

Tecnología móvil y servicios sociales

Los dispositivos móviles son un fenómeno mundial que está teniendo, y tendrá en los próximos años, un enorme impacto en todos los ámbitos de la vida de las personas.

*Lola Abril Abadín
Responsable de Área de Productos de Apoyo y TICS del Ceapat-Imsero*



De forma progresiva aumenta la evidencia sobre las múltiples oportunidades y beneficios de estas tecnologías móviles: relaciones con las Administraciones, salud información

entretenimiento, formación, socialización, rehabilitación, estimulación, etc.

La Apps son aplicaciones informáticas que funcionan en un dispositivo móvil, tableta digital o teléfono inteligente. Constituyen nuevos soportes y canales para dar forma, registrar, almacenar y difundir contenidos.

Las personas con discapacidad y de edad avanzada se están viendo afectadas por esta revolución tecnológica de la misma manera que cualquier otro ciudadano y, además, necesitan en mayor medida beneficiarse del enorme potencial que ofrecen pues “si para la mayoría de las personas la tecnología

RESUMEN

Las Apps deben de estar centradas en la persona que va a disfrutar del uso de esa tecnología accesible, adecuada a sus necesidades y demandas. Todas las personas tenemos necesidades comunes y demandas específicas. Y si trasladamos esto al mundo de la discapacidad y los mayores, la individualidad y heterogeneidad se multiplica.

Palabras clave: Apps, tecnología accesible, discapacidad, personas mayores

facilita las cosas, para las personas con discapacidad las hace posibles”.

Sin embargo para los colectivos de personas en situación de dependencia y mayores las consecuencias de este progreso tecnológico presentan a veces un carácter dual. Por un lado estos desarrollos pueden ser revolucionarios en cuanto a su capacidad de ofrecerles un medio alternativo para superar sus dificultades. Por otro, a veces, los desarrollos tecnológicos pueden plantear serios obstáculos difícilmente superables, cuando, por ejemplo no se aplican los principios básicos de accesibilidad universal y de diseño para todos.

El diseño para todos implica que los productos, entornos y servicios se piensen desde el inicio para el mayor número posible de usuarios.

El mercado de productos y servicios debe orientarse cada vez más, a incluir a las personas mayores y personas con discapacidad como consumidores, ya que la capacidad de ver, oír y desplazarse varía de un individuo a otro y de un periodo a otro dentro de la vida de una misma persona. Algunas personas tienen dificultades desde edades muy tempranas y todos nos enfrentamos a un nivel creciente

de limitación funcional a medida que avanza el proceso de envejecimiento.

Se requiere por tanto una mayor amplitud en el concepto de consumidor medio, y esto se reflejara tanto en una mayor conciencia social, como en una mayor visión comercial y económica.

Las personas mayores y las personas en situación de dependencia van sumándose gradualmente al fenómeno de los dispositivos móviles y al uso de las Apps.

Puede que aún no se trate de un segmento de mercado tan explosivo como el de los jóvenes –ávidos consumidores de nuevos productos y aplicaciones–, pero las necesidades de los mayores están comenzando a ser cubiertas con herramientas específicas y adecuadas.

Las empresas más punteras han recogido este reto y valorado las ventajas de diseñar con la estrategia del diseño para todos sus servicios y productos.

Al incluir a las personas con discapacidad y personas mayores como consumidores potenciales ganan sectores de mercado y los productos que se diseñan pensando en los que tienen mayores dificultades resultan más fáciles de utilizar para la población general

¿Qué papel deben cumplir las aplicaciones móviles dentro del ámbito de los servicios sociales?

Para responder a esta pregunta podríamos analizar cuáles son las aplicaciones móviles más utilizadas por aquellos colectivos que son objeto preferente de atención en los servicios sociales por ejemplo personas mayores, personas con discapacidad, personas en situación de dependencia, adolescentes y niños en situación de desventaja social, violencia de género etc. y estudiar si estas Apps cumplen los objetivos para los que fueron diseñadas y vienen a mejorar en parte su integración social y su participación en la comunidad.

Además los servicios sociales son transversales a todos los demás servicios: sanitarios, educativos, empleo, culturales etc. y están presentes e implícitos en todas las fases del ciclo vital de la persona, puesto que en algún momento puede surgir una situación de necesidad de apoyo y cualquier ciudadano necesita acudir a los servicios sociales en busca de respuestas a sus demandas. Por tal motivo estas aplicaciones deben de ser accesibles usables y comprensibles por todos y para todos.

ABSTRACT

Apps should be focused on the person who will enjoy the use of accessible technology, appropriate to their needs and demands. All people have common needs and specific demands. And if we move this to the world of disability and the elderly, individuality and heterogeneity is multiplied.
Key words: Apps, accessible technology, disability, older people

Tecnología móvil y servicios sociales

Esto va a permitir a personas usuarias de servicios sociales el tener las mismas oportunidades y así poder beneficiarse de la potencialidad de las aplicaciones móviles actuales, y por tanto acceder a su entorno (social, educativo, sanitario, lúdico, cultural, etc.) en igualdad.

De ahí la importancia del concepto de diseño para todos y la responsabilidad de todos los agentes implicados (Administración, diseñadores, empresas y asociaciones) de impulsar cada vez más las aplicaciones accesibles

La accesibilidad ha sido tradicionalmente contemplada únicamente como accesibilidad al entorno físico y es en la actualidad cuando empezamos a considerar la accesibilidad a los contenidos digitales

Es por lo tanto evidente que hay un tratamiento y grado de avance distinto entre la accesibilidad al entorno físico (urbanismo, edificación, transporte) y la accesibilidad a la información digital siendo ya el momento de solucionar esta desigualdad.

Las Apps deben de estar centradas en la persona que va a disfrutar del uso de esa tecnología accesible, adecuada a sus necesidades y demandas. Todas las personas tenemos necesidades comunes y deman-

das específicas. Y si trasladamos esto al mundo de la discapacidad y los mayores, la individualidad y heterogeneidad se multiplica. Por tanto, la tecnología también tiene que saber adaptarse a las necesidades de las personas, a sus características y a su forma de interactuar. La tecnología ha de ser “inteligente” y adecuarse a sus potenciales usuarios. Es decir, personalizable.

Las aplicaciones tienen también que ser “portables”. No solo entendidas como “fáciles de llevar o utilizar en cualquier sitio”, sino que cada persona pueda elegir, según sus preferencias, qué sistema operativo quiere utilizar y en qué dispositivo, y que además, un cambio de dispositivo o sistema no implique un reaprendizaje total, sino una transición o cambio sencillo e intuitivo.

La tecnología ha de saber desarrollarse y avanzar ofreciendo cambios importantes, pero claros y sencillos, de forma que no que se conviertan en inaccesibles para determinados colectivos.

Han de ser seguras. Hoy en día encontramos Apps muy útiles en todas nuestras actividades diarias. Pedir una cita médica, reservar un billete de tren, etc. Pero son muchos los datos personales que nos piden y que se intercambian en la red, por ese motivo, es fundamental contar con una tecnología protegida que ofrezca garantía y seguridad.

Al existir la posibilidad de conexión a redes públicas wifi que no son seguras, no sabemos quién puede estar accediendo a nuestro dispositivo y a nuestros datos personales.

Perfil de uso de las APPS en España

Existen tantas Apps disponibles que la búsqueda de la más adecuada resulta difícil, por lo que se hace necesario en muchas ocasiones acompañar a la persona en la toma de decisiones de que Apps instalar.

Sería conveniente desarrollar herramientas que facilitaran los criterios de selección y búsqueda de las Aplicaciones.

El ámbito de actuación de estas aplicaciones es muy extenso y abarca distintos y numerosos campos actividad:

- Aplicaciones para los mayores y cuidadores
- Aplicaciones para personas con discapacidad
- Aplicaciones sobre maltrato y violencia de género
- Aplicaciones para realizar trámites con las administraciones
- Aplicaciones para el entretenimiento
- Aplicaciones para la formación y el empleo
- Aplicaciones para....(Abordar todos los ámbitos sería una ardua tarea)

El mercado de productos y servicios debe orientarse, cada vez más, a incluir a las personas mayores y personas con discapacidad como consumidores



Dentro de otro ámbito las aplicaciones asociadas a la salud están cambiando la forma de interactuar del profesional y el paciente sobre todo en la habilitación de nuevos espacios informativos adecuados y fiables.

Se trata de informar al paciente para que se convierta en un elemento activo en su tratamiento y autocuidado. Es necesario modificar comportamientos en beneficio de nuestra salud.

Son ya 97.000 las Apps de medicina y salud que se pueden descargar y la mayoría de las aplicaciones desarrolladas en este campo se corresponden con las de mayor gasto sanitario como son las relacionadas con las enfermedades crónicas. La diabetes es la enfermedad de la que existen más aplicaciones

El objetivo es desarrollar aplicaciones que se adecuen a las necesidades de los usuarios con un contenido riguroso y de calidad:

Documento Ceapat - Imserso

Durante el año 2014 el Ceapat-Imserso lideró el proyecto «Apps gratuitas para el entrenamiento cog-

EL SECTOR DE LAS APPS EN ESPAÑA

Son tantas las ventajas de tener al alcance de nuestra mano estas herramientas que todos hemos aceptado sin ningún tipo de duda, las múltiples oportunidades que nos brinda la tecnología móvil. Un ejemplo de esta conciencia de uso, son los datos desprendidos del Informe APP-Date Sep. 2014 sobre el uso de las Apps en España:

- El uso de las Apps en España se ha duplicado en solo un año
- Se realizan 3,8 millones de descargas de Apps al día
- Hay 12 millones de usuarios que cada día usan Apps
- 33/39 es la media de aplicaciones instaladas por dispositivo
- España está a la cabeza de Europa en el uso de los Smartphone

Ceapat - Imserso

nitivo y la comunicación» en el que participaron 114 Entidades y profesionales

Entre las conclusiones del proyecto destacamos

- Gran desconocimiento en el diseño de Apps accesibles
- Desconocimiento de las capacidades e intereses de la población objetivo
- Desconocimiento de la gran aportación que pueden ofrecer estas tecnologías a los colectivos atendidos
- Escasa formación de los profesionales en estas tecnologías

El documento se puede descargar de la página web: www.ceapat.es

Servicios Sociales para todos

Los Servicios Sociales por mucha tecnología que llegue a nuestras vidas no deben de perder su esencia.

Los Servicios Sociales son fundamentalmente apoyo y acompañamiento a personas desde personas, ya que muchos colectivos no han incorporado la tecnología en su vida y no por ello deben de quedarse sin canales de información.

Hay un alto porcentaje de mayores que están más acostumbrados a informarse llamando por teléfono o acercándose personalmente para realizar sus consultas. Por tanto el derecho de la ciudadanía a relacionarse con las Administraciones Públicas a través de medios electrónicos debe de ser compatible con el derecho a seguir informándose como lo venían haciendo a través de los métodos tradicionales y las Administraciones deben garantizar esos derechos.

Si para la mayoría de las personas la tecnología facilita las cosas, para las personas con discapacidad las hace posibles

