



Propuesta

# Senior Friendly

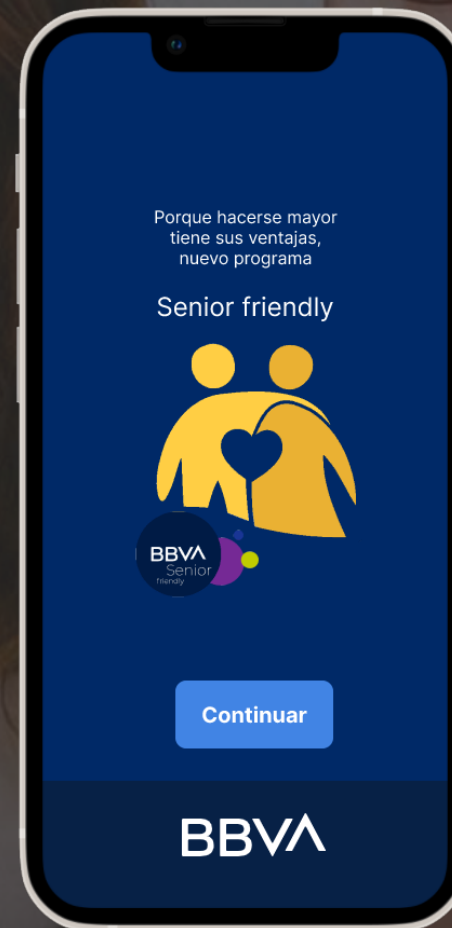
para BBVA

Prototipado dentro del TFG:

## Brecha digital generacional y el sector bancario

Grado Multimedia

Usabilidad e Interfaces





¿Qué es?

# Senior Friendly

para BBVA



Universitat  
Oberta  
de Catalunya



## En la actualidad

El curso natural de la vida no se detiene: nacemos, crecemos y envejecemos antes de morir. Paralelamente a nuestra maduración como individuos, la sociedad se transforma, se moderniza y evoluciona con el paso de los años. Sin embargo, estas dos líneas no son realmente paralelas.

En los últimos años estamos inmersos en una constante revolución digital que nos está llevando a lugares impensables, pero que, lamentablemente, está generando una gran desigualdad entre aquellos que pueden seguir el ritmo de dicha transformación y los que no.



Foto de Marcus Aurelius en Pexels



# Los datos lo avalan

En esta sociedad tremendamente digital no siempre se ofrecen rutas, caminos o alternativas para aquellos que no son nativos digitales y que por sus condiciones psicofísicas no pueden interactuar con el sistema.

Además, la pandemia COVID-19 y el distanciamiento social ha reducido los servicios presenciales y ampliado la atención en canales digitales.

El 73,3% de las personas comprendidas entre 65 y 74 años utiliza Internet, 9,7 puntos más que en 2019 y 3,6 que en 2020.

Dentro del 4,1% de viviendas sin internet, un 57,4% indica que no lo tiene porque afirma tener "falta de conocimientos para utilizarlo"

Solo el 31,8% de 75 y más años han utilizado internet en los últimos tres meses.

Por encima de los 85 años el porcentaje desciende hasta el 15,7% de los encuestados.



La digitalización de nuestra sociedad no puede estar pensada únicamente para las nuevas generaciones.



# No dejar a nadie atrás

El sector financiero español es plenamente consciente de que el proceso de digitalización de las actividades sociales no se está produciendo con igual rapidez e intensidad en todos los segmentos de la población española. Y ya sea por razones de edad, de formación, de capacidad, de acceso a redes o por cualquier otra causa, determinados colectivos están teniendo dificultades adicionales de adaptación a la nueva realidad.

*Asociación Española de Banca, 2022*

Y el tiempo apremia, los usuarios de aplicaciones del sector bancario crecieron un 23% desde el comienzo de la pandemia.

*Revista McKinsey Digital, 2022*



Foto de Andrea Piacquadio



¿Cómo ayuda?

# Senior Friendly

para BBVA



# Nuestras **ventajas**

La versión **Senior Friendly** de BBVA ofrece, frente a la versión tradicional, una serie de ventajas que facilitan a los clientes la operatividad con sus finanzas.

Ventajas directamente dirigidas a paliar las adversidades psicofísicas propias de la edad de los usuarios.



Problemas de visión



Problemas de destreza física y control motor fino



Problemas de audición



Problemas cognitivos leves







# Nuestras **utilidades**



Personalización del tamaño de letra



Ajuste del contraste entre fondo y texto



Navegación sencilla e intuitiva



Personalización de operativas frecuentes



Ayuda humana y trato personalizado



Universitat  
Oberta  
de Catalunya





Prototipo Alta Fidelidad

# Senior Friendly

para BBVA

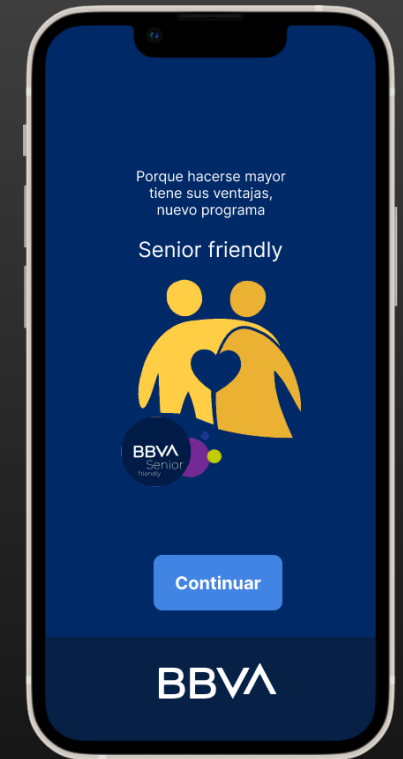
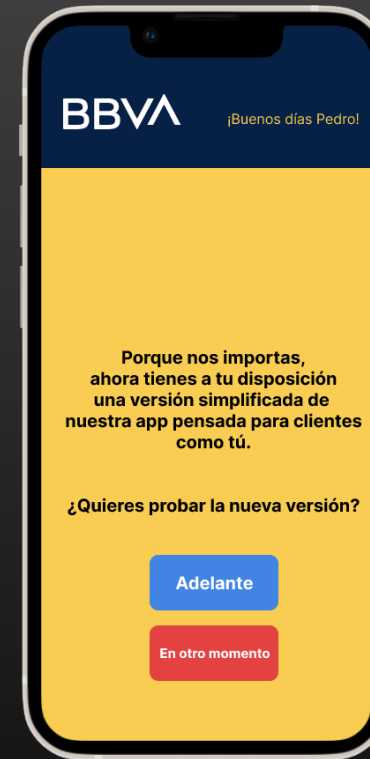


# Una **imagen** vale más que mil palabras

**Senior Friendly** de BBVA está disponible, de manera opcional, a todos los usuarios mayores de 65 años.

Tras el login, el sistema detecta la edad del usuario y le da la posibilidad de utilizar el entorno adaptado.

Siempre es decisión del usuario, aunque puede habilitarse por defecto para ese usuario en el perfil del mismo.



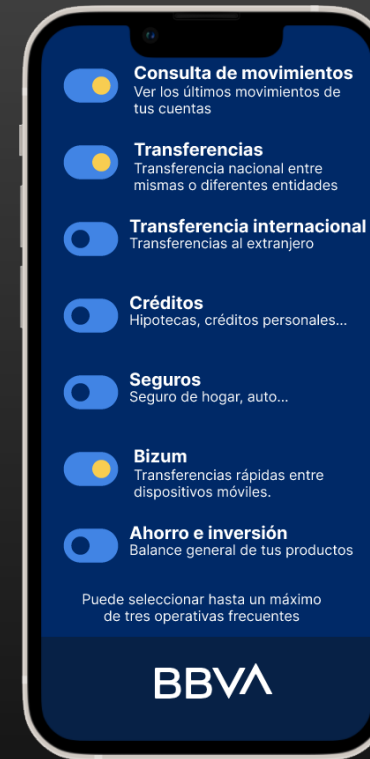
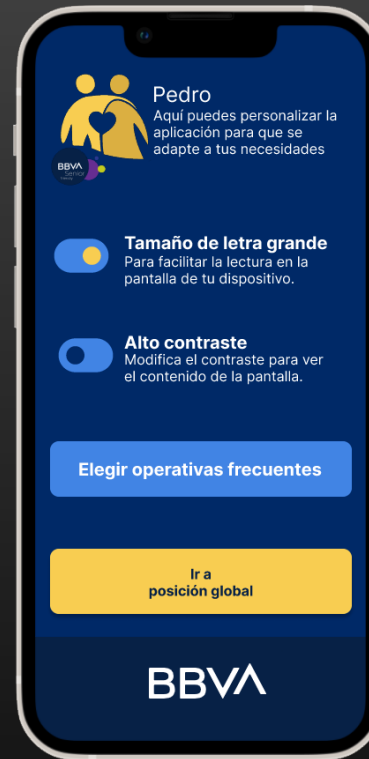
Login / **Activación**



# Una **imagen** vale más que mil palabras

Se pueden personalizar las opciones ligadas a la accesibilidad: tamaño de letra y contraste, pero también las operativas que el usuario realiza de forma más habitual.

Sin rodeos, sencillo e intuitivo. Evitamos menús complejos y adaptamos los tamaños de los iconos a unos más apropiados a nuestra destreza motora.



Personalización / **Menú**



# Una **imagen** vale más que mil palabras

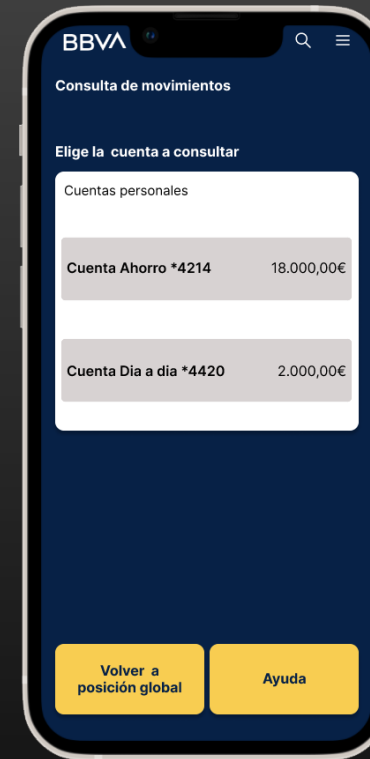
Acceso directo a nuestros productos y a las operativas frecuentes.

En tres pulsaciones vemos los movimientos de una de nuestras cuentas.

Uno, dos y tres: en tres pantallas realizas las operaciones más habituales.



Uno



dos



Tres

Posición Global / **Movimientos**



# Una imagen vale más que mil palabras



Uno



dos



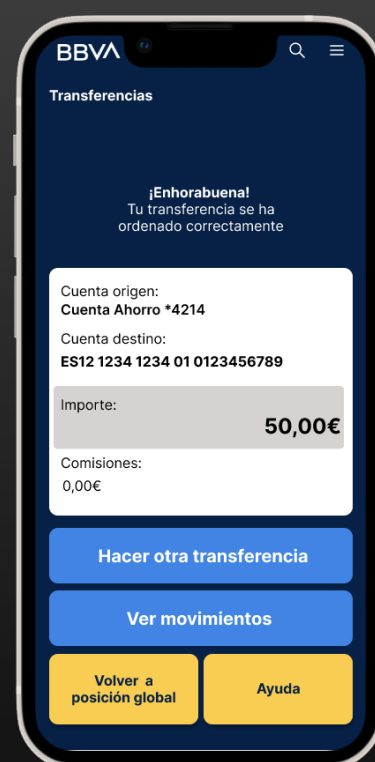
Tres



Uno



dos



Tres

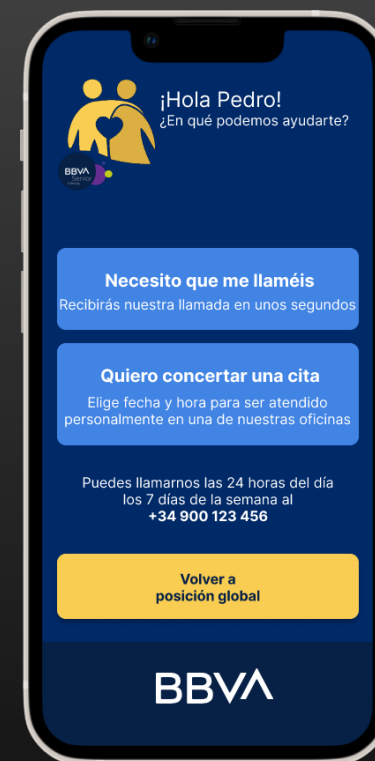


# Una **imagen** vale más que mil palabras

Nada de hablar con máquinas, nos llamas o te llamamos y hablamos de humano a humano.

El menú ayuda está disponible en todas las pantallas, para que si te surge alguna duda nos tengas a una pulsación de distancia.

También existe la posibilidad de concertar una cita presencial en una de nuestras oficinas.



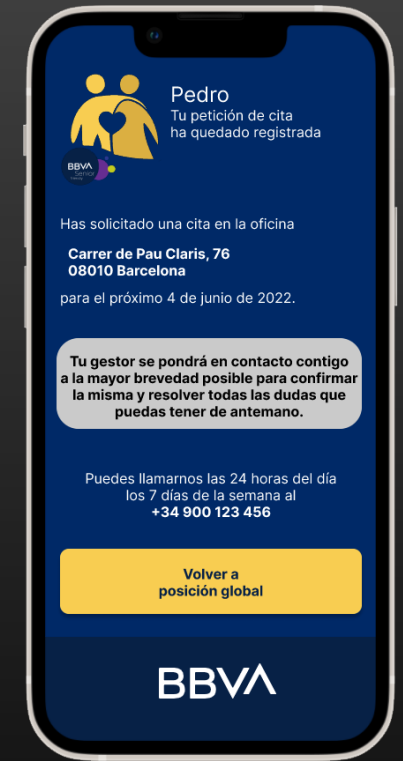
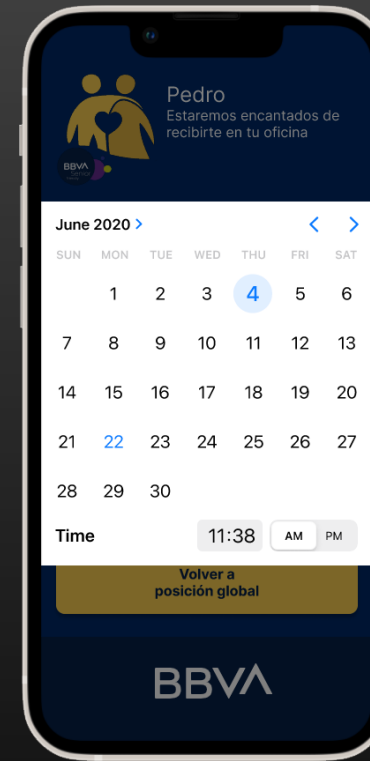
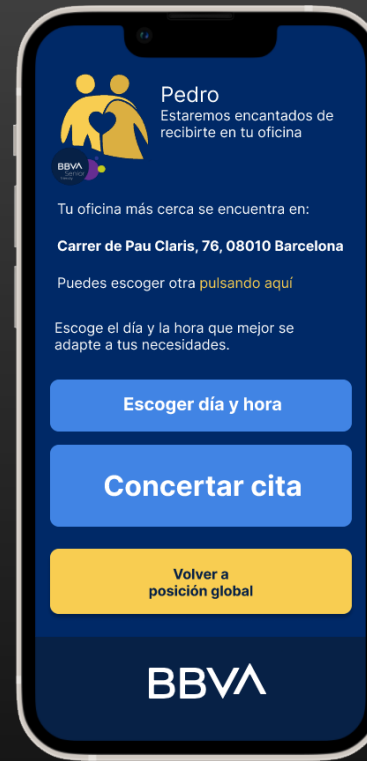
Contacto / **Cita Presencial**



# Una **imagen** vale más que mil palabras

Aseguramos como opción los canales presenciales y telefónicos en nuestros servicios bancarios hasta que se generalice la accesibilidad digital de las personas mayores.

Garantizamos la atención personalizada reservándote el tiempo que sea necesario.





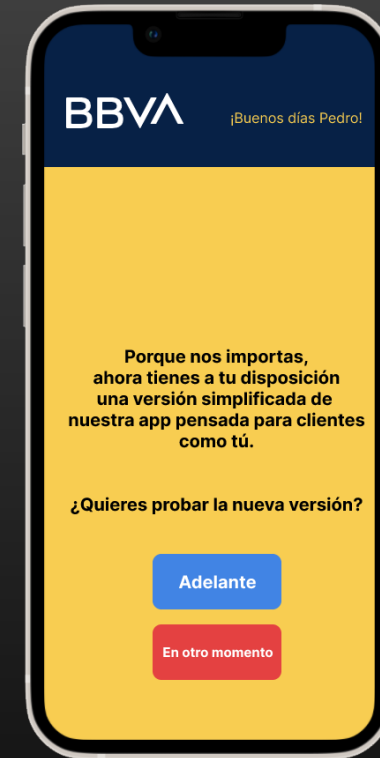


# ¿Quieres probarlo?

Puedes acceder al prototipo interactivo haciendo [click aquí](#).

El prototipo, creado en Figma, permite hacerte una idea de forma sencilla y similar a lo que sería su utilización en un smartphone.

## ¡adelante!





Recursos utilizados

# Senior Friendly

para BBVA

Foto de Anna Shvets en Pexels

Anna Shvets - <https://www.pexels.com/es-es/@shvetsa/>

<https://www.pexels.com/es-es/foto/telefono-inteligente-mujer-navegando-internet-5257313/>

<https://www.pexels.com/es-es/foto/mujer-taza-vaso-mesa-5231267/>

Foto de Marcus Aurelius en Pexels

Marcus Aurelius - <https://www.pexels.com/es-es/@marcus-aurelius/>

<https://www.pexels.com/es-es/foto/hombre-pareja-amor-mujer-6787890/>

Foto de Andrea Piacquadio en Pexels

Andrea Piacquadio - <https://www.pexels.com/es-es/@olly/>

<https://www.pexels.com/es-es/foto/mujer-mostrando-su-telefono-celular-a-su-abuela-3768148/>

Foto de Matthias Zomer

Matthias Zomer - <https://www.pexels.com/es-es/@matthiaszomer/>

<https://www.pexels.com/es-es/foto/persona-sosteniendo-una-pelota-antiestres-339620/>

Prototipo HIFI de Pedro Barrilero en Figma

<https://bit.ly/DesignSeniorFriendlyTFG>