

<b>1. Nombre del Proyecto / Práctica</b>
SERVICIOS DIGITALES PARA MAYORES
<b>2. Nombre de la Entidad Local</b>
AYUNTAMIENTO DE LEGANÉS
<b>3. Área de gestión desde donde se está desarrollando</b>
SISTEMAS DE INFORMACIÓN
<b>4. Áreas de gestión implicadas</b>
SERVICIOS SOCIALES
<b>5. Resumen de la práctica</b>
<p><b>1.- ORIGEN, SITUACIÓN INICIAL</b></p> <p><b>¿Qué?</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Servicios Digitales para la mejora de la calidad de vida de los mayores.</li> <li>• Disponibilidad de acceso a través de la televisión y con un sencillo mando a distancia de tres botones a: juegos, noticias, correo electrónico, servicio de alarmas y recordatorio de eventos, etc.</li> <li>• Este aplicativo será habilitado desde un monitor de televisión, ya sea en un centro de ocio o en sus domicilios particulares. De manejo intuitivo y sencillo, todas las funciones se habilitan con un pequeño mando a distancia. El objetivo es que se disponga de módulos de video-email, álbum fotográfico, información y noticias locales, juegos, avisos y videoconferencia con actuaciones de gestión del cambio, y continuo acompañamiento, todo ello apostando por una solución de bajo coste como factores claves de éxito para la consolidación de este servicio.</li> </ul> <p><b>¿Cuándo empezó el problema? ¿Desde cuándo ha venido sucediendo?</b></p> <p>El problema surge cuando ante un proyecto eminentemente social se detecta que:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Este colectivo tiene demandas específicas.</li> <li>• Es necesario un servicio que palie la soledad sin tratarse puramente de tele-asistencia.</li> <li>• Nuestros mayores se están quedando atrás en la carrera tecnológica.</li> <li>• Tienen más dificultades y reticencias al uso de nuevas IT's.</li> </ul> <p><b>¿Dónde ocurre el problema?</b></p> <p>El Ayuntamiento se ha visto en la necesidad de dotar de equipamiento renovado a las salas de informática como respuesta a la gran demanda, pero el problema radica en la dificultad de aprendizaje de estos mayores en el coste de los servicios que hacen casi inviable su sostenibilidad.</p> <p><b>¿Cuál es la magnitud del problema?</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• El Departamento de Sistemas de Información del Ayuntamiento de Leganés, dentro del Proyecto Leganés Ciudad Digital y bajo el lema de Leganés Soci@l, ha adoptado el compromiso de realizar servicios y aplicativos, accesibles para todos, pensando en personas con algún tipo de discapacidad, mayores, o personas que no se encuentren familiarizados con herramientas técnicas.</li> <li>• Para ello, todos los desarrollos de contenidos y servicios desarrollados en el proyecto, siguen las pautas recomendadas por la Iniciativa de Accesibilidad a la Web del W3C (WAI), organismo dedicado a buscar soluciones de accesibilidad para personas con deficiencias visuales, auditivas, físicas, cognitivas y neurológicas. La WAI es una iniciativa del World Wide Web Consortium (W3C). Las pautas de accesibilidad seguidas para los desarrollos son las vigentes hasta el momento (WAI/W3C WCAG 1.0).</li> </ul> <p>La magnitud del problema radica en la necesidad de disponer de una plataforma integrada de servicios para mayores con los siguientes requerimientos:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Fácilmente usable.</li> <li>• Que la plataforma de uso resulte familiar para estas personas (televisión y mando a distancia)</li> <li>• Que los interfaces de usuario se encuentren adaptados a este publico objetivo y que sean personalizables.</li> </ul>

- Que el sistema sea en la medida de lo posible desasistido.
- La población envejece paulatinamente en el municipio con lo que estas personas que no requieren un servicio de teleasistencia tradicional si que padecen: Restricciones de movilidad, problemas de salud, problemas de accesibilidad, falta de comunicación, soledad, carencia de aptitudes informáticas, etc.

#### ¿Por qué creemos que podemos alcanzar la creación de valor y mejora del proceso?

Se ha observado un aumento del número de inscripciones en el Taller de Informática. Se mejora de la calidad de vida de los mayores

#### 2.- SOLUCIÓN:

##### Grupo de trabajo

- EPTRON / Sistemas de Información y Servicios Sociales del Ayuntamiento de Leganes.

##### Documentación

- Arquitectura Técnica
- Manual de uso
- Manual de Administración
- Manual Netmeeting

##### Herramientas de análisis utilizadas en cada una de las fases del proyecto

- Entrevistas individuales y colectivas
- Análisis sociológico

##### Metodología

- Métrica v.3.

#### 6. Beneficios esperados para el cliente interno y/o externo

##### Resultados y beneficios intangibles

- Autonomía de los mayores en su uso.
- Aumento de la demanda del taller de Informática en todos los centros de mayores.

##### Beneficios cuantitativos

- Número de usuarios del sistema: 8+24
- Accesos semanales por usuario: 4
- Centros de mayores en uso del servicio: 1
- Número de servicios disponibles: 7
- Actuaciones de evaluación: 1
- Accesos semanales por servicio: 1
- Usuarios en centros de mayores: 24
- Usuarios en domicilios: 8
- Operadores de apoyo: 2

#### 7. Datos de contacto

Virginia Moreno Bonilla. Directora de Sistemas de Información del Ayuntamiento de Leganés. Directora del Proyecto Leganés Ciudad Digital.