

El papel de las TIC en la promoción de la vida independiente.

SATUR TORRE Y ESTÍBALIZ OCHOA (Fundación Vodafone España),
BEGOÑA DORADO (Cruz Roja Española), JULIÁN ANDÚJAR Y ANA ARROYO
(Fundación TECSOS), MERCÉ TOLEDANO (Departamento de Bienestar y Familia
Generalitat de Cataluña), JOSEP BENAVENT (Fundación I2Cat).

INTRODUCCIÓN.

1. PROYECTO ENRED@TE: PUNTO DE ENCUENTRO DIGITAL PARA LAS PERSONAS MAYORES.

- 1.1. El contexto.
- 1.2. Descripción del Proyecto.
- 1.3. Los resultados.
- 1.4. Conclusiones.

2. PROYECTO "CASALS EN XARXA".

- 2.1. El contexto.
- 2.2. Descripción del Proyecto.
- 2.3. Los Resultados.
- 2.4. Conclusiones.

INNOVACIONES PARA VIVIR BIEN EN CASA

CUANDO LAS PERSONAS
TIENEN UNA SITUACIÓN
DE DEPENDENCIA

INTRODUCCIÓN.

Las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones, conocidas como TIC, han estado y están facilitando una revolución en la forma de hacer las cosas e importantes avances en los últimos tiempos. Estas tecnologías forman parte de nuestra vida diaria, y es posible que no seamos conscientes de hasta qué punto se introducen en nuestras vidas de forma progresiva.

De hecho, la tecnología en sí misma y desde siempre, consiste en un conjunto de herramientas que facilitan a las personas tareas que no pueden realizar con sus propios medios. Pero, a pesar de esta "invasión", son muchos los ámbitos en los que nos encontramos que estas tecnologías no están implantadas para ciertos colectivos, provocando una exclusión derivada, entre otras razones, por la dificultad de uso, la ausencia de criterio en el diseño y la falta de interoperabilidad entre dispositivos.

Uno de los conceptos más analizados en los diferentes informes que estudian el estado de implantación de la llamada Sociedad de la Información, es el de la exclusión digital, más comúnmente denominado "brecha digital". Este fenómeno tiende a separar a las personas que tienen un nivel suficiente de destreza en el conocimiento y uso de las TIC de aquellas otras que, por diferentes circunstancias, carecen de estos conocimientos. La valoración de esta brecha tiene como objetivo primordial su progresiva eliminación, tratando de integrar a toda la población en la mencionada Sociedad de la Información.

Muchas son las causas que pueden generar un menor conocimiento y utilización de las TIC: diferencias en la disponibilidad de infraestructuras, menores niveles formativos, motivos económicos o, simplemente, factores culturales. De hecho, con frecuencia, estos aspectos aparecen de forma conjunta, lo que dificulta aún más la lucha contra esta gran división de la población en dos grupos, uno tecnológicamente avanzado y otro al margen de las posibilidades que ofrecen las tecnologías.

En este segundo grupo queda incluida una gran proporción de las personas mayores y de las personas con discapacidad que viven en Europa y, en mayor medida relativa, en nuestro país. Gran parte de este segmento poblacional tiene un nivel de uso, e incluso de acceso, bastante limitado a las TIC. En cambio estas tecnologías pueden jugar un papel de gran importancia en su vida, pueden incrementar su contribución a la calidad de vida y la autonomía personal de las mismas.

Ese es el objetivo fundamental de la Fundación Vodafone España, usar las TIC para mejorar la calidad de vida de colectivos vulnerables, especialmente las personas mayores y personas con discapacidad.

Desde la Fundación Vodafone España trabajamos considerando este reto desde dos premisas principales:

- Que sean “tecnologías accesibles”, es decir, que las nuevas tecnologías no aumenten la brecha digital, que desde su inicio sean concebidas teniendo en cuenta los Principios de Diseño para Todos y Accesibilidad Universal.

- Que sean “tecnologías para la accesibilidad”, y en ese sentido, destaquen como una herramienta útil a la hora de eliminar las barreras y resolver algunos problemas que encuentran en su entorno los colectivos más vulnerables, como las personas mayores y las personas con discapacidad. De esta manera poder contribuir a que se integren de una forma más normalizada y participen activamente en la Sociedad.

En el caso de las personas mayores, principalmente se busca facilitar su acceso a las TIC, y que dichas tecnologías sirvan para promocionar la vida independiente, el envejecimiento activo, así como incrementar su participación social.

Dos ejemplos de TIC para la accesibilidad en el ámbito de mejorar la participación social son los proyectos Enred@te y Casals en Xarxa, que se presentan a continuación.

1. PROYECTO ENRED@TE: PUNTO DE ENCUENTRO DIGITAL PARA LAS PERSONAS MAYORES.

1.1. EL CONTEXTO.

En España, se estima que un 28% de las personas mayores se sienten solas con frecuencia, aumentando este porcentaje al 38% si, además, viven solas. Si se tiene en cuenta que la proporción de mayores que viven solos está aumentando, nos encontramos con un importante problema social.

En el contexto actual de España, descrito en el apartado anterior, las redes sociales digitales pueden contribuir positivamente a este objetivo: potenciar la participación social de las personas mayores, involucrándolas con grupos sociales que se identifican con las mismas necesidades y problemáticas y que se organizan para potenciar sus recursos. Hoy en día estas redes se han convertido en herramientas accesibles, rápidas y económicas, que ayudan a romper el aislamiento, posibilitando espacios de igualdad y permitiendo el establecimiento de lazos relacionales con personas que comparten los mismos intereses, preocupaciones y necesidades.

Las redes sociales y nuevas tecnologías han aparecido en nuestra sociedad en un momento de difícil acceso para las personas mayores, por ser herramientas nuevas y “lejanas” para ellos. Por tanto, aunque la población mayor se va abriendo camino en este ámbito, aún existe un sector de potenciales usuarios que se instala en la otra orilla de la brecha digital.

Esta tendencia se puede invertir de dos maneras: construyendo interfaces sencillas y adecuadas a las preferencias y habilidades de este colectivo y realizando una adecuada dinamización y promoción de los beneficios de las redes sociales.

En este marco surge el proyecto “enred@te”, en Junio de 2012, llevando a cabo las acciones durante ese periodo del año pasado y los primeros meses de 2013 para poner en marcha la FASE 1 del desarrollo de “enred@te”, con objeto de realizar un grupo de contraste con un grupo de personas mayores y voluntarios de Cruz Roja Española para analizar las verdaderas necesidades de los mayores, así como la efectividad del uso de la red social a través de Tablets digitales. De esta forma se realizaron los ajustes necesarios que permitieron desarrollar en 2013 la FASE 2 de “enred@te” adecuándolo a las características de las personas mayores.

El antecedente de “enred@te” fue el proyecto “SocialTV para 3G”, un proyecto de innovación tecnológica en el que se puso en marcha un Punto de Encuentro virtual para personas mayores. Las entidades participantes en SocialTV, fueron, al igual que en “enred@te”, Cruz Roja Española, Fundación TECSOS y Fundación Vodafone España.

Este proyecto permitía la videocomunicación entre los mayores y el acceso a contenidos multimedia, a través de un sistema de fácil acceso integrado en su televisor. “SocialTV” contempló además del desarrollo de un dispositivo a medida, basado en comunicaciones de banda ancha (sistema de comunicaciones 3G), el desarrollo de una plataforma de comunicaciones, ambos realizados en base a los principios de “Accesibilidad universal” y “Diseño para todos”. El dispositivo de “SocialTV” se conectaba directamente al propio televisor y permitía con el mando a distancia de la televisión participar en la red social. El diseño de las pantallas del servicio, así como del propio funcionamiento se definió según las preferencias, gustos y necesidades de las personas mayores.

Los resultados que se obtuvieron del proyecto “SocialTV”, en concreto de su fase de pilotaje real con personas usuarias, fueron muy positivos considerándolo como un proyecto acertado y eficaz en la medida en que cubre una necesidad fundamental de las personas mayores: potenciar y promover la comunicación entre personas disminuyendo la percepción de soledad y aislamiento. Otro de los resultados que se pudieron recoger del proyecto, fue la propuesta de poner en marcha las redes sociales de personas mayores a través de los dispositivos Tablet o tipo tableta más extendidas en el mercado. Se valoró que a través de las Tablet se abrirían posibilidades de comunicación ubicua para las personas usuarias, sin embargo, se apuntaba que su uso debería ser nuevamente testado y evaluado, y por ello la propuesta de poner en marcha “enred@te” surge alineado con esta necesidad.

Otro de los factores relevantes que modelan el proyecto “enred@te” es el requisito de incluir en esta red social y de apoyo a familiares y cuidadores de personas mayores para mejorar la comunicación entre estos grupos y evitar la desconfianza. La inclusión de familiares más jóvenes en estos proyectos contribuirá, asimismo, a disminuir la brecha digital intergeneracional que presentan las personas mayores en relación a las TIC.

1.2. DESCRIPCIÓN DEL PROYECTO.

“Enred@te” es un proyecto que tiene el objetivo de impulsar la utilización de los servicios digitales, concretamente de las redes sociales, entre las personas mayores que viven solas, de forma que mejoren su comunicación y socialización a través de nuevas formas de interacción y de la creación de espacios virtuales de convivencia, tanto con su grupo de iguales como con sus familiares y/o cuidadores. Por otra parte, desarrollará mecanismos y estrategias de dinamización a través de la participación del voluntariado, que impulsará la utilización de la red de manera inclusiva y participativa, potenciando la usabilidad de la red, la comunicación, y dando respuesta a las demandas y necesidades propias de los mayores en situación de soledad.

Debido a las características de las redes sociales como forma de interacción social, espacios de convivencia y conectividad, no existe un rango de edad limitado para su participación. El sistema de red social potencial para personas mayores, se establece como un sistema abierto y accesible que permite el intercambio de experiencias, problemáticas y necesidades, implementado gracias a los avances en las nuevas tecnologías de la información y comunicación.

El proyecto “enred@te” define una red social digital en la que personas mayores y voluntarios de Cruz Roja interactuarán con objeto de reforzar sus relaciones habituales en el contexto del cuidado y apoyo a las personas mayores. Las personas cuidadoras o familiares de los mayores podrán también contactar con ellos sobre esta plataforma.

La red establecida permite incidir y abordar temas de interés concretos del área del envejecimiento saludable y activo. Para poder desarrollar esta red, es necesario tener presentes las siguientes especificaciones:

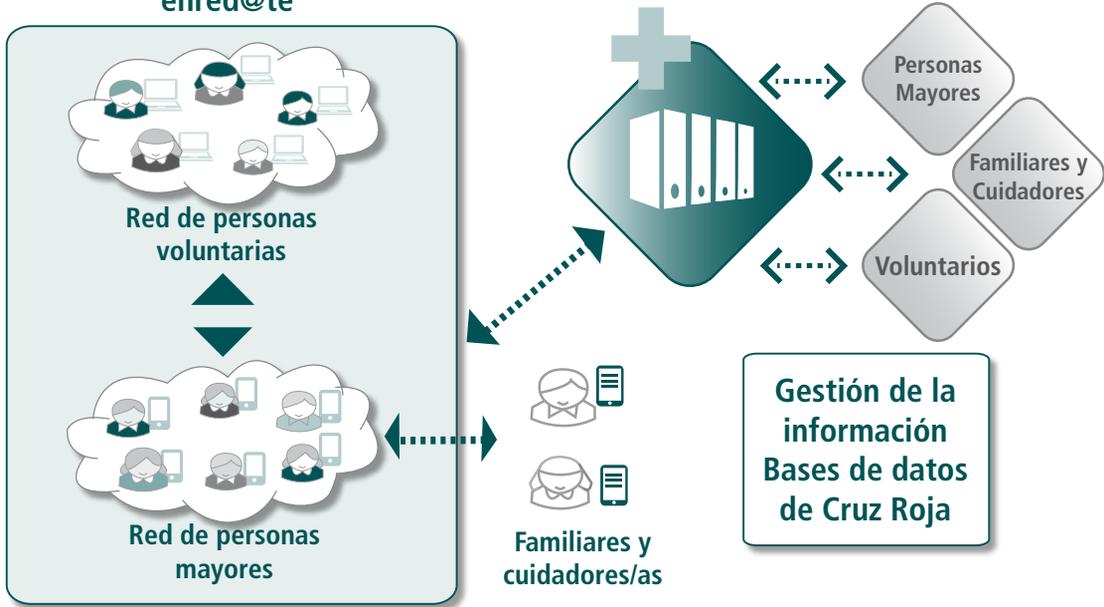
- Acceso multiplataforma a la red a través de Internet, según las necesidades del/la usuario/a haciendo uso de sistemas web utilizando PC y a través de las Tablet, como dispositivos que ofrecen una alta accesibilidad para las personas mayores.
- Módulo de videocomunicaciones entre personas mayores-personas mayores y voluntarios-personas mayores, basadas en tecnología cotidiana y adaptada a sus requisitos de interacción.
- Dinamización de la red establecida entre personas mayores y personas cuidadoras a través de la acción voluntaria mediante la web: colgando contenidos de interés, fotos mensajes textuales, etc.

Toda esta red establecida tendrá el apoyo, gestión, supervisión y soporte de personal cualificado en el área de personas mayores y voluntariado.

El funcionamiento del sistema completo se puede visualizar en la figura siguiente, en la que se representa la plataforma e interacciones de personas usuarias “enred@te”:

DIAGRAMA DE INTERACCIONES EN "ENRED@TE"

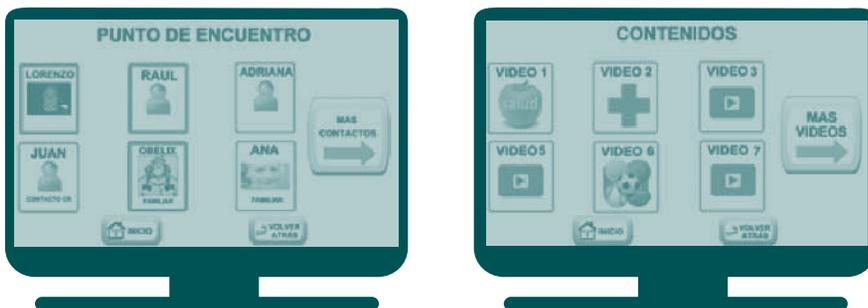
Red digital de comunicaciones
enred@te



La red digital contempla las interacciones entre perfiles mostradas en el diagrama, así como un conjunto de funcionalidades asociadas a las posibilidades de comunicación entre ellas. Así mismo, se realizó un diseño accesible y orientado a las personas mayores:



Pantalla de acceso de "enred@te"



"Pantalla de contenidos" y "Punto de encuentro"

1.3. LOS RESULTADOS.

La solución desarrollada para “SocialTV”, proyecto antecesor de “enred@te” fue testeada y validada durante una fase piloto durante el año 2011 por un conjunto de 100 usuarios distribuidos en 15 Comunidades Autónomas españolas y 41 provincias, tanto desde sus propios domicilios como desde Centros de Día de la red de Cruz Roja Española.

Tras los resultados de ese piloto se decidió abordar el proyecto “enred@te” durante el año 2012 con el objetivo de ampliar esta red de personas mayores a personas voluntarias de la red Cruz Roja Española, así como de sus familiares y al mismo tiempo incorporar nuevos dispositivos digitales en esta red, como las Tablet o PC. Actualmente, la solución desarrollada para “enred@te” sobre Tablets está siendo también testeada en un piloto en el que participan 4 provincias españolas (Madrid, Burgos, Valladolid y Barcelona), 19 personas usuarias y 7 voluntarios de Cruz Roja Española.

El diseño de una red social digital para personas mayores, a través de dispositivos tecnológicos y con grandes posibilidades de accesibilidad como son las Tablets, supone un proyecto innovador y que además incluye el rol del voluntario digital en esta red. El perfil que cubre el voluntariado virtual se ha incluido en este mapa de comunicaciones con el objeto de dinamizar las actividades de este punto de encuentro, y ofreciendo un nuevo espacio de intercambio de experiencias de las propias personas voluntarias.

En “enred@te” la figura del voluntariado virtual o voluntariado en línea se define como aquellas personas voluntarias que colaboran en el proyecto desde ubicaciones geográficas diversas, desde su casa, su trabajo, la playa, etc... siendo su herramienta principal de trabajo cualquier dispositivo conectado a Internet (PC, Tablet, teléfono inteligente, etc...). La actividad es de las mismas características, relevancia y calidad que la que ofrece el voluntariado presencial, pero sin embargo se abre a personas que hasta ahora no podían participar como voluntarias, como por ejemplo, el caso de personas con alguna discapacidad física o sensorial, personas con poco tiempo libre o bien con disponibilidad fuera de horarios convencionales, personas que viven en localidades en las que no existen actividades de voluntariado que les interesa, etc.

Durante el año 2012 se comienza la FASE 1 del proyecto “enred@te” que continúa durante los primeros meses de 2013 y aborda las tareas de desarrollo de los aspectos técnicos relacionados con la plataforma de videoconferencias a través del dispositivo Tablet y PC. Los desarrollos técnicos y el Punto de Encuentro se definen a partir de sesiones de trabajo con profesionales expertos del sector del envejecimiento y con las propias personas mayores. Tras estas jornadas de análisis de requisitos y validación funcional se desarrolla una fase piloto de validación de estos primeros desarrollos y modelos de comunicación: mayores conectados entre sí a través de una Tablet. En la siguiente fase del proyecto, FASE 2, finalizada el 31 de marzo de 2014, se ha perseguido potenciar aún más el rol del voluntariado digital para fomentar y facilitar el uso de esta red entre las personas mayores, perdiendo el miedo en acceder a estos dispositivos.

Actualmente se está trabajando en el análisis de los resultados del piloto, pero las primeras conclusiones obtenidas de los "focusgroup" y las encuestas indican que existe una mejora de calidad de vida de las personas mayores, en la ampliación y el fortalecimiento de su red social a través del desarrollo de esta red social virtual. El espacio digital de intercambio ha permitido que más de 20 personas mayores sean capaces de establecer redes de socialización, utilizando adecuadamente todas las herramientas proporcionadas y gracias a la figura de los voluntarios dinamizadores. Otro de los resultados principales es el fortalecimiento de una red de voluntariado virtual a través del manejo de la plataforma digital.

Más información en el siguiente vídeo: www.youtube.com/watch?v=rBZSs04weo0

1.4. CONCLUSIONES.

La característica de desarrollar una red digital que facilita el intercambio y comunicación virtual entre personas mayores y sus familiares/cuidadores y una red de voluntarios permite responder de una nueva manera virtual a sus necesidades socio-afectivas, de apoyo y soporte individual, grupal y comunitario, a través de interacciones distribuidas y coordinadas. Este aspecto del proyecto se presenta como una clara ventaja respecto a las maneras de intervención no sólo presencial, sino virtualmente.

Otro de los aspectos destacables respecto al enfoque del proyecto es el haber involucrado el rol del voluntariado digital como promotor de la conectividad entre las personas mayores y su entorno, dinamizando esta red social digital a través de dispositivos tecnológicos. Este aspecto innovador permite facilitar la actividad voluntaria que fomenta y potencia el proyecto, abriendo el modelo de participación con el uso de los nuevos servicios digitales. Por tanto, las principales ventajas del proyecto son las que vendrán directamente derivadas de las propias funcionalidades que proporcionará el sistema.

2. PROYECTO "CASALS EN XARXA".

"Casals en Xarxa", es un proyecto promovido por la Fundación Vodafone España y la Fundación I2Cat con el apoyo del departamento de Bienestar y Familia de la Generalitat de Cataluña. Una prueba piloto desarrollada en distintas fases durante los años 2011 a 2013, en la que han participado varias centenas de personas con el apoyo de los profesionales de los centros cívicos de Cataluña.

2.1. EL CONTEXTO.

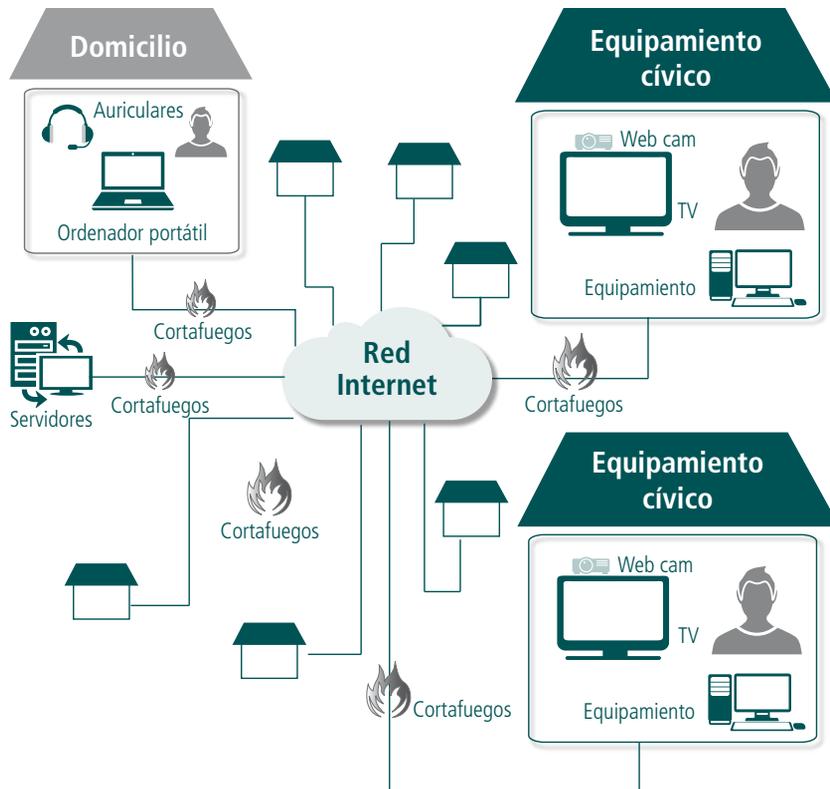
En la sociedad actual, cada vez más personas de edad avanzada pasan la mayor parte de su tiempo en los "casals", residencias de personas mayores, centros de día o entidades similares.

2.2. DESCRIPCIÓN DEL PROYECTO.

El propósito del proyecto “Casals en Xarxa” es facilitar a las personas mayores una herramienta para que su estancia en estos centros sea más participativa y no se limite al espacio del casal, sino que, gracias al uso de las nuevas tecnologías, estas personas puedan estar conectadas con otros mayores de otros casals.

Con esta iniciativa se interconectan diferentes equipamientos cívicos, tales como: centros de la tercera edad, centros cívicos o ludotecas a través de videoconferencias. Mediante estas conexiones se permite reproducir en directo sesiones de grupo u otras actividades, y potenciar el intercambio y la relación entre personas de diferentes lugares de residencia y de diversas edades.

Se basa tecnológicamente en la nueva versión del software ViewCat, desarrollado íntegramente por 12CAT, que ofrece la posibilidad de realizar videoconferencias múltiples con contenidos documentales a través de las conexiones de internet de banda ancha y en movilidad 3G.



El software que se utiliza está adaptado a las necesidades de los usuarios mayores y se basa en la plataforma desarrollada por la Fundación I2Cat. Se han seguido las técnicas de "Diseño centrado en el usuario", por lo que se han realizado actividades de co-creación, siempre pensando en el mayor, que nos guía en cómo hacer la solución como ellos esperan que sea.

Se pueden crear varios grupos de conversación y, además, se puede consultar la agenda de actividades disponibles donde el usuario puede participar de forma online. Los centros sólo necesitan un ordenador, un micrófono y una webcam. La conectividad se realiza a través de una red exclusiva de Vodafone mediante banda ancha. Los participantes en el piloto han destacado que "estas videoconferencias se realizan a través de una interfaz de usuario sencilla y muy intuitiva".

Durante el año 2013 se completó el desarrollo que permite la conexión desde una tableta facilitando una conexión ubicua y personalizada.

2.3. LOS RESULTADOS.

"Casals en Xarxa" arrancó en 2011 y, desde entonces, personas ubicadas en diferentes puntos de la geografía catalana han podido compartir distintos talleres, como por ejemplo, un taller virtual de estampación de pañuelos, clases de francés para personas mayores, conferencias, charlas y talleres de diferentes expertos en varias materias: arte, medicina, talleres de memoria.

En la primera fase se conectaron 4 centros de tres provincias catalanas manteniendo un contacto directo e interactuando a través de la videoconferencia y la compartición remota de contenidos, aportando su experiencia y validando la plataforma para este tipo de usos.

La valoración fue muy positiva y en 2012-2013 se extendió a otros centros y se incorporó la posibilidad de conectarse desde las tabletas a través de un app. Las tabletas permitían a parte de los usuarios conectarse desde sus domicilios.

Los centros de Blanes, Terrassa, Sort, Igualada, Lleida y Tortosa han participado en el proyecto.

Más información en el siguiente vídeo: www.youtube.com/watch?v=ncDy9_Cc7Go

2.4. CONCLUSIONES.

Además de fomentar la socialización y el intercambio de información entre los diversos equipamientos y sus usuarios y la optimización de los recursos y el personal, también se amplía el abanico de posibilidades de ocio de las personas que hacen uso del servicio. Así se combaten situaciones de aislamiento y se fomenta que los mayores tengan cuidado de su imagen a pesar de no salir a la calle.

VISTA DE LA PÁGINA DE ENTRADA A LA PLATAFORMA DE CASALS EN XARXA.

