



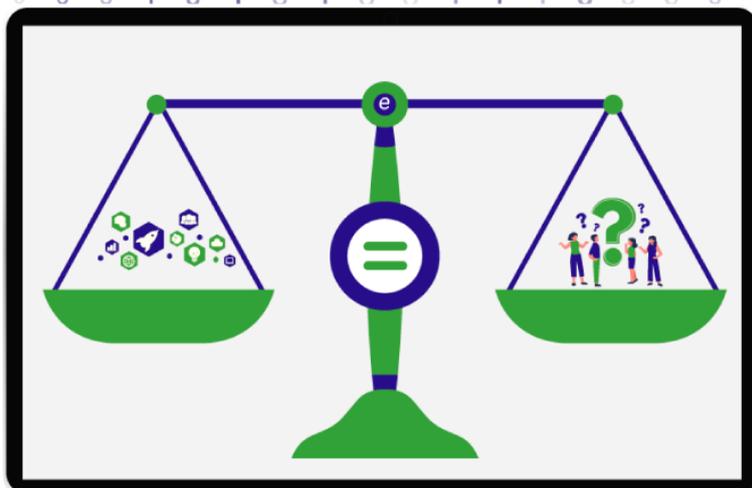
Proy. No: 2021-1-IT02-KA220-ADU-000035139

La administración electrónica en el día a día: ¡adultos y educadores de adultos en acción!

Un curso preparatorio sobre el enfoque contextual y el gobierno electrónico para educadores de adultos

2º resultado del proyecto

Revisado por DomSpain



Principales autores y editores:

Polygonal - www.polygonal.ngo

Rosanna Moroni, Marco De Cave

DomSpain - www.domspain.es

Iryna Protsenko, Elena Chapa, Helena Arévalo

Wisamar - www.wisamar.de

Jan Müller

P-consulting - www.p-consulting.gr

Charitini-Maria Skoulidi, Panagiotis Anastasopoulos

Eurosuccess consulting - www.eurosc.eu

George Giorgakis, Stella Sotiriou

Universidade de Aveiro - www.ua.pt

Marlene Amorim, Bárbara Carvalho, Raquel Castro Madureira, Mário Rodrigues, Marta Dias, Cláudia Silva



¡Pensamiento ecológico!

Piénsalo antes de imprimir cualquier material de difusión si es necesario. En caso de que sea necesario imprimir algo, vale la pena pensar dónde imprimirlo (por ejemplo, en una imprenta local, en una imprenta ecológica en línea, etc.), en qué tipo de papel (por ejemplo, papel reciclado, papel de hierba, otras alternativas al papel blanco habitual) y con qué tipo de colores.

¡Protejamos el medio ambiente!



Contenido

1. Introducción	4
2. Diferentes tipos de brecha digital y estrategias que los educadores pueden aplicar para superarla	5
2.1 Estrategias para superar la brecha digital	6
2.2 Programa de aprendizaje de la administración electrónica para estudiantes adultos	7
3. Aprendizaje basado en el contexto	10
3.1 Ventajas del enfoque contextual	11
3.2 Actividades de aprendizaje basadas en el contexto	12
4. Ámbitos y escenarios de la administración electrónica a los que se enfrentan los adultos	18
5. Una lista de puntos clave a tener en cuenta en la educación digital basada en el contexto para educadores de adultos	20
6. Actividades en clase	21
7. Referencias	22





1. Introducción

Esta guía está diseñada para proporcionar a los educadores de adultos un recurso completo para enseñar a utilizar los servicios de administración electrónica.

Las sorprendentes cifras del nuevo Plan de Acción Digital Europeo muestran que el 39% de los educadores de adultos carecen de competencias digitales suficientes y no tienen las aptitudes pedagógicas adecuadas para definir nuevas estrategias en materia de administración electrónica. Dado que la mayor parte de la educación digital de adultos se ha centrado en la primera brecha digital, no existen estrategias actuales para abordar la brecha digital de segundo y tercer nivel. De hecho, la mayoría de los centros de adultos se centran en las competencias digitales básicas pero no van en la dirección de la autonomía en los derechos que ejercen los adultos.

Reconocemos que la brecha digital existe en múltiples niveles, y nuestra atención se centra principalmente en el segundo y tercer nivel de esta brecha. Por lo tanto, presentaremos estrategias para salvar estas brechas y permitir que los estudiantes adultos utilicen los servicios de la administración electrónica. Animamos a los educadores a utilizar un enfoque basado en el contexto en la enseñanza de la administración electrónica y ofrecemos actividades prácticas para cada ámbito con el fin de facilitar el aprendizaje.

Además, para mejorar sus competencias digitales y cubrir algunas lagunas de conocimiento en relación con el uso de determinados ámbitos de la administración electrónica, los educadores pueden utilizar los materiales de la segunda parte del curso, desarrollados para adultos poco cualificados.

Basándonos en un marco de competencias de gobierno electrónico creado en el primer resultado del proyecto, también hemos preparado algunos materiales ya listos para su uso por parte de educadores (Toolkit) que pueden utilizar cuando enseñen sobre la administración electrónica. Este marco puede servir además como base para que los educadores de adultos elaboren sus materiales complementarios para las clases y materiales de aprendizaje a su propio ritmo para sus alumnos adultos.





2. Diferentes tipos de brecha digital y estrategias que los educadores pueden aplicar para superarla

Ya hemos tocado el tema de la brecha digital en "Objetivos de Educación Digital Sostenible", donde distinguimos entre los 3 niveles de la misma:

- Primera brecha digital o brecha de acceso: se refiere a la diferencia entre quienes tienen acceso a tecnologías digitales como ordenadores, teléfonos inteligentes e internet, y quienes no lo tienen.
- Segunda brecha digital o brecha de uso: se refiere a la brecha entre quienes tienen las capacidades y los conocimientos necesarios para utilizar eficazmente las tecnologías digitales y quienes carecen de ellos.
- Tercera brecha digital o brecha de calidad de uso: se refiere a los beneficios y resultados fuera de línea que las personas obtienen del uso de las TIC.

Según el informe DESI 2022, un impresionante 92% de los hogares de la UE estaban conectados a internet en 2021, lo que indica un logro significativo. Esto nos hace centrarnos en los niveles superiores de la brecha digital, ya que actualmente el problema en Europa no es tanto la conectividad física y el acceso a internet y a las tecnologías, sino más bien las disparidades en la alfabetización y las competencias digitales, así como los resultados del acceso a internet. Es crucial reconocer que reducir simplemente la disparidad en el acceso sin abordar cómo se utilizan las tecnologías de la información y la comunicación (TIC) puede empeorar la desigualdad, ya que la digitalización puede exacerbar en lugar de disminuirla (Azzolini, 2017).

En nuestro curso, hacemos hincapié en el segundo y tercer nivel de la brecha digital, ya que la mayor parte de la educación digital para adultos no va más allá del primer nivel, proporcionando acceso a las tecnologías y sólo competencias digitales básicas. Nuestro objetivo es dotar a los adultos de las competencias necesarias para utilizar la administración electrónica, ya que los ciudadanos están llamados a ser los principales beneficiarios de estos servicios en línea. Se están desarrollando activamente tecnologías especializadas para atender las necesidades específicas de las personas mayores en distintos ámbitos como la sanidad, el ocio, el aprendizaje y las actividades cotidianas. El objetivo principal de estos avances es mejorar el bienestar de los adultos mayores, fomentar el envejecimiento activo y, en última instancia, mejorar su calidad de vida en general (Berkowsky, 2017).





Por un lado, en los últimos diez años, la accesibilidad de los servicios públicos en Internet no ha dejado de aumentar. La pandemia de COVID-19 aceleró aún más esta tendencia, ya que la comunicación digital se convirtió en la norma. La Década Digital aspira a que todos los servicios públicos importantes, tanto para particulares como para empresas, estén disponibles en línea de aquí a 2030. Además, hoy en día algunos servicios sólo pueden efectuarse con la interacción previa en línea, como por ejemplo reservar cita previa en cualquier institución administrativa o rellenar algunos formularios en línea antes de ser atendido, etc.

Por otra parte, como muestran los resultados de la encuesta realizada en el marco de este proyecto (R1), muchos adultos no utilizan plenamente los servicios gubernamentales en línea existentes, sobre todo debido a su falta de conocimientos, aptitudes, confianza y seguridad. También se demostró que la mayoría de los educadores no enseñan administración electrónica a sus alumnos adultos. La digitalización global y este movimiento hacia todos los servicios públicos disponibles en línea hará que el uso y la calidad de la brecha de uso cada vez más grande privando a muchos adultos de su plena participación social, su autonomía y el ejercicio de sus derechos.

2.1 Estrategias para superar la brecha digital

Para abordar la segunda y la tercera brecha digital, las medidas clave que deben aplicarse giran principalmente en torno a la educación. Es crucial que los ciudadanos adquieran competencias digitales para que puedan navegar y utilizar eficazmente estas tecnologías, así como crear y comunicar mensajes a través de ellas (Cabrero j., 2017). Las deficiencias de habilidades entre los adultos mayores se han identificado como una barrera significativa para la adopción de servicios de gobierno electrónico, independientemente de su nivel educativo formal. Esto pone de relieve la necesidad de actividades de aprendizaje especializadas adaptadas a los ciudadanos de más edad en la Unión Europea. Los programas de formación que se centran en mejorar las competencias en TIC de los adultos mayores pueden ayudarles a superar las preocupaciones y dudas asociadas a las nuevas tecnologías (Valerija Botrić & Ljiljana Božić, 2021). Proporcionar una formación tecnológica adecuada es esencial para que los adultos mayores interactúen con las tecnologías innovadoras y las exploren, mejoren sus habilidades, amplíen sus conocimientos y experiencias y, lo que es más importante, aumenten su confianza y voluntad de adoptar las nuevas tecnologías (Qi Ma, 2020). Según el estudio de Henderson realizado entre adultos mayores del condado de Stafford, Virginia, se descubrió que las personas mayores no sólo están dispuestas a aprender a utilizar la tecnología, sino que también son capaces de hacerlo cuando se les brinda la oportunidad. Por lo tanto, organizar seminarios sobre tecnología o sesiones de aprendizaje diseñadas específicamente para ellos puede ayudar a reducir la brecha de conocimientos (Henderson, 2019).





Dado que una de las estrategias más eficaces para salvar la segunda y la tercera brecha digital consiste en proporcionar la formación pertinente, seguimos este camino y nos centramos en diseñar un programa específico para desarrollar y mejorar las competencias digitales de los adultos para el uso de la administración electrónica.

La situación actual de brecha digital subraya la importancia de comprender el papel de los programas de formación en administración electrónica y la importancia de la inclusión digital en relación con los servicios de administración electrónica. Es esencial reconocer y apreciar la contribución de estos programas de formación a la hora de dotar a las personas de las habilidades y conocimientos necesarios para acceder y utilizar eficazmente los servicios de administración electrónica. La inclusión digital desempeña un papel crucial a la hora de garantizar que todos los miembros de la sociedad tengan las mismas oportunidades de participar y beneficiarse de los servicios de administración electrónica. Al dar prioridad a la inclusión digital y aplicar programas de formación exhaustivos, los gobiernos pueden reducir la brecha digital y capacitar a los ciudadanos para que participen activamente en los servicios de administración electrónica para su propio progreso y el de la sociedad en su conjunto (Sohail Raza Chohan et al., 2020).

2.2 Programa de aprendizaje de la administración electrónica para estudiantes adultos

A la hora de diseñar programas de aprendizaje de la administración electrónica para adultos, podemos tener en cuenta los siguientes componentes:

1. Introducción a la administración electrónica: Proporcionar una visión general de los servicios de administración electrónica, su finalidad y las ventajas que ofrecen a los ciudadanos. Explicar cómo la administración electrónica puede mejorar el acceso a los servicios públicos, agilizar los procesos y fomentar la participación ciudadana.
2. Formación en competencias digitales: Ofrecer una formación completa sobre las competencias digitales esenciales necesarias para acceder y utilizar los servicios de administración electrónica. Esto puede incluir conocimientos básicos de informática, navegación por Internet, uso del correo electrónico, cumplimentación de formularios en línea y gestión de archivos.
3. Plataformas y servicios de administración electrónica: Familiarizar a los alumnos con las plataformas y servicios específicos de administración electrónica disponibles en su región o país. Guiarlos sobre cómo acceder a los sitios web gubernamentales, localizar los servicios pertinentes y completar las transacciones en línea de forma segura.
4. Seguridad en línea: Educar a los adultos sobre la importancia de la seguridad en línea al utilizar los servicios de la administración electrónica. Enseñarles a proteger la





información personal, a reconocer y evitar las estafas en línea y a utilizar contraseñas seguras.

5. Demostraciones prácticas: Realizar demostraciones prácticas de tareas habituales de la administración electrónica, como solicitar prestaciones públicas, renovar licencias o permisos, o presentar formularios fiscales. Permitir que los participantes practiquen estas tareas de forma guiada.
6. Derechos y responsabilidades: Educar a los adultos sobre sus derechos y responsabilidades como usuarios de la administración electrónica, incluidos los derechos de privacidad, protección de datos y ciudadanía digital. Destacar la importancia de un comportamiento en línea responsable y ético.
7. Fomentar la confianza y la autonomía: Fomentar un entorno de aprendizaje propicio que anime a los adultos a superar cualquier temor o reserva que puedan tener sobre el uso de la tecnología y la participación en los servicios de administración electrónica. Centrarse en fomentar su confianza y capacitarles para aprovechar las ventajas que ofrece la administración electrónica.
8. Aplicaciones reales y estudios de casos: Compartir ejemplos de la vida real y estudios de casos que demuestren cómo los servicios de administración electrónica han repercutido positivamente en las personas y las comunidades. Esto puede ayudar a los adultos a comprender la importancia práctica y el potencial de la administración electrónica en sus propias vidas.

Al incluir estos componentes en programas de aprendizaje específicos sobre administración electrónica, los adultos pueden desarrollar las capacidades, los conocimientos y la confianza necesarios para utilizar eficazmente los servicios de administración electrónica y participar plenamente en el ámbito digital.

También es importante proporcionar una orientación continua sobre técnicas de resolución de problemas y ofrecer un apoyo permanente en su proceso de aprendizaje.

Otro aspecto importante a tener en cuenta es la motivación de los alumnos, ya que desempeña un papel significativo en su compromiso y éxito. Los adultos están motivados si el tema es relevante para su vida personal o profesional. Los estudiantes adultos suelen sentirse motivados por las experiencias de aprendizaje que ofrecen una aplicación práctica inmediata. Cuando pueden ver cómo los conocimientos o habilidades que han adquirido pueden aplicarse en situaciones de la vida real, su motivación se ve reforzada.

En nuestro curso sobre administración electrónica para adultos, destacamos todas las ventajas que ofrece cada área de la administración electrónica y explicamos cómo puede mejorar sus vidas y darles más autonomía e independencia, así como una mejor integración en la sociedad. Todas estas ventajas (practicidad, autonomía e inclusión) aumentan la motivación de los alumnos. Primero intentamos cambiar las actitudes y crear el interés por descubrir la administración electrónica y luego empezar a utilizar sus servicios con regularidad.





También aplicamos un enfoque contextual, que es el elemento clave de nuestro curso. Es muy práctico y se basa en las situaciones a las que se enfrentan los adultos en su vida cotidiana. Los investigadores coinciden ampliamente en que las personas mayores están abiertas a las nuevas tecnologías y las adoptan si perciben y experimentan el potencial de estas tecnologías para mejorar sus vidas y satisfacer sus necesidades (Chen K. & Chan A, 2011). Más adelante en esta guía, aprenderás más sobre el enfoque educativo basado en el contexto.



3. Aprendizaje basado en el contexto

Los distintos métodos de enseñanza comparten el objetivo común de implicar activamente a los alumnos en el aprendizaje, no sólo para aumentar sus conocimientos, sino también para cultivar hábitos de aprendizaje permanente con beneficios duraderos. La enseñanza y el aprendizaje contextuales son uno de esos enfoques entre muchos otros. Especialmente, este enfoque resulta atractivo entre los adultos, ya que se centra en sus relaciones con el entorno, así como en sus habilidades sociales, para repasar concretamente cuestiones y situaciones cotidianas y aprender conceptos mediante la experiencia.

La aplicación de este enfoque en la enseñanza de la administración electrónica puede mejorar la relevancia, el compromiso, el pensamiento crítico, la aplicación del conocimiento y los hábitos de aprendizaje permanente de los estudiantes en el contexto de diferentes áreas de la administración electrónica: pago electrónico, sanidad electrónica, ocio electrónico, participación electrónica y educación electrónica.

En primer lugar, debemos comprender en qué consiste esta nueva metodología de enseñanza y cómo pueden beneficiarse los educadores de preparar a los estudiantes en un contexto específico con esta metodología.

El aprendizaje basado en el contexto es un método de enseñanza o aprendizaje basado en la teoría y la práctica, en el que las ideas forman parte del proceso de aprendizaje, haciendo hincapié en la comprensión del contexto en el que tiene lugar el aprendizaje. Según Burns y Erikson, "la enseñanza y el aprendizaje contextuales (CTL) ayudan a los estudiantes a conectar el contenido que están aprendiendo con los contextos vitales en los que ese contenido podría utilizarse. Así, los alumnos encuentran sentido al proceso de aprendizaje". (Burns y Erikson, 2001). De este modo, el alumno se siente más implicado en el proceso de aprendizaje y, por tanto, está más motivado, como se menciona en el blog Number & Dyslexia. "Este enfoque es particularmente relevante en la educación actual, ya que ayuda a que el aprendizaje sea más significativo y relevante para los estudiantes, y les prepara para el mundo real animándoles a pensar de forma crítica y a resolver problemas en contextos auténticos del mundo real". (Sharma, 2023). Se trata más bien de un enfoque orientado al alumno que al profesor, que da prioridad al papel del alumno sobre el del profesor. Anima a los alumnos a asumir la responsabilidad de su propio aprendizaje y a establecer conexiones entre el conocimiento y su uso práctico en diferentes aspectos de sus vidas (Satriani et al., 2012).

Para tener una mejor idea de este método de enseñanza, se ha demostrado que es principalmente un método en el que los antecedentes son importantes para el aprendizaje de los estudiantes, además de la motivación general para aprender en el marco de sus

necesidades, como menciona Timmer: "El proceso de CBL implica que a los estudiantes se les proporcione un escenario, y emprendan un proceso de formulación de hipótesis dirigido por el estudiante, que en última instancia resulta en el desarrollo de las propias necesidades de aprendizaje del estudiante". (Timmer et al 2009).

En el contexto de la enseñanza del gobierno electrónico, el CTL implica el diseño de experiencias de aprendizaje que permitan a los estudiantes comprender y comprometerse con los conceptos, sistemas y prácticas del gobierno electrónico dentro del contexto más amplio de la gobernanza y la administración pública. Va más allá de los conocimientos teóricos al hacer hincapié en la aplicación práctica de los principios del gobierno electrónico en escenarios del mundo real.

El CTL en la enseñanza de la administración electrónica puede incluir actividades como el análisis de estudios de casos de implantación de la administración electrónica, la exploración de sitios web y plataformas de administración electrónica, la participación en procesos clave de toma de decisiones de la comunidad, la exploración de plataformas de aprendizaje en línea, el uso de servicios sanitarios en línea, la realización de transacciones financieras en línea y el aprendizaje de los fundamentos de la navegación segura, etc.

Este enfoque anima a los estudiantes a asumir un papel activo en su propio aprendizaje, fomentando las habilidades de pensamiento crítico, la capacidad de resolución de problemas y la comprensión de la relevancia y el impacto de la administración electrónica en la sociedad. Su objetivo es dotar a los estudiantes de los conocimientos, habilidades y mentalidad necesarios para navegar y contribuir al cambiante campo de la administración electrónica.

3.1 Ventajas del enfoque contextual

La siguiente tabla muestra lo útil que resulta esta metodología contextual, ya que sitúa el material de aprendizaje en un contexto que permite a los alumnos aplicar sus propios conocimientos en función de sus propias necesidades, lo que significa que estos conocimientos pueden ampliarse hasta alcanzar todo su potencial de aprendizaje en función de la recopilación del material dentro y fuera del aula, tal y como se indica (De Jong, 2008).

Fase de la enseñanza basada en el contexto	Objetivo de la fase
Ofrecer un contexto introductorio	Evocar la "necesidad de saber" de los alumnos, es decir, sus preguntas



Recoger y adaptar las preguntas de los alumnos	Preparar a los alumnos para encontrar respuestas mediante el aprendizaje de conceptos relevantes
Ofrecer un contexto de investigación de seguimiento	Evocar en los estudiantes la "necesidad de aplicar" sus conocimientos

Este método también promueve la colaboración entre los alumnos y fomenta su pensamiento crítico. Basándose en sus propias necesidades, los estudiantes encuentran respuestas a sus propias preguntas utilizando la información disponible en Internet, lo que conduce al fomento de la capacidad de resolución de problemas y mejora la retención y la transferencia del aprendizaje.

Además, el autor menciona algunas ventajas que ofrece el contexto de aprendizaje para preparar a los estudiantes para su aplicación en el mundo real y aumentar la participación del alumno (Milliken, 2022):

- La capacidad de crear simulaciones personalizadas y adaptadas que contextualizan el aprendizaje.
- La relevancia de los contenidos proporciona un compromiso sin igual que maximiza la retención y la aplicación.
- Los alumnos pueden aplicar nuevos conceptos y perfeccionar sus habilidades en un entorno seguro.
- El proceso de aprendizaje es interactivo y muy práctico.
- Los alumnos se preparan para los retos del mundo real.

Con estas ventajas, los educadores pueden utilizar este método de enseñanza para que los alumnos adultos mejoren sus competencias en materia de alfabetización digital y también aumenten sus conocimientos sobre las áreas del gobierno electrónico en las que los alumnos con pocos conocimientos pueden desarrollarse en un marco de alfabetización sobre el gobierno electrónico.

Esta información puede servir de base para que los educadores desarrollen ideas para organizar sus propias actividades de aprendizaje basadas en el contexto del gobierno electrónico.

3.2 Actividades de aprendizaje basadas en el contexto

A la hora de enseñar gobierno electrónico para garantizar una instrucción eficaz, hay algunos pasos generales que el educador puede seguir a pesar del área:

1. Evaluar los conocimientos previos: Empieza por evaluar los conocimientos y la experiencia de los adultos en el ámbito de la administración electrónica. Esto





- ayudará a identificar cualquier laguna de conocimientos y a adaptar la instrucción en consecuencia.
2. Explicar las ventajas: Explica claramente los beneficios y las ventajas de utilizar cada área de la administración electrónica. Haz hincapié en los aspectos de comodidad, rapidez y seguridad, y subraya cómo puede simplificar su vida cotidiana.
 3. Demuestre el proceso: Utiliza demostraciones paso a paso para guiar a los alumnos a través del proceso de utilización de cada una de las plataformas clave del dominio.
 4. Ofrecer ejercicios prácticos: Ofrece a los alumnos la oportunidad de practicar el uso de las plataformas demostradas en un entorno seguro y controlado. Proporcionales ejemplos o escenarios para que los completen, lo que les permitirá ganar confianza y destreza en el uso de las plataformas y herramientas.
 5. Abordar los problemas de seguridad: Habla de la importancia de la seguridad en línea y de cómo proteger la información personal y financiera al utilizar los sistemas de administración electrónica. Enseña a los alumnos contraseñas seguras, autenticación de dos factores y hábitos de navegación seguros para mitigar posibles riesgos.
 6. Ofrecer orientación para la resolución de problemas: Anticípate a los problemas o retos comunes que los alumnos puedan encontrar al utilizar las plataformas de administración electrónica. Ofréceles orientación y soluciones para ayudarles a superar los obstáculos que puedan encontrar.
 7. Proporcionar recursos y apoyo: Comparte recursos adicionales, como manuales de usuario, tutoriales en línea o documentos de preguntas frecuentes, que los alumnos puedan consultar después de la formación. Anímales a buscar más apoyo o ayuda si lo necesitan.
 8. Fomentar un entorno de aprendizaje propicio: Crea un entorno de aprendizaje seguro y de apoyo en el que los alumnos se sientan cómodos haciendo preguntas y buscando aclaraciones. Fomenta el aprendizaje entre iguales y ofrece oportunidades para que los alumnos compartan sus experiencias y consejos.
 9. Evaluar los resultados del aprendizaje: Evalúa la comprensión y el dominio de las diferentes plataformas de administración electrónica por parte de los alumnos mediante cuestionarios, evaluaciones o ejercicios prácticos. Usa esta retroalimentación para identificar áreas de mejora y proporcionar orientación adicional si es necesario.
 10. Seguimiento y refuerzo: Ofrece sesiones de seguimiento u oportunidades para que los alumnos refuercen sus conocimientos y formulen las preguntas que les queden. Anímales a seguir utilizando las plataformas en su vida diaria para consolidar sus conocimientos.

Siguiendo estos pasos, los educadores pueden enseñar eficazmente a los adultos a utilizar la administración electrónica, capacitándoles para aprovechar las ventajas que ofrece y navegar con confianza.



Además, teniendo en cuenta los pasos mencionados, echemos un vistazo a algunas actividades específicas basadas en el contexto que los educadores pueden utilizar para cada ámbito de la administración electrónica.

1. Alfabetización electrónica

La alfabetización electrónica consiste en aprender a utilizar la administración electrónica y las herramientas digitales para resolver mejor los problemas o realizar tareas cotidianas utilizando teléfonos inteligentes u ordenadores en los que cualquier ciudadano puede acceder a servicios públicos en línea, como pagar las facturas de la electricidad, reservar una cita con el médico o pagar una multa digitalmente sin hacer colas ni perder tiempo.

El educador puede introducir a los alumnos adultos en el uso de una plataforma de administración electrónica para realizar pequeñas tareas y llevar a cabo actividades dinámicas utilizando plataformas digitales en un contexto de la vida real. La siguiente tabla muestra algunos ejemplos de actividades basadas en el contexto para cada área de la administración electrónica.

AREA	ACTIVIDADES CONTEXTUALIZADAS
Gobierno electrónico/alfabetización	Crear la identidad digital Solicitar un certificado de nacimiento Solicitar un certificado de registro Presentar la declaración de la renta

2. Sanidad electrónica

La sanidad electrónica ayuda a los ciudadanos a facilitar a través de internet y otras tecnologías algunos servicios sanitarios que tradicionalmente llevarían tiempo y tendrían lugar en persona en un centro de salud.

Proveedores y pacientes no necesitan estar presentes o en contacto directo en persona, ya que pueden interactuar a través de la plataforma para concertar citas, consultar historiales o realizar otras tareas sencillas utilizando la tecnología a través de un ordenador o un teléfono móvil, como la historia clínica electrónica (HCE), la receta electrónica, la telemedicina, la telerehabilitación, la informática de la salud del consumidor (ICS) y la m-salud: uso de dispositivos móviles, sensores, etc.

AREA	ACTIVIDADES CONTEXTUALIZADAS
Sanidad electrónica	Programar una cita en línea Recibir consultas de telemedicina Gestionar historiales médicos personales

Tener acceso a recursos de información sanitaria
Monitorización remota mediante sensores y wearables
Gestionar la medicación
Seguimiento de los progresos mediante aplicaciones de fitness
y bienestar

3. Pago electrónico

El pago electrónico se refiere al proceso de realizar transacciones financieras electrónicamente, normalmente utilizando Internet u otros medios electrónicos. Implica la transferencia de fondos de una parte a otra sin necesidad de moneda física o instrumentos basados en papel, como los cheques.

La facturación, en el contexto del pago electrónico, se refiere al proceso de generar y entregar facturas electrónicas a clientes.

Los clientes pueden entonces utilizar diversos métodos de pago electrónico, como tarjetas de crédito, tarjetas de débito, banca en línea, monederos móviles o plataformas de pago digital, para liquidar las facturas o recibos electrónicamente. Los sistemas de pago electrónico procesan de forma segura la información de pago, autentifican la transacción y transfieren los fondos de la cuenta del cliente a la cuenta del comerciante.

Al enseñar a los adultos a utilizar los sistemas de pago electrónico, los educadores pueden explicar las ventajas de estos sistemas, hacer demostraciones paso a paso de su uso: crear una cuenta, navegar por la interfaz y realizar tareas habituales como efectuar pagos, recibir fondos y revisar el historial de transacciones.

AREA

Pago electrónico

ACTIVIDADES CONTEXTUALIZADAS

Introducción a:

Monederos digitales (Paypal, Apple Pay, Google Pay, etc);
Tarjeta de crédito y tarjeta de débito nacional;
Banca en línea, Tarjetas regalo

4. Ocio electrónico

El ocio electrónico se refiere a la participación en actividades recreativas o de ocio a través de medios electrónicos o plataformas digitales. Implica el uso de la tecnología, como ordenadores, teléfonos inteligentes, consolas de juegos o dispositivos de realidad virtual, para participar en diversas formas de entretenimiento, relajación y ocio.

El ocio electrónico se ha hecho muy popular y es probablemente una de las áreas más utilizadas a pesar de la edad de los usuarios. Mientras que las generaciones más jóvenes utilizan principalmente los juegos en línea y las redes sociales, los adultos mayores también



son activos en plataformas de streaming (Netflix, Amazon Prime o YouTube), lectura en línea y libros electrónicos, música en línea y podcasts, y redes sociales, aunque en menor medida que los jóvenes.

En nuestro curso para adultos, nos hemos centrado en la parte viajera del ocio, en particular en los beneficios y riesgos de reservar en línea, así como en algunas plataformas importantes para reservar y organizar viajes y otras actividades culturales y recreativas en línea según los propios intereses y preferencias.

AREA

Ocio electrónico

ACTIVIDADES CONTEXTUALIZADAS

Realizar una búsqueda en la página web del ayuntamiento, y visitar el departamento de Cultura para conocer los eventos del mes.

Buscar la mejor opción de alojamiento y reserva online a través de plataformas como: Hotels.com, Airbnb, Tripadvisor, Agoda, etc.

Sitios de reserva de vuelos: webs de compañías aéreas, OTAs y agregadores.

5. Participación electrónica

La e-participación, también conocida como participación electrónica, se refiere al uso de tecnologías digitales y plataformas en línea para permitir a individuos y comunidades participar en los procesos de toma de decisiones, gobernanza y asuntos públicos. Se trata de aprovechar la tecnología para mejorar la participación ciudadana, facilitar el diálogo y promover la transparencia en los procesos democráticos.

La participación electrónica pretende superar las barreras tradicionales a la participación, como las limitaciones geográficas, las restricciones de tiempo y el acceso a la información. Permite que un segmento más amplio de la población contribuya activamente a los debates, la formulación de políticas y la toma de decisiones, independientemente de su ubicación física o su procedencia.

Algunos ejemplos de participación electrónica: consultas en línea, crowdsourcing, ayuntamientos virtuales, peticiones y campañas en línea, comentarios y encuestas digitales, voto electrónico y toma de decisiones electrónica.

El educador puede enseñar a utilizar las tecnologías digitales y las plataformas en línea para que los alumnos se conviertan en ciudadanos activos que contribuyan a dar forma a sus sociedades.

AREA

Participación electrónica

ACTIVIDADES CONTEXTUALIZADAS

Presentación de la gama de derechos digitales y





formas de ejercerlos
Demostración de las plataformas y herramientas
disponibles para la participación electrónica
Ejercicios utilizando las plataformas

6. Educación electrónica

La educación electrónica, o educación en línea, se refiere al uso de tecnologías digitales e internet para ofrecer contenidos educativos y facilitar experiencias de aprendizaje. Implica el uso de plataformas en línea, aulas virtuales, recursos multimedia y herramientas interactivas para ofrecer oportunidades educativas a estudiantes de todas las edades y procedencias, independientemente de su ubicación física. Aunque no sustituye por completo a la educación tradicional, la educación electrónica la complementa y se ha convertido en parte integrante del panorama del aprendizaje moderno.

El educador puede animar a los alumnos adultos de la educación a distancia a poner en práctica lo aprendido a través de tareas y proyectos, trabajando en colaboración unos con otros mediante herramientas y aplicaciones.

AREA

Educación electrónica

ACTIVIDADES CONTEXTUALIZADAS

Introducir algunas plataformas de aprendizaje en línea, tales como: Domestika, Duolingo, Coursera
Hacer algunas investigaciones utilizando libros electrónicos, periódicos, artículos, libros





4. Ámbitos y escenarios de la administración electrónica a los que se enfrentan los adultos

Durante la vida del proyecto, hemos contado con la participación directa de más de 120 adultos y 70 educadores de adultos de Italia, Chipre, Grecia, España, Alemania y Portugal. Hemos centrado nuestros debates y grupos de discusión a través de un enfoque inductivo, centrándonos en los diferentes comportamientos concretos y las barreras a las que se enfrentan los adultos en una serie de niveles de participación, información, comprensión y acción en relación con las posibilidades en torno a las utilidades y herramientas de la administración electrónica puestas a disposición por las administraciones públicas.

Nuestro enfoque ha involucrado las opiniones y las percepciones de los adultos y de los educadores de adultos y de esta manera componer un concepto matizado de la participación y la educación digital, donde la educación de adultos puede ser una clave para capacitar a los adultos y comprometerlos hacia patrones de aprendizaje permanente.

Sobre la base de las pruebas recogidas durante la investigación de campo realizada por el proyecto DigEqual, se puede argumentar que, si bien algunos encuestados consideran que la utilización de las herramientas de la administración electrónica es más rápida, fácil y cómoda en comparación con el sistema convencional, la mayoría encuentra excesivamente compleja la navegación. El nivel de dificultad se deriva principalmente de la falta de alfabetización digital y del bajo nivel educativo. En consecuencia, los individuos con niveles educativos más bajos encuentran mayores obstáculos que los que tienen titulaciones superiores.

Numerosas personas experimentan un sentimiento de incompetencia a la hora de acceder a los servicios digitales, en particular a las herramientas tecnológicas. Por lo tanto, es imperativo que los servicios de administración electrónica sean más intuitivos y fáciles de usar.

El grupo de adultos y educadores de adultos participantes afirmó que las herramientas de la administración electrónica son reconocidas por su utilidad a la hora de facilitar trámites cotidianos como el pago de facturas, que tradicionalmente implican largas colas en las oficinas de correos. En consecuencia, existe una inclinación positiva hacia la digitalización.

Sin embargo, es importante destacar que estas herramientas no son adecuadas para todos los grupos de edad, en particular para los inmigrantes digitales mayores de 45 años, que no pueden aprovechar plenamente el potencial de las herramientas digitales. Desgraciadamente, no se han aplicado medidas para salvar esta brecha generacional, lo que provoca miedo y un sentimiento de incompetencia a la hora de utilizar de forma independiente las herramientas digitales.

La encuesta realizada entre ciudadanos y educadores europeos revela una notable disparidad entre los encuestados. Aproximadamente la mitad de ellos demuestran un uso competente de los servicios en línea en sus rutinas diarias, mientras que la otra mitad se abstiene de utilizarlos debido a unas competencias digitales insuficientes o a la percepción de que los servicios en línea son inferiores a las alternativas presenciales. Estos elementos demuestran que sigue habiendo grandes diferencias entre los adultos debido a las





principales brechas digitales arraigadas en factores sociales, económicos, de conocimientos y de competencias.

Nuestros escenarios e investigaciones se han centrado principalmente en seis áreas de debate, como son:

- alfabetización en administración electrónica y conocimiento de la administración en línea
- pagos electrónicos y facturas en línea (con todos los elementos de la declaración fiscal)
- organización del tiempo libre mediante el uso de plataformas en línea
- controles de salud en plataformas en línea
- participación y activismo en línea
- oportunidades de educación en línea y aprendizaje permanente

Por cada área de investigación, hemos detectado una serie de barreras a las que se enfrentan los adultos y que podrían reanudarse a medida que se vayan sucediendo:

- falta de confianza y de comprensión de la logística de la plataforma
- falta de competencias digitales
- incertidumbre sobre las herramientas económicas disponibles
- falta de apoyo para utilizar los servicios por parte de la administración pública (por ejemplo, dificultades para utilizar los chats automáticos)
- temor sobre el uso de los datos propios (por ejemplo, términos y condiciones)
- entre los extranjeros, barreras lingüísticas y falta de comprensión plena de los mecanismos





5. Una lista de puntos clave a tener en cuenta en la educación digital basada en el contexto para educadores de adultos

Desde el punto de vista de los educadores, es crucial una reflexión crítica sobre la educación digital. De acuerdo con los debates y comentarios recibidos por los educadores, existe una falta generalizada de integración y debate sobre la administración electrónica por parte de los educadores de adultos en sus clases digitales. En este sentido, DigEqual es crucial como trabajo complementario para las clases de educación digital actualmente desplegadas por educadores de adultos y organizaciones de adultos.

Es especialmente importante desarrollar un enfoque unificado sobre el trabajo educativo en torno a la educación en e-gobierno.

En este sentido, es importante contar con algunos puntos clave:

- introducir claramente cada tema al principio de la clase de educación digital
- examinar los obstáculos, las dificultades y las opiniones actuales de los adultos para conocer la situación actual
- reflexionar sobre su situación actual y empezar a generar confianza y reflexión al respecto, especialmente en lo que se refiere a la confianza en uno mismo y el desarrollo de capacidades
- deconstruir conceptos complejos mediante simples bloques de información
- "mostrar" cómo hacer las cosas: en otras palabras, los educadores deben conocer las plataformas y ser capaces de mostrar a los alumnos adultos las ventajas y los resultados concretos de poder utilizar plataformas en línea.
- Repetir los conceptos y asegurarse de que todos los entienden proponiendo pruebas sencillas y reales.
- Asegurarse de trabajar sobre las necesidades de los alumnos, por lo que hay que definir un canal abierto con ellos y adaptar las clases a las necesidades que puedan surgir de vez en cuando.
- Dar cabida a los errores y al humor, para que la gente vea que no hace falta ser un genio para utilizar los recursos disponibles.





6. Actividades en clase

Para apoyar el trabajo de los educadores de adultos, hemos desarrollado un conjunto de actividades y herramientas ya preparadas que pueden ser utilizadas por los educadores como una caja de herramientas complementaria en la educación digital. Especialmente, lo que hemos desarrollado tiene el objetivo de involucrar activamente a los adultos para que reflexionen sobre sus problemas cotidianos y den forma a sus condiciones rompiendo las barreras percibidas.

En este sentido, las actividades desarrolladas se han establecido con un patrón de trabajo similar:

1. Patrón de exploración y reflexión
2. Barreras de reflexión y desarrollo de estrategias
3. Trabajo para saber y hacer
4. Llamada a la acción y cambio de comportamiento

Para ello, los educadores de adultos disponen de un doble conjunto de herramientas:

1. Presentaciones en clase como soportes visuales que facilitan la explicación y el trabajo en clase fijando los conceptos principales y "visualizando" las actividades
2. Herramientas de actividades no formales, definidas como un curso de tres horas (como máximo) por cada área de la administración electrónica, como material complementario de "actuación" que los educadores de adultos pueden utilizar y en el que pueden inspirarse, rico en explicaciones y en instrucciones detalladas para los educadores.

Además, hemos concebido una parte más teórica, que es una parte de autoaprendizaje, y que es el sistema de aprendizaje electrónico concebido dentro de DigEqual. Este tercer elemento está dedicado tanto a los adultos como a los educadores de adultos, especialmente para aquellos que no están familiarizados con las herramientas o los elementos principales de la administración electrónica.

En este sentido, los educadores de adultos también pueden compartir con los alumnos adultos una herramienta tan poderosa como es un repositorio en línea donde el material de aprendizaje y las actividades listas para ser realizadas están disponibles y pueden ser accedidas por cualquiera, y específicamente por educadores de adultos y alumnos adultos involucrados en clases de educación digital.

Todos estos materiales se encuentran en la sección de resultados y pueden descargarse en formato abierto y legible.





7. Referencias

Davide Azzolini; *The second digital divide in Europe. A cross-national study on students' digital reading and navigation skills*; Working Paper 2017-02 <https://irvapp.fbk.eu/publications/detail/the-second-digital-divide-in-europe-a-cross-national-study-on-students-digital-reading-and-navigation-skills/>

A.H.S. Chan, K. Chen (2011). A review of technology acceptance by older adults. *Gerontechnology*, 10(1), 1-12 <https://doi.org/10.4017/gt.2011.10.01.006.00>

Cabero, J., & Ruiz-Palmero, J. (2018). Las Tecnologías de la información y la comunicación para la inclusión: reformulando la brecha digital *International Journal of Educational Research and Innovation (IJERI)*, 9, 16-30

Ma Q, Chan AHS, Teh P-L. Bridging the Digital Divide for Older Adults via Observational Training: Effects of Model Identity from a Generational Perspective. *Sustainability*. 2020; 12(11):4555. <https://doi.org/10.3390/su12114555>

Valerija Botrić & Ljiljana Božić (2021) The digital divide and E-government in European economies, *Economic Research-Ekonomska Istraživanja*, 34:1, 2935-2955, DOI: [10.1080/1331677X.2020.1863828](https://doi.org/10.1080/1331677X.2020.1863828)

Berkowsky, R. W., Sharit, J., & Czaja, S. J. (2017). Factors predicting decisions about technology adoption among older adults. *Innovation in Aging*, 1(3), 1–12. <https://doi.org/10.1093/geroni/igy002>

Sohail Raza Chohan & Guangwei Hu (2022) Strengthening digital inclusion through e-government: cohesive ICT training programs to intensify digital competency, *Information Technology for Development*, 28:1, 16-38, DOI: [10.1080/02681102.2020.1841713](https://doi.org/10.1080/02681102.2020.1841713)

Berns, R., and Erickson, P (2001) Contextual Teaching and Learning: Preparing Students for the New Economy. *The Highlight Zone: Research © Work No. 5*.

Satirini, I., Emilia, E., & Gunawan, M.H. (2012) Contextual Teaching and Learning Approach to Teaching and Writing. *Indonesian Journal of Applied Linguistics*. 2(1), 10-22.

Ryshell Flowers-Henderson (2019) Access and Use of E-government Public Services Amongst Older Adults, *Walden Dissertations and Doctoral Studies*. 6830. <https://scholarworks.waldenu.edu/dissertations/6830/>







Cofinanciado por
la Unión Europea



Financiado por la Unión Europea. No obstante, los puntos de vista y opiniones expresados son exclusivamente los del autor o autores y no reflejan necesariamente los de la Unión Europea ni los de la Agencia Ejecutiva en el Ámbito Educativo y Cultural Europeo (EACEA). Ni la Unión Europea ni la EACEA pueden ser consideradas responsables de las mismas.



Thank You !