



PROYECTOS APRENDIZAJE-SERVICIO CONVOCATORIA 2020-2021 MEMORIA FINAL

TÍTULO DEL PROYECTO: Inclusión digital y visibilización de personas mayores en época de Covid-19

PERSONA RESPONSABLE DEL PROYECTO: Michela Montesi

CENTRO: Facultad de Ciencias de la Documentación

DEPARTAMENTO: Biblioteconomía y Documentación

MIEMBROS DEL EQUIPO:

Facultad de Ciencias de la Documentación

Belén Álvarez Bornstein

Aurora Cuevas Cerveró

María Teresa Fernández Bajón

María Antonia García Moreno

María Antonia Ovalle Perandones

Pablo Parra Valero

Fernando Ramos Simón

Isabel Villaseñor Rodríguez

Centros de Mayores de Santa Engracia y Blasco de Garay

Mercedes Fuentes Bermejo, directora

María Sacristán Sánchez, trabajadora social

Biblioteca Pública José Luis Sampedro



Inmaculada Ramón Jiménez, directora

1. Desarrollo de las actividades

Las actividades relacionadas con el proyecto se han desarrollado desde el comienzo del curso 2020-21. Tras unas primeras reuniones con la dirección de los Centros de Mayores colaboradores, que dependen del mismo equipo directivo, se pusieron en marcha diferentes líneas de trabajo. En primer lugar, se ha realizado un **programa de tutorías telefónicas** con personas mayores con el objetivo prioritario de darles formación en el manejo de las Tecnologías de la Información y Comunicación (TIC), y así proporcionarles herramientas para retomar de forma autónoma su participación en las clases ofertadas online por el Centro. Asimismo, las llamadas telefónicas han perseguido también el objetivo de establecer contacto con las personas mayores que, debido a las medidas de confinamiento o semi-confinamiento adoptadas para hacer frente a la pandemia, se han visto en situaciones prolongadas de aislamiento. Para este fin, el Centro ha compartido con la coordinación del proyecto los datos de contacto de 89 personas que en el periodo de octubre de 2020 a marzo de 2021 han sido contactadas telefónicamente por parte de 22 alumnas y alumnos participantes en el proyecto. En segundo lugar, con el objetivo de visibilizar la vida de las personas mayores durante la pandemia, se ha realizado un **concurso de fotografía** titulado "Las personas mayores responden a la pandemia". Las 13 fotografías y el vídeo presentados para el concurso se han exhibido en una exposición pública en la Biblioteca José Luis Sampedro en mayo de 2021 y han sido sometidas a votación por parte de los usuarios de la misma. Finalmente, para aquellas asignaturas en las que la actividad era obligatoria, se han contemplado **actividades alternativas** vinculadas al proyecto que, sin interacción directa con las personas mayores, pretendían sensibilizar al alumnado acerca de la situación de estas durante la pandemia. A pesar de que existieran varias alternativas de participación, un porcentaje importante de alumnos ha elegido no realizar actividad alguna, incluso en las asignaturas donde las actividades



eran obligatorias (Tabla 1).

	Alumnado participante	%	Personas mayores participantes	%
Tutorías telefónicas	22	28,2%	89	100%
Concurso de fotografía	5	6,4%	No se puede determinar	--
Actividades alternativas	28	35,9%	--	--
Ninguna actividad	23	29,5%	--	--
Total	78		89	

Tabla 1. Alumnado y personas mayores participantes en las diferentes líneas de trabajo del proyecto

2. Objetivos propuestos y alcanzados en la presentación del proyecto

En lo que sigue, presentamos los objetivos planteados por el proyecto (en azul) y una discusión en la que valoramos la consecución de los mismos de acuerdo a los datos recogidos en la evaluación final realizada entre marzo y junio de 2021.

En particular, en el proceso de evaluación se tuvieron en cuenta los siguientes datos:

- (1) correos electrónicos intercambiados con el alumnado y con el Centro de Mayores;
- (2) entrevistas telefónicas realizadas por parte del personal del Centro a las personas mayores una vez finalizado el programa de tutorías telefónicas entre marzo y abril de 2021;
- (3) las memorias entregadas por los alumnos participantes en las tres líneas de trabajo;
- (4) la grabación de una reunión de evaluación final del proyecto que se celebró el día 4 de junio, con la asistencia de dos profesores, la directora y una trabajadora social del centro; y
- (5) los datos relativos a la exposición y concurso de fotografías "Las personas mayores responden a la pandemia".



Correos intercambiados con alumnos	157
Correos intercambiados con el centro	88
Memorias de tutorías telefónicas	10
Memorias de actividades alternativas	5
Memorias del concurso de fotografía	3
Entrevistas con personas mayores participantes en el programa de tutorías telefónicas	62

Tabla 2. Resumen de datos manejados en la evaluación del proyecto

Los correos intercambiados con los alumnos y el Centro han permitido reconstruir la historia del proyecto y, en el caso de los alumnos, contrastar la información procedente de otras fuentes, especialmente las entrevistas de seguimiento con las personas mayores. Las entrevistas de seguimiento se realizaron con el objetivo exclusivo de evaluar el programa de tutorías telefónicas y consistieron en conversaciones breves y abiertas con las personas mayores participantes en el proyecto que se pudieron localizar (solo 62 de las 89 inicialmente seleccionadas), en las que estas relataban su experiencia con el alumnado UCM. Se llevaron a cabo por parte del Centro de Mayores y se transcribieron de forma resumida inmediatamente, reflejando en la medida de lo posible palabras y expresiones utilizadas por las personas mayores. Finalmente, las memorias utilizadas a efectos de evaluación se encuentran en proceso de publicación y representan de por sí uno de los resultados del proyecto (Montesi, Álvarez Bornstein, Cuevas Cerveró et al., en publicación). La mayoría (10) corresponden al programa de tutorías telefónicas, mientras que 5 informan sobre actividades alternativas relacionadas con el proyecto y 3 corresponden a alumnas que participaron en el concurso de fotografía.

2.1 *Objetivos del servicio propuestos y logrados*

1) Apoyar a la población mayor durante la pandemia por Covid-19 ofreciendo formación en el manejo de las tecnologías de la información y comunicación.



Se ha trabajado en la consecución de este objetivo a través de las tutorías telefónicas mencionadas en la introducción. Sin embargo, a pesar del esfuerzo realizado por parte de todos los miembros del equipo, los resultados alcanzados han sido limitados, pues de un total de 89 personas mayores participantes al comienzo del proyecto, solo en 20 (22,5%) casos la tutoría ha podido considerarse exitosa, porque así la han calificado las personas mayores en las entrevistas y los alumnos en las memorias (Tabla 3). Las entrevistas de seguimiento realizadas con las personas mayores parecen apuntar a que este limitado éxito depende de la “expectativa de servicio” que presentaron muchas personas mayores. Planteada por la propia metodología docente del ApS, que enfatiza el “servicio” y los aspectos disfuncionales de las comunidades, y de la misión del interlocutor institucional en el proyecto, el Centro de Mayores, produce que muchas personas mayores conciban la colaboración con el alumnado UCM en términos de “servicio”, sintiéndose autorizadas a rechazar, por diferentes razones, los intentos de contacto del alumnado o a quejarse por los mismos, y asumiendo un rol de consumidores y receptores de un servicio, más que de colaboradores y participantes autónomos en el proyecto. Cabe añadir que, según puede desprenderse de las memorias, el alcance del proyecto ha sido superior al núcleo de 89 personas mayores participantes y que finalmente participaron en las sesiones formativas organizadas por el alumnado UCM incluso personas que no pertenecían a los dos Centros de Mayores. Por otro lado, en la reunión de evaluación final mantenida con la dirección del Centro, se han valorado positivamente los resultados obtenidos, teniendo en cuenta las dificultades acarreadas por la pandemia.

Total de personas mayores participantes en el proyecto	89	100%
Personas mayores entrevistadas tras el cierre del proyecto	62	69,7%
Personas que no se pudieron contactar tras el cierre del proyecto	27	30,3%
Contactos establecidos por parte de alumnos	58	65,2%
Tutorías exitosas	20	22,5%



Casos de conflicto entre lo que dicen alumnos y mayores	19
---	----

Tabla 3. Datos relativos al programa de tutorías telefónicas y formación en el manejo de las TIC

2) Fomentar el encuentro generacional entre personas jóvenes y personas mayores y el intercambio de conocimiento entre unas y otras.

La consecución de este objetivo queda de manifiesto tanto en las entrevistas con las personas mayores como en las memorias de los alumnos que han participado en el programa de tutorías telefónicas y, en parte, en el concurso de fotografía. Las personas mayores entrevistadas, en línea con lo detectado en ediciones anteriores, valoran especialmente las cualidades interpersonales del alumnado en la transmisión de conocimiento e información, incluso cuando se quejan por su ausencia. Atribuyen especial importancia a la empatía y al apoyo emocional en la resolución de problemas con la tecnología, la paciencia, las buenas maneras, la disponibilidad y las capacidades comunicativas y de expresión. Las memorias documentan que el alumnado consigue derrumbar prejuicios acerca de las personas mayores, descubriendo una realidad de la que no era consciente, que su vida y la de las personas mayores tienen mucho en común. La toma de consciencia de la realidad de las personas mayores termina derrumbando otros prejuicios y estereotipos, relacionados con el género, la supuesta ineptitud de estas para las tecnologías, la dependencia y otras generalizaciones acerca de esta etapa de la vida. En algunos casos, los alumnos ayudan a las propias personas mayores a superar sus propios prejuicios, especialmente los relacionados con el género sobre todo en los varones mayores.

3) Visibilizar las vidas de las personas mayores y las diferencias importantes que existen dentro de este colectivo.

En parte, este objetivo se ha alcanzado a través del programa de tutorías telefónicas, pues los alumnos se han encontrado con un abanico variado de competencias digitales en las personas mayores, desde las muy competentes en tecnologías, hasta las personas



que terminan rechazando, por razones diferentes, la oferta formativa online del Centro de Mayores. Por otra parte, la visibilización de las vidas de los mayores se ha buscado a través del concurso de fotografía y exposición titulada "Las personas mayores responden a la pandemia". La exposición se realizó en la Biblioteca Pública José Luis Sampedro durante el mes de mayo de 2021 y contó con la participación de 5 concursantes, 13 fotografías y un vídeo. Las memorias entregadas por las alumnas del concurso de fotografía revelan que la realización de las fotografías ha requerido un proceso de organización y coordinación entre diferentes personas, incluidas las mayores, que de alguna manera ha propiciado no solo la visibilización, sino también la integración, participación e inclusión de las personas mayores fotografiadas.



Figura 1. Exposición de fotografías en la Biblioteca José Luis Sampedro



Figura 2. Fotograma del vídeo titulado "Cristal 3.0" disponible en:

https://www.youtube.com/watch?v=jo4CNAc7_WU

4) Recoger y publicar datos, tanto cuantitativos como cualitativos (entrevistas, fotografías...), sobre el impacto de la pandemia en el colectivo de personas mayores usuarias de los dos centros de mayores colaboradores.

Este objetivo se ha alcanzado a través de las actuaciones anteriores y su evaluación, en particular las tutorías y respectivas memorias, y el concurso de fotografía, pero también a través de tareas realizadas en clase finalizadas a la recuperación de datos relativos al impacto de la pandemia en la población mayor. Algunas de las memorias relativas a estas tareas están en proceso de publicación en la monografía anteriormente mencionada, y aunque tenga un carácter más académicos ha puesto de manifiesto la carencia, en muchas estadísticas oficiales, de datos concernientes a este sector de la población.

2.2 *Objetivos de aprendizaje, propuestos y logrados*

1) Desarrollar competencias interpersonales y comunicativas para compensar lagunas formativas de los estudios en Información y Documentación.

La adquisición de competencias por parte del alumnado se ha comprobado a través del análisis de las memorias entregadas relativas a las tres líneas previstas en el proyecto.



Complementariamente, se han tenido en cuenta los correos intercambiados con los alumnos y las observaciones en el día a día del trabajo con ellos. En el conjunto estos datos permiten documentar la adquisición de competencias tanto transversales como relacionadas con la disciplina y, entre las otras, destacamos las siguientes:

- Capacidad de adaptación y resiliencia: muchos participantes en esta edición del proyecto relatan su participación desde el curso 2019-20, cuando los talleres que tenían planificados no pudieron llevarse a cabo por la declaración del estado de alarma y las medidas de confinamiento adoptadas en marzo de 2020. Al tener que reenfozar su participación en el proyecto, demuestran capacidad de adaptación, resiliencia y flexibilidad.
- Interdisciplinariedad: para poder contextualizar la experiencia en el marco de la pandemia, los alumnos manejaron terminología de las Ciencias Naturales y de la Salud, incluyendo términos como Sars-CoV-2, comorbilidad, EPOC, inmunosenescencia, o inflamación crónica, y repasaron históricamente eventos parecidos.
- Comunicación: Las competencias comunicativas se desarrollan a través de medios menos habituales, como el teléfono, y se perciben relacionadas con la empatía en la interacción con otras personas.
- Empatía: los alumnos, dadas las dificultades planteadas por la comunicación telefónica, aprenden a ponerse en el lugar de las personas contactadas para poder comunicarse con estas. Por otro lado, también aprenden a reconocer las dificultades vividas por este conjunto de la población durante la pandemia.
- Capacidad de expresión escrita: se ha desarrollado a través de las propias memorias que, además, para poderse publicar, se han sometido a un atento proceso de análisis y revisión por parte del profesorado, del que los alumnos han sido partícipes.
- Capacidad de evaluar diferentes fuentes de información y conocer sus límites y



características. Los alumnos tocan con mano la capacidad de la lectura de entretener, transmitir conocimiento y apoyar durante la pandemia, tema que recurre en numerosas memorias como resultado de la interacción con las personas mayores. También aprenden a valorar diferentes fuentes de información, incluida la comunicación personal.

- Resolución de problemas informáticos básicos a través de un trabajo de búsqueda de información.
- Formación de usuarios: las tutorías permitieron a los alumnos conocerse en los nuevos roles de instructores.
- Capacidades inquisitivas y de investigación: al relacionarse con la realidad de las personas mayores, algunos alumnos desarrollan capacidades inquisitivas, llegando a plantearse auténticos problemas de investigación. En este sentido, es emblemático el caso de unos alumnos que ponen de manifiesto las importantes diferencias de género en el grupo de personas mayores que atienden, constituido principalmente por mujeres. Ante tal disparidad y la petición de muchas mujeres de invitar a los respectivos maridos, consiguen animar a muchos hombres y a la vez documentar las razones de su reticencia, basada fundamentalmente en estereotipos y prejuicios, por un lado, y en la vergüenza por otro.
- Organización de actividades: se han desarrollado tanto en la línea relacionada con el concurso de fotografía a la hora de planificar la toma de las fotos, y en los casos cuando las tutorías telefónicas se han realizado de forma grupal.

Competencias trabajadas	Tutorías telefónicas	Concurso de fotografías	Trabajos de clase
Capacidad de adaptación y resiliencia	x		x
Interdisciplinariedad	x		x
Comunicación	x	x	
Empatía	x	x	x



Capacidad de expresión escrita	x	x	x
Capacidad de evaluar diferentes fuentes de información y conocer sus límites y características	x		x
Resolución de problemas informáticos	x		
Formación de usuarios	x		
Capacidades inquisitivas y de investigación	x		x
Organización de actividades	x	x	

Tabla 4. Competencias desarrolladas en las tres líneas de trabajo

2) Fomentar la adquisición de valores cívicos.

Entendemos que las competencias trabajadas y reseñadas arriba, incluida la empatía, contribuyen a formar unos ciudadanos preparados para una cultura cívica participativa, basada en el respeto por la diversidad y en la búsqueda de la inclusión.

3) Aprender a generar, reunir, gestionar y difundir información y documentación relacionada con una realidad social, en el caso específico la situación de las personas mayores durante la pandemia por Covid-19.

Tanto la redacción de las memorias, como la exposición de fotografías y la redacción de informes dentro del aula han perseguido estos objetivos.

3 Metodología seguida en el desarrollo del proyecto

Las actividades vinculadas al proyecto se han iniciado en septiembre de 2020 a través de consultaciones tanto con el Centro de Mayores como con el alumnado. El Centro de Mayores ha avanzado sus propuestas que, en colaboración con el alumnado participante, se han adaptado a las exigencias formativas previstas y a las condiciones impuestas por la pandemia. Por ejemplo, en un primer momento el Centro propuso que los alumnos realizaran las llamadas telefónicas desde el propio Centro, pero, ante la reticencia de estos que tenían miedo a exponerse a una fuente



de contagio adicional, se decidió que se realizarían desde el domicilio particular de cada alumno y a través de sus teléfonos personales.

Siempre se contemplaron actividades alternativas para los alumnos que no quisieran involucrarse en la interacción con las personas mayores. La comunicación con el alumnado fue presencial, en clase, y por correo electrónico o videoconferencia.

La información concerniente a mayores y alumnado participante se compartió con el Centro de Mayores a través de documentos subidos a Google Drive, que podían editarse por parte de todos los participantes.

Las preguntas relativas a las entrevistas con las personas mayores se determinaron de forma consensuada entre la coordinación del proyecto y el equipo directivo del Centro de Mayores. Finalmente, el resultado de la evaluación del proyecto se compartió con el Centro de mayores y se debatió con la directora y una trabajadora social.

En este sentido la metodología ha sido participativa e integradora.

4 Recursos Humanos (máximo 250 palabras)

A los datos de la Tabla 1, relativa a personas mayores y alumnos participantes, es necesario añadir que participamos 9 profesoras y profesores, la directora y una trabajadora social del Centro de Mayores y una trabajadora del Servicio de Ayuda a Domicilio del Ayuntamiento de Madrid que intervino impartiendo una conferencia sobre la situación de ese servicio durante la pandemia. Finalmente, tanto la directora como otros bibliotecarios de la Biblioteca José Luis Sampedro colaboraron en el montaje y supervisión de la exposición de fotografías.



5 Logros vinculados a los ODS e Inclusión y Diversidad (Sexo-genérica, Diversidad Funcional, Refugio e Interculturalidad e Intergeneracional) alcanzados en referencia a los objetivos de desarrollo sostenible

Logros en los objetivos de servicio (Enunciar la consecución de objetivos propuestos en proyecto presentado)	
<p>A rellenar por la persona responsable de la Dirección de proyecto por parte de la UCM</p>	<p>A rellenar por parte de la persona responsable de la entidad/es, colaboradora/s</p>
<p>El conjunto de las actividades descritas arriba ha contribuido a la consecución de los tres ODS que en su momento indicamos como relevantes (en azul en el documento):</p> <p>3. Salud y bienestar. Garantizar una vida sana y promover el bienestar de todos a todas las edades.</p> <p>4. Educación de calidad. Garantizar una educación inclusiva y equitativa de calidad y promover oportunidades de aprendizaje permanente para todos.</p> <p>11. Ciudades y comunidades sostenibles. Lograr que las ciudades y los asentamientos humanos sean inclusivos, seguros, resilientes y sostenibles.</p> <p>Las tutorías telefónicas han representado oportunidades de aprendizaje permanente y, a pesar de que las "exitosas" asciendan a solo el 22,5%, es importante recalcar que los alumnos de la UCM establecieron contacto con el 65,2% de las personas mayores inicialmente seleccionadas (58 personas), contribuyendo de esta forma a la creación de vínculos comunitarios.</p>	<p>Los resultados de la evaluación del proyecto se sometieron a debate en una reunión con la directora y una trabajadora social de los Centros de Mayores participantes, que tuvo lugar el día 4 de junio de 2021. El Centro participó en la interpretación y valoración de esos datos, enfatizando la capacidad de resolver problemas de forma autónoma por parte de la población mayor como el principal objetivo conseguido en las actividades realizadas en el marco del proyecto.</p>



h. Conclusiones, propuesta de mejora y continuidad

Uno de los resultados que tendremos especialmente en cuenta para la próxima edición del proyecto ha sido el impacto escaso de las actividades formativas en la población mayor, pues solo el 22,5% de las personas mayores participantes finalizó su participación en el proyecto evaluando de forma positiva la interacción con el alumnado. Hemos atribuido este éxito "escaso" al hecho de que la colaboración entre alumnado y personas mayores se planteara en términos de "servicio", imponiendo a la población mayor un rol de receptora del mismo y una relación asimétrica con el alumnado. En este sentido, para futuras ediciones se propondrá la posibilidad de diferentes roles para los mayores participantes, porque si unos se conforman con recibir un servicio, otros reclaman un rol más activo, colaborativo e igualitario.

Bibliografía

Montesi, M., Álvarez Bornstein, B., Cuevas Cerveró, A., Fernández Bajón, M.T., García Moreno, M.A., Ovalle Perandones, M.A., Ramos Simón, F., Sacristán Sánchez, M., & Villaseñor Rodríguez, I. (2021). *Aprendizaje y Servicio en el Grado en Información y Documentación en tiempos de Covid-19*. Madrid: Facultad de Ciencias de la Documentación, Universidad Complutense de Madrid. Disponible en: <https://eprints.ucm.es/id/eprint/67802/> [Consulta 10/11/2021]