



DIGITALIZED FINANCIAL EDUCATION FOR SENIORS -
 INTERACTIVE SCENARIO GAMING SOLUTIONS FOR
 INCREASING ONLINE FINANCIAL LITERACY OF
 SENIORS

Título del proyecto	Educación financiera digitalizada para personas mayores - Soluciones lúdicas con escenarios interactivos para mejorar la alfabetización financiera en línea de las personas mayores
Acrónimo	DEFINE
Acción clave	Cooperación para la innovación e intercambio de buenas prácticas
Número de referencia	2019-1-AT01-KA204-051249
Tiempo del proyecto	01 10 2019 – 30 09 2021
Coordinador	P1 – FH JOANNEUM (Austria)
Colaboradores	P2 – E-SENIORS (France) P3 – VOLKSHOCHSCHULE HANNOVER (Germany) P4 – UNIVERSIDAD DE ALICANTE (Spain) P5 – ASSOCIAZIONE PROGETTO MARCONI (Italy) P6 – VITALE TECNOLOGIE COMUNICAZIONE – VITECO (Italy) P7 – WIRTSCHAFTSKAMMER STEIERMARK (Austria)

IO1 – Catálogo de buenas prácticas sobre educación financiera digitalizada para personas mayores Informe resumido

1. Introducción

El proyecto DEFINE tiene el objetivo de analizar e identificar las necesidades de las personas mayores en términos de educación financiera digital. No sólo se debe realizar un análisis, sino que también se debe mejorar a largo plazo la falta de conocimientos en este ámbito. Para realizarlo de acuerdo con los objetivos establecidos y como uno de los primeros pasos del proyecto, se desarrolló un catálogo de buenas prácticas. El catálogo de buenas prácticas se centra en la identificación y recopilación de buenas prácticas en Europa sobre la enseñanza y formación en educación financiera digital para las personas mayores. Con el fin de ofrecer una visión completa de la formación existente, de las necesidades de las personas mayores y los educadores y de las lagunas existentes, se aplicó una diversidad de métodos de investigación: 1) una investigación documental sobre las mejores prácticas, 2) un grupo de discusión para obtener información cualitativa que permita adaptar el curso a las preferencias/necesidades y expectativas de las personas mayores y los educadores y 3) una encuesta en línea para comprender mejor los perfiles y necesidades de las personas mayores en materia de educación y aptitudes financieras digitales. Este trabajo es la compilación de los resultados de las investigaciones realizadas en los diferentes países socios: Austria, Francia, Italia, Alemania y España. Las conclusiones extraídas sirven de guía para el desarrollo del IO2 (creación de fichas de competencias y diseño de planes formación) y, por consiguiente, del IO3 (formación para la educación financiera digital de las personas mayores), y apoya al consorcio en la creación de resultados del proyecto que son muy beneficiosos para el principal grupo destinatario, las personas mayores.



2. Investigación documental

La investigación documental sirvió para comprender mejor qué iniciativas existen ya con fines iguales o similares a los del proyecto DEFINE. Cada socio identificó al menos 4 buenas prácticas en sus países siguiendo la plantilla desarrollada por ESE y FHJ para asegurar la comparabilidad de la información encontrada. Durante la reunión de lanzamiento virtual, el consorcio decidió incluir las mejores prácticas sobre:

- Alfabetización en tecnologías de la información para personas mayores
- Alfabetización financiera en general
- Alfabetización digital financiera

Las mejores prácticas se refieren al contenido, los enfoques organizativos y metodológicos y la adaptación del curso a las necesidades y características de aprendizaje de las personas mayores.

El principal resultado identificado mediante la búsqueda de buenas prácticas en los países que participan en el proyecto es el hecho de que hay poca o ninguna capacitación centrada específicamente en la mejora de los conocimientos financieros digitales de los ciudadanos mayores.

Los resultados del contenido de la investigación documental muestran que los siguientes temas se incluyen dentro de las mejores prácticas analizadas y se identificaron como los más relevantes:

- Tarjeta bancaria; cuenta bancaria, pago sin efectivo, presupuesto del hogar, crédito, ahorro
- Seguridad en Internet
- Integración entre los canales digitales y los tradicionales
- Banca en línea
- Pagos digitales
- Gestión del dinero
- Préstamos, financiación y crédito al consumo
- Competencias de tecnologías de la información para las personas mayores

Los enfoques organizativos y metodológicos que se han reconocido a través de la investigación documental y que son útiles para la aplicación en el marco de DEFINE son los siguientes:

- El formato del contenido se organiza en videos cortos.



Cofinanciado por el
programa Erasmus+
de la Unión Europea

El apoyo de la Comisión Europea para la producción de esta publicación (página web, documento, video) no constituye una aprobación del contenido, el cual refleja únicamente las opiniones de los autores, y la Comisión no se hace responsable del uso que pueda hacerse de la información contenida en la misma.
2019-1-AT01-KA204-051249

- El contenido se centra en aspectos prácticos sobre finanzas que se aplican diariamente.
- El curso se adapta a las necesidades y requerimientos de los alumnos.
- Cada alumno recibe apoyo individual del instructor, lo que significa que la interacción entre instructor y alumno es clave.
- El uso de estudios de casos es apropiado para las personas mayores.
- La inclusión de pruebas de autoevaluación y/o comprobación de los conocimientos financieros a través de las herramientas en línea potencia el impacto del proceso de aprendizaje.
- Las descargas gratuitas en PDF disponibles en el sitio web son útiles para futuras necesidades.

Las mejores prácticas relacionadas con el proceso pedagógico son las siguientes:

- Primero el participante recibe una explicación del tema; luego hay 5 preguntas sobre el tema con posibles respuestas "correctas" o "incorrectas"; el siguiente paso es una explicación mediante un vídeo y, finalmente, el participante tiene a su disposición toda la información sobre el progreso y el éxito de una capacitación.
- Las partes teóricas se apoyan con sesiones prácticas que, en su mayoría, están relacionadas con los estudios de casos.
- Desde el comienzo de la capacitación, el formador debe comenzar con el proceso de creación de confianza entre el formador y el estudiante mediante una interacción y una comunicación activas.

Los elementos de las mejores prácticas mencionadas anteriormente se tendrán en cuenta durante la preparación de la ficha de competencias DEFINE y el diseño de estrategias, que es el siguiente paso en el desarrollo del curso de capacitación para personas mayores.



3. Grupo focal

Cada socio organizó un grupo de trabajo con un mínimo de 5 participantes siguiendo una metodología común y respetando los procedimientos éticos y de anonimato. El principal objetivo de los grupos focales era profundizar en la comprensión de la investigación documental.

En todos los países, los participantes en los grupos de trabajo hicieron importantes aportaciones acerca de sus necesidades, preocupaciones y problemas relacionados con los servicios financieros digitales. En general, las personas mayores quieren obtener las aptitudes y competencias adecuadas para adquirir una mayor alfabetización financiera digital, y además expresaron la necesidad de mejorar sus conocimientos y concienciación sobre las cuestiones de seguridad relacionadas con las tecnologías digitales. Quieren ser incluidos, pero carecen de la necesaria oferta de formación que se debería centrar y adaptar a las personas mayores.

Además, las entrevistas de los grupos de trabajo mostraron que es importante tener conocimientos digitales básicos para poder utilizar las tecnologías financieras digitales.

La mayoría de los encuestados utilizarían las tecnologías digitales para las transacciones que facilitan el proceso de pagos, verificación de la cuenta bancaria, etc., por lo que los intereses de las personas mayores en lo que respecta al contenido se refieren principalmente a esos procesos. Además, también son muy importantes para las personas mayores algunas habilidades financieras relacionadas con el conocimiento sobre cómo manejar las tarjetas bancarias, las tarjetas de crédito y otros métodos de pago sin dinero en efectivo como Paypal. También son muy relevantes los conocimientos y aptitudes relacionados con cuestiones de seguridad, es decir, qué es un canal seguro, cómo reconocerlo, qué sistemas de seguridad existen, qué dispositivos técnicos se requieren, dónde tienen que firmar, cuándo tienen que utilizar el código pin y dónde y cómo pueden pagar con tarjeta bancaria o tarjeta de crédito; cuáles son los riesgos generales en el ámbito de las finanzas digitales, cómo evitar los riesgos, etc. Los resultados de las entrevistas también mostraron que las personas mayores necesitan una descripción y explicación más detallada de los términos técnicos, ya que son muchos y no hay una explicación adecuada sobre ellos. Los participantes también estuvieron de acuerdo en que los



préstamos y créditos no son tan importantes para las personas mayores, porque estos temas no tienen ningún valor práctico para ellos.

En cuanto al proceso y los métodos de la capacitación, los participantes del grupo de trabajo sugirieron que se organizara un curso de alfabetización digital como primer paso del proceso de aprendizaje (sesión introductoria), para asegurarse de que los participantes tuvieran las aptitudes adecuadas para disfrutar plenamente de la experiencia de aprendizaje. Este curso debería centrarse principalmente en los aspectos más importantes relacionados con el uso de Internet y la facilidad de empleo de las herramientas en línea.

En principio, todos los participantes en los grupos de trabajo subrayaron que era necesario impartir cursos presenciales. No se consideran eficaces ni el aprendizaje en línea ni la distribución de material de información. Las personas mayores necesitan orientación personal y las preguntas deben discutirse varias veces, porque lo que se ha aprendido se olvida rápidamente. El plazo para una capacitación debe seguir siendo gestionable (12 - 15 lecciones), lo que puede conectarse con un seguimiento por parte de la empresa individual o clubs de informática.

Además, las sesiones de formación deben ser cortas (1 o 2 horas), porque las personas mayores son más lentas para aprender cosas nuevas. Es importante que aborden los temas de forma lenta y comprensible. Por ejemplo, es posible que las personas mayores necesiten algunas horas para poder aplicar todos los pasos necesarios en relación con el tema "banca en línea".

Los materiales de capacitación deben ofrecer ejemplos concretos. Por ejemplo: Podría haber un ejercicio en el que las personas mayores deban transferir dinero de su propia cuenta a otra cuenta. Ese ejercicio ya tiene un carácter de juego y las personas mayores saben si sus esfuerzos han tenido éxito o no. Hay otros ejemplos: las personas mayores podrían aprender a hacer una domiciliación bancaria por sí mismos. Para poder llevar a cabo esta formación sería necesario que todos los participantes tuvieran ya acceso a su "banca en línea". Si no tienen acceso y quieren participar, deberían ir a su banco y pedir acceso.

Los cursos de capacitación también podrían ofrecer supuestos en los que los ciudadanos mayores puedan probar casos relevantes para la seguridad con el fin de internalizar los patrones de comportamiento.



4. Encuesta en línea

Después de haber obtenido una visión general de las ofertas ya existentes y para asegurarse de que no se copiara ningún contenido disponible en el proyecto DEFINE, el equipo del proyecto se propuso identificar las necesidades específicas del principal grupo meta del proyecto, las personas mayores. A fin de poder obtener la mayor cantidad de información posible, se elaboró un cuestionario dirigido a las personas mayores. El cuestionario tiene por objeto crear un perfil de las necesidades y carencias de las personas mayores para poder crear una formación que sea de valor para todos los grupos meta primarios en la misma medida.

Los socios acordaron una encuesta común traducida a los idiomas nacionales para ser distribuida a través de canales en línea y otros canales entre las personas mayores de los cinco países socios. 243 personas mayores respondieron al cuestionario elaborado a través de medios en línea y otros canales. De esos 243 encuestados, el 54% eran mujeres y el 46% hombres.

Los resultados de la encuesta en línea muestran que los encuestados tenían un alto nivel de educación, ya que el 37,4% de ellos tienen un máster o un título superior. Teniendo en cuenta este hecho, se puede afirmar que el interés por adquirir conocimientos es superior a la media, especialmente en lo que respecta a las tecnologías modernas. En cuanto a los hábitos informáticos y los dispositivos favoritos, parece que los encuestados son bastante receptivos a las tecnologías de la información y hacen un uso regular de los dispositivos móviles (69,1% del total). En cuanto a los conocimientos de informática, el 76,4% de los encuestados autoevalúan su nivel de conocimientos de informática por encima de "aceptable".

En cuanto a los conocimientos financieros, un tercio de los encuestados (32%) autoevalúa sus conocimientos como "deficientes" o "muy deficientes", mientras que el 37% de los encuestados califica sus conocimientos como "aceptables" y el 30% de los encuestados evalúa sus conocimientos como "buenos" o "muy buenos".

En cuanto a los temas sobre los que las personas mayores desearían aprender más para mejorar sus habilidades financieras personales, los encuestados respondieron que les gustaría aprender cómo mantener segura la información personal, cómo ahorrar dinero, cómo aumentar los ingresos pasivos, cómo utilizar los servicios de transacciones de pago digitales y cómo planificar el presupuesto familiar. Además, las personas mayores están interesadas en cómo actuar con seguridad en el cajero



automático, qué dispositivos utilizar cuando se tiene una discapacidad visual, cómo planificar la herencia y cómo actuar en el mercado de valores.

Además, se preguntó a los encuestados sobre los servicios para los que desearían obtener información adicional. Las respuestas mostraron que a las personas mayores les gustaría saber más sobre los servicios relacionados con la gestión financiera diaria. Estos son: cuenta bancaria, planificación de las finanzas personales, inversiones, tarjeta de crédito y tarjeta de plástico bancaria.

En cuanto a los temas directamente relacionados con las finanzas en línea, las personas mayores estarían especialmente interesadas en temas como las cuestiones de seguridad, la comprobación de la cuenta bancaria en línea, el pago de las facturas en línea, la comprensión de los términos técnicos y la comprensión del funcionamiento del proceso de la banca digital.

El 53,5% de los encuestados estima que su conocimiento acerca de los productos financieros digitales y su conciencia de los riesgos financieros digitales son "deficientes" o "muy deficientes", mientras que el 25,5% de ellos lo evaluó como "aceptable", lo que significa que sólo el 21% de los encuestados evalúa sus conocimientos de finanzas digitales como "buenos" o "muy buenos".

En lo que respecta a los productos y servicios financieros, parece que algunos temas como la banca por Internet se identifican y entienden mejor que otros como los gestores de patrimonio en línea. Los resultados de la encuesta en línea también muestran que la concienciación de las personas mayores sobre el riesgo financiero digital y la concienciación sobre la prevención de riesgos raramente escasa. Además, el temor a la pérdida de seguridad y la falta de confianza estaban entre las principales barreras para utilizar las herramientas financieras en línea. Debido a la información proporcionada en línea, las cuestiones de seguridad y la protección de datos también deberían ser un tema especial dentro de la formación de DEFINE.

La aportación obtenida de la encuesta en línea es muy pertinente para el progreso del proyecto DEFINE, ya que se identificaron los ámbitos en los que se pueden mejorar las aptitudes directamente del grupo meta principal del propio proyecto. Una vez que se puedan reducir al mínimo las dificultades en los campos mencionados, se podrá aumentar la confianza en la gestión financiera en línea.



EN RESUMEN

De los resultados de la investigación con las personas mayores pueden destacarse dos aspectos generales:

- Sus necesidades de formación están relacionadas con la gestión financiera diaria.
- El aspecto de la seguridad es fundamental al tratar con la gestión financiera en línea.



5. Conclusión

A partir del análisis de las necesidades de las personas de mayores, los temas de formación podrían reducirse a las **finanzas cotidianas**: pagos, transferencias, ahorros, gestión de un presupuesto que incluya aspectos de seguridad. Los estudiantes deberían tener suficientes herramientas para evaluar la información financiera que obtienen y su impacto. La formación debería consistir en **aclarar conceptos** en lugar de presentar productos financieros específicos. El objetivo es ayudar a las personas mayores y darles herramientas concretas para desenvolverse dentro del ámbito bancario cotidiano. Según las necesidades, el consorcio proporcionará también un glosario financiero en el que se definan los términos técnicos más importantes de manera sencilla.

Habrán requisitos específicos de **habilidades digitales básicas** para el curso. Para poder beneficiarse plenamente de la experiencia, las personas mayores deben tener una comprensión mínima del mundo digital y una actitud de curiosidad y receptividad. Cuestiones como la seguridad y la confianza son esenciales y se tratarán en todo momento para animar a las personas mayores y fomentar la adopción a largo plazo de las finanzas digitales.

Se elaborarán diferentes tipos de materiales para que el curso pueda seguirse en una gran diversidad de dispositivos: ordenador, tableta y móvil, teniendo en cuenta la diversidad de preferencias de las personas mayores en cuanto al uso de las herramientas digitales.

Por último, el consorcio es consciente de que las personas mayores no son una población homogénea (en cuanto a edad, aptitudes digitales, situación de vida), por lo que la formación ha de ser lo suficientemente flexible como para adaptarse a casos concretos y ofrecer un acompañamiento constante a lo largo de todo el proceso de aprendizaje.

