

2020/2021

Encuesta Detección Necesidades Formativas
Consumidores Alicantinos

ANÁLISIS RESULTADOS

Elaborado por:



Formación

Items valorados

01

DETECCIÓN NECESIDADES FORMATIVAS

Estudiar los temas de interés de los consumidores para recibir formación

02

DETECCIÓN CARACTERÍSTICAS FORMATIVAS

Estudiar la modalidad, horario, horas lectivas, etc.

03

DETECCIÓN OTRAS PROPUESTAS FORMATIVAS

Valorar los distintos canales propuestos para recibir información y formación

estamos **CERCA** de ti ... ¡ven a formarte!

Cursos y Ocio Formativo

Charlas y Mesas Redondas

Talleres para escolares y adultos

Cocina, informática, nuevas tecnologías, consumo y salud

Solicita tu sala para grupos y colectivos

Tfno: 965 145 294
Mail: cerca@alicante.es

C/ Calderón de la Barca
Mercado Central
AYUNTAMIENTO DE ALICANTE

The infographic features a central cartoon character of a boy with arms outstretched. Surrounding him are five circular icons, each with a small image and text describing a different type of training activity. The background is light blue with a colorful gradient at the top.

Datos de la muestra

78
Usuarios/as

48 mujeres 64,9 %
26 hombres 35,1 %

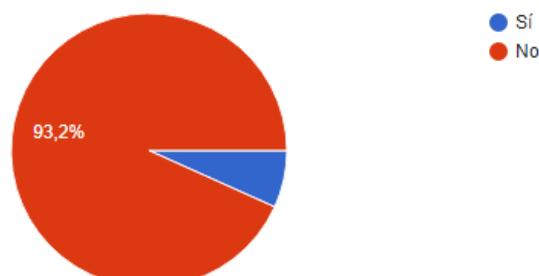
6 18-30 años 8,1 %
31 31-50 años 41,9 %
34 51-65 años 45,9 %
3 > 65 años 4,1 %

La muestra fue tomada durante el mes de febrero de 2021, mediante encuestas, en la que tenían que contestar 20 preguntas sobre las necesidades formativas en cuanto a la formación al consumidor.



01

¿PERTENECES A ALGUNA ASOCIACIÓN DE CONSUMIDORES?



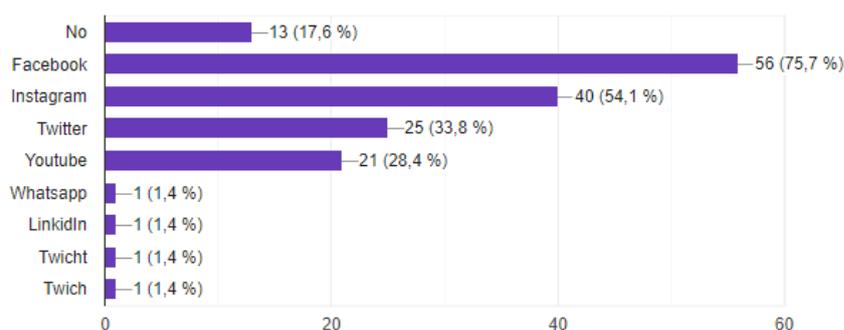
02

ACCESOS Y DESTREZAS CON LAS NUEVAS TECNOLOGÍAS



03

PERTENENCIA A RED SOCIAL



El usuario medio de los servicios de formación al consumidor es un usuario que **no pertenece a ninguna Asociación de Consumidores**, tiene **manejo de las nuevas tecnologías** para recibir formación e información y las **redes sociales** (facebook e instagram en su mayoría), son **instrumentos válidos** para publicitar las actividades formativas al tener una gran mayoría de ellos.

Detección Necesidades Formativas

Preferencias de los consumidores en cuanto a los temas que les interesan para recibir formación

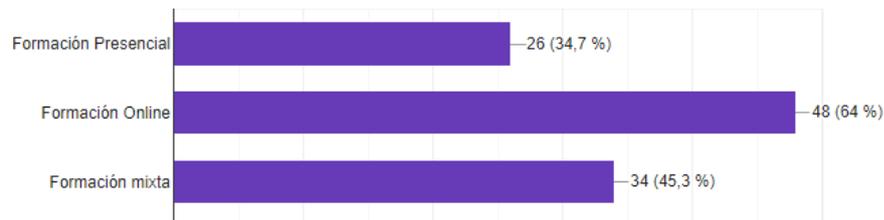
1	Conocer mis derechos y saber los cauces para poner una reclamación	54	69,23 %
2	Conocer otras formas de consumo mas respetuosas con el medio ambiente	49	62,82 %
3	Aprender sobre mis derechos en la prestación de servicios (viajes, servicios financieros, etc)	47	60,26 %
4	Aprender a cocinar y a tratar los alimentos para obtener beneficios saludables	44	56,41 %
5	Saber mas sobre los servicios básicos del hogar (agua, luz, gas, telefonía...)	43	55,13 %
6	Aprender sobre mis derechos en la compra de bienes (hogar, ropa, vehículos, etc)	42	53,85 %
7	Conocer la normativa en cuanto a etiquetado de alimentos	38	48,72 %
8	Practicar otros hábitos de vida saludable (ejercicio, higienes, realaciones sociales, etc).	37	47,46 %
9	Aprender mas sobre la buena utilización de los recursos naturales	36	46,15 %
10	Saber mas sobre el comportamiento del consumidor. Consejos para ser mejor consumidor	36	46,15 %

En general los temas que mas interesan están relacionados con los **derechos de los consumidores, consumo y medio ambiente, y consumo y salud**

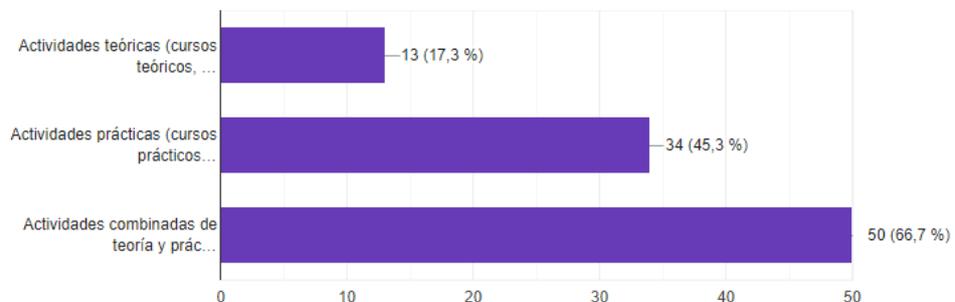
Detección Características de la Formación

Preferencias de los consumidores en cuanto a como quieren recibir la formación

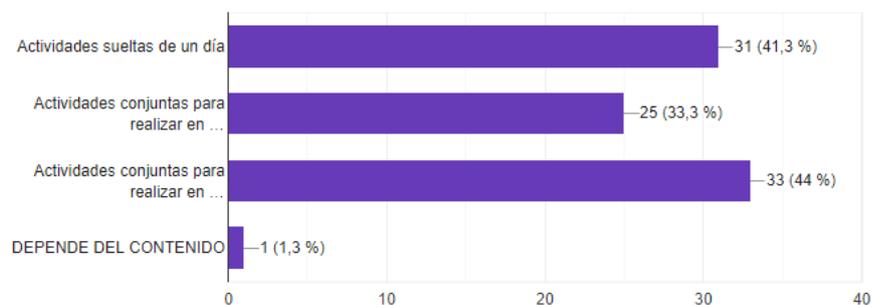
¿Que modalidad de formación prefiere?



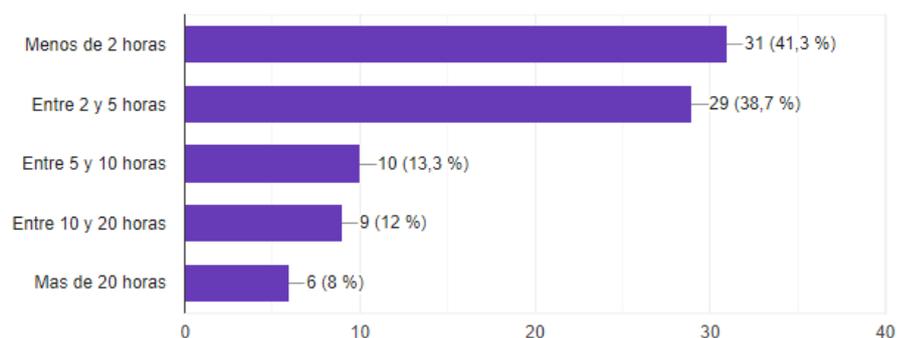
¿Que tipo de formación prefiere?



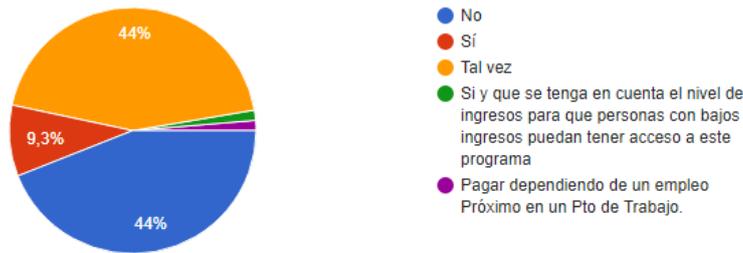
¿Que tipo de formato prefiere?



¿Que duración de la actividad prefiere?



¿Estaría dispuesto a pagar por la formación?



- Entre las preferencias de formación destaca un elevado número que estaría dispuesto a recibir la formación de manera online o incluso combinada online-presencial
- También destaca que les gusta la formación combinada, es decir con parte teórica y parte práctica
- Destaca que prefieren la formación tanto esporádica con actividades sueltas (charlas, píldoras formativas, clase magistral, etc), como la formación continua a lo largo del tiempo (cursos, seminarios, etc).
- En cuanto a las horas empleadas para la formación prefieren no utilizar más de 5 horas en cada una de las actividades formativas.
- Casi la mitad de los encuestados declara que no estaría dispuesto a pagar por la formación, pero la otra mitad declara que dependiendo del tipo de formación si que podrían pagar algo.

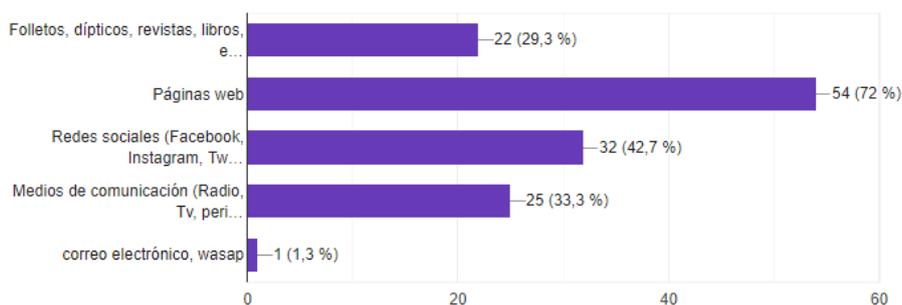
Como consumidor, tienes tus derechos

Derecho a la educación y a la formación

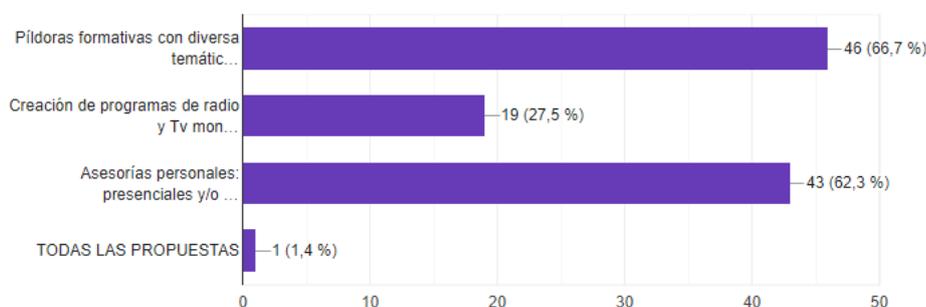
Para que nuestros derechos sean efectivos en la práctica, los consumidores debemos tener una adecuada formación consumerista. La educación y formación en materia de consumo permiten una mayor libertad y racionalidad en el consumo de bienes y en la utilización de servicios. La incorporación al sistema educativo de la educación del consumidor es fundamental para el proceso formativo del alumnado en edad escolar. Además, este derecho se extiende al fomento de la formación y educación de los consumidores de cualquier edad.

Otras propuestas para estar informado y formarse

Preferencia de canales de acceso a la información y/o formación



¿ve interesantes las siguientes propuestas informativa y formativas de CERCA?



- Los canales preferidos para conseguir información o recibir formación son las páginas web, así como las redes sociales, desbancando a los metodos tradicionales de folletos, revistas, o medios de comunicación.
- En cuanto a las propuestas formativas que se les ofrecen destacan el interés por poder consultar píldoras informativas sobre diversa temática, así como tener la posibilidad de asesorías personales, no mostrando gran interés en los formatos tradicionales de programas de radio o TV.

CONCLUSIONES

01

NECESIDADES FORMATIVAS

Los consumidores siguen interesados en los temas clásicos de consumo, como es la defensa de los derechos de los consumidores y el conocer como actuar cuando hay que reclamar, a que organismos dirigirse, etc. Igualmente les interesa todo lo relacionado con los derechos en la prestación de servicios (luz, agua, telefonía, servicios bancarios, viajes, reparaciones, etc).

Continúa el interés en los temas relacionados con el consumo y su incidencia en nuestra salud, reclamando los consumidores mas formación en cuanto a los buenos hábitos de salud, etiquetado de alimentos, cocina, etc.

Crece el interés en los temas relacionados con el consumo y su incidencia en el medio ambiente, utilización de los recursos naturales, y todo lo que tiene que ver con un consumo mas responsable.

ACTUACIONES PREVISTAS:

- Reforzar la formación en los temas clásicos de consumo como son la defensa de los consumidores, formas de reclamar, conocimiento de los derechos en la prestación de servicios y adquisición de bienes.
- Continuar con la formación práctica sobre todo lo relacionado con la salud (cursos de cocina para una buena alimentación, visitas a centros de producción de alimentos, etc.
- Coordinación con los servicios de medio ambiente, para la creación de temática formativa sobre el consumo responsable y siguiendo los objetivos de la agenda 2030.

CONCLUSIONES

02

CARACTERÍSTICAS DE LA FORMACIÓN

Con el estudio de los datos aportados podemos concluir que el consumidor avanza poco a poco hacia una formación online o mixta, pero sin la necesidad de ser presencial.

Le gusta la formación combinada, entre conocimientos teóricos y realización de práctica, por lo que hay que buscar alternativas formativas que agrupen ambos conceptos.

En cuanto al formato y duración prefiere actividades conjuntas de varios días de duración, pero espaciadas en el tiempo, ejemplo cursos formativos con 1 sesión a la semana y una duración de 1 mes o mes y medio, o bien actividades sueltas y con una duración de menos de dos horas.

Por último destacar que preferiblemente prefieren una formación gratuita y solo en algunas ocasiones y cuando esté justificado estarían dispuestos a pagar por la misma.

ACTUACIONES PREVISTAS:

- **Diseñar actuaciones formativas que combinen la formación online y presencial, y la teoría con la práctica, de esta manera la parte teórica podría tener un acceso online y libre y la práctica sería presencial y programada.**
- **Hacer una programación anual de actividades formativas por temáticas (ejemp: enero-rebajas, verano-viajes, noviembre-black friday, etc), combinando actuaciones sueltas (charlas, visitas, ponencias) con actuaciones conjuntas (cursos, jornadas)**
- **Continuar con la oferta formativa separada en dos grandes bloques, la formación propiamente dicha, de carácter gratuito y el Ocio Formativo, para complementar la formación, de pago.**

CONCLUSIONES

03

OTRAS PROPUESTAS DE FORMACIÓN

Los consumidores reclaman para su formación e información tener herramientas de consulta y formativas a través de internet y las redes sociales, preferentemente, dejando en un segundo lugar los métodos tradicionales de revistas, folletos e incluso medios de comunicación.

Ven muy interesante algunas de las actividades formativas que se les proponen, tales como tener información a su alcance, sin necesidad de acudir a cursos de formación, mediante píldoras formativas, así como el servicio de Asesoría para consultas previas de temas más complejos (seguros, hipotecas, telefonía, etc)

ACTUACIONES PREVISTAS:

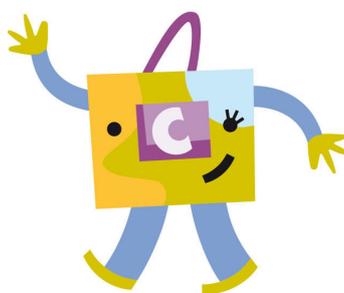
- **Potenciar el uso de las redes sociales e internet en la difusión de la información y la formación al consumidor, así como la formación a las personas mayores para reducir la brecha digital.**
- **Creación de un paquete de píldoras formativas de corta duración sobre todos los temas que afectan a los derechos de los consumidores para poder consultarlas online en cualquier momento, a modo de guía de consulta formativa sobre cualquier tema de consumo y estar a disposición del consumidor de manera permanente.**
- **Creación de una Asesoría especializada para resolver cuestiones previas a la contratación de determinados servicios (hipotecas, seguros, telefonía, etc)**

2020/2021

Encuesta Detección Necesidades Formativas Consumidores Alicantinos



Excmo. Ayuntamiento de Alicante
Concejalía de Consumo



CERCA
CENTRO EDUCATIVO
DE RECURSOS DE CONSUMO
ALICANTE