

LA COMUNIDAD QUE CUIDA AYUDADA POR LAS TIC

Adriana Martínez Sans, APTES (Asociación para la Promoción de la Tecnología Social)

Septiembre 2020

El objetivo de estas líneas es intentar contribuir a alimentar la reflexión organizado por el Ararteko en la XXXIX edición del Curso de Verano UPV-EHU dedicado a **LA SOLEDAD NO BUSCADA. MODELOS DE POLÍTICAS PÚBLICAS Y COMPROMISO DE LA CIUDADANÍA**, de los días 23 y 24 de septiembre de 2020 en Donostia. Nuestra contribución a la reflexión, en tanto que APTES, Asociación para la Promoción para la Tecnología Social, se hace desde la mirada puesta hacia la **Comunidad que cuida ayudada por las TIC** y con la participación en la mesa redonda titulada "Instrumentos para facilitar el cuidado".

El contenido se estructura en 6 puntos:

1. La necesidad de alinear los conceptos utilizados: Comunidad y TIC.
2. Lo aprendido en estudios realizados en relación a las Soledades no deseadas y las TIC.
3. El papel del Covid19 como acelerador en los usos de la activación Comunitaria y las TIC.
4. La ayuda que aportan las TIC y las barreras que presentan como herramienta para la Comunidad que cuida. Las luces y las sombras.
5. La realidad de las aplicaciones desarrolladas adhoc para la dinamización de las comunidades que quieren cuidar.
6. Próximas iniciativas y conclusión.

Antes empezar con ello y tal como se recordará al final, desde APTES consideramos que **ni las TIC per se, crean comunidades que cuidan; ni cabe pensar que sin TIC se puedan organizar, gestionar comunidades que cuidan,** o sus intervenciones.

1. Comunidad y TIC ¿Entendemos lo mismo?

Dado que los conceptos de Comunidad por un lado, y de TIC, por otro, son susceptibles de ser entendidos de maneras tan diversas como personas haya, se propone dedicar unas líneas a explicitar que por:

- **Comunidad**, consideramos al ecosistema que rodea a un individuo en su día a día (sea este de proximidad: familia, vecino, el personal de tienda de comestibles,...; o de afinidad: la amiga que vive a 350km y con la que comparte memes divertidos). ¿Y qué es una comunidad que cuida? Pues un ecosistema que junto al individuo y en un régimen de reciprocidad, intercambia miradas, palabras, tiempo, conocimiento, cuidados personales, psicológicos y espirituales,...en definitiva, hace que la persona, independientemente de su edad, género, autonomía, nivel económico o cultural se sienta parte de la comunidad.

- **TIC**, entendamos cualquier dispositivo de comunicación, que abarca televisión, teléfono, teléfonos móviles inteligentes (smartphones), ordenadores, tabletas,..., así como los diversos servicios a los que se accede con ellos, tales como aplicaciones para videoconferencias o para el aprendizaje a distancia, y por supuesto, para el apoyo a las comunidades que cuidan. TIC es el acrónimo de Tecnologías DE la Información y la Comunicación, y la propuesta que hacemos desde APTES es sustituir la preposición DE, por PARA. Así, las Tecnologías PARA la Información y la Comunicación, tienen un papel instrumental y no finalista en su uso, algo esencial cuando hablamos de crear o facilitar que las comunidades cuiden.

2. Las Soledades no deseadas y las TIC.

Las Soledades no deseadas son una experiencia subjetiva de falta de relaciones significativas y de calidad. Para construir estas relaciones significativas y de calidad es clave la comunicación, en todas sus formas, una de ellas, son las TIC. Pero también es preciso reconocer que las TIC son también generadoras de exclusión, cuando todo pasa por y en lo digital y no se puede o quiere estar en él.

La revisión de las intervenciones de acompañamiento a personas en situación de soledad no deseada, o en riesgo de estarlo, recientemente realizadas en el estudio Bakarkadeak¹, realizado por Matia Fundazioa (2020), señala que:

“Diversos estudios han demostrado que el uso de las TICs puede disminuir el sentimiento de soledad y aislamiento social (Fan, 2016), así como mejorar significativamente la calidad de vida de las personas mayores (entre ellos, Fan, 2016; Fokkema y Knipscheer, 2007). Aunque por otro lado, otros señalan que aquellas tecnologías que no estén adaptadas a la capacidad cognitiva de sus usuarios/as pueden suponer un riesgo cuando se utilizan en las intervenciones para reducir la soledad (Victor et al. 2018).”

Este mismo estudio, indica que el acceso a internet por parte de personas de más de 55 años de Gipuzkoa que dicen sentirse solas, es sensiblemente menor (49,5%), que aquellas que no se encuentran en soledad (69,3%).

Como dato de interés, el estudio Bakarkadeak incluye una extensa revisión de las intervenciones para atender soledades no deseadas apoyadas con TIC y pese a los estudios antes mencionados, éstas no demuestran, por ahora, resultados significativamente mejores.

3. El Covid19 como acelerador.

El confinamiento y postconfinamiento que ha supuesto el Covid19, ha supuesto un antes y un después para quienes nos dedicamos a promover la Tecnología Social. El apoyo que las TIC han supuesto para la comunicación- y por tanto, para el mantenimiento de las relaciones- han hecho ver que toda intención de activar, dinamizar comunidades que cuidan deben buscar una buena combinación entre lo analógico (los encuentros espontáneos o programados, físicos, en parejas o grupales,...) y las TIC, integrando ambas de manera que se complementen, conviviendo de manera natural. De ahí que no pocos proyectos, servicios o iniciativas estén, estemos, trabajando en las dos capas: la analógica y la digital.

¹ [Bakarkadeak](#). Explorando soledades entre las personas que envejecen en Gipuzkoa. Páginas 153-154. Fundación Matia Instituto Gerontológico. 2020

Si bien la experiencia vivida con el confinamiento, hace que se mire a las TIC con algo menos de recelos: reconocemos la ayuda que aportan, pero aún quedan sin resolver las barreras que presentan en su papel de ayudar a crear o mantener comunidades que cuidan. Veremos algunos de esos apoyos y de esas barreras en el siguiente punto.

4. Las luces y las sombras de las TIC en Comunidades que cuidan.

A continuación se describen algunas de esas luces (los apoyos) y sombras (las barreras) identificadas en el papel de las TIC como apoyo de las Comunidades que cuidan. Son reflexiones iniciadas entre APTES y Donostia Lagunkoia en Octubre de 2019, y revisadas en contrastes realizados durante y post confinamiento.

Luces son aspectos de la existencia de las TIC en nuestro día a día que se valoran como positivos para apoyar la creación o mantenimiento de comunidad que cuida:

La primera de ellas es su capacidad para **acceder a información, a contenidos** para entretenimiento, formación, a la gestión de la salud, etc. Un ejemplo de ello es la persona dependiente en domicilio, accediendo a una visita virtual al Museo del Prado sin moverse de su casa.

Las TIC **amplían el constructo “Comunidad” desde la cercanía a la afinidad.** Ya no es necesario vivir en el mismo barrio a pocos metros de distancia para que haya una relación de cuidado recíproco entre personas. Con la excusa de desarrollar un hobby, se conforman como comunidad personas o grupos de estas que comparten afición. Un ejemplo de ello son los grupos de correo electrónico de personas aficionadas a las maquetas, que comparten planos de barcos en miniatura.

Las TIC hacen posible **activar apoyos** de personas que, en principio, no estaban en el ecosistema “previsto” para el cuidado. Activar en su acepción de informar, movilizar, conectar y organizar. Los grupos vecinales que se han generado durante el confinamiento han sido buena muestra de ello:

personas que con frecuencia, no tenía relación entre sí, se organizan para ponerse a disposición del vecindario, con el que tampoco tenían relación previa.

Las TIC **conectan tanto con el origen como con el pasado**. La posibilidad que ofrece a las personas migradas de mantener la conexión con los lugares de origen, en donde hay familia y amistades cercanas con las que se puede ver y hablar a diario. En el caso del contacto con el pasado, el “grupo de amigas del cole” de Whatsapp se convierte en un lugar de encuentro, inicialmente virtual, que permite reminiscencias de las vivencias compartidas.

Las TIC permiten en algunos casos el **anonimato**, que en ocasiones resulta tan positivo para reconocer(se) en situación de soledad no deseada. Algo con lo que, por ejemplo, el Teléfono de la Esperanza de Gipuzkoa convive en su día a día y que por cierto, se extiende a todos los perfiles, de edades, niveles económicos, educativos, tan diversos como imaginemos.

Las sombras de las TIC en Comunidades que cuidan, son barreras para el uso de las TIC en el día a día, por desconfianza o recelo.

La **volatilidad de las TIC**. No podemos parar el ritmo del desarrollo tecnológico. Así las cosas, la digitalización de las personas, su capacitación en el uso de la tecnología no se hace fácil, en la medida que los cambios, innovaciones, nuevas aplicaciones son tan rápidas y efímeras, que hacen que muchas personas que han dedicado un tiempo a estar “al día”, en pocos meses dejan de estarlo: ¿alguien se acuerda de la red social Tuenti?. En este sentido, la clave aquí es plantear una capacitación, que bien puede ser facilitada por estructuras ya existentes, como los KZGunea, que permita no tanto conocer conceptos, sino más “aprender a aprender” los usos digitales. Y ahí es clave perder el miedo a meter la pata.

Hacer uso consciente de las TIC requiere de **desarrollar un pensamiento crítico** ante éstas. La crítica debe ser en aspectos diversos. Sin ir más lejos, un aspecto señalado como positivo, el acceso a información, a contenidos para entretenimiento, formación, a la gestión de la salud, de manera gratuita,

requiere de una reflexión al respecto del valor que deja de tener dicha información o contenidos. Y sobre todo, de cuál es el modelo de negocio que está por detrás.....la venta de los datos personales más o menos anonimizados. Otro aspecto que merece el pensamiento crítico aparece en la totalidad de los contrastes realizados en APTES, con ocasión de diversos proyectos que es el temor a lo que hay detrás del algoritmo. Un algoritmo es un conjunto de reglas que, aplicada sistemáticamente a unos datos de entrada apropiados, resuelven un problema en un número finito de pasos elementales². Pero lo cierto, es que esas reglas tienen una mirada política, ética, religiosa, de quienes los desarrollan. Esta realidad convive con una aceptación prácticamente automática de los permisos que damos para poder descargarnos una aplicación. Esto ha llegado a su máximo exponente en el despliegue de la aplicación RadarCovid, en donde ha sido necesaria hacer una campaña de comparación de cuántos permisos se da a Tik Tok o Facebook (prácticamente todos) y cuántos a una aplicación que puede ser de gran ayuda para gestionar la situación de crisis sanitaria que vivimos. Todos estos aspectos están magníficamente descritos en el documental [The Social Dilemma](#)³ (El Dilema Social), del director Jeff Orlowski.

Otra sombra de las TIC tiene que ver con el riesgo de una **construcción de identidad excesivamente digital**, especialmente para las personas jóvenes. Es sorprendente cómo en dinámicas grupales en las que hay diversidad de edad, las personas más jóvenes declaran abiertamente su envidia de las personas más mayores por no necesitar construirse una identidad digital en redes sociales a través de su presencia más o menos activa en grupos, publicación de fotos, vídeos, etc.

La cuestión de **la usabilidad y accesibilidad** de las TIC es importante y con frecuencia se confunden ambos términos. La usabilidad sería la medida del grado de facilidad en el uso de un tipo de tecnología (producto o aplicación) y del tipo de satisfacción que genera ese uso en la persona usuaria. Mientras que la accesibilidad tiene que ver con lo fácil o difícil que es

² https://retina.elpais.com/retina/2018/03/22/tendencias/1521745909_941081.html

³ Trailer: <https://www.youtube.com/watch?v=uaaC57tcci0>

acceder a los contenidos ofrecidos⁴. Ambas cuestiones son esenciales, más si cabe cuando se trata de personas en ocasiones mayores con unos dispares niveles de digitalización: desde personas auténticamente “frikies”, hasta quienes podríamos catalogar como analfabetas digitales.

La cuestión de **pobreza digital**, un aspecto de la accesibilidad, no a los contenidos, si no a las herramientas y a la conexión. Con realidades de RGI o pensiones de viudedad que no tienen capacidad para una cuota de teléfono móvil con datos o el coste de un ADSL en domicilio.

Hasta ahora, ha sido mayoritaria la creencia entre **las y los profesionales de la intervención social** de que ésta solo puede hacerse desde lo presencial y las TIC se han visto con recelo como herramienta para activar la comunidad. Esta posición ha sufrido una reacción nuclear durante el confinamiento y ahora se ve la tecnología como un recurso de primer orden, entre otros, para generar vínculos o sentirse parte de la comunidad. No obstante, para reforzar esta nueva consideración de la tecnología es necesario incorporar e intensificar la digitalización, esto es, las competencias para el uso TIC en todos los planes formativos a todos los niveles: desde el trabajo auxiliar hasta los grados y las personas ya empleadas en intervención.

Las comunidades de apoyo espontáneas que se han generado durante el confinamiento tienen una cierta vocación de **no querer ligarse a lo público**, con lo que su integración en la acción comunitaria no será sencilla si es que se plantean desarrollos hechos desde la administración pública. Es también una realidad el que muchas de estas comunidades de apoyo se han desinflado una vez se ha salido del confinamiento.

⁴ [Usabilidad y accesibilidad para un e-learning inclusivo](#) (2009) Ángel-Pío González Soto y Juan Domingo Farnós Miró. (Universidad Rovira i Virgili, Tarragona)

5. La realidad de las aplicaciones desarrolladas para las comunidades que quieren cuidar.

Una iniciativa personal o grupal, ayudada por una herramienta TIC tan sencilla como Whatsapp ha resuelto mucho de la existencia confinada y de la organización de comunidades de apoyo.... Y sin embargo, existen desde hace tiempo aplicaciones especialmente diseñadas para su uso en teléfonos inteligentes con el propósito de servir para dinamizar una Comunidad que apoya.

Son aplicaciones generadas normalmente por la feliz coincidencia de personas con conocimiento en el desarrollo de aplicaciones web, personas con alguna experiencia en la vida comunitaria (desde el voluntariado, frecuentemente), y una financiación de convocatoria pública o privada.

Apps como [Tienes Sal](https://tienes-sal.es/)⁵, [Nextdoor](https://es.nextdoor.com/)⁶, y otras tantas, comparten su visión de **ser un medio para la conexión comunitaria**, pero también tres enormes retos: la escalabilidad, la realidad de la oferta y demanda, y el modelo de negocio.

El primer reto es su **escalabilidad**: para conseguir que más personas la usen es importante haya una masa crítica de personas que lo hagan previamente. Igual que pasa en los bares: se entra a aquel en el que más personas están. Asunto nada fácil cuando la financiación para su desarrollo no suele incluir la dedicación, tanto analógica como digital, para generar la red.

El segundo reto, tiene que ver con la realidad de **oferta y demanda** de apoyos: hay un desequilibrio entre oferta de apoyo (es más sencillo decir que estás disponible para echar una mano) y demanda de apoyo (pedir ayuda, acompañamiento,...). Reconocerse con necesidad de apoyos es el gran reto que tenemos como individuos ante la comunidad, y no es tarea sencilla, ni de manera analógica ni de manera digital.

Finalmente, el tercer reto es el **modelo de negocio** de estas apps. Desarrollar, mantener, difundir, captar personas usuarias para la app cuesta dinero, no es

⁵ <https://tienes-sal.es/>

⁶ <https://es.nextdoor.com/>

un gasto puntual, sino que debe ser sostenido en el tiempo y para ello, bien se ingresan recursos a través de convocatorias públicas o privadas, bien con publicidad, bien con la venta de los datos que se recogen en ellas.

6. Próximas iniciativas y conclusión.

Precisamente estos días empezamos el trabajo en la iniciativa Bizilagun, Bizipoza, apoyada en la convocatoria Etorkizuna Eraikiz de la Diputación Foral de Gipuzkoa. Lo hacemos junto a la Universidad de Deusto, la Mancomunidad de Saiaz, el Ayuntamiento de Donostia, el Teléfono de la Esperanza de Gipuzkoa, Farapi, Apitropik, La Escalera y Lotura.

El objetivo de esta iniciativa es plantear las bases para el diseño de herramientas y procesos de carácter digital que contribuyan al fortalecimiento comunitario en tiempos de distanciamiento físico y ayuden a crear o sostener dinámicas y redes de apoyo surgidas durante el confinamiento y actualmente en riesgo de debilitarse.

Bizilagun, bizipoza examinará las dinámicas de resiliencia comunitaria desplegadas durante el confinamiento, identificará tanto los recursos a través de los que se han puesto en marcha, como las barreras y carencias que han enfrentado, y explorará la potencialidad de apoyar los procesos comunitarios con una herramienta tecnológica que favorezca diferentes grados de presencialidad y nuevas formas de encuentro e interacción en tiempos de pandemia.

A modo de conclusión general y tal como se anticipaba al principio, **ni las TIC, por sí solas y por ahora, en su formato de aplicaciones, crean comunidades que cuidan; ni cabe pensar que sin TIC se puedan organizar, gestionar comunidades que cuidan, o sus intervenciones.** Así pues, tenemos el reto de encontrar las fórmulas más equilibradas en las que lo presencial (analógico) y lo virtual (tecnológico) convivan y tengan capacidad de multiplicar la iniciativa comunitaria de apoyo. De ahí que sea imprescindible trabajar en dar respuestas a las sombras identificadas.


BIBLIOGRAFÍA

[Bakarkadeak](#). Explorando soledades entre las personas que envejecen en Gipuzkoa. Marsillas, S., Del Barrio, E., Sancho, M., Díaz-Veiga, P., Prieto, D. (Fundación Matia Instituto Gerontológico, con apoyo de Fundación Adinberri) 2020

[Usabilidad y accesibilidad para un e-learning inclusivo](#) Ángel-Pío González Soto y Juan Domingo Farnós Miró. (Universidad Rovira i Virgili, Tarragona). 2009

Comunidad que cuida ayudada por las TIC

Ni las TIC per se, crean comunidades que cuidan; ni cabe pensar que sin TIC se puedan organizar, gestionar comunidades que cuidan.

- ¿Qué entendemos por Comunidad y por TIC?
- Las Soledades no deseadas y las TIC.
- El Covid19 como acelerador.
- Las luces y las sombras de las TIC. 
- Aplicaciones: retos de **escalabilidad, oferta/demanda, modelo de negocio.**
- Bizilagun Bizipoza

Acceso a info/contenidos
Comunidad: ampliada
Activar apoyos
Conexión origen/pasado
Anonimato

Volatilidad
Pensamiento crítico (valor, algoritmo, ..)
Construcción identidad
Usabilidad y accesibilidad
Pobreza digital
Competencias digitales
Independencia de lo público



XXXIX Curso de Verano UPV-EHU:

LA SOLEDAD NO BUSCADA. MODELO DE POLÍTICAS PÚBLICAS Y COMPROMISO DE LA CIUDADANÍA.