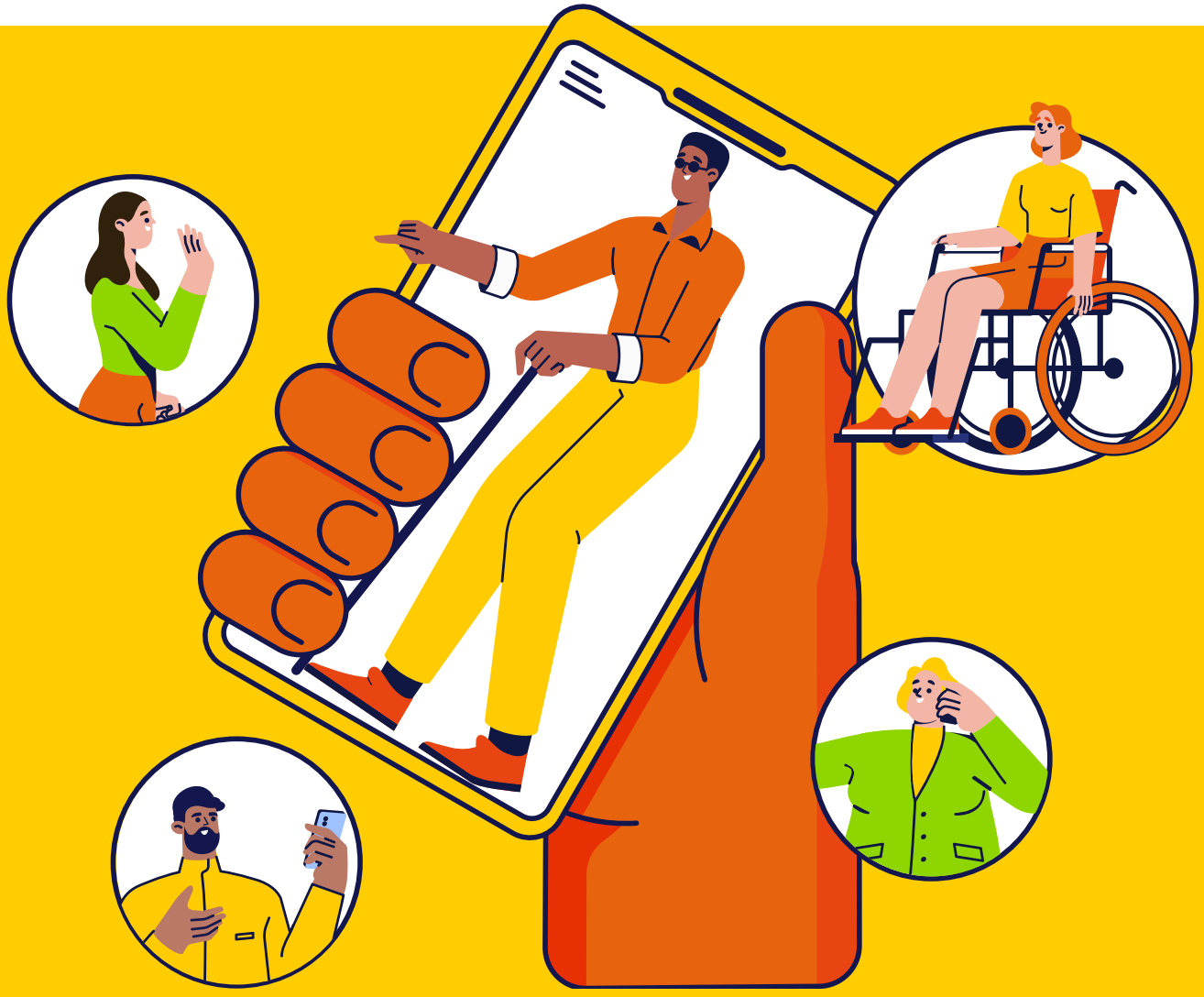
soledadES

Observatorio Estatal de la Soledad No Deseada



La tecnología como herramienta de conexión social

Un estudio promovido por la Fundación ONCE en colaboración con Nextdoor

Fundación ONCE · grupo social ONCE · nextdoor

Elaborado por: Fresno the right link

Índice

1. Tecnología y soledad **3**

2. Percepciones de la población española **5**

3. Tecnología para luchar contra la soledad no deseada **9**

3.1 Tecnologías para conectar con entornos abiertos **10**

3.2 Tecnologías de proximidad social **13**

3.3 Tecnologías aplicadas a los cuidados **17**

3.4 Tecnologías desarrolladas para combatir la soledad .. **21**

4. Tecnologías y políticas públicas contra la soledad **25**

5. Reconsiderando la conexión entre tecnología y soledad **26**

6. Decálogo de características tecnológicas contra la soledad.. **28**

7. Entidades que han hecho posible este estudio **31**

Autores

Joy González-Güeto, Adrián Tuñón, Ana Justel de la Rubia, Fernando del Río, Duygu Sonat

1.
Tecnología y soledad

El debate alrededor de cómo combatir la soledad no deseada ha ido cobrando importancia durante los últimos años. **Sin duda, la generalización de las tecnologías y aplicaciones web está cambiando nuestro estilo de vida y la forma que tenemos de relacionarnos.**

Existen estudios que indican que un uso elevado de las redes sociales, así como una mayor frecuencia de las relaciones virtuales respecto a las relaciones presenciales puede aumentar el sentimiento de soledad. Este tipo de perspectivas aseguran que toda esta tecnología, diseñada inicialmente para aumentar los canales de conexión social, podría estar teniendo efectos adversos para las relaciones sociales y la salud mental.

No obstante, existen otras perspectivas que defienden que **un uso adecuado de la tecnología puede favorecer las relaciones sociales y ayudar a las personas a sentirse acompañadas.** La tecnología puede aportar, entre otras cuestiones, conexión virtual y presencial, acceso a la información y a recursos comunitarios y terapéuticos, acceso a diversas plataformas de colaboración comunitaria para el fomento de la participación ciudadana y los lazos sociales, así como aplicaciones de bienestar y salud que favorezcan un estilo de vida activo y saludable. Todas estas cuestiones pueden repercutir de manera directa o indirecta en la **reducción de la soledad no deseada, mejorando la calidad de vida de las personas a nivel general y favoreciendo el ocio, el desarrollo personal o la sensación de seguridad e inclusión social.**

En el estudio El coste de la soledad no deseada en España (SoledadES, Fundación ONCE y Nextdoor, 2023), se estima que esta problemática tiene un coste total aproximado de 14.141 millones de euros en España, ocasionando una pérdida cada año del 2,79% del total de años de vida de buena salud de la población española. El estudio identificaba el 79,1% de las causas de la soledad son externas, siendo la más importantes "falta de convivencia o de apoyo familiar o social" (57,3%): la residencia lejana de sus familiares (11,9%); ya no vive con las personas con las que solía vivir (10,5%); y falta de comprensión por parte de las personas que les rodean (8,2%). Por otro lado, el 19,1% de las causas son internas, incluyendo tener dificultades para relacionarse con los demás (12,73%); debido a su salud física o mental (4,9%); y tener una discapacidad (1,44%).

Es en este escenario en el que resulta relevante preguntarse: **¿qué puede hacer la tecnología para disminuir el coste social de la soledad?**

***La tecnología como herramienta de conexión social* tiene como objetivo identificar las potencialidades de la tecnología en la lucha contra la soledad.**

Metodología

El estudio tiene una metodología de enfoque mixto en la que se combinaron **diversas técnicas cualitativas y cuantitativas de recolección y análisis de la información.** La metodología de esta investigación está basada en tres herramientas de investigación:

- **10 estudios de caso,** analizando en profundidad 10 herramientas tecnológicas a través de tres técnicas cualitativas: entrevistas semiestructuradas con personas usuarias (11), entrevistas abiertas con personas representantes de las tecnologías o especialistas (9) y revisión documental de fuentes secundarias.

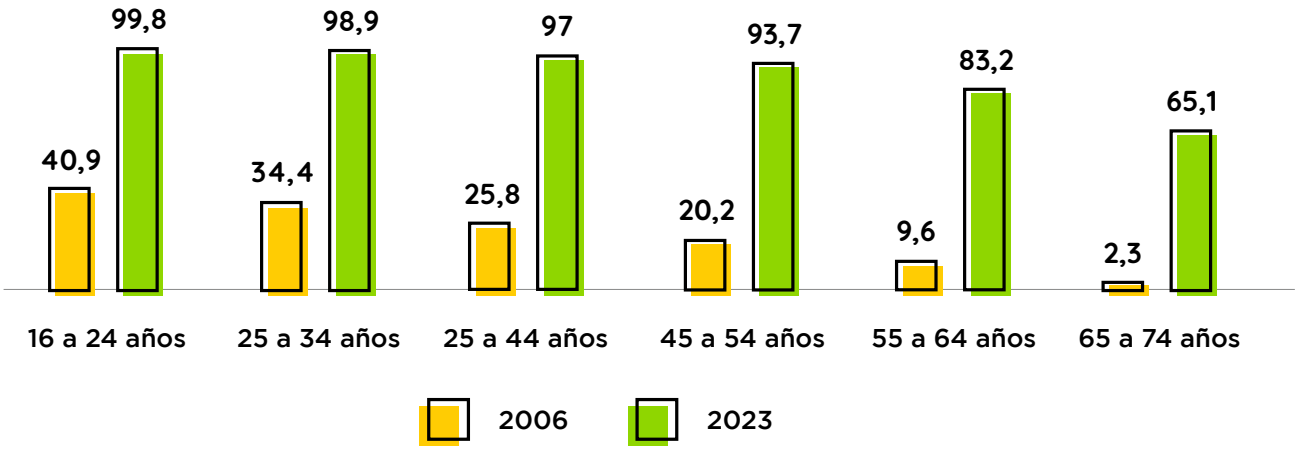
- **9 entrevistas con personas expertas** en los diferentes tipos de tecnología.

- **1 encuesta a población general** a través de un CATI telefónico a una muestra representativa de 2.900 personas de 18 años o más residentes de España.

2.
Percepciones de la población española

El uso de la tecnología se ha popularizado en los últimos años en la sociedad española. **Casi la totalidad de la población entre 16 y 44 años utiliza Internet diariamente, cifra que alcanza los dos tercios entre las personas de entre 65 y 74 años.**

Gráfico 1. Porcentaje de personas que han utilizado Internet diariamente (al menos 5 días a la semana) por edad, 2023

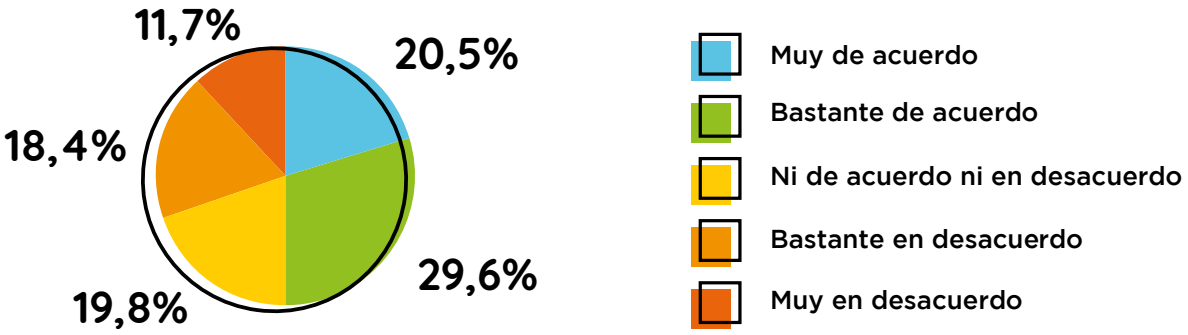


Fuente: Encuesta sobre Equipamiento y Uso de Tecnologías de Información y Comunicación en los Hogares 2023.

Uso de la tecnología para generar compañía

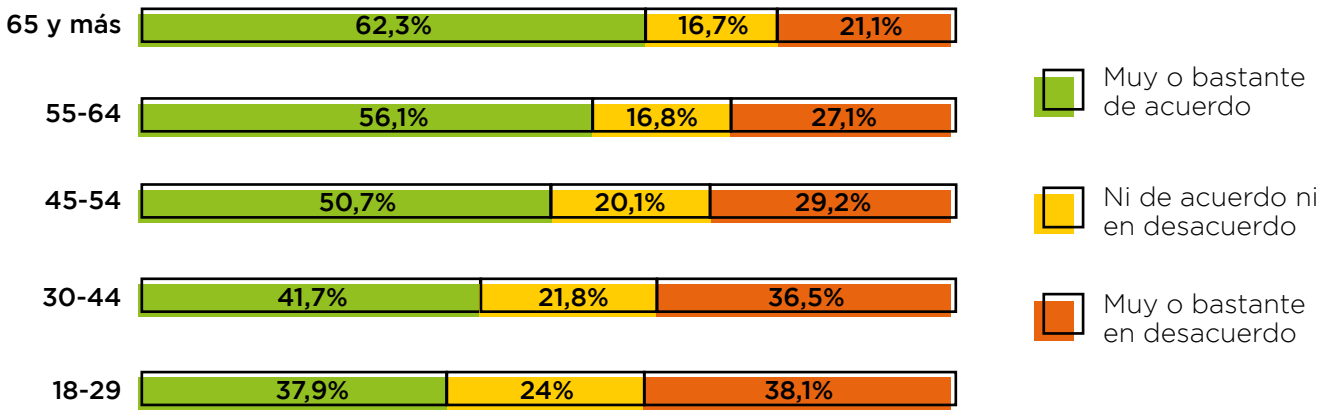
Por ello es importante conocer la percepción de la población acerca de la relación entre tecnología y soledad no deseada. Sobre el papel de la tecnología para generar compañía, **la mitad de la sociedad española (50,1%) opina que la tecnología sí es una herramienta que facilita la compañía.**

Gráfico 2. Opinión del uso de la tecnología para generar compañía



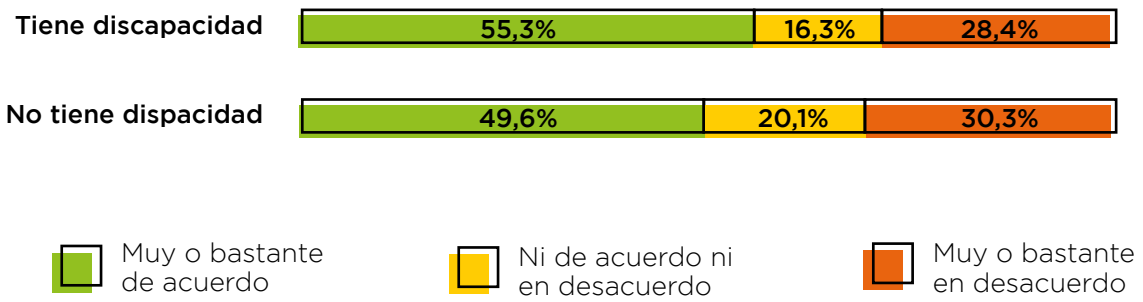
A medida que **aumenta la edad de las personas, la opinión sobre la capacidad de la tecnología para generar compañía es más favorable.**

Gráfico 3. Opinión del uso de la tecnología para generar compañía, desagregado por edad



Además, **las personas con discapacidad tienen una opinión del uso de la tecnología para generar compañía más positiva que las personas sin discapacidad.** Esta percepción probablemente esté influida por el hecho de que la discapacidad puede generar barreras a la comunicación y/o a la movilidad, a menudo necesarias para poder acceder a interacciones sociales. La tecnología puede ser una herramienta positiva para poder superar estas barreras en algunos casos.

Gráfico 4. Opinión del uso de la tecnología para generar compañía, desagregado por situación de discapacidad

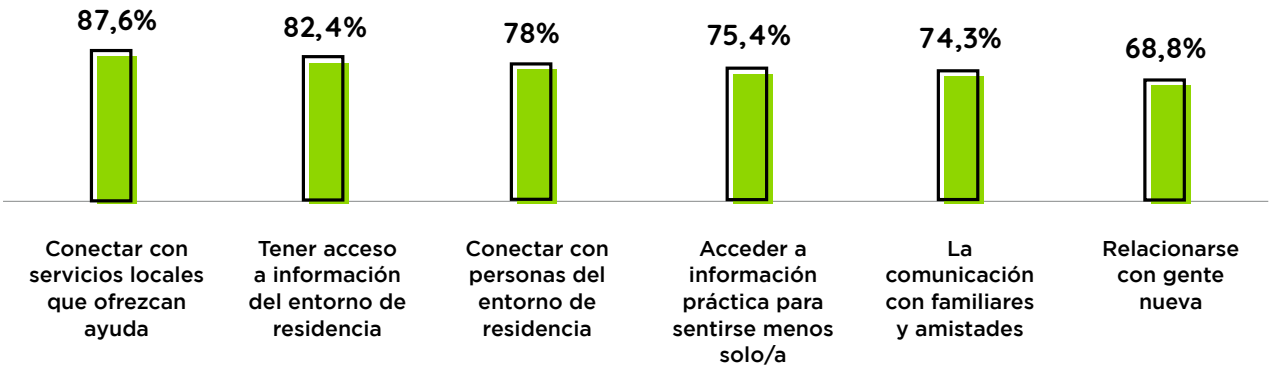


Motivos por los que la tecnología puede reducir la soledad

La mayoría de las personas está muy o bastante de acuerdo con que determinadas funcionalidades de la tecnología son útiles para reducir la soledad no deseada. Con lo cual, es importante preguntarse, **¿por qué logra la tecnología hacer que las personas se sientan menos solas?**

La mayoría de las personas está muy o bastante de acuerdo con que obtener información acerca del entorno (82,4%), conectar con servicios locales que ofrezcan ayuda (87,6%) y conectar con otras personas del entorno en el que se vive (78%) son los principales motivos por los que la tecnología puede reducir la soledad.

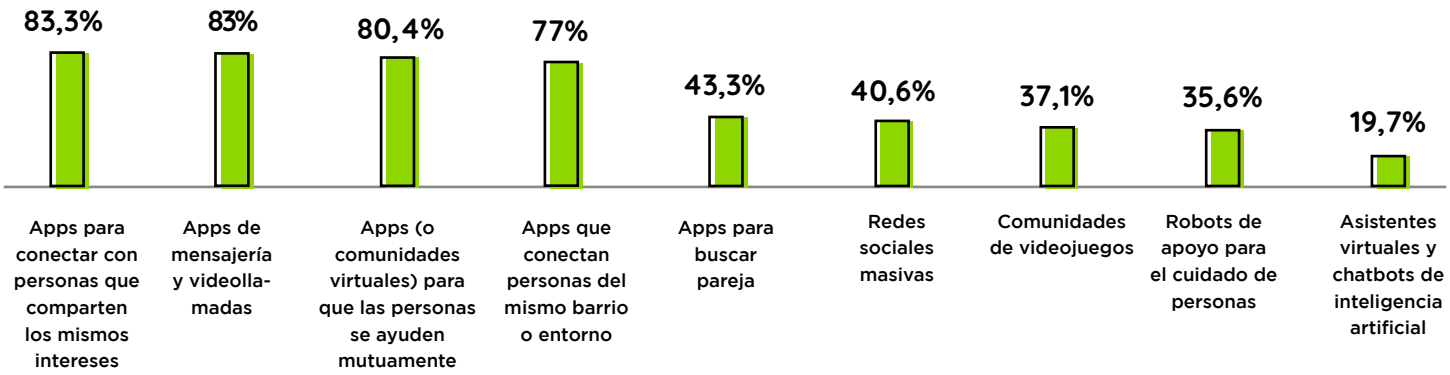
Gráfico 5. Motivos por los que la tecnología puede reducir la soledad. Porcentaje de personas que están muy o bastante de acuerdo con las funcionalidades tecnológicas que permiten reducir la soledad



Tipos de aplicaciones tecnológicas útiles para reducir la soledad

Las personas piensan que **las aplicaciones destinadas a facilitar la conexión humana son las más útiles para reducir la soledad, en contraste con las aplicaciones basadas en la comunicación humano-máquina.**

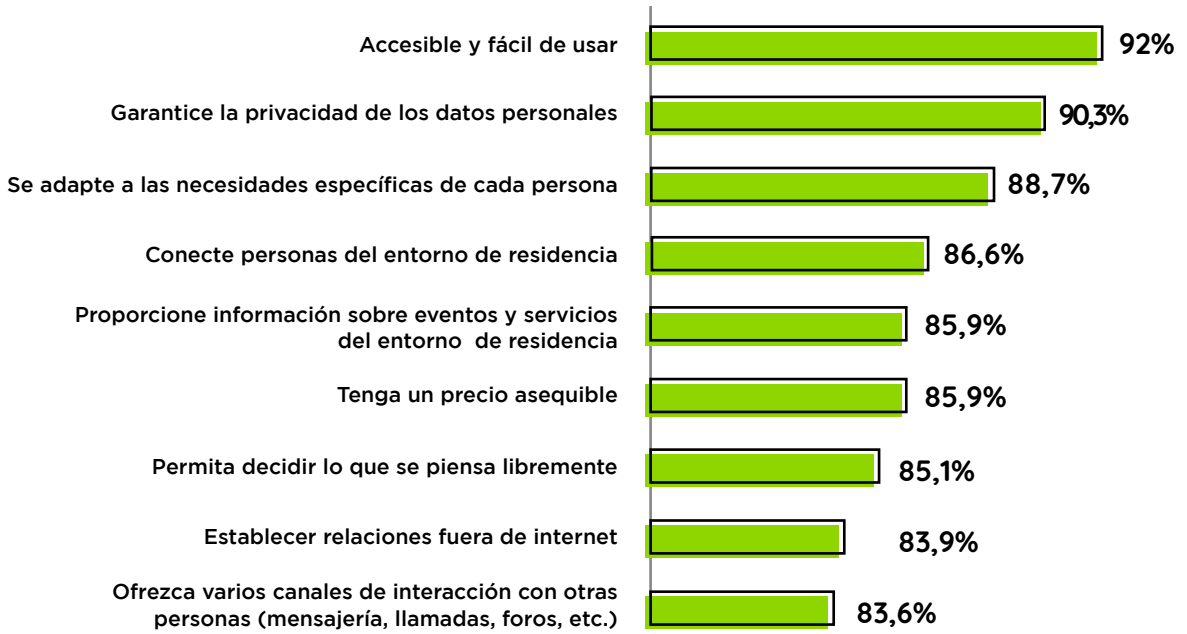
Gráfico 6. Porcentaje de población que considera útil diferentes aplicaciones tecnológicas para reducir la soledad en personas de su edad



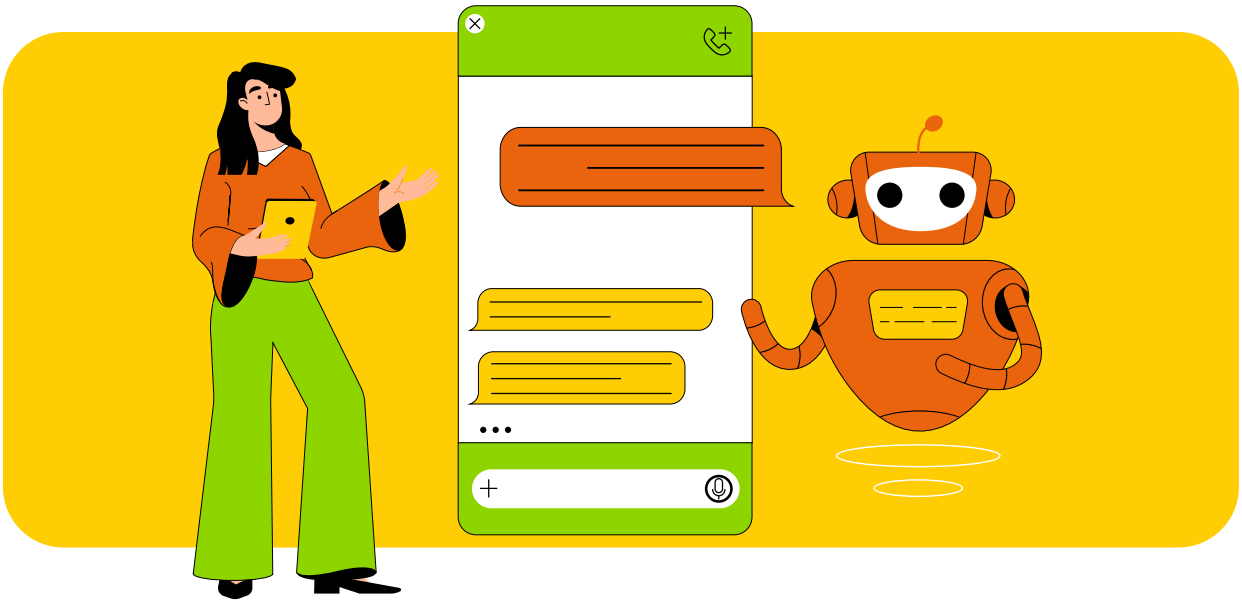
Necesidades y demandas

Entre las personas que no están de acuerdo con la idea de que la tecnología tiene la capacidad de ayudar a las personas a sentirse más y mejor acompañadas, **¿cuáles son las características que demandan a las tecnologías para que ayuden a combatir la soledad?**

Gráfico 7. Características importantes de una aplicación tecnológica para combatir la soledad según las personas que no están de acuerdo con que el uso de la tecnología pueda generar compañía



La accesibilidad, la facilidad de uso y la privacidad son las características más importantes de una aplicación tecnológica que busque reducir la soledad.



3.
Tecnologías para luchar contra la soledad no deseada

Existe una amplia diversidad de herramientas tecnológicas que contribuyen o pueden contribuir a las luchas contra la soledad. Las agrupamos en **cuatro tipos de tecnologías o "clusters".** En total, se han analizado 10 casos de tecnologías relevantes disponibles actualmente, clasificadas en estos grupos:

Para conectar en entornos abiertos

Tecnologías que permiten conectar con otras personas sin importar el lugar donde estén. Se han analizado **WhatsApp, Alexa y ChaTEA.**

WhatsApp alexa chaTEA

De proximidad social en entornos geográficamente reducidos

Tecnologías que facilitan interacción y participación comunitaria en áreas locales específicas. Permiten conectarse y colaborar entre sí, fomentan la participación ciudadana y el fortalecimiento de comunidades. Se han analizado **Nextdoor, Strava y MeetUp.**

STRAVA Meetup nextdoor

Desarrolladas específicamente para combatir la soledad no deseada

Tecnologías cuyo objetivo principal es la lucha contra la soledad a través de diferentes modalidades y funciones. Se han analizado **Replika, Rendever y Vincles Barcelona.**

Replika RENDEVER expanding worlds. VINCLESBCN

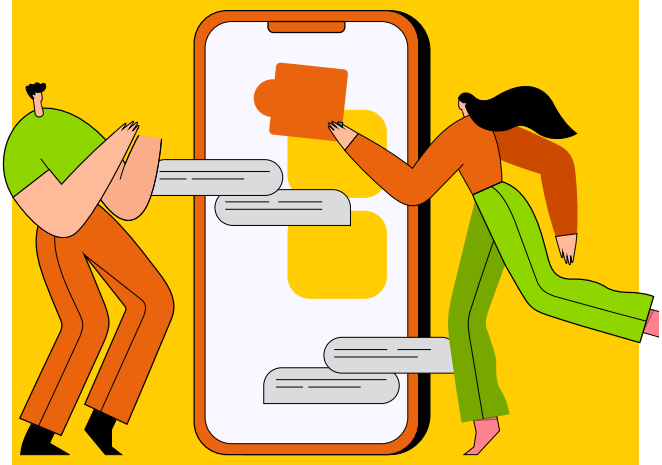
Aplicadas a los cuidados

Tecnologías relacionadas con el cuidado de las personas, como la teleasistencia. Se han analizado **ARI, Beprevent y el robot Copito.**

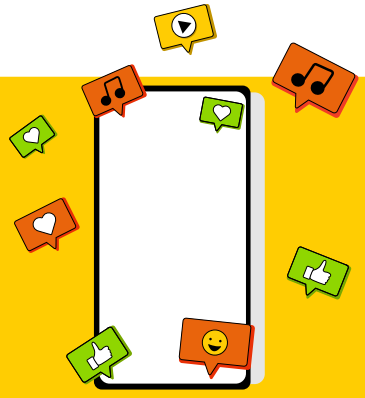
ARI beprevent CENTRO TECNOLÓGICO CARTIF

3.1. Tecnologías para conectar en entornos abiertos

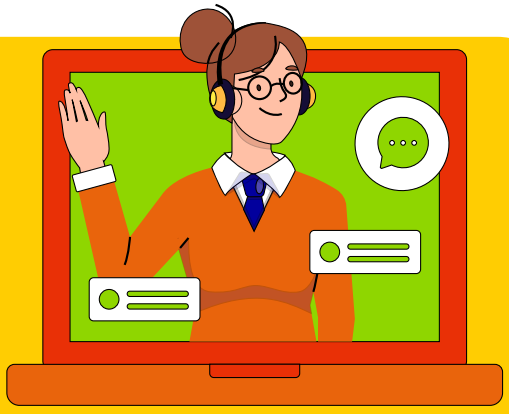
Las tecnologías para conectar en entornos abiertos son aquellas herramientas que **permiten conectar con otras personas independientemente del lugar o la distancia a la que se encuentren,** e incluyen aplicaciones basadas en tecnologías de diferente naturaleza.



Plataformas de mensajería instantánea y canales de videoconferencia



Redes sociales



Asistentes virtuales

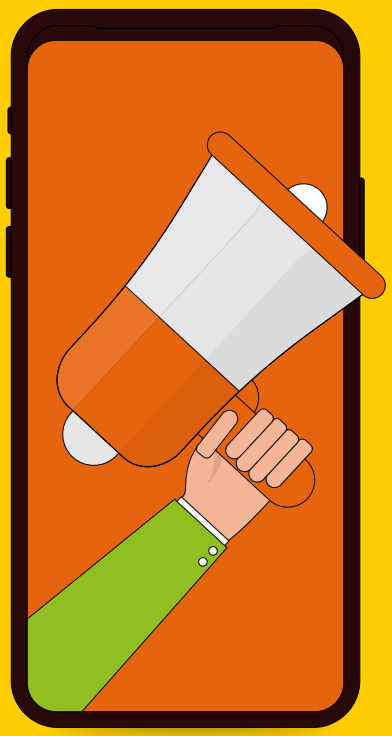
Se han estudiado tres casos asociados a estas tecnologías:

- **WhatsApp:** aplicación de mensajería instantánea.
- **Alexa:** asistente virtual controlado por voz. Alexa puede controlar varios dispositivos inteligentes, así como facilitar la comunicación con otras personas mediante comandos de voz.
- **ChaTEA:** aplicación de mensajería instantánea diseñada especialmente para su uso por parte de personas con el Trastorno del Espectro Autista (TEA).

Usos contra la soledad de las tecnologías para conectar en entornos abiertos

WhatsApp me hace sentir que estoy con alguien cuando lo uso. Es importante saber que puedes escribir en cualquier momento, aunque no estés hablando en ese momento.

Entrevista a hombre joven, usuario de WhatsApp



Tienen esa sensación de que hay alguien ahí detrás, y que, si se dejan el gas abierto, por ejemplo, pues hay un detector que avisa directamente a la central o en cualquier circunstancia.

Entrevista a persona experta en tercer sector e inclusión digital, en referencia la tecnología de asistente virtual

Cuestiones clave de estas tecnologías para luchar contra la soledad:

- Los asistentes de voz y las plataformas de mensajería instantánea son **capaces de generar sensación de compañía, potenciar la autonomía, reducir paulatinamente el aislamiento social** y aumentar el contacto con personas allegadas.

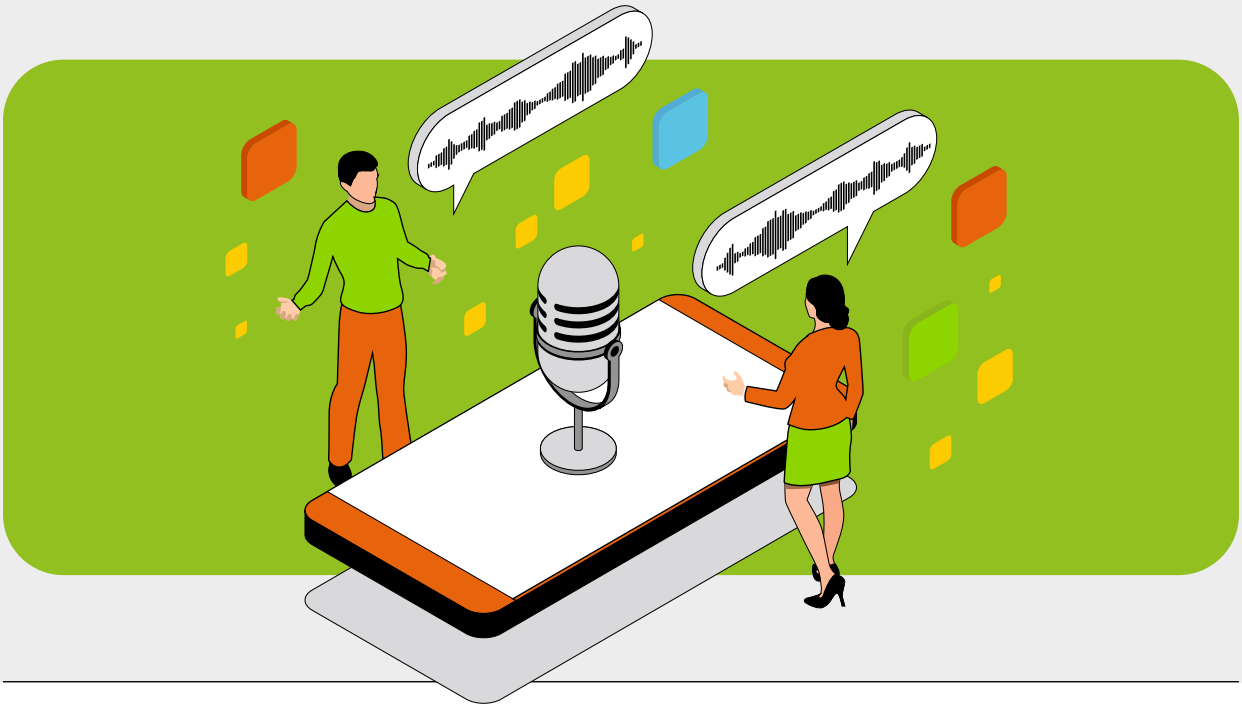
- **Tienen un potencial de uso para reducir la soledad en circunstancias específicas** desencadenantes de soledad tales como la migración, la dependencia o la discapacidad.

- **Pueden ser un apoyo efectivo para la potenciación de los impactos de estrategias e intervenciones contra la soledad.** Son herramientas de uso relativamente fácil, por lo que ofrecen la posibilidad de que las estrategias contra la soledad mediadas por la tecnología **lleguen a segmentos de población con bajas capacidades digitales o barreras de acceso.**

- **Los asistentes de voz tienen un probado potencial de impacto positivo, sobre todo con las personas mayores.** Las estrategias y proyectos contra la soledad no deseada que están siendo desarrollados actualmente utilizando apoyo de asistentes de voz, demuestran que este tipo de tecnología amplifica sus efectos en la población mayor gracias a su diseño personalizable, flexible y vinculable con otros servicios y funcionalidades necesarias para su día a día. **Potencian sus efectos positivos trabajando en red con otros agentes del entorno** comunitario, institucional y familiar.

- Tanto los asistentes de voz, como las plataformas de mensajería instantánea **coadyuvan a la mejora de las habilidades sociales de las personas con experiencias de soledad.**

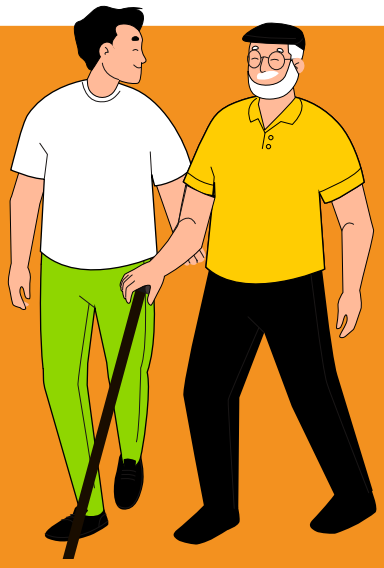
- **Mantienen a las personas informadas acerca de actividades, servicios y eventos** a través de grupos de difusión o búsquedas en internet.



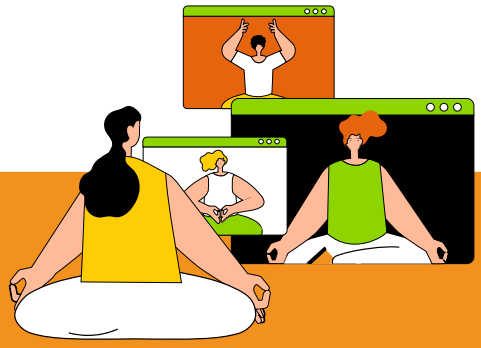
3.2. Tecnologías de proximidad social

La tecnología de proximidad social en contextos “hiperlocales” o geográficamente limitados son aquellas herramientas tecnológicas que, a través de dispositivos conectados a la red, **permiten, generan o potencian que las personas establezcan relaciones cuando, a pesar de encontrarse en una misma ubicación geográfica, experimentan barreras para su interacción.** Las personas que se sienten solas o están aisladas de manera no voluntaria buscan en estas tecnologías de proximidad social **una vía para tener contactos cara a cara, generar comunidad y alcanzar un sentimiento de pertenencia.**

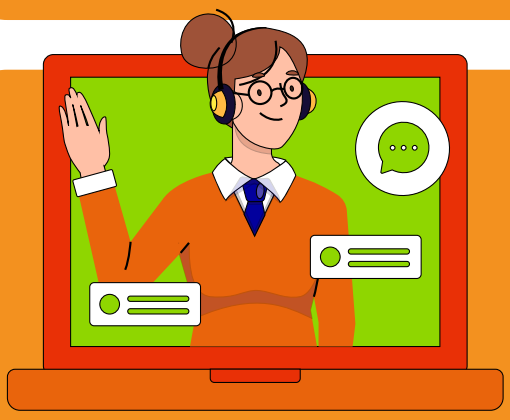
Incluyen diferentes tipos de tecnologías:



Tecnologías de proximidad enfocadas en generar cercanía y apoyo al día a día asociadas al lugar de residencia



Tecnologías de proximidad enfocadas en los intereses compartidos



Asistentes virtuales

Las **tecnologías de proximidad enfocadas en generar cercanía y apoyo diario asociadas al lugar de residencia** son aquellas que son desarrolladas con el objetivo de **generar espacios de encuentro y vínculos que mejoren la vida cotidiana en el entorno más inmediato de las personas.** Este tipo de tecnologías, como Nextdoor, están diseñadas para su uso en el día a día en los entornos más cercanos y se caracterizan por:

- **Ser herramientas de comunicación enraizadas en la comunidad,** entre quienes habitan un mismo espacio delimitado.

- **Ser herramientas de informaciones locales** ofreciendo un lugar para mantenerse informado sobre eventos, noticias e información específica del vecindario o comunidades locales.

- **Ser fuente de aprovechamiento de recursos** facilitando el intercambio de herramientas y proporcionando oportunidades económicas a través de servicios y empleos locales, compras, ventas o donaciones de bienes.

- **Ser diseñadas para mejorar la calidad de vida de las personas en su entorno local,** fomentando el fortalecimiento de los vínculos sociales y comunitarios, así como la solicitud y la prestación de ayuda mediante la movilización local, la organización de eventos locales, y la colaboración, contribuyendo así a combatir la soledad.

Las **tecnologías de proximidad enfocadas en los intereses compartidos** son aplicaciones que **ponen en contacto a personas con gustos, aficiones o actividades que son comunes** entre las personas usuarias, como Strava.

Se han estudiado tres casos de estas tecnologías:

- **Nextdoor:** plataforma para conectar a personas que habitan la misma área geográfica, como pueden ser vecindarios, barrios o pequeños municipios. Permite a las personas comunicarse entre sí, compartir informaciones, recomendar servicios y establecimientos cercanos, discutir temas de interés común y ofrecer apoyo.

- **Strava:** plataforma diseñada para deportistas y que permite el seguimiento y registro de la actividad deportiva en localizaciones determinadas.

- **MeetUp:** plataforma que funciona como una red social para albergar y organizar actividades, reuniones y eventos para personas y comunidades con intereses, pasatiempos y profesiones similares.

Cuestiones clave de estas tecnologías para luchar contra la soledad

- **Conectan personas que están cerca, pero cuyas vidas todavía no se han cruzado.** Estos espacios virtuales son un puente entre personas, especialmente útil para quienes tienen dificultades de cualquier tipo para establecer relaciones.

- **Eliminan las barreras para ponernos en común.** Estas herramientas ayudan a hallar espacios y momentos que pueden ser comunes y que de otra manera sería mucho más difícil de encontrar. Esto es especialmente relevante para aquellas personas que se encuentran en situaciones de vulnerabilidad, que son quienes encuentran aún más barreras a la hora de enfrentar la soledad.

- **Ayudan a la socialización y solidaridad en momentos de excepcionalidad.** Por ejemplo, en la crisis de la COVID-19, muchas personas utilizaron estas tecnologías no solo para ponerse en contacto, sino también para generar redes de solidaridad y apoyo mutuo dentro de las comunidades.

- **Favorecen los efectos positivos de la socialización en grupo.** Las relaciones que se dan en estos grupos permiten compartir y que sean compartidas vivencias y experiencias. Estas relaciones grupales, acaban siendo una red que brinda apoyos y cuidados a quienes pertenecen a ellas, mitigando la soledad.

- **Crean y fortalecen comunidades locales.** Al conectar a vecinos y personas que comparten un espacio geográfico común o intereses similares, facilitan el intercambio de información y la colaboración en proyectos locales y eventos comunitarios. Además, promueven la confianza y el apoyo mutuo entre vecinos, lo que contribuye a un entorno más seguro y solidario. La existencia de una comunidad sólida y conectada desempeña un papel fundamental en la reducción de la soledad no deseada.

Usos contra la soledad de las tecnologías de proximidad social

> **Da menos corte escribir en un muro virtual, decir que quieres conocer gente. Es algo que no harías en la calle. Naturalmente que ya el contacto online te alivia la soledad, pero es el acceso al contacto real lo que ofrece mayores ventajas.**
>
> Vecinos de Nextdoor

Usos contra la soledad de las tecnologías de proximidad social

La Federación Española de Ciclismo está creando un movimiento para promover el deporte femenino. Se llama *Women in Bike* y forma a embajadoras líderes. Las llama para que promuevan este deporte entre las mujeres. Yo estoy intentando ser una de esas líderes y lo que hago es organizar quedadas e intento captar a mujeres para que se muevan en bici. Entonces de esta forma con Strava, puedo ver mujeres a las que decirles «Oye, ¿quieres venir conmigo?, vamos a montar en bici, organizo esta quedada, vamos a salir el sábado a tal hora».

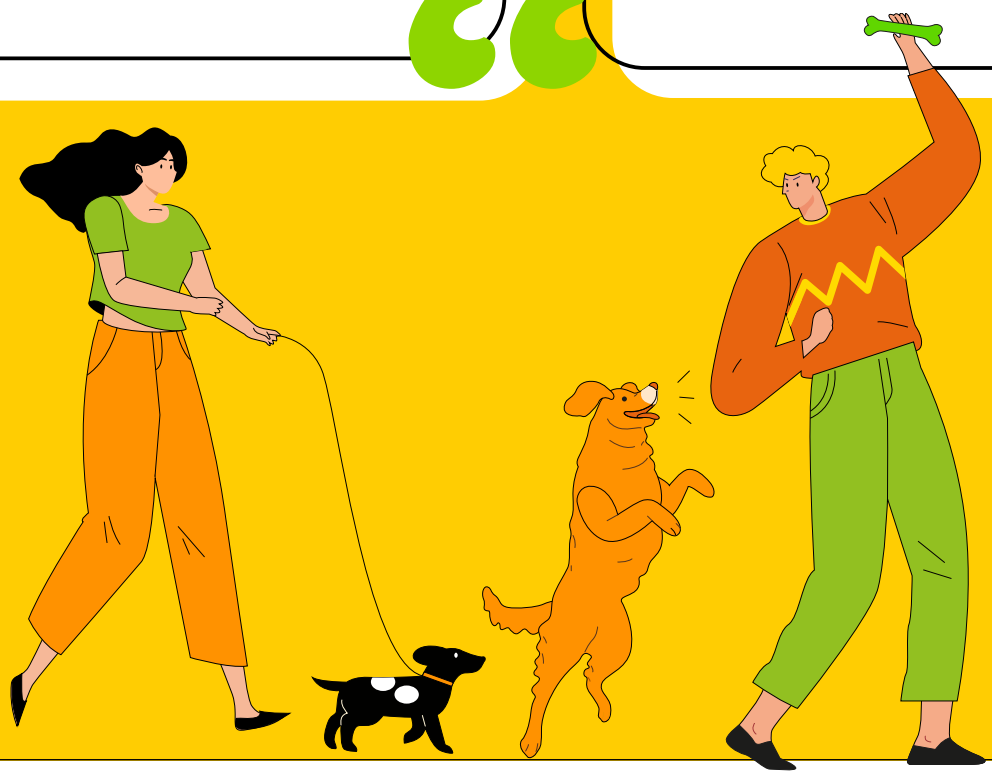
Usuaria de Strava

Es como una comunidad de vecinos, pero en grande.

Directora de España. Nextdoor

Pues lo usa bastante gente la verdad. Sobre todo cerca de aquí de mi barrio. De hecho, tengo un grupo de gente que tiene perrete y salimos a pasear, y fue gracias a un grupo de Nextdoor.

Vecina de Nextdoor

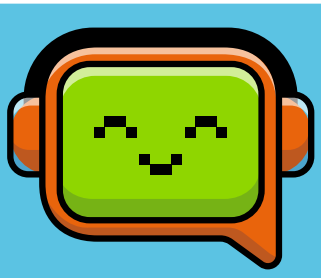


3.3. Tecnologías aplicadas a los cuidados

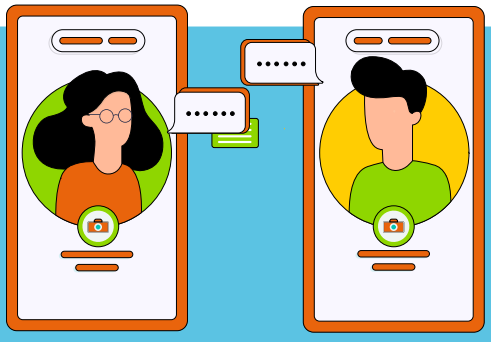
Las **tecnologías diseñadas para ser aplicadas en el ámbito de los cuidados también pueden hacer frente a la soledad no deseada.**

Existe una amplia diversidad de herramientas que son aplicadas al ámbito de los cuidados; desde máquinas que asisten con movimientos mecánicos hasta robots que intentan aportar acompañamiento emocional, pasando por todo tipo de herramientas de comunicación, de detección de situaciones de riesgo, de rehabilitación, de ayuda con las tareas cotidianas y otras relacionadas con el internet de las cosas o la "vida cotidiana asistida por el entorno".

Internet de las cosas enfocado en el monitoreo y prevención



Robótica para el cuidado institucionalizado



Herramientas de comunicación

Estas herramientas pueden resultar de utilidad tanto a las personas usuarias como a los profesionales y el entorno cercano. En este tipo de tecnologías, es especialmente importante **que se consideren las diversidades** (voluntades y preferencias) **y las desigualdades** (de género, socioeconómicas y culturales que afectan tanto a la tecnología como al cuidado); **que integren todas sus dimensiones** (territorial, laboral, etc.) y **no dejen fuera a ninguno de los actores** que son y pueden ser parte de la solución. En concreto:

- El trabajo frente a la soledad no deseada se trata de un aspecto **íntimamente relacionado con los cuidados y su mirada ética:** prestar atención, asumir responsabilidad, ejercer con competencia, favorecer la recepción y buscar de forma solidaria las condiciones para el cuidado.

- La tecnología **no debería concebirse como una fuente de soluciones por sí misma, sino una contribución** a las posibles soluciones complejas que requieren las problemáticas sociales. Por ello, debemos seguir trabajando en desarrollar enfoques integrales que combinen la tecnología con estrategias sociales, económicas y políticas.

- **Las herramientas tecnológicas no deberían orientarse a una sustitución de los factores humanos** (en la compañía, en la comunicación, en el entretenimiento), **sino a hacerlos posibles donde no estas interacciones no son posibles.** Tanto el cuidado como el trabajo de cuidado son esencialmente relacionales. Por ello, es crucial seguir explorando cómo la tecnología puede complementar el cuidado sin dejar de lado la parte relacional de este.

- **La autonomía personal es una pieza clave en el desarrollo de soluciones** a la soledad no deseada, también desde la tecnología.

Se han estudiado tres casos de estas tecnologías:

- **ARI:** un modelo de robot social, basado en la robótica humanoide y en la integración de herramientas de inteligencia artificial para la interacción humano-robot. Interacciona con las personas y, entre otros usos, es utilizado como asistente terapéutico.

- **Robot Pepper, "Copito":** un robot social para convivir y relacionarse con seres humanos. El robot se usa en diferentes sectores, como la educación, la salud y la hostelería. Copito se usa en residencias de personas mayores.

- **Beprevent:** una herramienta que se enmarca en el contexto del internet de las cosas y la vida cotidiana asistida por el entorno, ayudando a la creación de espacios seguros en aras de mantener una autonomía personal. Sus posibilidades son múltiples, desde la domótica hasta la medición de signos vitales, parámetros ambientales o comportamientos de la persona.

Usos contra la soledad de las tecnologías aplicadas a los cuidados

En el caso de la soledad una de las cosas que hacían las personas, que me explicaban ellos, es poner la radio de fondo y me dicen: 'no la escucho' o 'la tele ni la miro ni la escucho realmente. Solamente es saber que hay algo, que tienes un algo, que es un robot, que también te da esta sensación de presencia'.

Portavoz de ARI

Yo le decía: 'dile cómo se llaman tus padres', pues el robot Copito añadía a la base de datos el nombre de sus padres. Cuando a la semana llegaban le soltaba toda la retahíla y la persona mayor decía: 'bueno, fíjate cómo me conoce, cómo me quiere, sabe quién soy'.

Director de una residencia

Cuestiones clave de estas tecnologías para luchar contra la soledad:

- **La robótica social, y las tecnologías analizadas en este estudio se han mostrado capaces de apoyar e incidir sobre la soledad,** al ofrecer entretenimiento, conexión y comunicación, sensación de compañía, estimular la sociabilidad y aumentar la autoestima.

- **Por sí solas, estas tecnologías no son una solución contra la soledad, pero pueden contribuir a su disminución.** Pueden prestar asistencia a las personas que la padecen, a profesionales y a familiares.

- **El aspecto humanoide de los robots es un punto positivo en dispositivos de cuidado, generando atracción, identificación, interés y proximidad,** y favoreciendo la conexión y la sensación de compañía.

- **El internet de las cosas y la vida cotidiana asistida por el entorno contribuye a reducir las situaciones de soledad no deseada,** reforzando la autonomía personal, aportando a la detección de situaciones de riesgo (tanto de deterioro, como de caídas o de la misma soledad) y mejorando la comunicación con las personas que se encargan del cuidado.

> **Las conversaciones entre familiares y personas mayores se dan de manera diferente porque ya no hay un vínculo persona cuidadora-persona cuidada, sino que te estoy llamando porque quiero hablar contigo, porque sé que aquellas cosas que me preocupan las tienes cubiertas por la tecnología, por el Internet de las Cosas. Algunos hijos nos decían: 'no, ahora no la llamo menos, la llamo lo mismo, pero en vez de interrogarla y preguntarle si ha comido, que ya lo sé, pues le pregunto cómo está y hablamos de los nietos'**
>
> *Portavoz Beprevent*

3.4. Tecnologías desarrolladas para combatir la soledad

Estas tecnologías han sido diseñadas con el propósito principal de abordar directamente el sentimiento de soledad. Se incluyen aplicaciones basadas en tecnologías muy diferentes.

La inteligencia artificial conversacional

ha evolucionado permitiendo en la actualidad interactuar, mediante chat o voz, con una IA (Inteligencia artificial) conversacional que simula conversaciones humanas gracias al procesamiento del lenguaje natural.

La robótica

que vive un auge en el sector servicios con una amplia y creciente diversidad de aplicaciones, permite a los robots interactuar con personas que sufran soledad y aislamiento, ofreciéndoles información, recordatorios sobre medicamentos o conversaciones simples.

Combinaciones entre las anteriores

La realidad virtual

también se utiliza en algunos casos específicamente para luchar contra la soledad, lo que permite crear experiencias mediante la simulación de entornos, situaciones u objetos, que pueden estar inspirados en la realidad offline, como es el caso de paseos virtuales que parten de la experiencia de los paseos por entornos físicos. Son tecnologías que todavía cuentan con un uso limitado, pero que con seguridad seguirán aumentando en los próximos años.

Plataformas de interacción social

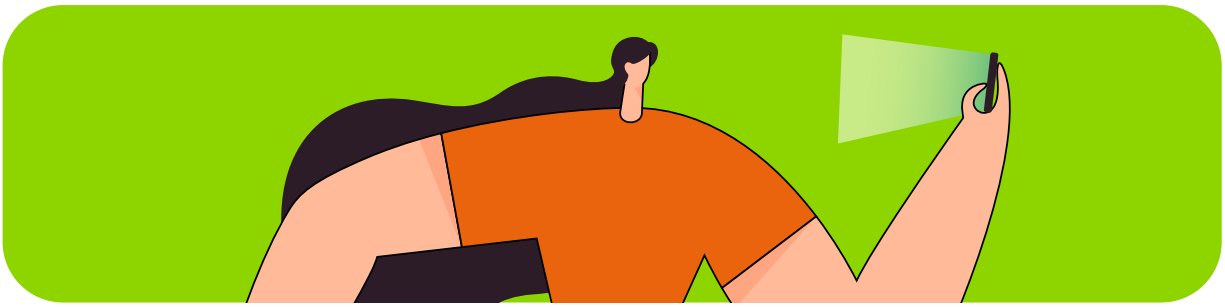
permiten conocer y comunicarse con otras personas o profesionales, abriendo la puerta a la interacción social o al acceso a servicios de protección social de la experiencia de los paseos por entornos físicos. Son tecnologías que todavía cuentan con un uso limitado pero que, con seguridad seguirán aumentando en los próximos años.

Se han estudiado tres casos de estas tecnologías:

- **Replika:** una inteligencia artificial conversacional que está específicamente orientada para reducir la soledad generando una sensación de cercanía. El uso más frecuente es mediante conversaciones de texto vía mensajería instantánea.

- **Rendever:** ofrece un servicio de experiencias de realidad virtual para personas mayores con el fin de promover la socialización y reducir la soledad. Las gafas de realidad virtual que usan las diferentes personas de un grupo durante una experiencia están vinculadas entre sí, de manera que su experiencia es la misma y la viven de forma simultánea.

- **Vincles BCN:** una plataforma para la interacción social de personas mayores impulsada por el Ayuntamiento de Barcelona. Permite a las personas comunicarse e interactuar con su red personal, familia y amigos, así como con una red grupal que reúne a la comunidad de personas mayores usuarias de Vincles BCN, además de a profesionales que promueven la participación en actividades que acercan a las personas usuarias a la comunidad del barrio.



Usos contra la soledad de las tecnologías aplicadas a los cuidados

La coherencia en el contenido de diferentes conversaciones del chatbot en el tiempo tiene un efecto en la sensación de realismo que experimenta la persona y, por tanto, en su sensación de soledad.

Representante de Replika

Cuestiones clave de estas tecnologías para luchar contra la soledad:

- **Aplicaciones como Replika y Rendever pueden favorecer la gestión de las emociones negativas y fomentan el aprendizaje de la gestión emocional.** Sin llegar a ser servicios de apoyo terapéutico oficiales, permiten reducir las emociones y pensamientos negativos.

- **Replika a través de su chat tiene la capacidad de generar compañía por sí mismo.** El chatbot no está sólo orientado a la asistencia, sino también a la comunicación empática. Esto tiene el efecto de producir bienestar emocional inmediato al habilitar relaciones directas humano-tecnología.

- **Tanto la realidad virtual como los chatbots ofrecen un alto nivel de realismo en la comunicación con otras personas.** Esta interacción logra asemejarse lo suficiente a las interacciones humano-humano, disminuyen de la soledad no deseada en personas introvertidas o poco acostumbradas a la interacción social presencial.

- **Los chatbots tienen efectos ambivalentes sobre la soledad no deseada.** Al tiempo que generan sensación de compañía, también pueden tener el efecto de aumentar el aislamiento y dificultar la interacción humano-humano, así como reproducir sesgos discriminatorios.

- **La tecnología tiene un importante papel en la detección de situaciones de soledad y circunstancias de riesgo.** Herramientas como Vincles BCN confirman que desarrollos tecnológicos orientados a segmentos específicos de población, permiten generar estrategias proactivas de prevención y seguimiento de las personas mayores en riesgo de soledad.

- **Es necesario considerar lo estudios acerca de la prevalencia de la soledad** para desarrollar tecnologías específicas contra la soledad.

Rafael (nombre ficticio) de 92 años se levanta las 7 de la mañana y escucha los audios de sus grupos de personas de Vincles BCN, hace una hora de gimnasia y prepara su desayuno. Escuchar los audios le motiva a arrancar el día. Vuelve a consultar la aplicación en la mitad del día y antes de acostarse.

Gracias a Vincles he descubierto desde que me he jubilado todo lo que tiene la ciudad de Barcelona, bibliotecas, museos y además bien de precio porque sale casi gratuito.

Persona usuaria de Vincles BCN

4.

Tecnología y políticas públicas contra la soledad

Las entrevistas realizadas a personas expertas permiten extraer una serie de valoraciones, hallazgos y orientaciones sobre el papel que pueden y deben tomar las políticas públicas en relación con el rol que tiene la tecnología sobre la soledad no deseada.

Los asistentes virtuales pueden apoyar las políticas de desinstitucionalización de los cuidados de las personas mayores y/o con dependencia.

La tecnología puede acercar a las personas los servicios públicos frente a la soledad no deseada.

La tecnología puede facilitar la recolección y el análisis de datos sobre soledad no deseada, contribuyendo a acciones como la detección temprana o elaboración de modelos de simulación de riesgo de sentirla.

La tecnología debe adaptarse a las personas e involucrar sus perspectivas en su diseño, especialmente en el caso de **perfiles como personas con discapacidad y personas mayores.**

Es importante realizar acciones desde la administración pública para **reducir la brecha digital.**

Se debe promover un buen uso, o un uso responsable de la tecnología desde la administración pública, tanto en la ciudadanía como en las empresas que diseñan las herramientas tecnológicas.

Es necesario considerar la **importancia de la parte social y comunitaria** en todas las intervenciones basadas en tecnología, **así como la conexión social en el espacio público.**

Es importante que **el diseño y el uso de la tecnología favorezca la socialización presencial y eviten el aislamiento de las personas.**

5.
Reconsiderando la conexión entre tecnología y soledad

La tecnología puede ser -y es- una herramienta de conexión social efectiva en el marco de los esfuerzos para prevenir y disminuir la experiencia de soledad. Esto implica lo siguiente:

1. **La tecnología tiene la capacidad de reducir la soledad, pero no hay que concebirla como una solución por sí sola.**

2. El uso de la tecnología para combatir la soledad es **efectivo cuando tiene en consideración y se adapta a las diferentes necesidades de las personas, incluyendo las de las personas con discapacidad.**

3. Es importante **diseñar las herramientas tecnológicas de manera participativa,** cocreando con las personas usuarias.

4. El efecto más importante de la tecnología sobre la reducción de la soledad consiste en **derribar las barreras físicas de las relaciones sociales.** La tecnología permite conocer y facilitar encuentros sociales con otras personas de manera online y presencial.

5. La tecnología puede tener **un rol determinante en la detección de situaciones de soledad o riesgo de soledad.**

6. Más allá de las relaciones sociales, **la propia tecnología ofrece la posibilidad de ofrecer compañía a las personas y aumentar su autonomía.** Los robots humanoides y las tecnologías orientadas a los cuidados pueden cumplir una función en este sentido.

7. **Simular lo máximo posible la interacción humano-humano es fundamental** para que la tecnología tenga un efecto en la reducción de la soledad. Los asistentes virtuales o aplicaciones que tienen conversaciones con las personas logran tener un mayor efecto sobre la reducción de la soledad en función de su grado de realismo

8. **La asistencia de personal cercano es clave para facilitar la adopción de la tecnología** por parte de los colectivos más alejados, como las personas mayores. Varias experiencias muestran la importancia del papel de la asistencia profesional para facilitar la adopción de nuevas tecnologías por parte de personas mayores.

Este estudio también ha identificado algunos **aspectos clave sobre los que la sociedad y la tecnología deben seguir avanzando** en relación con la soledad no deseada:

La sociedad debe dotar a las personas de habilidades tecnológicas y, a su vez, las tecnologías deben facilitar el acceso a la tecnología.

Es necesario fomentar las habilidades sociales y emocionales, especialmente de la infancia y juventud, para evitar posibles efectos negativos hacia la socialización que la tecnología puede generar en algunos casos.

La tecnología es una herramienta útil para abordar la soledad no deseada, pero no significa que la reduzca en todos los casos. Esto resulta especialmente relevante para las personas que además de soledad no deseada sufren aislamiento social. En estos casos es importante contar también con aplicaciones tecnológicas que permitan **establecer relaciones con personas nuevas,** pudiendo incorporar asimismo elementos y personas de dinamización que catalicen el uso de la tecnología para la creación de nuevas relaciones.

6.
Decálogo de características tecnológicas contra la soledad

1. Facilitar la conexión con otras personas

Las tecnologías contra la soledad deben orientar su funcionamiento a facilitar la conexión con personas dentro y fuera de internet. El 82,15% de la población general en España asegura que la tecnología es una herramienta de conexión social cuando estimula el establecimiento de relaciones fuera de Internet.

2. Activar la dinamización del entorno cercano

Deben vincularse con el entorno cercano y activar la participación en la vida comunitaria. Frente a una tendencia creciente al individualismo y aislamiento, la tecnología debe fomentar el tejido de redes en el entorno más inmediato como las comunidades de vecinos, la calle o los barrios. El 87,65% de las personas piensan que la tecnología debe permitir conectar con personas del entorno de residencia para reducir la sensación de soledad.

3. Ayudar a consolidar comunidades seguras

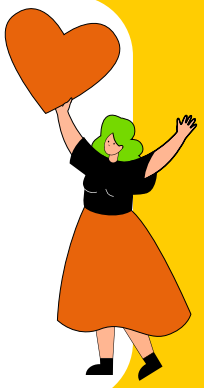
Es indispensable que las tecnologías contra la soledad garanticen un entorno seguro para interactuar, compartir datos y mantener conversaciones. Un 92,47% de las personas resalta la seguridad como característica clave, tanto cibernética -para asegurar que no se roba la información por parte de hackers o empresas- como social, con códigos de conducta para evitar que se puedan producir situaciones de ciberbullying o acoso online y offline.

4. Contar con interfaces verbales e intuitivas

Deben ser fáciles de usar y la experiencia general de la tecnología debe ser amigable y accesible para todas las personas. No tiene sentido invertir en una tecnología sofisticada e innovadora con múltiples funcionalidades destinadas a prevenir y mejorar el sentimiento de soledad, si las personas que sufren de esa soledad la encuentran difícil de utilizar o poco intuitiva.

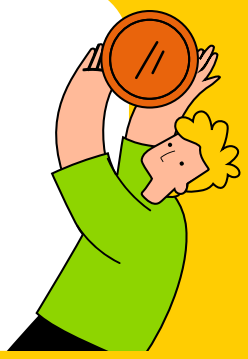
5. Simular interacción humana y cercana

Deben replicar las buenas prácticas de la interacción humana para que las personas se sientan en un entorno familiar y cómodo. Esto implica que tanto las interacciones persona-persona a través de la tecnología como las interacciones persona-tecnología deben ser orientadadas para transmitir emociones y pensamientos de la manera más fácil posible.



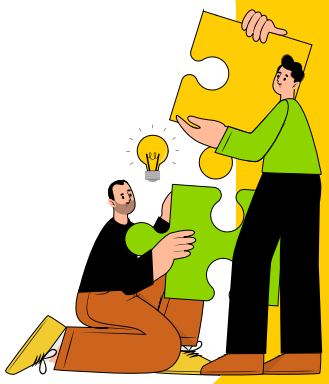
6. Ser asequible

Deben tener un precio asequible. La soledad tiene una prevalencia mucho mayor entre las personas con menos ingresos. El 87,93% de la población española señala que una tecnología contra la soledad sólo es efectiva en la medida que tiene un precio razonable.



7. Desarrollarse de manera participativa

Deben desarrollarse a través de procesos participativos de co-diseño. La implementación de procesos de diseño participativo garantiza una mayor adaptabilidad y relevancia en su uso para las personas usuarias.

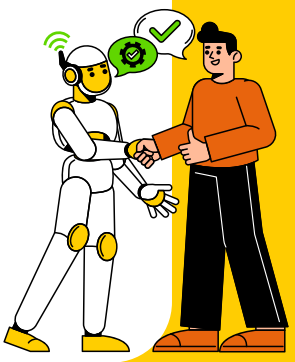


8. Ser inclusiva

Deben evitar reproducir sesgos clasistas, sexistas, capacitistas, edadistas, racistas y discriminatorios en general. Estas tecnologías deben adaptarse a las necesidades de quienes las utilizarán, teniendo en cuenta limitaciones como la brecha digital, la dependencia en sus diferentes grados y la discapacidad visual, auditiva, cognitiva o motora, y las vulnerabilidades sociales que puedan existir.

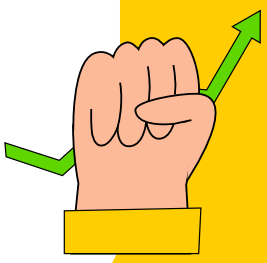
9. Proporcionar acompañamiento

Deben ofrecer compañía por sí mismas. Se puede utilizar técnicas como la IA y el aprendizaje automático para adaptarse a las necesidades y preferencias de cada individuo; ofrecer contenido personalizado basado en intereses y gustos de la persona; o proporcionar interacciones conversacionales simuladas.



10. Fomentar la autonomía

Las tecnologías contra la soledad deben permitir la reducción de las condiciones de dependencia. Al asistir, liberar y/o equilibrar las cargas de cuidado y aportar en el aumento de la autonomía de las personas dependientes, se amplían las posibilidades de participación social y se puede ayudar a reducir las barreras físicas y emocionales que pueden generar aislamiento.



7.
Entidades que han hecho posible este estudio

Nextdoor

Nextdoor (nextdoor.es) es la plataforma gratuita que facilita a los vecinos la conexión, tanto online como en la vida real, con las personas y organizaciones de sus barrios. En Nextdoor se puede encontrar información local sobre lo que está ocurriendo en el barrio; se puede ofrecer y/o pedir ayuda; y se puede generar dinero extra, intercambiando productos y servicios.
En la actualidad, Nextdoor está presente en más de 330.000 barrios de todo el mundo, incluidos los Estados Unidos (1 de cada 3 hogares), Reino Unido, Alemania, Francia, Países Bajos, Italia, España, Suecia, Dinamarca, Australia y Canadá. Con sede central en San Francisco y cuatro oficinas en Europa.

La misión de Nextdoor es fomentar la conexión social entre los vecinos y vecinas, impulsando el apoyo a negocios y asociaciones locales, para que las personas se nutran de su entorno y relaciones cercanas.

Fundación ONCE

La Fundación ONCE contribuye a la plena inclusión social de las personas con discapacidad, y a hacer efectivo el principio de igualdad de oportunidades y no discriminación.
La Fundación ONCE es una plataforma de encuentro entre las principales organizaciones de discapacidad de España; y además, cuenta con una importante presencia en foros y actividades de las esferas europeas e internacionales.

La misión de Fundación ONCE es evolucionar constantemente ante los nuevos desafíos, para seguir liderando la inclusión social y la autonomía de las personas con discapacidad de forma solidaria y sostenible.

Observatorio SoledadES

El Observatorio Estatal de la Soledad no Deseada es una iniciativa de Fundación ONCE impulsada para hacer frente a la problemática de la soledad no deseada desde el conocimiento, así como fomentando su visibilidad, el apoyo político y el compromiso y la alianza de los distintos actores.

El Observatorio SoledadES es un actor clave a nivel estatal en la generación y difusión de conocimiento sobre la soledad no deseada y tejiendo redes frente a la soledad con los principales actores frente a la soledad no deseada. Además, el Observatorio SoledadES extiende su actividad al plano internacional como miembro en España de la *Global Initiative on Loneliness and Connection* (Iniciativa Global de Soledad y Conexión, en castellano).

soledadES

Observatorio Estatal de la Soledad No Deseada

La tecnología como herramienta de conexión social

www.soledades.es

Un estudio promovido por la Fundación ONCE en colaboración con Nextdoor

Fundación ONCE · grupo social ONCE · nextdoor

Elaborado por: fresno the right link