manuales.
- Atender las demandas en cuanto a las prioridades y necesidades formativas extraídas en este Informe.

6. Fuentes.

Estudio de diagnóstico sobre el nivel de utilización de las tic en las entidades no lucrativas de acción social que trabajan en pro de la inserción laboral en España

http://omec.uab.cat/documentos/tic_desenvolupament/0123.pdf

Diagnóstico del uso de redes sociales a través de un análisis mixto, basado en las recomendaciones de expertos y las experiencias de organizaciones

<http://www.ingcomercial.ucv.cl/sitio/assets/tesis/tesis-2015/memoria2015calderonzuiga.pdf>

La entrevista en investigación cualitativa avanzada

http://www.ujaen.es/investiga/tics_tfg/pdf/cualitativa/recogida_datos/recogida_entrevista.pdf

[https://uam.es/personal_pdi/stmaria/jmurillo/Met_Inves_Avan/Presentaciones/Entrevista_\(trabajo\).pdf](https://uam.es/personal_pdi/stmaria/jmurillo/Met_Inves_Avan/Presentaciones/Entrevista_(trabajo).pdf)

INFORME 2016: Las Personas Mayores en España. Imserso. Datos estadísticos.

INFORMES envejecimiento en red. Enero 2107. Un perfil de las personas mayores en España, 2017. Indicadores estadísticos básicos.

OBSERVATORIO SOCIAL DE LAS PERSONAS MAYORES. Para un envejecimiento activo. Fundación 1ª de Mayo. CCOO

Real Decreto 1032/2017, de 15 de diciembre, por el que se aprueba la Estrategia Española de Activación para el Empleo 2017-2020.

<http://www.clubderoma.net/jornadas/2013-ScdadMayores20130409/PonenciaBegonaCueto.pdf>

<http://www.foc.es/2017/05/17/3516-el-impacto-de-las-nuevas-tecnologias-en-el-mercado-laboral.html>

<http://blog.catedratelefonica.deusto.es/tecnologia-y-personas-mayores/>

http://www.ceapat.es/InterPresent1/groups/imserso/documents/binario/reto_8.pdf

Artículo: Las personas mayores y las nuevas tecnologías: una acción en la sociedad de la información de Julio Barroso Osuna, Julio Cabero Almenara, Rosalía Romero Tena (Universidad de Sevilla): http://uom.uib.cat/digitalAssets/255/255998_perales3.pdf

Llorente, C. y otros (2015): Mayores e internet: la red como fuente de oportunidades para un envejecimiento activo en Revista Comunicar nº 45.

'Panorama Social. Desigualdades digitales. Los límites de la sociedad red' editado por Funcas. https://www.funcas.es/publicaciones_new/Sumario.aspx?IdRef=4-15025

<http://www.corresponsables.com/actualidad/el-uso-de-las-tic-como-herramienta-clave-para-el-fomento-del-empleo>

Fernando Fantova. Consultor social. Servicios sociales: siempre personalizados, siempre comunitarios: <http://fantova.net/?p=2120>

Los datos y resultados:

Fuente: diseño y elaboración propia.