



Universidad Euskal Herriko  
del País Vasco Unibertsitatea  
ESCUELA UNIVERSITARIA DE MAGISTERIO DE BILBAO  
BILBOKO IRAKASLEEN UNIBERTSITATE ESKOLA

Trabajo Fin de Grado

## **GRADO DE EDUCACIÓN SOCIAL**

**Curso 2014-2015**

### **DISEÑO DE UN PROYECTO DE INTERVENCIÓN: APRENDIZAJE–SERVICIO A TRAVÉS DE UN BANCO DEL TIEMPO (BDT)**

**Autora: Judit Rivero Arzamendi**

**Directora: Isabel Martínez Domínguez**

**En Leioa, a 1 de junio de 2015**

## ÍNDICE

<b>1. Introducción- Justificación</b> .....	4
<b>2. Marco teórico y conceptual</b> .....	6
2.1 Aprendizaje-servicio (A-S): Concepto, ámbitos y pasos a dar en el desarrollo del mismo.....	6
3.2 El banco del tiempo y sus beneficios .....	11
3.2.1 ¿Qué es y cómo funciona un banco del tiempo (bdt)? .....	11
3.2.2 Beneficios.....	12
3.2.3 Algunas experiencias.....	13
3.3 La brecha digital en la sociedad de la información y su impacto en las personas mayores .....	14
3.4 La participación de las personas mayores en la sociedad actual .....	15
<b>4. Metodología y desarrollo del trabajo</b> .....	18
<b>5. Resultados y conclusiones</b> .....	26
<b>6. Referencias bibliográficas y webgrafías</b> .....	27
<b>ANEXOS</b> .....	29
Anexo 1: Aspectos pedagógicos, gestión y organización.....	29

## **DISEÑO DE UN PROYECTO DE INTERVENCIÓN: APRENDIZAJE-SERVICIO A TRAVÉS DE UN BANCO DEL TIEMPO (BDT)**

**Judit Rivero Arzamendi**

*UPV/EHU*

El aprendizaje -servicio (A-S) es una propuesta educativa que combina aprendizaje y servicio en un mismo proyecto bien articulado para responder a necesidades socioeducativas reales de un contexto. El proyecto de intervención que a continuación se presenta, se dirige a la utilización del banco del tiempo de la Fundación Aldauri con el objetivo de cubrir necesidades relativas a la formación en TIC, derivadas del impacto de la brecha digital. En él se pretende que personas mayores avancen en la utilización de estas tecnologías a través de la prestación de un servicio dirigido a las personas inmigrantes participantes en el banco del tiempo.

*Aprendizaje-Servicio, TIC (tecnologías de la información y la comunicación), banco del tiempo, personas mayores, personas inmigrantes, brecha digital.*

Service-Learning (S-L) is an educational proposal which combines service and learning in a well assembled project to meet the true socioeducational needs inside a concrete context. The intervention project below presented is aimed at using the Aldauri Foundation time bank with the objective of meeting needs related to the ICTs training, derived from the impact of the digital divide. It is expected elderly people to improve in using these technologies through providing a service directed to immigrants taking part in the time bank.

*Service-Learning, ICTs (Information and Communication Technologies), Time Bank, elderly people, immigrants, digital divide.*

Ikaskuntza-zerbitzua (I-Z) heziketa proposamena da, zeinak ikasketa eta zerbitzua eskaintzen dituen ondo uztartutako proiektu bakarrean, testuinguru jakin baten beharrian sozio-hezitzaileei erantzun nahian. Jarraian aurkeztuko den esku-hartze proiektuak Aldauri Fundazioaren denboraren bankua erabiltzea du helburu, zabalkunde digitalaren ondorioz IKTen formazioan izan daitezkeen beharriari aurre egiteko. Denboraren bankuan parte hartzen duten etorkinei zuzendutako zerbitzuaren bidez, nagusiek teknologia hauen erabileran urratsak eman ditzaten nahi genuke.

*Ikaskuntza zerbitzua, IKT (Informazio eta komunikazio teknologiak), denboraren bankua, nagusiak, etorkinak, zabalkunde digitala.*

*“Enseñar no es transferir conocimiento, sino crear las posibilidades para su producción o su construcción. Quien enseña aprende al enseñar y quien enseña aprende a aprender”*

*Paulo Freire*

### **1. Introducción- Justificación**

El sentido de esta cita subraya cómo la enseñanza supone la creación de posibilidades para la producción o construcción de conocimientos, yendo más allá de la transferencia de los mismos, además de estar acompañada siempre de la adquisición de aprendizajes. Esta afirmación tiene una relación directa con el significado de aprendizaje-servicio (en adelante A-S), que será la propuesta educativa en la que se fundamentará mi proyecto, y cuya relevancia reside en la complementariedad entre los dos elementos que lo forman (aprendizaje y servicio), ya que ambos se dan a la vez, produciéndose el primero a través del segundo.

Son muchas las personas desconocedoras de la existencia de esta propuesta educativa o aquellas que piensan que no tienen nada que ofrecer para poder participar en ella. Por esta razón, resulta importante resaltar la figura del educador y la educadora social en esta tarea, ya que juegan un papel primordial a la hora de empoderar a las personas, motivarlas a participar en este tipo de propuestas, así como hacerlas ver que tienen mucho que enseñar y que aprender. Además, también serán necesarios para favorecer el desarrollo de competencias características del A-S, tales como la solidaridad, el compañerismo, la empatía, el respeto, la cooperación, el interés, la autonomía, la convivencia, la implicación, el compromiso, la responsabilidad... Promover el A-S dentro del ámbito no formal puede resultar muy enriquecedor al coincidir diversidad de colectivos con edades, culturas, sexos o idiomas distintos, con sus diferentes experiencias vitales. Aunque todavía quede mucho camino por recorrer dentro de este ámbito en lo que respecta al A-S, esta propuesta educativa supone una experiencia cargada de gran capital social, además de enriquecedora para todos los participantes de la misma (los dadores del servicio, los receptores del mismo, los dinamizadores del proyecto o propuesta de A-S...).

Es por ello, que para mi Trabajo de Fin de Grado he decidido diseñar un proyecto de intervención de A-S dentro de la educación no formal, que responda a necesidades reales de dos colectivos distanciados( personas mayores y personas inmigrantes), pero a su vez unidos por algunos de los efectos negativos de la denominada brecha digital. En él lo que se propone es propiciar la participación en el banco del tiempo (en adelante bdt) de Aldauri de las personas mayores que acuden a los cursos de iniciación a la informática, para que a través de él puedan poner en práctica las competencias adquiridas en dicho banco , al mismo tiempo que enseñan al resto de participantes del bdt, en su mayoría inmigrantes, conocimientos que les sirvan para atender algunas de sus necesidades, tales como; lectoescritura en español, elaboración de un curriculum, manejar la página web de Lanbide...etc. De esta forma, se romperá con el mito de que las personas mayores no tienen nada que aportar a la sociedad, y a su vez, tanto ellos como las personas inmigrantes se formarán en TIC, principal objetivo por el que acuden a la Fundación.

Dicho trabajo, consta de un marco teórico que se desglosará en varios bloques. En primer lugar se hará referencia al concepto de A-S, los ámbitos en los que se puede desarrollar y los pasos a dar para su puesta en marcha. En segundo lugar, se explicará qué es un banco del tiempo, cómo funciona, así como sus beneficios y su origen. En tercer lugar, se hablará sobre el concepto de brecha digital y su influencia en el colectivo de personas mayores. Y para finalizar el marco teórico, en cuarto lugar se hablará sobre la participación social de las personas mayores en la sociedad actual.

El trabajo continuará con el desarrollo del diseño del proyecto de A-S que se plantea, como ya se ha dicho, dentro de la Fundación Aldauri situada en el barrio bilbaíno de San Francisco, el cual estará dividido en siete pasos o etapas. Y por último, para terminar con el trabajo se presentarán algunas conclusiones y resultados, así como un apartado con referencias bibliográficas y webgráficas.

## ***2. Marco teórico y conceptual***

### **2.1 Aprendizaje-servicio (A-S): Concepto, ámbitos y pasos a dar en el desarrollo del mismo**

Tal y como ocurre en otros temas sociales y humanos, no se cuenta con una definición única de lo que es A-S, sino que coexisten múltiples de ellas. Nos referimos al A-S siguiendo la definición que de este término aporta la Fundación Zerbikas<sup>1</sup> (2013) (Centro promotor del aprendizaje y servicio solidario en Euskadi) según la cual es una propuesta educativa que combina aprendizaje y servicio a la comunidad en un mismo proyecto, bien articulado, en el que los participantes motivados hacia una determinada problemática, actúan sobre el entorno con la intención de mejorarlo, mientras realizan distintos aprendizajes intencionales.

Dicha propuesta tiene una enorme potencialidad tanto en la intervención en el campo de la educación formal como de la no formal ¿Pero cómo iniciar un proyecto de A-S? Según Puig, Martín y Batlle (2007) siguiendo 7 etapas o pasos con sus correspondientes fases. El primer paso será la elaboración de un borrador donde el profesional responsable de la tarea educativa deberá definir por dónde empezar, cómo está el grupo y cada uno de sus miembros (motivaciones, experiencias, necesidades...), explorar el contexto y determinar un servicio socialmente necesario, así como establecer los aprendizajes, bien sistematizados, vinculados al servicio. La segunda etapa irá dirigida al establecimiento de relaciones con las entidades sociales, donde será importante identificar aquellas entidades con las que se va a trabajar y plantear la demanda, así como llegar a un acuerdo con una o varias de ellas. La tercera etapa para la realización de un proyecto de A-S será la de planificación, donde se deberán definir los aspectos pedagógicos (objetivos educativos, actividades, evaluación, papel y funciones del educador...), la gestión y organización (calendario y horario, requisitos previos de tipo formal; autorizaciones, permisos..., relación con las familias, trabajo en red, materiales, infraestructuras y equipamiento, difusión del proyecto, presupuesto), así como las etapas del trabajo con el grupo (tiempo de preparación, tiempo de ejecución, tiempo de evaluación). La cuarta etapa corresponde a la preparación, donde se deberá motivar al grupo (partir del interés y experiencias previas, compartir el proyecto...), diagnosticar el

---

<sup>1</sup> Centro Promotor de Aprendizaje y Servicio Solidario en Euskadi (Zerbikas). Página web: <http://www.zerbikas.es>

problema, definir el proyecto, organizar el trabajo que se llevará a cabo y reflexionar sobre los aprendizajes que se pretenden adquirir. En la quinta etapa se llevará a cabo la ejecución, es decir, se realizará el servicio, se registrará, comunicará y difundirá el proyecto y se reflexionará sobre los aprendizajes realizados. La sexta etapa se dedicará al cierre del proyecto, donde se reflexionará y evaluarán los resultados del servicio realizado, los aprendizajes conseguidos, se proyectarán perspectivas de futuro (continuar con el proyecto, hacer otro nuevo, aplicarlo...) y se celebrará la experiencia vivida (difundir el trabajo, gratificar los esfuerzos...). Y por último, se realizará una evaluación multifocal donde se evaluará tanto a los destinatarios, como el trabajo en red con las entidades colaboradoras, el proyecto de A-S y a nosotros como educadores.

Como se ha dicho anteriormente, aunque en un primer momento pueda parecer corresponder a un diseño común al uso, es una combinación original de estos dos elementos (aprendizaje y servicio) y su potencialidad está en la relación entre ambos componentes, y su novedad en que se dan ambos a la vez, y el primero se produce a través del segundo. Se trata de una propuesta educativa en la que, previamente se aprende haciendo ese servicio a la comunidad, ayudando a los demás, haciendo algo socialmente útil y a través de esa experiencia. Sin embargo, en muchas ocasiones se producen confusiones respecto al término de A-S, por eso es importante que desde un principio quede bien definido qué es y qué no es. El A-S no es voluntariado, ya que ésta es una práctica de alto contenido de servicio a la comunidad que no necesariamente supone aprendizajes explícitos y sistematizados, tampoco se trata de una iniciativa voluntaria esporádica, puesto que en este tipo de acción el servicio tiene una calidad y repercusión relativa y los aprendizajes están poco sistematizados, y por último, tampoco se trata de un trabajo de campo, ya que esta práctica tiene un nivel bajo de servicio a la comunidad.

Según Rubio (2008) en el A-S el aprendizaje debe ser sistematizado y estar asociado al servicio que se pretende dar. Debe ayudar a comprender la realidad y a diagnosticar las necesidades, a realizar un servicio de calidad y mejorarlo en el futuro. Además, como afirman Hernández, Larrauri y Mendía (2009) el aprendizaje aumenta la calidad del servicio, dotándole así de mayor profundidad y favoreciendo a su vez la reflexión sobre lo que se hace y por qué se hace. Estos autores consideran que el servicio da un sentido al aprendizaje haciéndolo funcional y útil, además de facilitar otros elementos didácticos, curriculares y organizativos.

Asimismo, el servicio debe ser auténtico y responder a las necesidades reales del entorno inmediato con el objetivo de mejorarlo; no debe ser de carácter asistencialista, sino que debe provocar un impacto formativo y transformador en sus protagonistas. Además, las experiencias de aprendizaje servicio deben fundamentarse, por un lado, en la participación activa de sus protagonistas, en que sean ellos mismos quienes participen en la detección de necesidades y en el diseño de propuestas de mejora; y por otro lado, en la reflexión sobre el proceso seguido, los aprendizajes realizados y el impacto del servicio, lo que ayudará a mejorar la calidad del servicio.

Se debe destacar que “una de las cosas más relevantes del A-S es que sus aprendizajes permiten el desarrollo de competencias integrando capacidades, habilidades, conocimientos y valores que servirán para resolver situaciones reales de manera eficaz” (Rubio, 2008, p.10). Una forma común de organizar estas competencias son los 4 pilares de la educación presentados por el Informe Delors a los que se añade un quinto aprendizaje relacionado con el emprendizaje: aprender a conocer, aprender a hacer, aprender a ser, aprender a convivir y aprender a emprender.

También que el desarrollo de competencias a través del A-S va más allá de la etapa escolar obligatoria, facilitando que éstas se mantengan y actualicen como parte de un aprendizaje a lo largo de la vida. “Las competencias básicas se desarrollan no sólo en la educación formal, sino también en la no formal y en la informal” (Hernández, Larrauri y Mendía, 2009, p.6). Y que, como estos autores afirman, el conjunto de competencias están relacionadas no sólo con el desarrollo del conocimiento académico y profesional (aprender a aprender y aprender a hacer), sino también con el desarrollo social (aprender a vivir con otras personas) y personal (aprender a ser), en tanto que las competencias básicas no son independientes unas de otras, sino que están interrelacionadas.

Por otro lado, a través del A-S también se promueve el desarrollo y trabajo de habilidades para la vida entre las que según Mantilla y Chahín (2006) podemos encontrar: autoconocimiento, empatía, comunicación asertiva, relaciones interpersonales, toma de decisiones, resolución de problemas y conflictos, pensamiento creativo, pensamiento crítico, manejo de emociones y sentimientos, así como manejo de tensiones y estrés. Siendo, además de una propuesta educativa, una metodología útil para capacitar a las personas en las habilidades para la vida, y cuyo desarrollo favorece

la prevención de riesgos personales y familiares de exclusión social, la inclusión laboral de jóvenes y adultos, así como la superación de barreras sociales.

En este sentido, el A-S puede jugar un papel muy importante en la educación social, ya que a través de esta propuesta educativa se “puede favorecer la construcción de capital social orientado a la inclusión” (Gijón, 2012, p.6), y con su utilización en la educación social se pueden favorecer procesos de aprendizaje orientados a la autonomía, humanización, inclusión y solidaridad de las personas; posibilitando en los proyectos de A-S que las personas en situación de exclusión social tengan la oportunidad de dejar de ser beneficiarias de acciones solidarias para convertirse en agentes de cambio, siendo las acciones de servicio una ocasión para que sus voces, aportaciones y contribuciones sean escuchadas en la construcción de una ciudadanía inclusiva. En tanto los proyectos de A-S son una oportunidad para hacer visibles los saberes y fortalezas que se ponen al servicio de los demás, los cuales permiten reconocer la dignidad de las personas que los protagonizan.

En todo caso para favorecer esto, será importante que la intervención de los educadores sociales, en dichos proyectos, vaya dirigida a experimentar un trato respetuoso en las relaciones con los destinatarios, a hacer que los protagonistas se sientan escuchados y acogidos, a cuidar los espacios de relación cara a cara con los participantes, a favorecer espacios y momentos de reflexión y toma de conciencia, a devolver una imagen positiva de los progresos a los protagonistas, a creer y confiar en sus capacidades, a generar espacios de diálogo y reconocimiento mutuo, así como a favorecer las relaciones de confianza entre los participantes.

Pero ¿desde qué ámbito educativo se puede desarrollar un proyecto de A-S? Como se ha dicho anteriormente puede darse tanto en el ámbito formal como en el no formal o en el informal. Según Mendía (2011) el desarrollo del espíritu emprendedor en favor de la comunidad puede activarse en todas las edades, desde la Educación Infantil y Primaria, hasta la Educación Secundaria Obligatoria y no Obligatoria, la Formación Profesional, la Universidad..., así como en los procesos conocidos como “aprendizaje a lo largo de toda la vida”. En todas las edades, y según el grado de madurez alcanzado en cada etapa, es posible analizar el entorno cercano, identificar necesidades, abordar la búsqueda de soluciones, elegir una posible respuesta y ponerla en práctica y evaluarla, con acompañamiento de educadores y educadoras.

Sin embargo, cada etapa o ámbito presenta sus ventajas. El hecho de desarrollar un proyecto de A-S en el ámbito de la educación no formal según las ideas de Batlle (2005), supone un crisol de participación y de pluralismo al tratarse de un espacio de socialización complementario y diferente al de la escuela o la familia multiplicándose así las oportunidades de sentirse protagonista y compartir este protagonismo con grupos de iguales y diferentes, fomenta el bienestar social y la calidad de vida en los barrios y poblaciones colaborando a la vertebración del territorio, supone una tarea implícita de integración cultural acogiendo y fomentando las identidades múltiples de la nueva ciudadanía, y además, es una herramienta de prevención de la exclusión, la marginación y la fractura social, ya que facilita la inclusión y participación de niños, jóvenes, adultos y personas mayores con diferente cultura, género, idioma, situación económica, edad..etc. Un ejemplo de ello es el proyecto de Jóvenes de Cruz Roja por la Convivencia, donde jóvenes voluntarios de Cruz Roja Guipúzcoa reciben formación sobre adolescencia, emociones y habilidades comunicativas para realizar tareas de mediación de conflictos y escucha activa en el tiempo libre en diferentes centros escolares.

Por otro lado, según las investigaciones realizadas sobre A-S por Andrew Furco (2003) en la universidad de California-Berkeley, se han encontrado impactos positivos dentro del ámbito de la educación formal en los estudiantes en seis campos distintos entre los que se encuentran: el desarrollo académico y cognitivo, el desarrollo cívico, el desarrollo vocacional y profesional, el desarrollo ético y moral, el desarrollo personal, así como el desarrollo social. Sin embargo, como afirma este autor, los descubrimientos más fuertes y sólidos de la investigación sobre A-S dentro de este ámbito se han dado en las áreas de desarrollo personal y social entre las que encontramos: la autoestima, la conducta prosocial, el empoderamiento, la motivación y el compromiso, así como la participación en las actividades.

En definitiva y por todo ello, resulta de un gran valor profesional para el trabajo en el campo de la educación social, ya que como afirma Batlle (2010) el A-S es una herramienta educativa y social al mismo tiempo, un descubrimiento y puesta en valor de buenas prácticas que las buenas escuelas y entidades sociales desarrollan desde hace tiempo, porque a través de proyectos de A-S se puede fortalecer no sólo el éxito escolar, sino también el capital social de la comunidad.

## **3.2 El banco del tiempo y sus beneficios**

### **3.2.1 ¿Qué es y cómo funciona un banco del tiempo (bdt)?**

Un banco del tiempo es un sistema de intercambio de servicios por servicios que tiene la ventaja de fomentar las relaciones sociales y la igualdad entre distintos estratos económicos. En este sistema la unidad de intercambio no es el dinero, sino el tiempo, independientemente del servicio que se preste o se reciba, pues todas las habilidades tienen el mismo valor. Los servicios de intercambio son muy variados y generalmente suponen una ayuda para resolver necesidades de la vida diaria. Con el intercambio de tiempo, se ofrece la posibilidad de que las personas se conozcan y confíen entre sí para resolver necesidades concretas, recayendo todo esto en beneficio de la comunidad. “El tiempo se intercambia con una reciprocidad mutua y paritaria entre las personas, evitando que las tareas a desarrollar sean una cobertura de trabajo barato, encubierto o remunerado” (Primo, 2014, p.3).

Además, como afirma Leire Casas educadora social de la Fundación Aldauri <sup>2</sup>(Barrio de San Francisco, Bilbao), en el banco del tiempo el tiempo de cada participante se valora por igual, ya sea un principiante o un experto ampliamente capacitado, siendo asimismo una herramienta para revitalizar la vida de la comunidad, ya que la salud de las comunidades depende de la creencia de que las acciones del presente tienen gran significado para el futuro; la más efectiva y eficiente forma de construir capital social es generando reciprocidad de un modo más amplio. De este modo, la confianza y los compromisos cívicos se reproducen automáticamente.

Según las ideas de Primo (2014) todo banco del tiempo tiene unos objetivos y principios básicos. Por un lado, entre los objetivos que persigue se pueden destacar: fomentar de manera práctica los valores de cooperación, intercambio y solidaridad entre familias, mujeres y hombres y personas de diferentes condiciones y edades, potenciar actitudes positivas entre las personas y fomentar el aprendizaje de dar y recibir, así como crear instrumentos para la mejora de la vida laboral, personal y familiar; y por otro lado, entre los principios básicos que caracterizan a un banco del tiempo se encuentran: la paridad entre las personas, la idea de que todas las personas tienen cosas que ofrecer y que recibir de los demás, los intercambios que se dan son

---

<sup>2</sup> Fundación Aldauri. Página web: [http:// www.aldauri.org](http://www.aldauri.org)

multilaterales y multirrecíprocos sin necesidad de ser a la persona que das de la que tengas que recibir, los intercambios tienen un carácter puntual y se dan de forma espontánea sin necesidad de profesionalización, así como la responsabilidad, la cual recae en manos únicamente de quienes realizan el intercambio.

El dinero de tiempo es una nueva moneda para proporcionar una solución a los recortes masivos del gasto público en materia de bienestar social, pero sin recurrir a la intervención estatal de la economía, sino al contrario, a partir de la libertad de acción económica. El banco del tiempo plantea que el dinero convencional actualmente no es suficiente para arreglar todos los problemas que enfrentan las sociedades; la idea entonces es crear un nuevo tipo de dinero para pagar a la gente por lo que se necesita hacer, valorando las contribuciones por igual y sacándole provecho a las habilidades de las personas. Los créditos de tiempo son depositados en un banco del tiempo y pueden ser sacados en cualquier momento y gastados en un gran rango de servicios y oportunidades ofrecidas por los demás usuarios. Las habilidades, necesidades y disponibilidad de todos los usuarios están almacenadas en el ordenador del banco del tiempo de forma confidencial en una base de datos, de forma que la web del banco del tiempo graba y cuenta todas las transacciones hechas entre usuarios e imprime los detalles de todas las cuentas<sup>3</sup>. Desde la web, se podrán ver los datos de cada persona participante, así como el número de intercambios que han realizado con otras personas para controlar que todo vaya en orden y actuar en caso de que ocurriera algún percance.

Cuanto mayor crédito de tiempo circule y cuanta más gente comparta su tiempo y sus habilidades, más se enriquecerá la comunidad, y mayor fuerza se empleará en el cambio social, ya que todo el mundo tendrá la oportunidad de dar y recibir convirtiéndose así en un miembro productivo de la comunidad.

### **3.2.2 Beneficios**

A nivel individual la participación en un bdt facilita la dinamización de aspectos motivacionales de las personas participantes, de aumento de la propia autoestima, de confianza y de valoración personal, y por otro, a nivel comunitario el acceso a otros

---

<sup>3</sup> Banco del Tiempo Barrios Altos de Bilbao. Página web: <http://www.bdtbilbao.org/>

escenarios de relación que les permitirán poner en juego muchas de las dimensiones de la persona como ser social.

Se trata de un punto de encuentro de relación “neutral”. Es decir, que con la excusa de realizar un intercambio las personas encuentran puntos a partir de los cuales poder comenzar a establecer una relación. Teniendo en cuenta la situación de crisis actual y las dificultades de acceso al mundo laboral, el hecho de poder mantenerse activo a través del banco del tiempo (con las posibilidades que otorga de sentirse útil, poner en marcha aptitudes personales que se van atrofiando sin el uso y facilitar la comunicación interpersonal y el acceso a nuevos círculos de relación; además de acceder a determinados servicios considerados en cierto modo “de lujo”, tales como un masaje, cuidados de belleza, acceso a hábitos de vida saludables...) facilita el día a día de las personas y repercute directamente en su autoestima.

### **3.2.3 Algunas experiencias**

La experiencia de los bancos del tiempo es innovadora, sin embargo se vienen dando desde hace unos años en diferentes lugares del mundo.

Como señala Primo (2014) Canadá, Nueva Zelanda, Reino Unido y Australia fueron los primeros lugares donde se empezaron a hacer intercambios de tiempo, aunque el país pionero es Italia. Actualmente y como fruto de otras circunstancias relacionadas con la fuerte crisis económica también han adquirido una notable importancia las experiencias de Argentina, Perú y Chile. En España, por su parte, la primera experiencia piloto de banco del tiempo se puso en práctica por la Asociación Salud y Familia y el ayuntamiento de Barcelona en el año 98 en el barrio de Guinardó a partir de un programa de conciliación, y a partir de entonces comenzaron a surgir otras iniciativas de intercambios. En la actualidad en España hay aproximadamente 290 bancos del tiempo y destaca en Castilla y León el banco del tiempo de Valladolid que es pionero en implantar una fórmula de banco del tiempo de titularidad municipal que aporta mayor profesionalidad y garantías de continuidad.

### **3.3 La brecha digital en la sociedad de la información y su impacto en las personas mayores**

Desde los años 80 se anuncia la llegada de la llamada sociedad de la información, caracterizada porque en ella se vehiculan grandes cantidades de información a través de medios informáticos y telemáticos, de forma instantánea, a la que todas las personas pueden acceder, además de compartir, aprender, difundir y sobre todo lograr un desarrollo y adquisición de conocimiento, así como una mejora de la calidad de vida. La sociedad de la información o “sociedad red” como la llama Castells (1997), abre posibilidades para aprender por nosotros mismos, así como para almacenar y difundir información de forma muy rápida. Esta sociedad avanza de forma vertiginosa influyendo tanto en lo económico, como en lo cultural y social, originando grandes cambios en el mercado laboral y generando a su vez la necesidad de que los individuos se adecúen de la forma más rápida posible a las nuevas tecnologías digitales. Sin embargo, esta nueva sociedad no toma en consideración a aquellas personas que socioeconómicamente no pueden acceder a ellas o a aquellas que no están lo suficientemente alfabetizadas o digitalmente capacitadas para amoldarse a estos cambios. Es decir, que a pesar de que pretenda lograr un avance y una mejora de la calidad de vida de las personas, también hacen correr el riesgo de que se queden “atrasadas” “desconectadas” o “excluidas”. A este fenómeno se le llama brecha digital y “se refiere a la diferenciación producida entre aquellas personas, instituciones, sociedades o países, que pueden acceder a la red, y aquellas que no pueden hacerlo” (Cabero, 2004, p.2), pudiéndose definir en términos de la desigualdad de posibilidades existentes para el acceso a la información, al conocimiento y la educación mediante las tecnologías de la información y la comunicación (en adelante TIC). En este sentido, cabe destacar que las desigualdades de acceso a las TIC se pueden dar tanto por la falta de disponibilidad de equipos terminales para acceder a estos servicios, como por la carencia de formación y de destrezas para beneficiarse de ellos.

Según Cabero (2004), en la sociedad de la información ha habido siempre colectivos que por su edad, género, situación económica o visión cultural se han podido ver con dificultades para acceder a determinadas tecnologías, ya sea como consumidores o como productores mediáticos. Afirmando que el peligro está en que esta brecha digital se está convirtiendo en elemento de separación y de e-exclusión de personas, colectivos,

instituciones y países. Es decir que, la brecha digital se está convirtiendo en brecha social, en tanto la tecnología y sus usos en vez de estar construyendo un elemento de inclusión social, en muchos casos, están generando exclusión.

A pesar de ser conocedores de la existencia de diferentes tipos de brechas digitales (género, política, económica, educativa...), en lo que a este trabajo se refiere nos centraremos en la brecha digital generacional, la cual según las ideas de Lamschtein (2010) hace referencia a la ruptura (distanciamiento) que se da en cuanto al uso y apropiación de las tecnologías entre diferentes grupos de usuarios según su rango de edad. Además, según las conclusiones extraídas en uno de los proyectos realizados por Áliad, compañía especializada en el sector salud, la exclusión digital está aumentando en los últimos años y afecta a aquellas personas, principalmente mayores, que no se benefician del uso de las TIC.

Como afirma Muñoz (2002), se puede considerar que los mayores son un grupo en alto riesgo de ser “apartados” socialmente por dos motivos principales. Por un lado, unido al deterioro que suelen sufrir sus capacidades fisiológicas de movilidad, así como la vista y el oído, se suma el continuo y vertiginoso avance hacia una sociedad de la información y de unas tecnologías, totalmente novedosas para ellos; y por otro lado, el miedo y las resistencias que tienen gran parte de ellos a aprender algo nuevo en esta fase de su vida. Según este autor, todos estos factores pueden contribuir a que la sociedad los deje al margen de su vertiginoso avance y que por ende este colectivo sea uno de los más perjudicados por la brecha digital.

### **3.4 La participación de las personas mayores en la sociedad actual**

Hoy en día se debe tener en cuenta que no todas las personas mayores han podido o querido participar socialmente, y en ello han influido diversos factores históricos. Según Hartu Emanak (Asociación para el aprendizaje permanente y la participación social de las personas mayores) (2007), los hábitos de estas personas mayores han ido cambiando según el contexto donde se encuentren, y es por ello que se puede hablar de tres generaciones diferentes:

- La primera generación corresponde a la primera mitad del siglo XX. En ella las personas mayores han vivido en precarias condiciones de salud, económicas, trabajaban sin contar con fuertes soportes industriales, incluso vivieron episodios bélicos o de dictadura, un contexto en el que estaban completamente limitados a participar. Esto tiene como consecuencia un agotamiento en las personas, por lo que su tiempo libre lo utilizan para descansar o realizar actividades de ocio, que poco tienen que ver con lo que entendemos por participación social como puede ser; mirar la televisión, escuchar la radio o jugar a las cartas.
- La segunda generación corresponde a la segunda mitad del siglo XX, y posee mejores características que la primera con respecto a las condiciones de vida. Son personas mayores que fueron bombardeadas por los medios con la idea de que hay que vivir pero para uno mismo, lo que favoreció enormemente el individualismo, teniendo como resultado una participación sí, pero básicamente en actividades culturales como excursiones, salidas al monte, visitas a museos o pueblos, la cuales carecían de una intervención de participación transformadora.
- La tercera generación se sitúa en el umbral del siglo XXI, y en ella las personas mayores buscan ser parte activa de la sociedad, estando jubiladas y teniendo expectativas de vivir cada vez más años y en buenas condiciones de salud; además de aportar su experiencia vital a través de la realización de actividades significativas orientadas hacia la transformación social.

Para llegar hasta la tercera generación han acontecido diversos cambios, que han posibilitado esta transformación en lo que concierne a la participación de la personas mayores. Los cambios sociales a los que se refiere, son aquellos que tienen que ver, además de con las mejoras de salud antes apuntadas, con mejoras económicas y con el avance de las nuevas tecnologías digitales. Pero, a pesar de estos grandes avances en la actualidad, la sociedad sigue percibiendo a este colectivo como pasivo y sigue teniendo muchos prejuicios y estereotipos respecto a estas personas, que incluso las propias personas mayores llegan a interiorizar. De tal manera que influyen en su día a día y, cómo no, en su participación social. Si se realiza un primer acercamiento a la actualidad de este colectivo, se puede ver cómo las personas mayores siguen siendo un colectivo

que sufre exclusión social. Esto se debe principalmente a dos razones, por un lado a que desde el sistema capitalista se concibe a estas personas como no productivas o no asalariadas. Por otro lado, a los mensajes que se transmiten sobre este colectivo mediante los medios de comunicación. Todo esto tiene como consecuencia que se vean reforzadas las etiquetas y el encasillamiento que se hace respecto a las personas mayores, como por ejemplo que se las vea como personas pasivas y retiradas del ámbito social de la vida.

Sin embargo, es un hecho que el modelo de concepción de vejez está cambiando, pasándose de un modelo tradicional de la persona mayor a una imagen más activa, lo cual se puede ver reflejado en la siguiente tabla (Tabla 1) recogida en un estudio realizado por la Fundación EDE sobre la participación social de las personas mayores en la Comunidad Autónoma Vasca:

<b>Modelo Tradicional</b>	<b>Modelo de desarrollo</b>
Enfermedad	Una etapa más de la vida
Vida sedentaria	Desarrollo biográfico e histórico
Improductividad	Actividad
Etapas de ruptura, de involución, vacía de contenido	Encuentro con una segunda etapa de libertad
Etapas de decadencia	Tiempo de humanización

*Tabla 1. Diagnóstico sobre la participación social de las personas mayores en la Comunidad Autónoma Vasca. Fundación EDE (2008, p.22)*

En todo caso, cabe destacar que, según el IMSERSO (2008) hoy en día nos encontramos con dos formas de participar dentro de este colectivo. Por un lado, nos encontramos con aquellas personas que han participado a lo largo de toda su vida, por esta razón no pueden concebir su vida sin la contemplación de su compromiso solidario o en alguna actividad política. Para este tipo de personas participar está dentro de su cotidianidad y se mantiene, aunque puede cambiar su intensidad, a causa de la familia, enfermedad, etc., y por ello suelen tener otro tipo de compromiso como por ejemplo, realizar alguna tarea desde casa o ir a ciertas actividades. Podemos decir que el grado de participación de estas personas depende de su ciclo vital y de la adecuación de la participación a los compromisos o situaciones personales. Y por otro lado, nos encontramos con las personas que no participaron hasta el momento de su jubilación y

que deciden dar este paso a causa de ciertas situaciones personales que se dan dentro de esta etapa de la vida.

#### ***4. Metodología y desarrollo del trabajo***

La metodología que se seguirá a través de la propuesta de intervención que se presenta, se va a basar en la estructura descrita en el apartado teórico correspondiente a todo proyecto de A-S, dividido en 7 pasos o etapas: 1. Elaboración del borrador, 2. Establecimiento de relaciones con entidades sociales, 3. Planificación, 4. Preparación, 5. Ejecución, 6. Cierre, 7. Evaluación multifocal. A través de la metodología reflejaré qué pasos he ido dando y qué se debe hacer en cada una de las etapas.

#### **Etapa 1: Elaboración del borrador**

El primer paso será definir por dónde empezar, para lo cual serán de gran utilidad las siguientes preguntas ¿Qué se puede hacer? ¿Con qué apoyo y acompañantes contamos? ¿En qué lugar se sitúa la experiencia? La respuesta a estas preguntas servirá para contextualizar lo que se va a hacer y con quién.

En concreto, la propuesta de A-S que se plantea se llevará a cabo dentro de la Fundación Aldauri situada en el barrio de San Francisco (Bilbao). Aldauri es una entidad surgida de la experiencia y el trabajo de diferentes asociaciones y personas vinculadas al tejido vecinal y social de los barrios de Bilbao la Vieja, San Francisco y Zabala, que desde el 2001 llevan trabajando en el proyecto Konekta que surgió a partir de una iniciativa llamada “*Red Conecta*”, que nace y está promovida por la Fundación Esplai (Barcelona) y es gestionada en Bilbao por la Fundación Aldauri. El centro konekta no está al margen ni funciona independientemente de lo que ocurre a su alrededor, sino que se propone llegar a todas las personas del barrio, garantizar que cualquier persona pueda acceder a la sociedad de la información y no quede excluida por motivos de formación, económicos o ambos. Entre los objetivos que persiguen se encuentran: promover y apoyar redes vecinales en torno a intereses comunes, favoreciendo las relaciones personales y sociales de cooperación y solidaridad, mejorar las condiciones de vida del barrio mediante la realización de actuaciones en relación al desarrollo comunitario siendo las nuevas tecnologías el instrumento para llevarlo a

cabo, recuperar la identidad cívica, contemplando la participación social como centro de un proceso dinámico de construcción de la comunidad a partir de la diversidad de las nuevas necesidades sociales, fortalecer el tejido social y asociativo incorporando nuevos movimientos sociales en la búsqueda de la cohesión y convivencia, así como promover el acceso a las nuevas tecnologías de la información como medida para combatir la exclusión social mediante la formación y el acceso libre y gratuito.

En Aldauri las dos principales actividades que se llevan a cabo son; por un lado, la impartición de cursos de iniciación a la informática tanto a personas adultas como mayores; y por otro, la gestión de un banco del tiempo que será en el que se basará la propuesta de A-S que a continuación se explicará.

Dentro de la Fundación y para la preparación, ejecución y evaluación del proyecto que se propone, se contará con el apoyo y acompañamiento de la gerente del centro, la educadora social del mismo, así como con los voluntarios y personas en prácticas que colaboran diariamente en la Fundación.

El siguiente paso será analizar cómo está el grupo y cada uno de los miembros con los que se quiere trabajar para poder determinar un servicio socialmente necesario. Como se ha dicho, este proyecto de A-S se basará en el banco del tiempo de Adauri. Esta idea surgió del análisis de necesidades realizado por la Fundación, la cual creó su bdt en el año 2008 y desde entonces ha ido aumentando el número de participantes dentro del mismo. Sin embargo, a diferencia de la mayoría de los bdt de Bizkaia, el de esta fundación es un bdt muy joven, ya que el 46% está formado por personas con edades comprendidas entre los 18 y 35 años (con un predominio de las personas entre 26 y 35 años) siendo el 74% menor de 45 años. Por su parte, las personas entre 45 y 65 años representan un 23%, y sólo un 3% está formado por personas mayores de 65. Además, cabe destacar que la mayoría de los participantes son de origen extranjero. Con estos datos se detecta la necesidad de fomentar la participación de las personas mayores dentro de este banco del tiempo. Las personas mayores que acuden a este centro se caracterizan, en su mayoría, por ser jubilados o prejubilados, con media de edad de 60-65 años, con total autonomía y sobre todo con ganas de aprender y conocer gente nueva. Todos ellos, acuden exclusivamente al centro a recibir los cursillos de informática, y en su mayoría desconocen la existencia del bdt. Por eso, se ve como una gran oportunidad dar a conocer este bdt desde los cursillos que se imparten a estas personas, con el fin de que aprendan cómo utilizarlo y saber en qué consiste. La participación de las personas mayores en el bdt servirá para que éstas puedan ofrecer un

servicio a la comunidad (resto de personas participantes dentro del bdt con diferentes culturas, edades, sexos...) a la vez que aprenden a través de la propuesta de A-S que se plantea.

Al tratarse de una Fundación perteneciente al ámbito de la educación no formal, los aprendizajes vinculados al servicio que ofrecerán estas personas no estarán relacionados directamente con materias escolares como historia, lenguaje o matemáticas, pero sí con los objetivos educativos que se plantea la entidad relacionados con el manejo de las nuevas tecnologías como aprender a hacer búsquedas en google, manejar Word, utilizar youtube, leer noticias on line, crearse una cuenta de correo electrónico... etc.

A través de esta propuesta otras necesidades detectadas dentro de este colectivo también se podrán ver atendidas, como el empoderamiento de las personas mayores, fomentar su autoestima, desarrollo personal y compromiso social, sentirse protagonistas del proceso, valorar su experiencia y conocimiento, así como fomentar la participación activa entre otros, y además resulta una idea innovadora que no se ha llevado a cabo hasta ahora con este colectivo.

## **Etapa 2: Establecimiento de relaciones con entidades sociales**

Una vez realizado el borrador del proyecto que se quiere llevar a cabo, será necesario identificar las entidades sociales con las que colaborar, las cuales ayudarán a realizar mejor el tipo de servicio previsto. También será importante encontrar un punto de encuentro para realizar el A-S. En el caso de este proyecto, la relación se establecerá únicamente con una entidad (Fundación Aldauri), ya que dentro de la misma se encuentran diferentes colectivos (personas mayores y adultas) con los que poder realizar el proyecto de A-S y decidir qué tipo de servicio ofrecer. Además, el lugar de reunión para llevar a cabo las actividades de evaluación, formación en el bdt... se realizarán dentro de las instalaciones de la propia fundación, ya que dispone de espacios para ello, sirviendo éstos como punto de encuentro entre participantes y profesionales.

Una vez que está clara la idea que se quiere plantear, el siguiente paso será plantear la demanda a la entidad y llegar a un acuerdo con la misma. Para ello, a finales de noviembre me puse en contacto con la educadora y responsable del centro Aldauri para comentarle la idea. Después de hacer un análisis del contexto, detectamos la necesidad de fomentar la participación de las personas mayores en el bdt existente dentro de la

fundación. Por eso, mi propuesta va dirigida a realizar actividades de formación en el bdt, motivación... etc, para dar a conocer el mismo entre las personas mayores con el objetivo de favorecer por un lado, su participación en él; y por otro, que puedan ser los protagonistas de la propuesta de A-S que se plantea, a través de la cual se pretende que ellos mismos ofrezcan como servicio al resto de personas participantes del bdt sus conocimientos en informática, adquiridos y /o en proceso de adquisición a partir de los cursillos recibidos dentro de la propia fundación. Además, a su vez aprenderían y desarrollarían competencias relacionadas con cómo enseñar a los demás, expresarse de forma correcta, trato con respeto e igualdad...y podrían poner en práctica las destrezas informáticas aprendidas en los cursillos.

Desde el principio, esta idea fue atrayente y motivadora para los responsables del centro, ofreciendo así tanto su participación como la de los voluntarios y gente en prácticas a lo largo de todo el proceso, así como las instalaciones o la ayuda que fuera necesaria para desempeñar la propuesta de A-S. Por ello, una vez contada con su aprobación, colaboración y compromiso el proyecto ya podía empezar a planificarse.

### **Etapa 3: Planificación**

Una vez esbozado y acordado el proyecto con la entidad social con la que se va a colaborar, será momento de empezar a planificar el proyecto para definir los aspectos pedagógicos (objetivos, actividades, evaluación, papel y funciones del educador), la gestión y organización (calendario y horario, materiales, infraestructuras...), así como las etapas de trabajo con el grupo (tiempo de preparación, tiempo de ejecución y tiempo de evaluación) (**Anexo1**). Lo ideal es que el proyecto lo planifique el grupo, sin embargo, como se trata de un colectivo con poca experiencia, será necesaria la ayuda de un profesional que les facilite este proceso. Por eso, junto con la ayuda de la educadora del centro, se hará una planificación previa del proyecto que pueda servir de guía para comenzar con él, y una vez hecho esto se modificará, eliminará o ampliará lo que se crea necesario llegando a consenso entre todos.

### **Etapa 4: Preparación**

Una vez hecha la planificación del proyecto será necesaria una etapa de preparación donde motivar al grupo, diagnosticar el problema sobre el que se va a trabajar, así como organizar el trabajo que se llevará a cabo.

Por un lado, una buena forma de motivar al grupo será buscar testimonios directos de personas externas a la entidad que hayan participado en algún proyecto de A-S y que puedan acudir al centro a contar sus experiencias a las personas mayores, las ventajas de participar en un proyecto de A-S, sus impresiones... con el fin de que se animen a participar en una propuesta como ésta y pierdan el miedo a dar el paso.

Por otro lado, será importante partir de los intereses reales de los protagonistas con el fin de que se sientan motivados desde el principio a formar parte del proyecto que se les plantea. Por ello, la propuesta de A-S se desarrollará teniendo muy presente las TIC, ya que la principal razón por la que las personas mayores acuden a Aldauri es para aprender y formarse en las mismas y poder poner en práctica los conocimientos adquiridos.

En esta etapa de preparación además, se deberá diagnosticar el problema o la situación sobre la que se va a actuar. Para ello, como se ha dicho anteriormente, al tratarse de un grupo inexperto, recibirán la ayuda de los coordinadores del proyecto para poder diagnosticar el problema sobre el que se va a actuar. En este caso lo que se pretende es que el bdt sirva de pretexto para fomentar la participación de las personas mayores en él y que a su vez puedan poner en práctica los conocimientos adquiridos en TIC a través de los cursillos. Ofrecer este tipo de servicio será de gran ayuda para los participantes del bdt, de los cuales una gran mayoría son inmigrantes en paro, por lo que podrían ayudarles a buscar trabajo, hacer curriculums, conocer aplicaciones de lectoescritura en castellano, manejar la página web de lanbide... etc.

Una vez confirmada la participación de las personas mayores en este proyecto de A-S será importante que adquieran un compromiso con él, así como organizar el trabajo que se llevará a cabo. Para esta fase de preparación se dividirá a los participantes como ya sea dicho anteriormente, en dos grupos. El grupo 1 se reunirá los lunes y miércoles aprovechando su asistencia al curso de iniciación en TIC y el grupo 2 se reunirá los martes y jueves. En estas reuniones aprenderán tanto a utilizar el bdt como a preparar el servicio que van a ofrecer a través del mismo. Asimismo, estas reuniones también se utilizarán para evaluar el proceso y reflexionar sobre los aprendizajes que se están adquiriendo, para que los participantes se autoevalúen a sí mismos, así como para readaptar o hacer modificaciones en el proyecto si fuera necesario. Esta etapa de preparación se desarrollará durante los meses de septiembre y octubre.

## **Etapa 5: Ejecución**

En esta etapa será donde se realice el servicio, donde se deberá registrar, comunicar y difundir el proyecto, además de reflexionar sobre los aprendizajes realizados.

Al tratarse de un proyecto sometido a dos tensiones, el aprendizaje y el servicio, deberemos estar atentos a ambas cuestiones. El servicio será evaluado por las propias personas receptoras del mismo a través de la web del bdt. A la hora de registrar el servicio a través de su cuenta en el bdt, cada persona tendrá la posibilidad de evaluar el mismo (comentar su impresión, si le ha gustado, si es mejorable, si repetiría, aspectos positivos y de mejora...), además de poner una calificación numérica del 1 al 10. De esta forma, cada persona podrá ver cómo es evaluado el servicio que ha ofrecido y aportará una valoración de su calidad. Esto les servirá para ir observando su evolución a lo largo del proceso.

Asimismo, deberemos prestar especial atención a los aprendizajes que se realizan a lo largo del proyecto. Para ello, cada persona tendrá la posibilidad de escribir en la web del bdt cómo se ha sentido al realizar el servicio, qué es lo que ha aprendido a través del mismo y qué aspectos positivos y negativos destacaría. Además, estas impresiones también serán comentadas en las reuniones mensuales de evaluación que se harán en la propia fundación con cada grupo participante.

Por otro lado, será importante registrar, comunicar y difundir el proyecto, ya que en muchas ocasiones experiencias meritorias se quedan en el olvido por no haber sido correctamente registradas y sistematizadas. Para ello, a lo largo de todo el proceso, desde su inicio hasta su cierre iremos difundiendo el proyecto a través de fotos, videos...de forma que pueda estar al alcance de todos (personas del barrio, familiares, conocidos...), además de realizar una memoria donde quede registrado todo el recorrido seguido, los imprevistos, las modificaciones, las evaluaciones...etc.

## **Etapa 6: Cierre**

Esta etapa deberá constituir un auténtico balance de la experiencia en sus dos dimensiones: la de aprendizaje y la de servicio, abriendo, además, la puerta a la posible continuidad del proyecto o su encadenamiento con otro. En esta etapa se deberá reflexionar y evaluar los resultados del servicio realizado, así como el conjunto de

aprendizajes conseguidos, además de proyectar perspectivas de futuro y celebrar la experiencia vivida.

Por un lado, para reflexionar sobre los resultados del servicio realizado podremos valernos de las evaluaciones individuales realizadas por cada uno después de cada servicio, así como de las evaluaciones grupales realizadas mensualmente a lo largo de proceso y las cuales quedan recogidas en una memoria. Esto nos ayudará a sacar unas conclusiones globales, así como propuestas de mejora de cara al futuro.

Por otro lado, para evaluar los aprendizajes conseguidos tomaremos como punto de partida los objetivos de aprendizaje que nos habíamos propuesto para reflexionar sobre qué cosas nuevas sabemos ahora, qué cosas nuevas sabemos hacer, así como en qué hemos mejorado como personas.

En las propuestas de A-S se entiende que la mejor manera de cerrar el proyecto es celebrando la experiencia, lo cual nos permitirá gratificar los esfuerzos invertidos y reforzar la autoestima de los participantes, comunicar los resultados al barrio, las familias y la gente del entorno, así como difundir el trabajo realizado.

Además, como se ha dicho anteriormente, será necesario proyectar perspectivas de futuro de forma que el proyecto no quede como una experiencia efímera y temporal. Para ello, en esta etapa de cierre será importante plantearse si continuar con el proyecto (extenderlo o mejorarlo), si iniciar uno nuevo porque se han descubierto otras necesidades a las que dar respuesta, o incluso seguir el proyecto pasando el testigo a otro grupo.

### **Etapa 7: Evaluación multifocal**

El último paso del proyecto será la evaluación multifocal. En esta etapa será necesario evaluar al grupo y a cada uno de sus miembros, evaluar la experiencia como proyecto de A-S, así como autoevaluarnos a nosotros mismos como educadores.

La evaluación es una parte importante del proyecto que nos permite analizar y valorar los resultados con la finalidad de tener información para una posterior toma de decisiones a la hora de afrontar nuevos retos. Por un lado, para evaluar al grupo de participantes no solo nos basaremos en las autoevaluaciones realizadas por cada uno a lo largo del proceso sobre los servicios ofrecidos, sino que también haremos una

evaluación final que sirva para recoger resultados y conclusiones globales. Esta evaluación será de tipo cualitativa y para ello se proporcionará a cada participante un cuestionario con varias preguntas abiertas que deberán responder entre las que se encuentran las siguientes:

- ¿Qué aspectos positivos destacarías de la experiencia de A-S vivida? ¿Y negativos?
- ¿Te has sentido protagonista y participante activo del proceso? ¿Por qué?
- ¿Qué conocimientos nuevos has adquirido?
- ¿Han cambiado tus intereses y motivación iniciales? ¿Por qué?
- ¿Repetirías la experiencia? ¿Por qué?

Por otro lado, para evaluar la experiencia como proyecto de A-S será necesario que como profesionales nos planteemos y demos respuesta a las siguientes preguntas:

- ¿Es sostenible el proyecto?
- ¿Contamos con los recursos y materiales necesarios?
- ¿Hemos cumplido con los objetivos establecidos?
- ¿Hemos seguido todas las etapas del proyecto?
- ¿Nos hemos sabido organizar tanto con los participantes como con el resto de profesionales?
- ¿Se ha atendido a la necesidad detectada inicialmente?
- ¿Estamos satisfechos con los resultados? ¿Por qué?

Y para finalizar, será importante que nos autoevaluemos como educadores dando respuesta a las siguientes preguntas:

- ¿Hemos sabido resolver los aspectos organizativos del proyecto?
- ¿Hemos sabido dinamizar y crear un buen clima dentro del grupo?
- ¿Disponíamos de los conocimientos y capacidades necesarias?

- ¿Cuál ha sido nuestra vivencia personal y profesional de la experiencia?
- ¿Qué hemos aprendido?
- ¿Qué aspectos positivos destacaríamos de nuestra labor y qué se puede mejorar?

#### ***4. Resultados y conclusiones***

La realización de este trabajo me ha dado la oportunidad de trabajar con dos colectivos muy diferentes (personas mayores y personas inmigrantes), unidos por la exclusión generada por la brecha digital. Colaborar con la Fundación Aldauri me ha permitido retomar y reforzar relaciones establecidas hace un año durante mi periodo de prácticas en la entidad, además de conocer más en profundidad la realidad de los dos colectivos que la frecuentan, sus necesidades, preocupaciones, aspiraciones, expectativas...etc. Trabajar con ellos me ha ayudado a romper con estereotipos o mitos que se tienen sobre estos colectivos en riesgo de exclusión social. Asimismo, el planteamiento de esta propuesta de A-S me ha servido para ampliar y desarrollar no solo competencias relacionadas con el Grado de Educación Social, tales como el establecimiento de contactos, reuniones con profesionales del centro y educandos, el diseño de actividades, la formación en TIC para la gestión del banco del tiempo..., sino otras muchas relacionadas con mi desarrollo personal. He podido desempeñar de forma real el papel de educadora social, y además, tanto el apoyo de la educadora como el de los participantes y voluntarios que acuden a la fundación, ha sido de gran ayuda para el diseño de la propuesta, siendo muy enriquecedor trabajar en equipo, por la aportación de diferentes puntos de vista, así como distintas formas de actuar o intervenir.

Haber participado y diseñado un proyecto de A-S me ha servido para entender y profundizar sobre la importancia de esta propuesta educativa. Aunque actualmente sean muchas las experiencias existentes, todavía queda mucho camino por recorrer en lo que al ámbito de educación no formal respecta, donde los educadores sociales tenemos un papel relevante. El desarrollo de una propuesta como ésta me ha hecho ser consciente de las dificultades con la que se encuentran muchos colectivos actualmente para participar en la sociedad, pero debe quedar claro que cualquier persona

independientemente de su sexo, edad, cultura, idioma, conocimientos o experiencias, puede participar en una propuesta educativa de A-S, donde la riqueza está en la diferencia. Se trata de una alternativa con gran potencial educativo que permite a las personas aprender mientras enseñan y trabajan con necesidades reales del entorno, que favorece su compromiso y sensibilización social, así como su cooperación al trabajar en conjunto con diferentes agentes sociales y educativos.

Basar mi Trabajo de Fin de Grado en el A-S me ha hecho ver que esta propuesta educativa va más allá de una metodología, es más que prestar un servicio a la comunidad y puede tener muchos beneficios para aquellas personas que se animen a participar en ella. Por eso, considero que una de nuestras labores como educadores sociales será propiciar propuestas de este tipo en las que, no sólo se enseña, sino que se aprende, se comparte, se integra a las personas y se las hace protagonistas de su propio proceso de aprendizaje.

Para finalizar me gustaría remarcar que aún siendo consciente de que lo favorable hubiera sido implementar el proyecto, la falta de tiempo, tanto por mi parte como por la de los profesionales del centro ha hecho que este año fuera imposible. Sin embargo, su valor radica en el proceso seguido para su diseño, y su viabilidad en que se cuenta con la participación y disponibilidad tanto de los educandos como de los profesionales del centro, además de no necesitarse más materiales que aquellos con los que cuenta la entidad para su implementación y evaluación en un futuro próximo.

### **5. Referencias bibliográficas y webgráficas**

Áliad Conocimiento y Servicio. Compañía especializada en el sector salud. Recuperado de <https://www.aliad.es/es/>. (Consulta: 01/03/2015)

Banco del Tiempo Barrios Altos de Bilbao. Recuperado de <http://www.bdtbilbao.org/> (Consulta: 26 /01/2015)

Battle, R. (2005). *Organizaciones sociales y aprendizaje-servicio en la infancia y la adolescencia*. Recuperado de <http://roserbattle.net/> (Consulta 02/03/2015)

- Battle, R. (2010). Aprendizaje-servicio y entidades sociales. *Aula de Innovación Educativa* (192), 66-68.
- Cabero, J. (2004): Reflexiones sobre la brecha digital y la educación. En F. Soto y J. Rodríguez (Coords.). *Tecnología, educación y diversidad: retos y realidades de la inclusión digital* (pp. 23-42). Murcia: Consejería de Educación y Cultura.
- Fundación Aldauri. Recuperado de <http://www.aldauri.org/>. ( Consulta: 27/02/ 2015)
- Fundación EDE (2008). *Diagnóstico sobre la participación social de las personas mayores en la Comunidad Autónoma Vasca*. Vitoria: Servicio central de publicaciones del Gobierno Vasco.
- Fundacion Zerbikas. Recuperado de <http://www.zerbikas.es/>. ( Consulta: 22/01/ 2015)
- Furco, A. (2003). *El impacto del aprendizaje-servicio; qué sabemos a partir de la investigación?*. Recuperado de <https://roserbatlle.files.wordpress.com/2009/02/resultats-investigacio-aps-furco-modo-de-compatibilitat.pdf>
- Gijón, M. (2012). *Aprendizaje servicio e inclusión social*. Barcelona: Centre Promotor d'Aprenentage Servei.
- Hartu Emanak. (2007). *Las personas mayores en el umbral del siglo XXI. Ciudadanía y participación social*. Bilbao: Lankopi. S.A
- Hernández, C.; Larrauri, J.; Mendía, R. (2009). *Guía Zerbikas 2: Aprendizaje y servicio solidario y desarrollo de las competencias*. Bilbao: Fundación Zerbikas. Recuperado de <http://www.zerbikas.es/guias/es/2.pdf>
- IMSERSO. (2008). *La participación social de las personas mayores*. Madrid: Ministerio de Educación, Política y Deporte.
- Lamschtein, S. (2010). *Las TICs y la brecha generacional*. IX Jornadas de Investigación de la Facultad de Ciencias Sociales de Montevideo.
- Mantilla L.; Chahín I. (2006). *Habilidades para la vida. Manual para aprenderlas y enseñarlas*. Bilbao: EDEX.
- Mendía, R. (2011). *Guía Zerbikas 4: Aprendizaje y Servicio Solidario, una estrategia*

*para la inclusión social*. Bilbao: Fundación Zerbikas. Recuperado de <http://www.zerbikas.es/guias/es/4.pdf>

Mendía, R. (2012). El aprendizaje-servicio como una estrategia inclusiva para superar las barreras al aprendizaje y a la participación. *Revista Educación inclusiva*, Vol 5 (1), 71-82.

Mendia, R; Moreno, V. (2010). *Guía Zerbikas 3: Aprendizaje y Servicio Solidario, una estrategia para la inclusión social*. Bilbao: Fundación Zerbikas. Recuperado de <http://www.zerbikas.es/guias/es/3.pdf>

Muñoz, L. D. (2002). Las personas mayores ante las tecnologías de la información y la comunicación. Estudio valorativo. *Revista de currículum y formación del profesorado*,(6) 1-2.

Primo, J. M. (2014). Taller del VI Congreso Estatal de Educación Social. "Nuevas visiones para la Educación Social, experiencias y retos de futuro". *RES* (18), 1-8.

Puig, J.M, Martin, X. y Batlle, R. (2008). *Guía Zerbikas 1: Cómo iniciar un proyecto de aprendizaje y servicio solidario*. Bilbao: Fundación Zerbikas. Recuperado de <http://www.zerbikas.es/guias/es/1.pdf>

Rubio, L. (2008). *Guía Zerbikas 0: Aprendizaje y servicio solidario*. Bilbao: Fundación Zerbikas. Recuperado de <http://www.zerbikas.es/guias/es/0.pdf>

## **ANEXOS**

### **Anexo 1: Aspectos pedagógicos, gestión y organización.**

#### **Aspectos pedagógicos**

Antes de definir los aspectos pedagógicos será necesario concretar quiénes van a ser los destinatarios del proyecto de A-S que se plantea. Los dos colectivos participantes en el proyecto van a ser las personas mayores que acuden a los cursillos de iniciación a la informática y las personas adultas (en su mayoría inmigrantes) pertenecientes al bdt de Aldauri. Las personas mayores serán quienes realicen un servicio a través del bdt donde podrán poner en práctica los conocimientos adquiridos en TIC a través de los cursillos

de formación. Las personas adultas, por su parte, serán quienes reciban el servicio, lo cual podrá ayudarles a cubrir varias de sus necesidades, tales como buscar trabajo, conocer la página web de Lanbide, elaborar un curriculum, manejar Word, ver los trámites de regulación de extranjería, pedir cita en Osakidetza, facilitar la lectoescritura en castellano dándoles a conocer varias aplicaciones para ello...ya que la mayoría de ellos son de nacionalidad extranjera. Sin embargo, al tratarse de un banco del tiempo el servicio no siempre lo realizan y lo reciben las mismas personas, sino que se produce un intercambio recíproco de servicios por tiempo. Por eso, aunque no estén directamente relacionados con las competencias en TIC que se marca el centro, las personas mayores también serán receptoras de servicios y los adultos dadores de los mismos a través de los cuales podrán desarrollar distintas potencialidades personales de cada uno (coser, arreglar un armario u ordenador, cocinar, contabilidad...etc), a la vez que estarán desarrollando relaciones intergeneracionales e interculturales, lo cual resultará enriquecedor para ambos colectivos.

Hechas estas consideraciones diré que los objetivos educativos que se quieren perseguir a través de este proyecto de A-S son los siguientes:

Objetivos educativos de servicio	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Perder el miedo a las TIC.</li> <li>- Tener autonomía y confianza en sí mismos.</li> <li>- Poner en práctica y avanzar en los conocimientos adquiridos en TIC a través del banco del tiempo (bdt).</li> <li>- Sentirse útiles y protagonistas del proceso.</li> </ul>
Objetivos educativos de aprendizaje	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Empatizar con las personas receptoras del servicio.</li> <li>- Preparar las actividades del servicio que se va a ofrecer.</li> <li>- Respetar a los demás en sus diferencias (edad, sexo, idioma, cultura...).</li> <li>- Expresarse con respeto y un lenguaje.</li> </ul>

	adecuado a la comprensión de los receptores del servicio.
--	---

Respecto a las actividades que se pretenden desarrollar a lo largo de todo el proyecto se pueden destacar las siguientes:

Actividad	Desarrollo	Objetivos perseguidos
Dar a conocer el banco del tiempo	A partir de los cursillos de iniciación a la informática que se imparten a personas mayores, se dará a conocer el bdt (en qué consiste, cómo funciona, para qué sirve, sus beneficios...). Se aprovecharán las clases para enseñarles cómo funciona el bdt, ya que éste se maneja vía internet. Además, se les motivará a que participen en el mismo haciéndoles ver que tienen muchas cosas que aportar, tanto personales como en relación a los conocimientos adquiridos en informática. Los cursillos servirán de pretexto para seguir aprendiendo conocimientos de informática de forma diferente (bdt), a la vez que estaremos propiciando la participación de este colectivo dentro del banco del tiempo para desarrollar la propuesta de A-S.	<p>-Motivar a las personas mayores a participar en el bdt</p> <p>-Dar a conocer el bdt y su funcionamiento</p>
Jornadas	Muchas de las personas mayores no se animan a participar en el bdt porque no conocen a las personas con las que van a realizar el intercambio del servicio, ya que el contacto previo se realiza vía internet. Por eso, se organizarán unas jornadas en el centro cívico de San Francisco situado al	-Conocer a las personas participantes dentro del bdt de Aldauri y sus experiencias dentro del mismo.

	<p>lado de la Fundación a las que se invitarán a todas las personas participantes del bdt y a las personas mayores que quieran asistir. A través de estas jornadas, se darán datos sobre el bdt, se contará cómo surgió la idea y cómo ha ido avanzando su funcionamiento a lo largo de los años. Posteriormente, a fin de que los participantes se puedan conocer entre sí y compartir sus experiencias, llevaremos a cabo una actividad alrededor de una mesa alargada con sillas a ambos lados (unas en frente de otras). Por parejas se sentarán unos en frente de otros y se les dará un tiempo de tres o cuatro minutos para que se conozcan entre sí y para que cuenten sus experiencias en el banco del tiempo. Pasados los tres minutos rotarán de silla y harán lo mismo con el resto de participantes. Es una forma de que se puedan conocer, de que las personas mayores pongan cara a las personas con las que van a participar en el bdt y conocer las experiencias de los que están en él.</p>	
Reuniones	<p>A lo largo del proceso se realizarán varias reuniones con los participantes del proyecto. Primeramente, una reunión inicial con el colectivo de personas mayores para comentar la idea del proyecto de A-S y recoger sus dudas, sugerencias, propuestas...etc. Posteriormente a lo largo del proceso, se realizarán reuniones mensuales con ellos, que nos servirán para</p>	<p>-Estar en contacto con los participantes del proyecto de A-S.</p> <p>-Recoger sus opiniones y sugerencias a lo largo y al final del proceso como forma de evaluación.</p>

	<p>ir evaluando el proceso y recoger aspectos positivos, negativos, impresiones, la motivación de los participantes...que se conformarán en espacios de debate y reflexión. Para finalizar el proceso se realizará una reunión de cierre con todos los participantes con el fin de evaluar la experiencia y el proyecto, así como nuestro trabajo como profesionales</p>	
Preparación del servicio	<p>Como se ha dicho anteriormente el colectivo que llevará a cabo el servicio será el de las personas mayores que acuden a los cursos de formación en TIC. En concreto son dos grupos de 10 personas aproximadamente los que hay dentro de la Fundación recibiendo estos cursillos. Ambos grupos van dos días a la semana a los cursos y en horarios diferentes. La idea es, que como se ha dicho, aprovechar estos espacios para enseñarles cómo funciona el bdt. Cada uno de ellos a través del servicio que ofrezcan pondrán en práctica los conocimientos adquiridos en Tic, sin embargo el servicio no irá dirigido a enseñar lo que ellos quieran, sino lo que los participantes del bdt demanden. Por eso, desde los cursillos con previo conocimiento del servicio que se demanda, ayudaremos a las personas mayores a preparar las actividades de su “servicio” con el fin de que éste sea de calidad y lo realicen con confianza en sí mismos.</p>	<p>-Poner en práctica los conocimientos teóricos adquiridos a través de los cursillos.</p> <p>-Llevar previamente bien preparado el servicio que se va a ofrecer al demandante.</p> <p>-Fomentar la autonomía y la confianza en ellos mismos.</p>

A lo largo de todo el proyecto será primordial la figura del educador social, la cual estará presente en todo el proceso desde el inicio hasta su fin y deberá cumplir con unas funciones como profesional entre las que destacan las siguientes:

- Generar espacios de reflexión, opinión y debate entre los participantes.
- Dinamizar las reuniones, la preparación del servicio, así como las actividades que se realicen en relación al bdt.
- Será una figura de apoyo y acompañamiento para los participantes a lo largo del proceso.
- Formar a los participantes en cómo utilizar el bdt a través de las Tic.
- Generar un ambiente bueno, cercano, agradable y de confianza entre los participantes.
- Hacer que los participantes del proyecto se sientan protagonistas del mismo.
- Creer en las capacidades de cada uno y hacérselo ver.
- Motivar al grupo en todo momento.

### **Gestión y organización**

El proyecto de A-S que se plantea está previsto para ser desarrollado desde septiembre hasta julio del año 2015-2016 pudiendo alargarse en el tiempo si los resultados del mismo fueran buenos. Para ello, la temporalización de las actividades que se van a realizar a lo largo del mismo es la siguiente:

ACTIVIDAD	MESES										SEMANA				
	S E P	O C T	N O V	D I C	E N E	F E B	M A R	A B R	M A Y	J U N	J U L	1	2	3	4
Dar a conocer el bdt															
Jornadas															
Reuniones															
Preparación del servicio															

Los dos primeros meses (Septiembre y octubre) se dedicarán a formar a los participantes en el bdt a través de los cursillos para que aprendan cómo funciona. Además en septiembre también se celebrarán las jornadas en el Centro Cívico de San Francisco para que los participantes del proyecto se conozcan entre sí. En este mismo mes se realizará la primera reunión con los destinatarios para comentarles la propuesta de A-S y recoger sus opiniones y sugerencias. Y después, al final de cada mes se realizará una reunión que servirá para ir evaluando el proceso de forma continua.

A partir de octubre se comenzará a ejecutar el proyecto y para ello se ayudará a los participantes a preparar el servicio que van a ofrecer. Como son dos grupos que acuden al centro en diferentes días y horarios, se dedicarán esos días con cada grupo para esta actividad. El grupo 1 acude a los cursillos los lunes y miércoles de 10 a 12 por lo que se dedicarán esos días para hacer la preparación del servicio. Mientras que con el grupo 2 se harán los martes y jueves de 9:30 a 11:30 que es el horario que corresponde a sus cursillos.

Debido a que el colectivo con el que se va a trabajar se trata de personas adultas y con autonomía, no harán falta ni permisos, ni autorizaciones externas de ningún tipo para participar en el proyecto.

Uno de los requisitos más relevantes para que cualquier proyecto de A-S salga adelante es el trabajo en red. Por eso, será importante la coordinación entre los profesionales que participen dentro del mismo quedando bien definidas las funciones de cada uno y el cómo tomar decisiones, mediante acuerdos, así como el método de trabajo a seguir.

La gerente del centro se encargará de la difusión del proyecto, es decir, será la responsable de diseñar los carteles y panfletos informativos sobre las jornadas y sobre el proyecto de A-S basado en el bdt, así como de distribuirlos por el barrio. La educadora social, por su parte, será la administradora del bdt, quien maneje la página web del mismo y controle las transacciones que se hacen a través del mismo por si hubiera algún percance, además ayudará a las personas que se animen a crearse su propia cuenta para participar en el bdt y poder realizar intercambios con otras personas.

Respecto a mis funciones y la de los voluntarios, así como gente de prácticas será la de formar a las personas mayores a través de los cursillos para que aprendan cómo utilizar el bdt. Asimismo, seremos los encargados de dinamizar las jornadas que se van a realizar sobre el bdt, además de ayudar a los participantes a preparar el servicio que van a ofrecer. La idea es que los protagonistas del proyecto nos vean como una figura de apoyo a la que puedan acudir ante cualquier situación o problema.

Además, como en todo proyecto serán necesarios una serie de materiales y recursos para que las actividades puedan llevarse a cabo, que supondrá el siguiente presupuesto.

### **MATERIALES ESPECÍFICOS**

<b>MATERIALES FUNGIBLES</b>	<b>MATERIALES NO FUNGIBLES</b>	<b>DISEÑO E IMPRESIÓN DE FOLLETOS Y FOTOGRAFÍAS</b>
3 cajas de chinchetas. (2'25€) 20 bolígrafos (2'50€) 20 lápices (2€) 10 gomas de borrar (2'50€) 8 sacapuntas (1'50€) 5000 folios (12'50€) 3 cajas de rotuladores	2 Pen-drive (16€) 5 Altavoces ordenador (300€) 5 paneles (150€) 5 ordenadores (6.000€) Proyector y pantalla (250€)	Tinta impresora negra y color (80€)

(4'50€) 3 cajas de pinturas (4'50€) 4 celos de doble cara (6€) 15 cartulinas de colores (9€) 6 tijeras (10'50€) 3 grapadoras (5'25€) 3 cajas de grapas (3€)		
--	--	--

<b>PRESUPUESTO</b>		
<b>TIPOS</b>	<b>DESCRIPCIÓN</b>	<b>COSTE</b>
<b>HUMANOS</b>	Puesto que nuestro proyecto se basa en un banco del tiempo, todas las personas que participarán de ello lo harán de acuerdo a este tipo de propuesta, es decir, dichos participantes no obtendrán un beneficio económico como tal, sino que las horas empleadas serán anotadas en nuestro banco del tiempo.	0€ .
<b>MATERIALES</b>	<p>*Diseño y edición de folletos y fotografías.</p> <p>*Materiales fungibles para los talleres y actividades.</p> <p>*Materiales no fungibles para el desarrollo del proyecto.</p>	<p>80€</p> <p>66€</p> <p>6.716€</p> <p>TOTAL:6.862€</p>
<b>TOTAL COSTE PROYECTO</b>		
<b>6.862€</b>		