

# Buenas prácticas del Proyecto Piloto Enred@te: red social digital para personas mayores y voluntariado de la Cruz Roja Española

## *Good practices in the Enred@te Pilot Project: a digital social network for older adults and Spanish Red Cross volunteers*

Ana PEÑALVER BLANCO  
Fundación Tecnologías Sociales (TECSOS)  
apblanco@fundaciontecsos.es

Recibido: 13/01/2016

Revisado: 17/02/2016

Aceptado: 25/04/2016

Disponible on line: 01/07/2016

### Resumen

La iniciativa Enred@te, ideada por la Cruz Roja, la Fundación Vodafone y la Fundación TECSOS, surgió como evolución de un proyecto anterior en el que se desarrolló y pilotó una solución de video-comunicación entre personas mayores, a través de un sistema instalado en sus propios televisores. Ante el éxito de esa primera iniciativa, se decidió avanzar hacia una solución más flexible, robusta, de sencillo manejo y mayor calidad, consiguiendo una red social accesible a través de *tablet* que pueden utilizar las personas mayores para video-comunicarse con otras personas mayores y mantenerse informadas de diversos contenidos de interés. Además, como novedad, incorpora la participación del voluntariado virtual, parte de la red que promueve su uso de manera inclusiva y participativa. Esta solución también se pilotó en 2014 con resultados positivos, y actualmente se está trabajando para convertirla en un servicio que permita llegar a las personas mayores a través de la Cruz Roja.

**Palabras clave:** envejecimiento saludable y activo, red social, voluntariado, TIC.

### Abstract

The Enred@te initiative, created by Red Cross, the Vodafone Foundation and the TECSOS Foundation, emerged as an evolution of a previous project that developed and piloted a video-communication solution with older adults, using a system installed in their own televisions. Following the success of this first initiative, it was decided to advance toward a more flexible, robust, easy-to-use and high-quality solution, producing a social network accessible through tablets. Older adults can use the network to video-communicate with other older adults and stay informed on various topics of interest. Additionally, a new innovation incorporates the participation of virtual volunteers, a part of the network that promotes its use in an inclusive and participative manner. This solution was also piloted in 2014 with positive results and work to turn it into a service that can reach older adults through the Red Cross is currently on-going.

**Keywords:** healthy and active ageing, social network, volunteers, ICT.

**Referencia normalizada:** Peñalver Blanco, A. (2016): «Buenas prácticas del Proyecto Piloto Enred@te: red social digital para personas mayores y voluntariado de la Cruz Roja Española». *Cuadernos de Trabajo Social*, 29(2): 201-212.

**Sumario:** Introducción. 1. Piloto Enred@te. 2. Aplicación Enred@te para *Tablet* y PC. 3. Solución tecnológica Enred@te. 4. Metodología. 5. Conclusiones de los usuarios-técnicos y voluntarios participantes en el piloto. 6. Conclusiones. 7. Referencias bibliográficas.

### Introducción

En estos últimos años las nuevas tecnologías se han posicionado como palanca de cambio y están presentes en todos los ámbitos de la sociedad. Sin embargo, en el ámbito social las Tecnologías de la Información y la Comunicación (TIC) tenían

una menor penetración en comparación con otros sectores. Para romper esta brecha y bajo el convencimiento de que las TIC también podrían ser una herramienta de gran utilidad, Cruz Roja Española y la Fundación Vodafone constituyeron la Fundación de Tecnologías Sociales (TECSOS).

Este año se cumple el XIII Aniversario de esta exitosa alianza, que ha permitido avanzar en nuevos servicios de atención a colectivos vulnerables, llevando a cabo iniciativas como el proyecto de Teleasistencia móvil en el 2004, que sirvió de referencia para los servicios actuales, o el proyecto paSOS para definir un estándar de comunicación entre los terminales de usuario y las centrales de atención.

Otras de las áreas de trabajo, en la que se enmarca el proyecto enred@te, ha sido la video-comunicación con los usuarios/as, como un medio más cercano y cálido que la comunicación por voz utilizada en los servicios tradicionales de Teleasistencia.

Este documento tiene por objetivo compartir el proceso de innovación y el conocimiento adquirido durante el desarrollo del proyecto enred@te. Poder sintetizar los principales retos que se han abordado y los principales aprendizajes, que puedan servir para la puesta en marcha proyectos que formarán parte de los servicios de Teleasistencia del futuro.

## 1. Piloto Enred@te

Las investigaciones recientes indican que en 2050 el mundo tendrá 400.000.000 de personas mayores de 80 años, un envejecimiento de la población que será un reto social importante (IMSERSO, 2009). Por otra parte, el 28 por ciento de las personas mayores se sienten solas con frecuencia, y este porcentaje aumenta a 38 por ciento si además viven solas. Las personas que la sufren dicen que la soledad es una experiencia desagradable y estresante asociada con sentimientos de nerviosismo, ansiedad y tristeza. Todo esto hace de la soledad en las personas mayores un tema de especial relevancia en nuestra población cada vez más envejecida.

En este contexto, las redes sociales digitales pueden contribuir de una manera positiva a promover la participación social de las personas mayores, involucrándoles en grupos sociales que se identifican con las mismas necesidades y problemas. Estas redes se han convertido en herramientas accesibles y económicas, que ayudan a romper el aislamiento, lo que permite el establecimiento de vínculos relacionales con personas que comparten las mismas preocupaciones.

Enred@te define una red social digital accesible para que personas mayores puedan conocer a otras personas, se comuniquen y se mantengan in-

formados a través de diferentes contenidos de interés. En esta red las personas mayores y los voluntarios de Cruz Roja Española, interactúan para fortalecer las relaciones habituales en el contexto de la atención y el apoyo. La red es accesible a través de dispositivos *tablet* con sistema operativo Android (principalmente para los usuarios mayores) y PC (principalmente para los voluntarios).

Enred@te tiene como objetivo mejorar la comunicación y la socialización de las personas mayores mediante la promoción del uso de los servicios digitales entre aquellos que viven o se consideran a solas con la intención de evitar esa sensación de soledad.

El segundo objetivo principal del proyecto es la participación del voluntariado de Cruz Roja Española, que tiene un papel primordial en el desarrollo de toda la actividad de la organización, ascendiendo la cifra global en 2014 a 212.053 de voluntarios. (Cruz Roja Española, 2014)

Cruz Roja Española lleva más de 25 años ayudando a las personas a sentirse más seguras a través del servicio de Teleasistencia Domiciliaria, 10 años prestando el servicio de Teleasistencia Móvil y 2 años utilizando la video-comunicación como canal de contacto entre las personas con deterioro cognitivo y los operadores de Cruz Roja Española para la realización de sesiones de estimulación cognitiva a través del servicio de Video-atención.

La iniciativa Enred@te, ideada por Cruz Roja Española (CRE), la Fundación Vodafone (FVE), y la Fundación TECSOS, surgió como evolución de un proyecto anterior en el que se desarrolló y pilotó una solución de video comunicación entre personas mayores a través de un sistema instalado en sus propios televisores, SocialTV. Enred@te, nació de la necesidad de las personas mayores para comunicarse con los demás y del interés que despertaba que esa comunicación se pudiera realizar a través de video-llamada y por lo tanto ver a la persona que estaba en el otro extremo de la comunicación. Cruz Roja Española detectó hace unos años que las personas atendidas por los servicios de Teleasistencia a menudo llamaban a la Cruz Roja, no para una emergencia, sino porque se sentían solos y querían hablar con alguien. SocialTV fue desarrollado para resolver este problema y se puso a prueba con más de 100 personas mayores en toda España que podían video comunicarse con otras personas mayores a través de un innovador

sistema tecnológico instalado en su televisor. A raíz de los pilotos, el 94 por ciento de los usuarios consideraron que la comunicación con otras personas era más fácil, y algunos declararon que había ayudado a aliviar la soledad. El 85 por ciento consideró que cumplía sus necesidades y les permitió ampliar su red social (SocialTV, 2012).

Enred@te, extiende los beneficios de SocialTV para ser utilizado desde un dispositivo *tablet*, aparte de un decodificador de televisión comercial, con las inherentes ventajas que aporta la movilidad, y permite llegar a más gente y explorar oportunidades de voluntariado que complementa la interacción cara a cara. Además, como novedad a su proyecto antecesor, incorpora la participación del voluntariado virtual, parte de la red que promueve su uso de manera inclusiva y participativa. En el caso de las personas voluntarias, el acceso y participación en Enred@te se planificó realizarlo a través de PC, aunque se realizó también a través de la *Tablet* permitiendo promover de manera activa el uso de estos dispositivos.

## 2. Aplicación Enred@te para Tablet y PC

La aplicación de usuario de Enred@te, que funciona sobre los dispositivos *Tablet*, presenta dos funcionalidades, a las que se puede acceder desde la pantalla de inicio: Punto de Encuentro y Contenidos:

**Punto de Encuentro:** los usuarios/as acceden a la lista de contactos de las personas a las que pueden llamar. En este apartado se puede visualizar una ficha por contacto que contiene nombre, foto y una breve descripción de la persona. En cada ficha tienen un botón directo para iniciar una llamada.

**Contenidos:** los usuarios/as acceden a una lista de vídeos con contenidos de interés para las personas mayores.

En las Figuras 1, 2, 3 y 4 se pueden visualizar la imagen de las pantallas de la aplicación enred@te.

## 3. Solución tecnológica Enred@te

La solución tecnológica de Enred@te es una aplicación de video comunicación de sencillo manejo y adaptada a las capacidades y necesidades de las personas mayores.

### 3.1. Diseño de la solución Enred@te

La aplicación de video comunicación diseñada *ad hoc*, se ha implementado con la participación



Figura 1. Pantalla de inicio de Enred@te.



Figura 2. Pantalla del menú «Punto de Encuentro» y contenidos.



Figura 3. Pantalla del perfil de la persona usuaria.

de los usuarios desde un principio para la definición de funcionalidades e interfaces. El desarrollo se ha realizado utilizando tecnología madura y fiable. Algunos de los puntos destacables de la misma son los siguientes:



Página 1 de 8

Figura 4. Pantalla de contenidos.

— El diseño de la interfaz de manejo de la aplicación para *tablet* se ha realizado incorporando aspectos de accesibilidad, teniendo en cuenta para ello el conocimiento de las propias personas mayores a través de Focus Groups y sesiones de validación con expertos, hasta llegar a la versión más óptima y accesible.

— El acceso es multiplataforma, al haberse desarrollado una versión de la aplicación para *tablet* Android, que utilizan las personas usuarias, y otra para PC, para su manejo por parte de los voluntarios.

— Se basa en el concepto pionero de red social para personas mayores, adaptada a las características y necesidades de este colectivo.

— Esta red social incorpora el revolucionario concepto del voluntariado virtual, como agente, administrador de la comunidad y apoyo en caso de incidentes.

Se conceptualizó y diseñó Enred@te, en base a los resultados obtenidos en sesiones con usuarios y técnicos de Cruz Roja. Esta etapa de extracción de información, se desarrolló en las provincias participantes en el proyecto previo de SocialTV (100 personas usuarias en 41 provincias y 11 Comunidades Autónomas del territorio español), siguiendo las etapas de recogida de requisitos y definición con las que habitualmente Cruz Roja Española aborda en sus pilotos (Figura 5).

### 3.2. Características técnicas de la solución Enred@te

El protocolo de comunicaciones utilizado en el desarrollo de la aplicación es RTMP, utilizando codificadores para la parte de vídeo y audio ade-

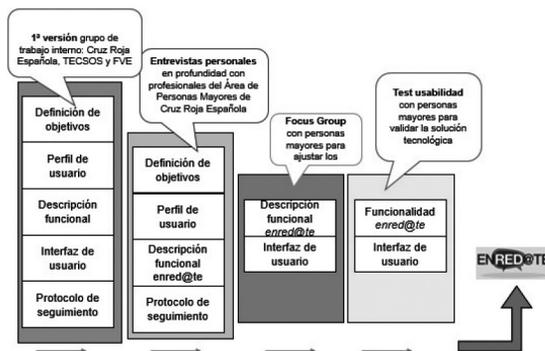


Figura 5. Diagrama de metodología de recogida de requisitos de usuario y validación conceptual de Enred@te.

cuados para la exigencia de las video-comunicaciones entre personas mayores. Las comunicaciones RTMP presentan importantes ventajas con respecto a otros protocolos de comunicación como puede ser SIP:

— La comunicación RTMP no corre el riesgo de ser bloqueada por los particulares proveedores de Internet de cada usuario/a, al utilizar TCP y no UDP como protocolo de transporte de paquetes. Además RTMP ordena directamente la composición de paquetes, por lo que no existen errores de recomposición ni en el sonido ni en la imagen.

— El algoritmo de decodificación de RTMP permite que se muestren siempre imágenes completas, por lo que no pixela ni deforma la imagen.

— RTMP puede mantener la imagen fija para no degradar el audio de forma automática en caso necesario.

— Tanto el ancho de banda como el Frame Rate o velocidad de refresco pueden ser modulados por el propio sistema antes y durante la comunicación, con lo que se consigue mantener una calidad óptima de misma.

— Soporta cualquier tamaño y calidad de vídeo.

— RTMP solo abre un puerto, el 1935 (por defecto) que es de uso corriente para la web. También puede elegir cualquier otro puerto o usar HTTP lo que le permite saltarse la dificultad presente en muchos *routers* públicos con respecto a los firewalls.

Además de que el protocolo de comunicaciones seleccionado para la aplicación Enred@te

presenta muchas ventajas ya por sí mismo, durante la fase de desarrollo se realizaron diversos ajustes de la solución técnica para llegar a alcanzar una aplicación fiable, robusta y ligera. Así, se optimizó tanto el consumo de ancho de banda, reduciéndolo considerablemente sin perder calidad, como el eco detectado inicialmente en algunos dispositivos, de manera que la solución final resultó tener claras ventajas con respecto a otras del mercado y prototipos en fase de desarrollo que se probaron, en un exhaustivo análisis comparativo entre Set-top-Box y dispositivos *tablet*, como *Energy AndroidTV Box*, *Smart TVBox Network Google media Playes*, *Mygica EnjoyTV*, *Samsung Tab*, *tablet de Huawei*, *Airis* y *Energy System*, optando finalmente por la *Samgung Galaxy Tab.2* y *4*, como las alternativas más adecuadas para proveer el servicio para las personas usuarias mayores de Cruz Roja.

### 3.3. Diagrama de red de Enred@te

El sistema de red que soporta Enred@te, cumple con una serie de requisitos técnicos esenciales para el servicio:

- Intercambio de datos de usuario entre la base de datos de Cruz Roja y los dispositivos de usuario de manera segura, apoyado en XML, Web Services y sistemas de securización.
- Posibilidad de escalabilidad de la red, respecto al crecimiento del número de usuarios y voluntarios. Teniendo en cuenta (Figura 6).
- Diagrama de comunicaciones de Enred@te.
- Adaptación y ajuste de la base de datos de Cruz Roja al registro de datos de Enred@te.
- Sistema de registro de conexiones, a través de RTMP optimizado para conexiones 3G-4G en áreas rurales y metropolitanas.

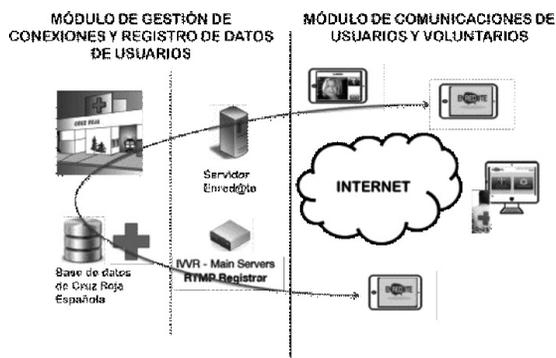


Figura 6. Diagrama de comunicaciones de Enred@te.

## 4. Metodología

### 4.1. Objetivos del piloto

La realización del piloto de «Enred@te», ha tenido como objetivo general valorar si el proyecto permitía cumplir los objetivos iniciales para los que se había desarrollado, es decir: favorecer la inclusión social digital de las personas mayores, reduciendo los sentimientos de soledad y/o aislamiento a través de la creación de una red social digital que permite comunicaciones entre personas mayores y personas voluntarias de Cruz Roja.

Esta valoración se ha realizado a través de las opiniones de personas mayores que han participado en el piloto, así como de voluntarios de CRE, técnicos del programa de mayores de CRE, y las personas de TECSOS implicadas en el mismo.

Los objetivos específicos del piloto han sido:

- OE1: Valorar si el proyecto permite facilitar el intercambio y la comunicación virtual entre personas mayores, de una manera autónoma e independiente.
- OE2: Valorar si el proyecto facilita el acceso de las personas mayores a la sociedad de la información, pudiendo conocer y usar nuevas formas de comunicación digital.
- OE3: Valorar si el proyecto permite potenciar las relaciones entre personas mayores y voluntarios a través de redes sociales.
- OE4: Valorar si el proyecto es accesible a las personas mayores, desde el punto de vista económico y técnico.
- OE5: Valorar si el equipamiento utilizado en el proyecto (*tablet* y PC), así como las aplicaciones que desarrolla son fáciles de usar y adecuadas a las necesidades y características del perfil de personas mayores definido en el proyecto.

### 4.2. Destinatarios

El perfil inicial definido para los destinatarios ha partido de la siguiente premisa:

#### G1: Voluntarios

- Habilidades sociales básicas.
- Interés y sensibilidad hacia las personas mayores.
- Capacidad de escucha activa y empatía.
- Capacidad de dinamización de grupos y movilización social.

— Persona con habilidades para la comunicación telefónica y el manejo de ordenadores a nivel básico (navegación por Internet, ofimática a nivel básico, programas de video-comunicación).

— Interés por las nuevas tecnologías.

— Contar con ordenador propio y conexión de Internet.

## G2: Usuarios

Se definió que los participantes cumplieren algunos (o la mayoría de los requisitos siguientes), ya que es el perfil de personas a las que va dirigido el proyecto:

— Personas con suficiente capacidad auditiva como para mantener una comunicación telefónica fluida.

— Persona con suficiente capacidad para hablar a través del micrófono de la *Tablet* para las video-comunicaciones, siendo necesario que el usuario pueda hablar con un habla de calidad (CIF: b3101.1), fluida y sin alteraciones (CIF: b3300.1)

— Persona con suficiente capacidad visual como para poder ver la pantalla mientras utiliza el programa, siendo necesaria una agudeza visual suficiente (CIF: b2100.2) para ver la imagen de la pantalla.

— Persona mayor en situación de soledad, sin deterioro cognitivo (o nivel leve de deterioro cognitivo), con capacidad mínima de manejo de nuevas tecnologías.

— Personas con movilidad suficiente como para disponer de un control de movimientos simples (CIF: b7600.2) con mano, brazo y cabeza.

— Personas con suficiente habilidad tecnológica necesarias para manejar programas de uso general en su forma más simple.

— Personas con motivación para participar en el proyecto.

— Personas que pudieran tener familiares que viven fuera de tu provincia, y/o que estén familiarizadas con el manejo de las comunicaciones digitales.

— Comprender el castellano (lectura y escritura).

## 4. Metodología

### 4.1. Elección de territorios/ usuarios/ voluntarios

Para la selección de los territorios participantes en el piloto, se optó por aquellos de la red de Cruz Roja Española que mostraron implicación

e interés y motivación: Burgos, Valladolid, Madrid (capital y Buitrago) y Barcelona. La selección de usuarios y voluntarios ha sido realizada por los referentes de las áreas de mayores de cada uno de los ámbitos escogidos.

### 4.2. Método de trabajo

Intentando buscar la máxima implicación y motivación de las personas, se propuso y desarrolló la siguiente propuesta metodológica:

#### Paso 1: Formación

El equipo de Oficina Central de Cruz Roja Española (TECSOS-CRE) realizó las acciones formativas en Valladolid, Madrid, Buitrago y Barcelona en una sesión conjunta con los técnicos de intervención social de referencia del proyecto de la OT, los usuarios seleccionados y los voluntarios seleccionados en cada ámbito territorial. En esta sesión formativa se explicaron los objetivos del proyecto piloto, la metodología, calendario de trabajo y personas de referencia.

#### Paso 2: Acompañamiento en la puesta en marcha y generación de confianza y seguridad

Durante varios meses se han realizado sesiones conjuntas de «familiarización» con la *tablet* en los ámbitos territoriales para facilitar la resolución de dudas y generar comunicación entre todos los ámbitos implicados.

Posteriormente se realizaron las primeras prácticas y pruebas técnicas para asegurar que todos los participantes habían entendido correctamente el alcance del piloto y funcionamiento del sistema Enred@te. Desde la Oficina Central de la Cruz Roja Española se dinamizó la realización de estas sesiones.

#### Paso 3: Participación en el piloto de manera independiente

Cada ámbito territorial ha realizado una selección de los usuarios y voluntarios que han trabajado con mayor implicación, disponibilidad y motivación, y a ellos se les ha entregado una *tablet*, con la finalidad de que continúen realizando pruebas, esta vez en escenarios reales (desde su casa, en la calle...), para analizar cuestiones técnicas (conexión, calidad de la videollamada, manejo de botones...), así como aspectos sociales.

### 4.3. Duración del piloto

Desde Septiembre de 2012 hasta Abril 2014.

Ámbito	Tablet	Noviembre 2012- Octubre 2013	Octubre 2013- Enero 2014	Enero 2014- Marzo 2014
<b>Usuarios</b>				
Burgos	5	5	5	5
Madrid	3	3	3	3
Buitrago	0	0	2	2
Barcelona	1	1	3	5
Valladolid	5	5	5	5
Externos	5	5	6	6
<b>Totales</b>	<b>19</b>	<b>19</b>	<b>24</b>	<b>26</b>

Tabla de participación de las personas usuarias en el piloto de la herramienta de Enred@te.

<b>Voluntarios</b>				
Burgos	0	1	1	1
Madrid	0	1	1	1
Buitrago	0		1	1
Barcelona	0		3	3
Valladolid	1	1		
Externos	2		2	2
<b>Totales</b>	<b>3</b>	<b>3</b>	<b>8</b>	<b>8</b>

Tabla de participación de las personas voluntarias en el piloto de la herramienta de Enred@te.

Los usuarios han estado participando desde Noviembre de 2012 hasta Abril 2014, con cierta variabilidad debido a vacaciones, enfermedad, interés en el proyecto.

#### 4.4. Datos de participación

En total ha habido una participación de 22 personas usuarias, con una media de edad de 73,8 y 9 voluntarios distribuidos de la siguiente manera, desde su fecha de inicio de participación del piloto.

#### 4.5. Evaluación: recogida de información, análisis y conclusiones

La recogida de información se ha realizado en 2 fases:

##### Fase 1: Cuestionarios de evaluación

El cuestionario ha sido enviado a todos los usuarios, voluntarios y técnicos de referencia de los ámbitos provinciales y OC (CRE y TECSOS) participantes en el piloto.

Los cuestionarios han sido tabulados y analizados en OC.

Se han recibido un total de 30 cuestionarios: 18 usuarios, 6 voluntarios y 6 técnicos

##### Fase 2: Grupos de discusión

Se han realizado 2 grupos de discusión: 1 en Madrid al que han asistido los usuarios y voluntarios de Madrid (asamblea provincial), Buitrago, Burgos y Valladolid, y un segundo grupo de discusión en Barcelona en el que han participado los usuarios y algunos de los voluntarios y técnicos de referencia.

En total ha habido una participación de 26 personas distribuida de la siguiente forma:

Grupo 1	Fecha	Región	Nº usuarios	Nº voluntarios	Nº técnicos
Grupo de Discusión en Madrid	02/04/2014	Madrid	2	1	1
		Buitrago	1		
		Burgos	3	1	1
		Valladolid	2	1	1
Personas voluntarias Madrid				1	
Equipo Oficina Central del CRE y TECSOS			3		
<b>Total</b>			<b>11</b>	<b>4</b>	<b>3</b>

Distribución del Grupo 1 de participación en el piloto.

Grupo 2	Fecha	Ámbito	Nº usuarios	Nº voluntarios	Nº técnicos
Grupo de discusión en Barcelona	08/04/2014	Barcelona	3	2	3
<b>Total</b>				<b>8</b>	

Distribución del Grupo 2 de participación en el piloto.

#### 5. Conclusiones de los usuarios-técnicos y voluntarios participantes en el piloto

Las conclusiones entorno al piloto de Enred@te, se orientan al desarrollo de una herramienta con

entidad propia, aplicable no sólo a otros colectivos, además de las personas mayores, sino también a otros objetivos: empleo, cuidadores, personas con discapacidad (adaptando la solución a sus necesidades), etc. Existe un gran número de potenciales usuarios de Enred@te, y otros a los que también les vendría bien, pero que inicialmente están alejados de las soluciones tecnológicas y les generan desconfianza o miedo.

### 5.1. Impresiones generales de Enred@te

— El aspecto más positivo de Enre@te es la posibilidad de conocer a otras personas y comunicarse con personas incluso de otros lugares y los vínculos afectivos que se generan con esas personas que permiten reducir la soledad. También la facilidad de uso.

— La debilidad principal de Enred@te es que al ser un servicio basado en la videocomunicación, está limitado por la cobertura de la conexión.

— A las personas usuarias participantes en el piloto les ha resultado fácil conectarse y hablar con personas a las que no conocían previamente.

— Algunos han necesitado ayuda para conectarse y llamar a otras personas y otros no.

— Gracias a Enred@ate han encontrado apoyo en otras personas y les han ayudado.

— El proyecto les ha servido para perder el miedo a las nuevas tecnologías.

— Continúan haciendo las mismas actividades fuera de casa que antes.

— Consideran que Enred@te facilita la comunicación y el intercambio con voluntarios de Cruz Roja.

— Algunos consideran que manejar la *Tablet* es difícil, que hace falta mucha ayuda para hacerlo y otros no.

— Creen que es posible que a partir de ahora utilicen más las NNTT.

— Consideran que para tener Enred@te es básico que te guste hablar.

— Creen que sin Enred@te se sentirán de nuevo más solos.

### 5.2. Perfil usuario mayor

La persona usuaria de Enred@te cumpliría las siguientes características:

— En situación o sentimiento de soledad, con red social limitada o nula.

- Con pocas posibilidades económicas.
- Sin problemas de cobertura en su zona.
- Con conocimientos o no de NNTT pero con interés, inquietud y motivación por ellas.
- Con vinculación o no a Cruz Roja.

Y puede cumplir también alguna o algunas de las siguientes características:

- Persona con poca movilidad y/o dificultad para salir de casa.
- Persona enferma o con depresión.
- Persona que vive en zona aislada, con transporte limitado y servicios de difícil acceso.

### 5.3. Perfil voluntario dinamizador

Persona paciente, sociable, proactiva, con voluntad e iniciativa, con capacidad de comunicación y que le guste hablar, con capacidad para conectar con las personas mayores: para comprender sus problemas, animarles y motivarles y saber cómo acompañarles en los momentos de soledad, con acceso a Internet. Esta figura es muy positiva porque puede ser una manera de que los usuarios se abran más y compartan cuestiones más personales, pues genera confianza el hecho de encontrarte hablando con alguien pero desde la intimidad de tu hogar. Este perfil tendría un grupo de usuarios asignados a los que atendería principalmente, pero podría también atender al resto de participantes.

### 5.4. Perfil voluntario tecnológico

Persona paciente, proactiva, con voluntad e iniciativa, con conocimientos tecnológicos y acceso a Internet. Este perfil tendría un grupo de usuarios de su zona asignados a los que atendería principalmente, pero podría también atender al resto de participantes.

### 5.5. Contenidos

Este apartado no se actualizó durante el piloto, y el resultado de las opiniones de las personas fue que debería ser un apartado muy dinámico y nueva información periódica.

### 5.6. Configuración y orden de los contactos

El sistema debería permitir configurar el cómo visualizar los contactos dependiendo del perfil del usuario: orden alfabético, estado de conexión, provincias o zonas o por aficiones.

## 5.7. Resultados

### 5.7.1. Resultados extraídos de los Cuestionarios a Usuarios

— Al 100 por cien de los usuarios le parece útil, al 100 por cien le gusta y al 100 por cien le parece que es un buen sistema para conocer otras personas y mantener la comunicación a distancia.

— Al 88 por ciento le ha servido para sentirse más acompañado y conocer a personas nuevas.

— Al 100 por cien le ha servido Enred@te para ampliar su red de contactos.

— Aunque el 88 por ciento de los usuarios nunca había utilizado una *Tablet*, al 94,1 por ciento le ha parecido la una tecnología de uso fácil. Aunque, en torno a la mitad de los participantes, el 52,9 por ciento manifestó haber necesitado ayuda para utilizarla.

### 5.7.2. Resultados extraídos de los Cuestionarios a Voluntarios

— El 100 por cien de los voluntarios valora entre muy positivo y positivo utilizar Internet para hacer su labor voluntaria.

— El 83 por ciento valora entre muy positivo y positivo el poder hacer su labor a distancia.

### 5.7.3. Resultados extraídos de los Cuestionarios a Técnicos de Cruz Roja Española

— El 80 por ciento piensa que Enred@te podría vincularse como apoyo o complemento para otras actividades que realizan actualmente.

## 6. Conclusiones

Según los datos obtenidos en la evaluación se concluye que Enred@te es una solución interesante y útil para las personas mayores en situación de soledad, ya que les permite conocer a otras personas y comunicarse con ellas. Además la *Tablet* y la aplicación les han resultado de fácil manejo. Enred@te se considera además una herramienta con un potencial importante, tanto en cuanto al número, como a la diversidad de usuarios que se pueden beneficiar de ella. Por otro lado la participación del voluntariado virtual ha sido valorada muy positivamente y en la puesta en marcha del servicio, debería ser un pilar imprescindible.

La continuidad en el acompañamiento y seguimiento del uso de la red social durante todas las etapas del piloto, han permitido determinar

que son necesarias medidas de control de uso para evitar un uso abusivo por parte de los usuarios y los voluntarios de manera que no descuiden otras actividades de su vida diaria también necesarias o beneficiosas. Enred@te pretende ser una herramienta para fomentar las relaciones sociales y nunca un sustitutivo de otras formas de interacción.

La mayor debilidad detectada por los tres perfiles participantes, usuarios, voluntarios y técnicos, fue la calidad de las video-comunicación, al utilizar 4G y 3G, en ocasiones en localizaciones con escasa cobertura. El porcentaje de personas que lo valoraron de esta manera fue entre 50 y 66 por ciento de los voluntarios, entre 52 y 58 por ciento de usuarios y el 20 por ciento de los técnicos.

La experiencia piloto del proyecto Enred@te, finalizó con la evaluación del mismo y la elaboración de este documento. Sin embargo, la constante experiencia e interacción de las personas usuarias, junto con la continua evolución tecnológica en el sector de video-comunicación, permite que el recorrido de Enred@te como concepto, herramienta y solución tecnológica, evolucione en función de las necesidades y posibilidades que se vayan detectando en el seguimiento del servicio.

En la actualidad, la solución Enred@te está en fase de implantación para personas mayores, y en el campo de la innovación se está pilotando en otros escenarios en los una solución como enred@te puede tener una potencial aplicación:

— Personas cuidadoras de personas mayores. Con 80 personas usuarias en Cataluña.

— Niños y niñas con hospitalización de larga duración. Con 18 niños y 5 voluntarios, en Córdoba, Salamanca y Barcelona.

Tras esta validación conceptual prevista durante el 2016, se analizarán los resultados para una la posible incorporación de Enred@te como servicio para estos otros colectivos y de esta forma poder seguir avanzando en la utilización de las TIC como herramienta para la mejora de la calidad de vida de colectivos vulnerables.

Este piloto y análisis posterior de los resultados del mismo, contó con la colaboración de Alicia de Oliva Herías, Débora Arévalo de las Heras de Cruz Roja Española y de Ana Isabel Arroyo Fernandez, de Fundación TECSOS.

## 7. Referencia bibliográficas

- Cruz Roja Española. (2014). *Memoria de actividad*. Recuperado de: [http://www.cruzroja.es/principal/documents/16917/132401/Cruz+Roja\\_Memoria2014\\_OK.pdf](http://www.cruzroja.es/principal/documents/16917/132401/Cruz+Roja_Memoria2014_OK.pdf)
- EIDD. (2011). *Design for All Europe*. Recuperado de: <http://www.designforalleurope.org>
- Fundación Vodafone España. (2012). *TIC y Mayores conectados al futuro*. Recuperado de: [http://www.fundacionvodafone.es/sites/default/files/tic\\_y\\_mayores\\_conectados\\_al\\_futuro.pdf](http://www.fundacionvodafone.es/sites/default/files/tic_y_mayores_conectados_al_futuro.pdf)
- IMSERSO. (2009). *Nuevas miradas sobre el envejecimiento*. Recuperado de: <http://www.imserso.es/InterPresent2/groups/imserso/documents/binario/nuevasmiradas.pdf>
- IMSERSO. (2010). *Boletín sobre el envejecimiento 3, «La soledad de las personas mayores»*. Disponible en: <http://www.imserso.es/interpresent3/groups/imserso/documents/binario/boletinopm3.pdf>
- IMSERSO. (2011). *Libro Blanco sobre Envejecimiento Activo*. Recuperado de: [http://www.imserso.es/InterPresent1/groups/imserso/documents/binario/8088\\_8089libroblancoenv.pdf](http://www.imserso.es/InterPresent1/groups/imserso/documents/binario/8088_8089libroblancoenv.pdf)
- INE. (2014). *Encuesta sobre equipamientos y Uso de Tecnologías de la Información y Comunicación en los hogares*. Recuperado de: <http://www.ine.es/prensa/np864.pdf>
- Nielsen, J. (2003). *Usability 101: Introduction to Usability*. Disponible en: <http://www.useit.com/alertbox/20030825.html>
- Observatorio Accesibilidad TIC Discapnet. (2010, diciembre). *Accesibilidad de Plataformas de Redes Sociales. Informe*. Disponible en: [http://www.discapnet.es/Observatorio/Observatorio\\_Accesibilidad%20redes%20sociales\\_Version\\_detallada.pdf](http://www.discapnet.es/Observatorio/Observatorio_Accesibilidad%20redes%20sociales_Version_detallada.pdf)
- Robert, S. et al. (2007). Loneliness and Risk of Alzheimer Disease. *Review Archive General Psychiatry*, 64(2), 234-240.
- Rubio Herrero, R. (2004). La soledad en las personas mayores españolas. *Portal Mayores*, 30 de junio.
- Social TV. (2012). *Social TV, una red de comunicación para personas Mayores. Informe Final*. Fundación Vodafone España, Cruz Roja Española y Fundación Tecnologías Sociales. Recuperado de: [http://fundaciontecsos.es/sites/default/files/social\\_tv.pdf](http://fundaciontecsos.es/sites/default/files/social_tv.pdf)

### Anexo

SEXO

EDAD

TERRITORIO

Estamos realizando este cuestionario para conocer tu opinión sobre el proyecto piloto "Enred@te", nos interesa mucho conocer tus impresiones y comentarios sobre el proyecto. **¡Muchas gracias por tu colaboración!**

CUESTIONES TÉCNICAS-TECNOLÓGICAS

1 Describe las incidencias más importantes que has observado durante las pruebas:

Descripción de la incidencia	Forma de resolución	¿Quién debería resolverla?

2 ¿Qué conocimientos crees que deben tener los/las técnicos/as de Intervención Social que participen en enred@te?

3 Describe las debilidades y fortalezas que encuentras en la comunicación entre usuarios/as y la comunicación entre usuario/a y voluntario/a

	Debilidades	Fortalezas
1		
2		
3		
4		
5		

4 ¿Cuál crees que es la mejor forma de realizar el seguimiento de enred@te?

5 ¿Cómo crees que deberían plantearse las sesiones formativas en nuevas tecnologías para personas mayores y voluntarios/as?

enred@te  
cuestionario de evaluación  
TÉCNICOS/AS DE IS

**CUESTIONES SOCIALES**

**6** ¿Qué características debería tener una persona para poder beneficiarse realmente de enred@te?

1. \_\_\_\_\_

2. \_\_\_\_\_

3. \_\_\_\_\_

4. \_\_\_\_\_

5. \_\_\_\_\_

---

**7** ¿Crees que tener enred@te puede reducir la intención de salir a la calle de las personas mayores que puedan hacerlo? i Sí i No

¿Por qué?

\_\_\_\_\_

---

**8** ¿Crees que este proyecto mejora el intercambio y la comunicación virtual entre personas mayores minimizando sus necesidades socioafectivas y de apoyo? i Sí i No

---

**9** ¿Crees que con este proyecto se facilita la relación y la comunicación con los voluntarios? i Sí i No

---

**10** ¿Qué opinas del voluntariado virtual?

\_\_\_\_\_

---

**11** ¿Qué actividades crees que deberían realizar los/las voluntarios/as que participan en enred@te?

\_\_\_\_\_

---

**12** i Sí i No

¿Crees que este proyecto podría vincularse como apoyo o complemento para otras actividades que realizáis actualmente en tu territorio?

Si la respuesta es Sí, ¿cuáles son esas actividades?

\_\_\_\_\_

---

**13** ¿Tienes alguna idea o sugerencia que pudiera mejorar enred@te?

\_\_\_\_\_

enred@te  
 cuestionario de evaluación  
 TÉCNICOS/AS DE IS