

Colaboración y Transversalidad en DIGITAL, **A**HAL, un marco para un diseño social en la digitalización

IV Encuentro de Ayuntamientos de la Red de Ciudades y
Comunidades Amigables con las Personas Mayores

“Entornos amigables para vivir mejor”

9 de abril, 2024



DIGIT AH AL

Marco para
un diseño
social en la
digitalización

Es una iniciativa que surge en el marco de **ONKIDE**, un grupo de trabajo que con el impulso de **Donostia Lagunkoia** se conforma en Donostia en 2021 con **entidades que realizan acciones de capacitación** en el uso de dispositivos y soluciones tecnológicas con personas mayores.



Propósito de

acompañar a las personas mayores en la **adquisición y mejora de sus competencias digitales**, de forma coordinada, y conectada con sus deseos y necesidades, para contribuir a la Equidad Digital



#EquidadDigital

2 PRINCIPIOS

Colaboración y Transversalidad

desde un **liderazgo facilitador**, con un enfoque de **gestión de redes** y la **confianza** como elemento esencial.

4 LÍNEAS DE TRABAJO

- **Dar a conocer recursos** públicos y asociativos destinados a capacitación digital en Donostia / San Sebastián.
- **Promover conexiones** entre agentes e iniciativas, y generar oportunidades para la colaboración.
- **Acompañar** de forma activa a las personas mayores más rezagadas en la **adquisición y mejora de sus competencias digitales**.
- **Desarrollar iniciativas y acciones** que permitan visibilizar la capacidad de las personas mayores de incidir como **agentes de cambio en la equidad digital para todas las personas**.



Algunas iniciativas para avanzar hacia la #EQUIDAD DIGITAL



CAFÉ CON ALEXA



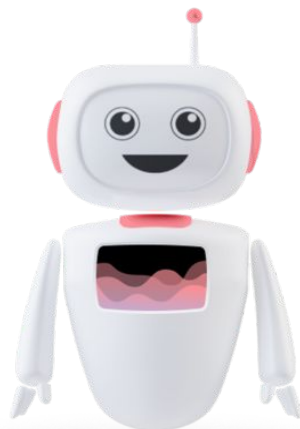
UN PROYECTO PARA **EXPLORAR LAS OPORTUNIDADES DE LA TECNOLOGÍA DE VOZ PARA ALCANZAR LA EQUIDAD DIGITAL**



GAITU

Common Voice

moz://a



UNA INICIATIVA PARA LA
CONTRIBUCIÓN DE LAS PERSONAS
MAYORES Y SU DIVERSIDAD DE VOCES
A LA INICIATIVA

“JAR DEZAGUN TEKNOLOGIA
EUSKERAREN ALDE”



**#EKITATE DIGITALA:
TESTUINGURUAK ETA
EKIMENAK**

**#EQUIDAD DIGITAL:
CONTEXTOS E INICIATIVAS**

**ERRONKAK
DESAFÍOS**



STM
San Telmo Museoa

**ENCUENTRO PARA REFLEXIONAR SOBRE EL
CONCEPTO DE EQUIDAD DIGITAL Y CONSTRUIR DE
MANERA COLECTIVA ESTRATEGIAS PARA DISEÑAR
PROYECTOS E INICIATIVAS ENFOCADOS A QUE TODAS
LAS PERSONAS PUEDAN ACCEDER DE FORMA
EQUITATIVA A LAS OPORTUNIDADES QUE OFRECEN
LAS SOLUCIONES DIGITALES Y PARTICIPAR DE
MANERA EFECTIVA EN EL MUNDO DIGITAL.**



KŪKŪ!

Jakin-nahi Digital eta
Komunitarioaren Laborategia
Laboratorio de Curiosidad
Digital y Comunitaria

Una iniciativa que busca explorar cómo la **curiosidad** puede ser una palanca para la equidad digital y para la cohesión social.

Lo hace desde el protagonismo de las personas mayores, buscando despertar en ellas una mayor conciencia de su capacidad de incidir como **agentes del cambio en la equidad digital para todas las personas.**

Se desarrolla a través de sesiones de co-creación, en las que se exploran, idean y prototipan posibles respuestas a esta hipótesis.

APTES

A.P.M.
GUARDAPLATA

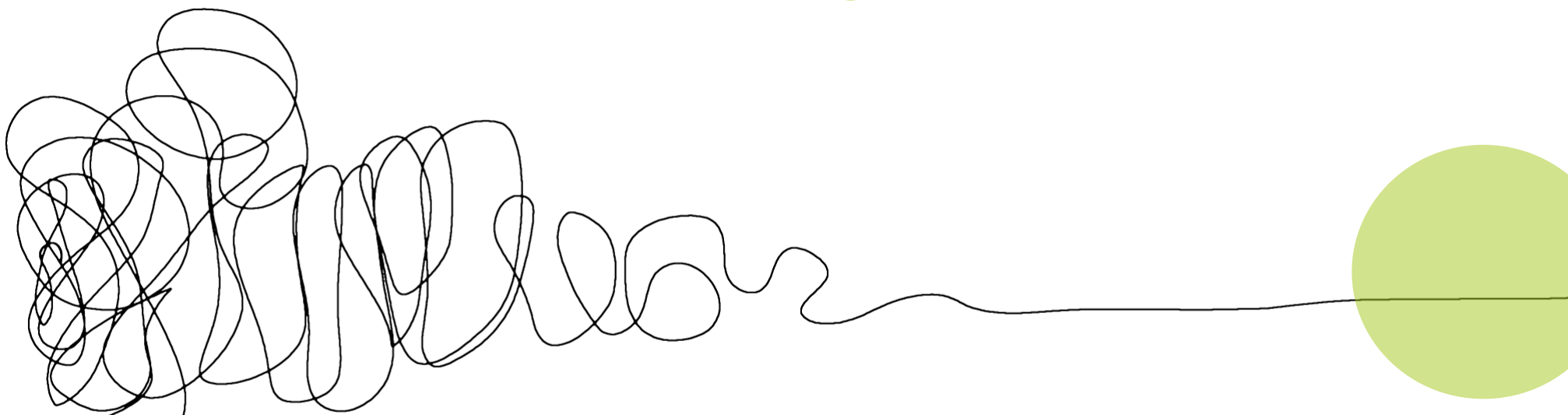
API
TROP
PIK

 DONOSTIA
SAN SEBASTIÁN
Gizarte Ekintza
Acción Social

 ETORKIZUNA
ERAIKIZ
FUTURE

Pero trabajar por la #EquidadDigital significa ir más allá de la consideración de la brecha digital como un asunto que incumbe a las personas que se encuentran en ella y que “capacitarse” para no quedarse atrás es una responsabilidad personal .

Diseño social en la digitalización



DIGIT AH AL

Marco para
un diseño
social en la
digitalización

para identificar, a modo de
guía, cuestiones sobre las que
poner el foco, reflexionar y
generar acción a la hora de
digitalizar un servicio,
programa o proyecto.

Digitalización en clave humanista

COLABORACIÓN y TRANSVERSALIDAD

¿Cómo lo hemos hecho?

- incorporación de múltiples actores
- propuesta de un objetivo común
- revisión bibliográfica y experiencias
- elaboración de primeras hipótesis
- entrevistas a profesionales de sectores diversos
- sesión de trabajo colectiva
- publicación del marco



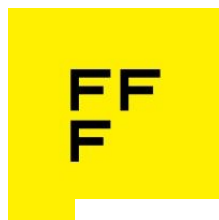
APTES



donostiasustapena
fomentosansebastián



Open
Government
Partnership
Euskadi



guuk.

GAIA



k kutxabank



Nuestra coherencia
interna.

Nuestro contexto.

El valor que
generamos al
digitalizar.

PENSEMOS



Los derechos de
las personas.

Los perfiles de
las personas.

CONOZCAMOS



DIGIT AH AL



HAGAMOS

Una iniciativa
accesible y usable.

Acompañamiento.

Alianzas.



INCORPOREMOS

Facilitadores

Personas capacitadas.

Liderazgo.

Organización y
recursos.

Nuestra coherencia
interna.

Nuestro contexto.

El valor que
generamos al
digitalizar.

PENSEMOS



Traer al diseño de los procesos de digitalización lo que como organización nos mueve: **nuestra misión y nuestros valores**. Y hacer que esta digitalización sea coherente con ellos.

Aprovechar los elementos de contexto que **empujan y obligan a avanzar** en las relaciones digitales entre ciudadanía, administraciones públicas, organizaciones, proveedores, clientes,...

Identificar de qué manera el servicio, programa, proyecto, en definitiva, la iniciativa digitalizada, puede **mejorar la experiencia o aportar valor a las personas** a las que se dirige.



Los derechos de
las personas.

Los perfiles de
las personas.

CONOZCAMOS



Identificar los **derechos** de las personas **en la dimensión digital** (legislación, normativas, cartas, ...).

Conocer bien los perfiles de las **personas** a las que dirigimos las iniciativas de digitalización para diseñar de manera que les **aporte valor** y también para identificar las **claves de comunicación** para conectar con ellas.



HAGAMOS

Una iniciativa
accesible y usable.
Acompañamiento.
Alianzas.

El **acceso*** y **uso**** ha de estar asegurado independientemente de las capacidades de la persona, el dispositivo del que dispone, el lugar desde el que opera, o la red de datos disponible.

Apoyo al que se accede de una manera tanto presencial como digital, y que permite **que la persona perciba que no está sola en el proceso de uso** de la iniciativa digitalizada.

Trabajar las alianzas que, en clave de confianza y colaboración, nos permitan que entre departamentos de nuestra organización y/o con otras entidades, la iniciativa digitalizada llegue a personas y no excluya a una parte de ellas.

* ACCESIBILIDAD: acceder al servicio, usarlo y comprenderlo.

**USABILIDAD: alcanzar el objetivo con un mínimo esfuerzo y unos resultados máximos.



INCORPOREMOS

Facilitadores

Personas capacitadas.

Liderazgo.

Organización y recursos.

Elementos facilitadores como los **procesos**, los **marcos normativos** y la **interoperabilidad**.

Personas capacitadas en el **diseño de servicios y experiencia de usuarios, y en el acompañamiento** a las que se dirige la iniciativa digitalizada.

Liderazgo de **un proceso que no tiene fin: personas conectoras** entre departamentos y con otras entidades aliadas.

Organización y recursos que se concretan en la **planificación** que requiere los procesos de digitalización, en las **personas capacitadas** involucradas en él, y en el **presupuesto** dedicado a hacerlo posible.

Algunos aprendizajes ...

- la importancia de definir un **propósito compartido**
- sin **redes** y sin **confianza** no hay colaboración ni transversalidad, hay que gestionar ambas
- construir **narrativas que lleven a la acción**
- gestión de **factores tangibles** (procesos y recursos) e **intangibles** (relaciones y liderazgo)
- **reciprocidad y autonomía** significativas

y retos

- Generar, en torno a la idea de la equidad digital, la **complicidad** de recursos, servicios, programas, ... públicos y privados, que están desarrollando procesos de digitalización.
- Identificar proyectos y agentes que pueden actuar como **elementos tractores y liderar con autonomía** este tipo de iniciativas en diferentes entornos y ámbitos barrios.
- Fortalecer el **protagonismo y la participación de las personas mayores** en estos procesos, principalmente de las personas que por diferentes razones han echado la toalla porque sienten miedo, rechazo o que los rápidos y constantes avances tecnológicos no están a su alcance



Eskerrik asko!

Muchas gracias!

lagunkoia
Donostia/San Sebastián amigable

