

# Experiencias y buenas prácticas para una sociedad cohesionada

**Ainhoa Carcavilla**

SIIS Servicio de Información e Investigación Social, Fundación Eguía-Careaga  
acarcavilla@sis.net

Artikulu honek gizarte-kohesioaren arloko zenbait esperientzia eta jardunbide egoki aurkezten ditu, *Esteka Sarearen* oinarri-dokumentuan identifikatuak. *Kohesionatutako gizarte baterako Bizkaiko estrategia komunitarioa*, SIIS Gizarte Informazio eta Ikerketa Zerbitzuak Bizkaiko Foru Aldundiko Enplegu, Gizarte Kohesio eta berdintasun sailerako egina 2024ko ekainean. Literaturaren berrikuspen batetik abiatuta, artikuluak nazioko eta nazioarteko hainbat ekimen deskribatzen ditu, eta gizarte-kohesioaren arloko ekintza-ildoak sailkapen bat proposatzen du.

## Gako-hitzak:

Bakardadea, gizarteratzea, gizarte-kohesioa, komunitate-lotura, jardunbide egokiak, esku-hartzea.

Este artículo presenta una serie de experiencias y buenas prácticas en materia de cohesión social, identificadas en el documento de bases *Esteka Sarea. Estrategia comunitaria de Bizkaia para una sociedad cohesionada*, realizado por el SIIS Servicio de Información e Investigación Social para el Departamento de Empleo, Cohesión Social e Igualdad de la Diputación Foral de Bizkaia en junio de 2024. A partir de una revisión de la literatura, el artículo describe un puñado de iniciativas del ámbito nacional e internacional, y propone una clasificación de líneas de acción en materia de cohesión social.

## Palabras clave:

Soledad, inclusión social, cohesión social, conexión comunitaria, buenas prácticas, intervención.

## 1. Introducción

Tanto en el marco de estrategias e iniciativas de prevención y afrontamiento de las situaciones de soledad como en otros, alrededor de conceptos como comunidad, cuidados, agenda urbana, amigabilidad, bienestar emocional, promoción de la salud, activación, buen trato, fomento del voluntariado, inclusión, vida plena, prevención de la despoblación, intergeneracionalidad o desinstitucionalización, podría estar emergiendo el concepto de conexión comunitaria para denominar un bien necesario y valioso para todas las personas y que podría llegar a ser tratado como un bien público, un objeto político o un derecho social que el Estado del bienestar aspirase a proteger, promover y, en definitiva, garantizar a toda la población (Fantova, 2024).

Procesos como la digitalización de la economía, la secularización de la sociedad, el aumento de las diversidades (sexuales, generacionales, funcionales o culturales), los cambios en la dinámica, tamaño y estructura de las familias, el incremento de las desigualdades y segregaciones o la individualización de las trayectorias de las personas ha llevado a la sociedad a un punto en el que la escasez o carencia de relaciones primarias significativas ha pasado de ser concebida meramente como una circunstancia que afecta a determinadas personas a ser percibida como un problema social, como un fenómeno que pone en riesgo la sostenibilidad de la propia sociedad. El concepto de conexiones comunitarias se referiría a lazos como los siguientes:

- Vínculos familiares o similares fuertes (por compromiso moral de ayuda mutua) con convivencia en el mismo domicilio.
- Vínculos familiares, de amistad o similares fuertes (por disponibilidad efectiva para el apoyo recíproco) con notable proximidad, intensidad o frecuencia.
- Relaciones secundarias (mediadas por organizaciones formalizadas públicas, privadas o solidarias, por ejemplo, el caso de compañeras de trabajo o militancia, clientes o destinatarias) con proximidad, intensidad o frecuencia considerables y cierto grado de primarización (confianza, afecto, reciprocidad).
- Relaciones de buena vecindad, amistad, familiares o similares de compromiso, proximidad, intensidad, frecuencia o disponibilidad medias.
- Relaciones débiles de reconocimiento, personas conocidas, que se saludan mutuamente.

Las personas con responsabilidades políticas, las profesionales de la intervención, la ciudadanía activa y, en general, todas las personas interesadas en la conexión social hemos de reconocer que vivimos tiempos de incertidumbres, intentos, ensayos, experimentos y búsquedas. Necesitamos, como individuos y como sociedad, más y mejor conexión comunitaria, pero sabemos muy poco acerca de

cómo lograrla y de cómo será en el futuro, es decir, de qué infraestructuras, estructuras, acciones, valores y saberes nos ayudarán más a construirla. Para ello, el Departamento de Empleo, Cohesión Social e Igualdad de la Diputación Foral de Bizkaia ha puesto en marcha Bizkaisare, una iniciativa para tejer red y reforzar el ámbito comunitario.

Es ese contexto en el que se gesta el documento de bases *Esteka Sarea. Estrategia comunitaria de Bizkaia para una sociedad cohesionada*, realizado por el SIIS, donde se incluyen experiencias y buenas prácticas orientadas hacia una sociedad cohesionada. A partir de una revisión documental realizada en la base de datos del SIIS y de la consulta de páginas web de entidades y proyectos relevantes en este ámbito, se han identificado varias líneas de actuación en materia de cohesión social y una serie de experiencias concretas tanto a escala nacional e internacional. El objetivo de este artículo consiste en presentar dichas líneas de actuación, así como las iniciativas concretas para la construcción de una comunidad conectada.

## 2. Acciones para la construcción de una comunidad cohesionada: propuesta de clasificación

Más allá de clasificar las líneas de acción para la promoción de la cohesión social a partir de un único criterio —nivel de intervención, grupo objeto, formato, medios utilizados—, se ha optado por sistematizar las acciones de acuerdo con el marco teórico de Jopling (2020), que combina diferentes categorías:

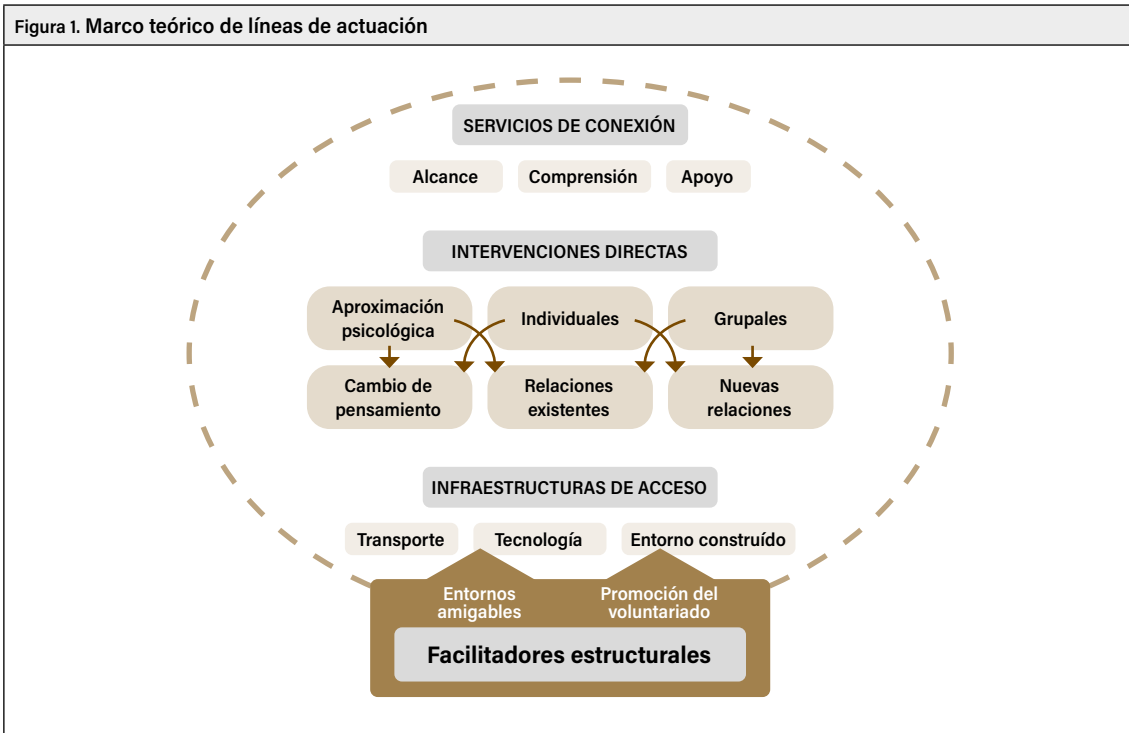
- Conexiones,
- intervenciones directas —individuales, grupales o psicológicas—,
- infraestructuras de acceso y
- facilitadores estructurales.

A partir de este modelo, en primer lugar, en la base, se ubicarían las actuaciones destinadas a garantizar la conexión entre los servicios y programas existentes y las personas que los necesitan. En esta categoría, se enmarcarían las siguientes iniciativas:

- La prescripción social.
- La figura del conector o conectora comunitaria.
- La mentoría social.

El siguiente nivel estaría compuesto por los propios servicios o intervenciones destinados a prevenir o reducir los niveles de soledad, fortaleciendo las conexiones sociales, esto es, las intervenciones directas. Estas intervenciones pueden estar orientadas a apoyar y mantener las relaciones existentes; a fomentar y permitir nuevas conexiones o, por último, a cambiar la forma de pensar sobre las relaciones sociales. En esta categoría, se incluyen:

Figura 1. Marco teórico de líneas de actuación



Fuente: elaboración propia a partir del marco teórico de Jopling (2020).

- Los programas intergeneracionales.
- Las actividades de tiempo libre y ocio dirigidas a tejer redes sociales.

Otro plano de este modelo teórico es el relacionado con las acciones destinadas a garantizar infraestructuras que permitan las relaciones entre las personas, así como el acceso a los servicios, programas y equipamientos disponibles en la comunidad. En esta categoría, se incluyen aquellas acciones que inciden en:

- El transporte accesible.
- La brecha digital.
- Los equipamientos urbanos.

Finalmente, el último nivel agrupa las líneas de actuación orientadas a crear el ambiente o entorno social adecuados, los denominados facilitadores estructurales. Con ellos, se favorece el desarrollo de nuevas estructuras dentro de las comunidades en diferentes planos. Entre estos, destacan los enfoques centrados en:

- Los entornos amigables.
- La promoción del voluntariado.

El cuadro 1 recoge los cuatro ejes y las diez líneas de actuación formulados para prevenir y afrontar las situaciones de soledad, mediante la promoción de los vínculos comunitarios y las interacciones sociales.

Cuadro 1. Ejes y líneas de actuación	
Ejes	Líneas de actuación
Conexión	Prescripción social
	Conector/a comunitario/a
	Mentoría social
Intervenciones directas	Programas intergeneracionales
	Tiempo libre y ocio
Infraestructuras de acceso	Transporte accesible
	Brecha digital
	Equipamientos urbanos
Facilitadores estructurales	Entornos amigables
	Promoción del voluntariado

Fuente: elaboración propia.

Cabe señalar que las agrupaciones no son excluyentes, de manera que, tal y como se verá, las actuaciones pueden combinar varios enfoques.

### 3. Líneas de acción y experiencias de interés para una comunidad cohesionada

Se describen seguidamente los posibles itinerarios de acción para prevenir las situaciones de aislamiento y soledad mediante la promoción de las conexiones comunitarias, según la clasificación anterior.

#### 3.1. Garantizar la conexión entre los servicios y programas existentes y las personas que los necesitan

##### 3.1.1. Prescripción social

La atención social y sanitaria personalizada se destaca como una de las piezas fundamentales del abordaje de las soledades en lugares como el Reino Unido y los Países Bajos. La prescripción social, también conocida como derivación comunitaria, es un medio para permitir que el personal sanitario de atención primaria derive a las y los pacientes a una variedad de servicios y recursos comunitarios no clínicos, acordes con los apoyos que requieren, a través del establecimiento de profesionales de referencia para la detección y derivación. Este instrumento parte de la premisa de que la salud de las personas está determinada por una serie de factores sociales, económicos y ambientales, de manera que la prescripción social pretende cubrir las necesidades de las personas de una manera integral, mediante un abordaje holístico. También pretende ayudar a las personas a adquirir mayor conciencia y control sobre su salud.

La prescripción social constituye un elemento clave tanto en la identificación como derivación de los casos, dado que puede contribuir en gran medida a aliviar el aislamiento social y la soledad, permitiendo que las personas sigan viviendo de forma independiente en sus comunidades y participando en la sociedad de forma significativa. En términos generales, los esquemas basados en la prescripción social han demostrado efectos significativos en la reducción de la soledad o el aislamiento social, si bien su influencia se ve condicionada por la variedad y calidad de los recursos disponibles de la comunidad a los que se deriva a las personas (Reinhardt *et al.*, 2021).

Cabe destacar aquí, por su trayectoria y resultados, el modelo desarrollado por el centro londinense Bromley by Bow. Desde 1997, el Bromley by Bow Centre trabaja conjuntamente con el Bromley by Bow Health Partnership con el objetivo de crear un modelo de provisión de servicios basado en una atención primaria holística, que supuso el primer *healthy living centre* (HLC) del Reino Unido gestionado por una comunidad local. Este nuevo modelo de atención primaria pone el foco en los determinantes sociales de la salud. Ofrece apoyo integral, unificando la atención primaria, la salud pública, la atención social y los servicios no médicos que abarcan desde oportunidades para la creación de

pequeños negocios a clases de formación, actividades artísticas, asesoramiento financiero o programas de empleabilidad. Estos servicios están diseñados para satisfacer las necesidades más inmediatas y crear resiliencia a largo plazo. Los servicios incluyen:

- Programas para construir relaciones sociales y reducir el aislamiento social.
- Asesoramiento para las prestaciones y coberturas del sistema de protección social.
- Programas para prevenir la pobreza energética y el endeudamiento económico.
- Servicios que promueven los estilos de vida saludables.
- Provisión de servicios sanitarios comunitarios para la salud mental.
- Programas de formación para jóvenes y personas adultas.
- Programas de empleabilidad.
- Apoyo al emprendimiento social.

Las personas son derivadas a los programas sociales a través del servicio de prescripción social (*social prescribing*). La mayoría de la población está registrada en un centro de atención primaria, de manera que el modelo Bromley by Bow parte de la idea de que los centros sanitarios juegan un papel fundamental en contactar con las personas. A partir del sistema sanitario, que constituye la principal puerta de acceso de las personas al sistema de atención en general, el modelo ofrece un abordaje sociosanitario mediante el esquema de prescripción social.

Las derivaciones del personal médico o sanitario se realizan mediante un formulario que se envía al coordinador o coordinadora de prescripción social (*social prescribing coordinator*, SPC), figura también conocida como *link worker*, que se encargará de asignarle un programa o servicio determinado. El SPC realiza un seguimiento permanente de la información relativa de cada paciente del servicio y esta información es transmitida todos los meses a la prescriptora o prescriptor social.

Con relación a los resultados, se han llevado a cabo varias evaluaciones del modelo, tanto por parte del propio centro como de agentes externos. Una de las más extensas, la realizada en 2018 por la Public Health England (una agencia del Departamento Salud y Servicios Sociales del Reino Unido), puso de manifiesto efectos positivos en los siguientes aspectos:

- Necesidades cubiertas: las personas usuarias del centro Bromley by Bow sienten que sus necesidades básicas quedan cubiertas.
- Conexión con las demás personas: las personas usuarias se sienten conectadas con el resto de las personas usuarias, así como con el personal del centro y la comunidad.

- Confianza y autoestima: las personas usuarias mejoran en confianza y autoestima.
- Conexión con el apoyo y los servicios: las personas usuarias sienten que conocen los servicios y se sienten involucradas en la intervención del centro.
- Sentirse conocido/a: sentimiento de reconocimiento y pertenencia de las personas usuarias del programa.
- Contribución: reciprocidad y sentimiento de ofrecer algo al resto de la comunidad.

Por su parte, la evaluación del servicio de prescripción social realizada por la asociación sociosanitaria Tower Hamlets Together y el University College London (Ferguson y Hogarth, 2018), evidencia, entre otros resultados, mejoras en la salud y el bienestar de las personas usuarias del servicio.

En un entorno más cercano, en Cataluña, se están llevando a cabo varias iniciativas en esta misma línea, como es el caso de la desarrollada en Prat de Llobregat, donde la prescripción social<sup>1</sup> es uno de los proyectos tractores del Plan Local de Salud, junto con la estrategia local de salud mental comunitaria, el aula de salud, los programas de alta incidencia y el Observatorio para la Calidad de los Servicios Sanitarios. Para garantizar el éxito de la iniciativa, se han generado redes de trabajo comunitario y de confianza con todos los agentes implicados: las administraciones públicas, los equipos de atención primaria, las entidades comunitarias y otros agentes municipales. Con este espíritu, las principales entidades y asociaciones municipales están presentes en el proyecto, desde complejos deportivos y centros cívicos hasta farmacias, pasando por la Cruz Roja, el Punto de Voluntariado y la Gente Mayor, el Espacio de Apoyo y el Centro de Promoción Social Francesc Palau y la Asociación Sao Prat.

### 3.1.2. Conector/a comunitario/a

Acceder a los servicios y recursos comunitarios puede resultar difícil a determinadas personas, debido a diversos factores —salud, accesibilidad, falta de conocimiento—, lo que implica que es necesario impulsar mecanismos que garanticen la equidad en el acceso y uso de los recursos comunitarios disponibles por parte de toda la población. Desde esta perspectiva, se han desarrollado en los últimos años programas basados en la figura del conector o navegador comunitario, que hace de enlace entre la población y los recursos comunitarios existentes (Ouellet *et al.*, 2022).

Las y los conectores comunitarios ofrecen un apoyo personalizado, actuando como vínculos entre diferentes personas, grupos o recursos dentro de una comunidad. Esta figura tiene la capacidad de facilitar

el intercambio de información, el acceso a los recursos de la comunidad y la generación de vínculos entre personas de diferentes contextos sociales o culturales. El trabajo sobre el terreno, el conocimiento de los servicios existentes y de los recursos comunitarios, así como las competencias profesionales caracterizan el perfil de esta figura. El/la conector/a comunitario/a trabaja para asegurar la inclusión y fomentar la cohesión social de un territorio concreto de manera transversal en los proyectos que se llevan a cabo allí, siempre a diferentes escalas y dimensiones, proyectos que implican a la comunidad, a los servicios sociales, a agentes públicos y privados y a las instituciones. Su objetivo último es crear redes y comunidades resilientes vinculadas a necesidades específicas. La figura del conector comunitario debe bajar al terreno, ayudar a pasar de la teoría a la práctica, de lo abstracto a lo concreto. Debe servir de bisagra entre la comunidad y las administraciones públicas. Se encarga de crear y empoderar redes sociales para apoyar y dar respuesta a las narrativas percibidas e interiorizadas por la comunidad (Building Capacity for a Sustainable Society, 2022).

De manera paralela, la figura del navegador o conector comunitario debe actuar hacia el exterior, creando sinergias con proyectos ya existentes en el territorio, en territorios colindantes o incluso en otros países, importando y exportando proyectos, ideas, metodologías y formas de hacer. En definitiva, esta figura trabaja desde fuera hacia adentro, para crear redes sociales y comunidades resilientes; desde dentro hacia fuera, para crear sinergias con otras redes y así fortalecer la red interna; desde abajo hacia arriba, partiendo de las necesidades y narrativas de la comunidad para llegar a agentes públicos, privados e instituciones, y de arriba hacia abajo, para que los agentes públicos (y privados) puedan llegar realmente a la comunidad.

Un ejemplo de esta práctica la constituye la red de conectores de Gales. La estrategia galesa para prevenir las situaciones de aislamiento y soledad mediante la promoción de las conexiones sociales establece, entre sus prioridades, “crear oportunidades para que las personas se conecten a través de un mejor acceso a información sobre qué servicios y apoyos están disponibles, compartiendo y ampliando buenas prácticas, promoviendo y facilitando el voluntariado y la actividad física y deportiva, y apoyando a las personas para que puedan participar en comunidades a través de programas de prescripción social y los conectores comunitarios” (Welsh Government, 2020: 11).

En este marco, a lo largo del territorio galés se está implementando un modelo de servicio de conectores comunitarios liderado por las autoridades locales en colaboración con las entidades del tercer sector. Este modelo ofrece, fundamentalmente, los siguientes servicios:

- Orientación, destinado a las personas que no requieren de grandes apoyos.

<sup>1</sup> <https://www.elprat.cat/persones/viure-en-salut/la-prescripcio-social>.

- Elaboración de un plan personalizado, en el que se identifican las necesidades y aspiraciones de las personas y el apoyo que necesitan para lograrlas.
- Acompañamiento para acceder a los servicios o recursos comunitarios.
- Apoyo en las actividades diarias, tales como la gestión de la medicación, higiene o alimentación.
- Asesoramiento legal.

El servicio realiza un seguimiento a través de encuentros presenciales en los que, mediante entrevistas, se valora el progreso de la persona, así como la adecuación del plan.

En nuestro entorno más cercano, la iniciativa Getxo Zurekin (cfr. Agirre Lehendakaria Center, 2019), impulsada por el Ayuntamiento de Getxo y el Departamento de Igualdad, Justicia y Servicios Sociales del Gobierno Vasco, incorpora como uno de los elementos centrales la figura del conector o conectora comunitaria, denominada, en el marco de este proyecto, *social broker* o *innovation broker*. La iniciativa Getxo Zurekin se centra en la construcción de una plataforma de innovación abierta para conectar agentes e iniciativas comunitarias. Pone en el centro a la figura de la conectora comunitaria para el desarrollo de una nueva red social que genera un sistema complementario a los servicios existentes, descentralizado y con posibilidad de autoorganización. Esta iniciativa ha incorporado un sistema de mapeo sistemático y escucha para capturar las narrativas de las comunidades en tiempo real, a la vez que las empodera en un proceso de co-creación y prototipado en múltiples niveles de intervención.

Getxo Zurekin pretende generar un modelo de atención integrada sanitaria, social y comunitaria que mejore la eficacia y eficiencia de las organizaciones y el bienestar de las personas en procesos de enfermedad avanzada, situación de dependencia o al final de la vida. Mediante enfoques de innovación social se aborda la complejidad para promover una acción comunitaria adecuada y transformadora. Los objetivos de la iniciativa son:

- Entender cómo la comunidad responde a las necesidades de las personas y obtener una visión relevante de las percepciones y oportunidades de mejora.
- Identificar una narrativa subyacente de cambio que esté alineada con las características socioculturales de la comunidad.
- Hacer que las comunidades se involucren más en los cuidados paliativos integrales y al final de la vida.
- Obtener una comprensión de las redes sociales en términos de capital social y teorías de desarrollo.

### 3.1.3. Mentoría social

Los programas de mentoría social han cobrado protagonismo en el panorama de los servicios sociales europeos en los últimos años. Su gran flexibilidad y cercanía permite responder a necesidades que muchas veces superan la capacidad de los dispositivos convencionales de los Estados del bienestar. La mentoría o tutoría social puede definirse como “una relación afectiva privilegiada, de carácter voluntario, que se establece entre dos personas [...], por la cual una ofrece a la otra atención, apoyo moral, orientación para la toma de decisiones, asistencia educativa, o ayuda para adquirir o desarrollar habilidades sociales o laborales” (SIIS Centro de Documentación y Estudios, 2006: 138).

Las dos partes pueden tener la misma edad, aunque a menudo no suele ser así, pues se supone que la experiencia y la capacidad de ejercer como mentor/a aumentan con los años. Si bien la relación es beneficiosa para ambas partes, es importante notar que una persona ofrece ayuda y otra la recibe, rasgo que distingue a la mentoría de la ayuda mutua o entre iguales (*peer support*), en la que ambas personas dan y reciben en la misma medida. También debe distinguirse de la tutela, una figura legal que implica la capacidad de decidir por la otra persona.

La tutoría o padrinazgo abarca relaciones muy diversas, que pueden clasificarse de acuerdo con los siguientes criterios:

- Origen: puede darse de manera espontánea o informal en la comunidad, o estar organizada a través de entidades del tercer sector o de los Servicios Sociales.
- Finalidad: el padrinazgo puede perseguir metas fácilmente objetivables (mejoras en el empleo, la inclusión o cambios de hábitos), o fines de carácter más subjetivo (aumento de la autoestima, desarrollo personal).
- Lugar o ámbito en el que se desarrolla: un entorno de ocio, un lugar de trabajo o un contexto comunitario (barrio), entre otras posibilidades.
- Personas apadrinadas: en general, cualquier colectivo que precisa de atención social: personas adultas con problemas de salud mental, jóvenes sin hogar, menores de edad necesitados (en riesgo de exclusión, en acogida, tutelados) o personas adultas en situación de vulnerabilidad.
- Relación entre padrino y ahijado: la relación puede establecerse entre dos individuos, o entre una persona y un grupo. Los agentes pueden pertenecer a grupos de edad diferentes (un adulto y un joven o adolescente; u adulto y una persona mayor) o al mismo grupo de edad (padrinazgo entre iguales).

La mentoría se basa en la confianza, cualidad imprescindible para tomar a otra persona como guía, modelo o referente. A fin de propiciar el surgimiento y mantenimiento de ese vínculo afectivo, los programas



de mentoría proponen encuentros frecuentes y en contextos de ocio, lo que proporciona múltiples oportunidades para que ambas puedan conocerse y empatizar.

Las evaluaciones consultadas muestran resultados satisfactorios entre las personas destinatarias de los programas de mentoría (Feu *et al.*, 2016):

- Mejoras en el desarrollo emocional: mayor autoconfianza, autoestima y motivación.
- Reformulación de las expectativas laborales: fomenta una revalorización de las propias capacidades.
- Incremento del capital social, mediante las redes que los mentores proporcionan, lo cual facilita la inserción social y laboral.

Pero, además, se ha constatado que esta clase de intervenciones benefician también a las personas que ejercen como mentores o mentoras, a quienes aportan:

- Un mayor conocimiento del entorno de procedencia de la persona tutelada.
- Una mejor comprensión de fenómenos sociales.
- Oportunidades para la adquisición o afianzamiento de conocimientos y habilidades útiles para el ejercicio profesional (competencia, habilidades comunicativas, liderazgo).
- Certificados acreditativos de participación o créditos académicos en el caso de estudiantes universitarios.

Dentro de esta categoría de iniciativas, cabe destacar el proyecto Mentor<sup>2</sup>, aún en fase de desarrollo, impulsado por Cáritas Orihuela-Alicante y la Agencia Valenciana de Innovación. Esta plataforma virtual de conexión social persigue fomentar la vida activa y las relaciones sociales a través de juegos grupales y de la "mentorización" de las personas mayores residentes en la Comunidad Valenciana, objetivo extensible al resto del territorio nacional y europeo. Para ello, la plataforma contará con varios módulos que, conectados entre sí, abordarán los objetivos previstos, a través de:

- La mentoría: espacios de formación donde las personas mayores actuarán como mentores en asuntos en los que sean expertos, donde se favorecerá el aprendizaje personalizado de competencias entre iguales y entre diferentes generaciones. Se trata de una herramienta que aportará valor y generará beneficios para todas las partes implicadas. Una forma de sentirse útil, de cambiar los papeles, ya que la experiencia que tienen las personas mayores, que ya no forman parte de la población activa, pero que acumulan años de experiencia y sabiduría, puede ponerse al servicio de la sociedad.

<sup>2</sup> [https://caritasoa.org/accion\\_social/proyecto-mentor/](https://caritasoa.org/accion_social/proyecto-mentor/).

- El *chatbot*, basado en inteligencia artificial, se convertirá, dentro del proyecto, en ese "compañero virtual" encargado de responder dudas o proporcionar informaciones básicas, ayudar en el manejo de la plataforma y facilitar conexiones con otras personas. Podrá recomendar, incluso, productos formativos concretos, de acuerdo con los intereses de la persona usuaria, así como fomentar el uso de juegos grupales que propicien momentos de diversión en los que compartir y estar con otras personas.
- La comunicación entre personas usuarias, a través de la creación de espacios de interacción donde sientan que son escuchadas y que todavía son importantes para la sociedad. Esa comunicación hará posible compartir experiencias y dificultades, y que, al hacerlo, se sientan acompañadas. De esta manera, se favorecerá el sentido de pertenencia, estimulando, motivando y ayudando a las personas mayores a mejorar su calidad de vida.
- El ocio social y grupal: el entorno de juego favorecerá la consolidación de redes sociales, la comunicación y el contacto intergeneracional.

En esta misma línea, pero con un enfoque diferente, se enmarca el programa estadounidense Foster Grandparent. Este programa de corte tutorial ofrece a menores y jóvenes la posibilidad de establecer una relación de confianza con una persona de mayor edad y experiencia, que les apoye en su crecimiento personal, sus estudios o su incorporación al mundo laboral. El objetivo de esta iniciativa es, pues, que el tutor o tutora se convierta en una figura de referencia para la persona tutorizada.

El programa, en el que participan como mentoras personas mayores de 55 años, se caracteriza por incorporar procesos de formación de las y los tutores, así como de seguimiento y apoyo continuo a su labor. Las evaluaciones realizadas (Frazier *et al.*, 2019) ponen de manifiesto que el proyecto logra en las y los menores participantes:

- Mejoras en el desarrollo emocional, que se traducen en mayor autoconfianza, autoestima y motivación.
- Mejoras en la educación, aumentando las aspiraciones y expectativas educativas, y evitando el abandono escolar.
- Mejoras en la competencia lingüística, en el caso de niñas, niños y jóvenes de origen extranjero.

Según las mismas evaluaciones, las personas adultas que ejercen como mentoras también obtienen una serie de beneficios personales, a saber:

- Disminución de la ansiedad, la depresión y la soledad. El 84 % del personal voluntario afirma tener una mejor salud al año de integrar el proyecto.
- Fortalecimiento de los vínculos con la comunidad. El 88 % de las personas que participan en el

programa como mentoras aseguran sentirse menos solas y más acompañadas tras su ingreso.

### 3.2. Intervenciones directas

#### 3.2.1. Programas intergeneracionales

Los programas intergeneracionales propician experiencias de relación y cooperación entre personas de diferentes edades, orientadas a favorecer la transmisión e intercambio de conocimientos, competencias y valores, favoreciendo el enriquecimiento personal y grupal y contribuyendo a la cohesión y desarrollo comunitarios (EDE Fundazioa, 2015). Desde esta perspectiva, sus elementos centrales son los siguientes:

- Relación, cooperación e intercambio: este tipo de programas van más allá de juntar a personas de distintas edades o generaciones, ya que implican interacción e influencia mutua.
- Participación, experiencia: suponen una participación activa, ya que es el carácter experiencial de los programas lo que facilita que el intercambio de conocimiento sea significativo.
- Finalidad específica: tienen la intención de provocar un cambio y, por tanto, no deben confundirse con situaciones surgidas de manera fortuita, requieren de una cierta planificación.
- Competencias, desarrollo comunitario: generan valor tanto para las personas que participan en ellos como para la comunidad en la que viven. El aprendizaje que suponen permite el desarrollo de competencias básicas —integrando capacidades, habilidades, conocimientos y valores— que activan la ciudadanía responsable.

La práctica intergeneracional puede considerarse heterogénea en relación con su grado de complejidad, que abarca desde actuaciones de bajo nivel, como la sensibilización sobre envejecimiento, hasta intervenciones de alto nivel, donde las actividades intergeneracionales se integran en entornos comunitarios como parte natural de su estructura social.

A pesar de la dificultad para extraer resultados concluyentes sobre la eficacia de los diferentes tipos de intervención, los programas en los que se fomenta el intercambio de experiencias entre personas de distintas generaciones son considerados prometedores por la literatura especializada. En este sentido, un informe del Parlamento británico sobre la brecha generacional concluye que “una sociedad en la que las diferentes generaciones disfrutan de conexiones más fuertes y significativas entre sí reduce la soledad y mejora el bienestar de todo el conjunto de la ciudadanía, al mismo tiempo que construye los cimientos sociales para una política mejor y más comprensiva” (Dalton, 2019: 50). En esta misma línea, un documento encargado por el Gobierno de Gales señala que, si bien las evaluaciones de este tipo de

intervenciones son limitadas, estas prácticas suelen tener efectos positivos en la creación y fortalecimiento de vínculos entre personas de distintas generaciones (Bryer, 2019).

En el territorio de Bizkaia, se están llevando a cabo iniciativas intergeneracionales de diversa naturaleza, entre las que se hallan:

- Programa Güre Aiton Amonak (Ayuntamiento de Güeñes)<sup>3</sup>: la iniciativa surgió a partir de Gugaz, un proyecto municipal de juventud con varios años de trayectoria, que en 2014 empezó a organizar actividades para fomentar la interacción entre generaciones. Gugaz disponía de un movimiento de voluntariado sólido, denominado Gugaz Bolunta, y se pensó que podía ser un buen recurso para dinamizar los hogares de jubilados con una perspectiva intergeneracional y de fomento de la participación y el voluntariado en el ámbito local, de forma que las personas que participaban en el proyecto se comprometieran libremente a realizar actividades de interés social. El primer objetivo de Güre Aiton Amonak fue dinamizar los cuatro hogares de jubilados existentes en Güeñes, de características muy diferentes entre sí, pero después el proyecto se fue ampliando a otras actividades del municipio, siempre promoviendo las relaciones intergeneracionales y la integración social.
- Proyectos fílmicos (Portugaleta): la asociación Hartu-Emanak organiza mesas de trabajo donde grupos de mayores y jóvenes debaten sobre los hechos mostrados en películas (Martínez del Amo, 2021). En el diálogo que se entabla, se exponen las opiniones de ambos grupos etarios, lo que da lugar a un aprendizaje mutuo. En contra de lo que podría pensarse, las opiniones suelen confluír finalmente en puntos comunes, hecho que es recogido por un/a director/a especialista en cuestiones intergeneracionales que coordina las sesiones. La persona asignada como directora del encuentro —normalmente, profesorado de los centros educativos de las y los chavales, o bien educadores/as sociales— prepara un cuestionario sobre la película que se va a visionar. La película la visionan separadamente las personas mayores y las personas jóvenes. Posteriormente, se celebra el encuentro entre unas y otras y, a partir del cuestionario común, se entabla la conversación en torno a la película, en grupos de cuatro a ocho personas.

En el conjunto de Euskadi, cabe destacar la experiencia de Kuvu<sup>4</sup>, integrada en la red HomeShare<sup>5</sup>, de la que forman parte las principales universidades vascas. Consiste en una plataforma que pone en contacto personas mayores de 55 años que tienen

<sup>3</sup> <https://gugaz.guenes.eus/gure-aiton-amonak/>.

<sup>4</sup> <https://kuvu.eu/>.

<sup>5</sup> Su página web (<<https://homeshare.org>>) recopila los principales programas de alojamiento intergeneracional existentes en más de dieciséis países.



una habitación libre, con personas jóvenes que buscan un alquiler a precios asequibles. De este modo, las personas mayores obtienen unos ingresos extra y dejan de vivir solas, mientras que las y los jóvenes que desean independizarse y no tienen los medios para hacerlo, o bien prefieren hacerlo en un entorno tranquilo y familiar, pueden conseguirlo por un precio asequible.

A diferencia de otros modelos europeos, en los cuales el alojamiento es gratuito para la persona joven a cambio de tareas de cuidados, el modelo de Kuvu implica una transacción económica y sitúa a las personas implicadas en una relación de igualdad de condiciones y de responsabilidades, dado que se trata de personas autónomas que simplemente buscan compañía y compartir el día a día. Kuvu persigue generar relaciones de convivencia y acompañamiento similares a las que surgen entre compañeros/as de piso. Ambas personas pueden tener una vida independiente, pero comparten algunos momentos del día con la otra persona. No hay un número de horas establecido que los participantes tengan que pasar juntos, porque se considera que la relación tiene que surgir de forma natural.

Para asegurar que la convivencia será viable, en el momento de registrarse en la plataforma hay que llenar un formulario con información sobre los hábitos de convivencia, a fin de emparejar a las personas que son más compatibles para vivir juntas. Además, Kuvu hace un seguimiento personalizado de las convivencias que genera para intentar que sean lo más satisfactorias posibles.

Kuvu es la organización responsable de la gestión de los siguientes programas:

- Alojamiento Compartido entre Generaciones: programa de convivencia impulsado por el Gobierno Vasco entre personas mayores y jóvenes que viven juntas, comparten y se enriquecen mutuamente.
- Alojamiento Pirinioa Bizirik Belaunaldiz-belaunaldi: programa de convivencia impulsado por el Gobierno de Navarra entre personas mayores y jóvenes que viven juntas, comparten y se enriquecen mutuamente. El objetivo es apoyar a las personas mayores que viven en la zona del Pirineo y aumentar la oferta alojativa para repoblarlo.

### 3.2.2. Tiempo libre y ocio educativo

Educación en y para el tiempo libre se concibe como un medio para la mejora de la calidad de vida de las personas; esto es, el ocio emerge como un ámbito necesario para el desarrollo humano y, por tanto, adquiere mayor relevancia educativa. En este sentido, el ocio —tanto en la infancia como en edades posteriores— tiene un sentido de realización, aprendizaje e incidencia en los territorios en los que se lleva a cabo (Cuenca Cabeza, 2004). Al mismo

tiempo, por su arraigo en el territorio y su capacidad de construir la cultura local y participar en ella, las iniciativas de ocio educativo y las actividades de tiempo libre favorecen la construcción de relaciones y redes vecinales, potenciando así una mejora de la convivencia entre personas de diferentes orígenes, generaciones, formas de pensamiento y referencias (Dasil-Santamaría *et al.*, 2023).

A pesar de su elevado número, son pocos los programas de este tipo que muestran una efectividad real. Dentro de las intervenciones dirigidas a desarrollar habilidades o aumentar el tiempo de ocio, Toepoel (2013) distingue dos grupos: por un lado, aquellas actividades productivas (como, por ejemplo, las relacionadas con la lectura o la participación en pasatiempos), que se asocian con una reducción de la soledad, y por otro, aquellas actividades pasivas (como ver la televisión o escuchar la radio), que no están asociadas a la reducción de la soledad. En este sentido, la revisión de la evidencia realizada por Mansfield *et al.* (2019) sobre las actividades participativas de ocio (fundamentalmente, artísticas y deportivas) concluye que este tipo de acciones favorecen la validación y afirmación de la identidad, y facilitan las conexiones sociales positivas y los sentimientos de pertenencia entre las personas participantes. De lo anterior se desprende que participar en actividades de ocio mejora el bienestar de las personas y reduce el aislamiento social, así como el sentimiento de soledad.

Cabe señalar en esta categoría la experiencia impulsada por la entidad sin ánimo de lucro londinense Open Age<sup>6</sup>, que trabaja con personas adultas mayores en los distritos londinenses de Kensington y Chelsea, Westminster, Hammersmith y Fulham, y Brent, para ofrecer actividades grupales de alta calidad y bajo coste en tres áreas principales:

- Actividad física: desde balé hasta boxeo, así como programas más clínicos para personas mayores frágiles.
- Aprendizaje comunitario para adultos.
- Arte y cultura: un programa de actividades artísticas y culturales en colaboración con organizaciones como la Galería Saatchi, la Tate Modern y el Museo de la Ciencia.

Además de trabajar en sus propios tres centros, Open Age hace uso de una amplia gama de espacios y recursos comunitarios, ofreciendo 350 actividades por semana que alcanzan a 1,500 personas mayores. La organización tiene una membresía activa de 4500 personas mayores. La entidad cobra una tarifa estándar de 1 libra por hora para la mayoría de las actividades. El único criterio para participar es tener 50 años o más (en la práctica, la mayoría de los miembros tienen entre 70 y 80 años). La mayoría de los participantes llegan a través del boca a boca; sin embargo, la entidad cuenta con un equipo de enlace encargado de identificar

<sup>6</sup> <https://www.openage.org.uk/>.

posibles participantes del programa y elaborar un plan de actividades basado en sus intereses.

En esta misma línea, se enmarca el proyecto catalán Vacaciones Amigas<sup>7</sup>, iniciativa organizada y subvencionada por Amics de la Gent Gran para luchar contra la soledad de las personas mayores en verano. Estas vacaciones constan de una salida en grupo de seis días a un municipio de Cataluña. El verano es una de las épocas del año en las que la soledad se incrementa, ya que ese sentimiento contrasta aún más con las vacaciones del resto de la ciudadanía.

Estas salidas, que tienen lugar entre julio y septiembre, son un espacio de convivencia, ocio y recuperación anímica y física muy satisfactoria. El programa permite a las personas mayores salir de sus domicilios, disfrutar de excursiones, talleres y actividades diarias y establecer nuevos vínculos de amistad tanto con personas mayores como voluntarias. Todo esto con alojamiento con pensión completa, atención constante, una persona enfermera y una auxiliar de geriatría, además del transporte, siempre a cargo de la entidad. Las personas mayores beneficiarias tan solo pagan un precio simbólico adaptado a sus ingresos, normalmente entre 50 y 70 euros para toda la salida, que representa menos del 10 % del coste total. Para poder cubrir los gastos que implica este proyecto, se ha lanzado una campaña de captación de fondos donde se apela a la solidaridad de la comunidad para hacer posible que las personas mayores disfruten de un verano en compañía.

En un entorno más cercano, en el territorio de Bizkaia, encontramos la iniciativa Nagusi Kafegunean<sup>8</sup>, adaptación del modelo Chatty Café, ampliamente implementado a escala internacional. Fundado originalmente en Manchester por Alexandra Hoskyn, el programa Chatty Café se creó para poner en contacto a personas de todas las profesiones y condiciones sociales que se sentían solas y que desearan conocer nuevas caras y disfrutar de nuevas conversaciones. Costa Coffee adoptó el programa y se convirtió así en la primera y única cadena de cafeterías del Reino Unido en adoptarlo a escala estatal.

El Grupo SSI, en colaboración con el Área de Acción Social del Ayuntamiento de Bilbao, puso en marcha el proyecto Nagusi Kafegunean, que trata de dar un paso más en la búsqueda de soluciones para aquellas personas que han ido perdiendo contacto social y se encuentran en una situación de soledad no deseada o de riesgo social. Busca promover redes de relaciones amigables entre aquellas personas que presentan limitaciones para desenvolverse de forma autónoma en la vida social o para aquellas otras con escasos contactos sociales. El proyecto tiene tres formatos:

- **Café en tu Casa:** dirigido a aquellas personas que no puedan salir a la calle por limitaciones físicas, psicológicas, de aislamiento social o barreras arquitectónicas, y con el pretexto de un café u otra actividad similar, acompañar y conversar con la persona mayor.
- **Café a Tres:** para aquellas personas que, pudiendo salir de casa, no son amigas de espacio grandes y prefieren disfrutar de un café u otra actividad en el domicilio de otra persona mayor que afronta limitaciones para salir de su domicilio.
- **Café en Espacios Amigables:** para aquellas personas que deseen encontrarse en grupo con otras personas, en cafeterías de asociaciones de mayores previamente identificadas como "espacios amigos con las personas mayores", con el fin de promover así la construcción de redes estables.

Este tipo de iniciativas se están extendiendo a otros municipios vizcaínos, como Barakaldo, donde el Ayuntamiento ha impulsado Nagusi Kafe Guneak.

### **3.3. Garantizar infraestructuras que permitan las relaciones entre las personas, así como el acceso a los servicios, programas y equipamientos disponibles en la comunidad**

#### **3.3.1. Fomentar el transporte accesible**

Existe evidencia sólida sobre la importancia del transporte para mantener a las personas socialmente conectadas. La existencia de una red de transporte seguro, accesible y asequible permite conectar a las personas con todas las actividades y servicios de la comunidad, lo que les permite mantener sus conexiones existentes, así como fomentar el establecimiento de nuevas relaciones. La cuestión del transporte, y su papel en la promoción de vínculos, experiencias y conexiones comunitarias, se relaciona también, fundamentalmente, con la política seguida para el establecimiento de tarifas. En ese sentido, la reciente introducción de medidas tendentes a la cuasigratuidad de determinados trayectos en transporte público debe considerarse un avance de importancia en lo que se refiere a las conexiones sociales, tanto en sentido literal como figurado.

En todo caso, las estrategias contra el aislamiento y la soledad abogan por servicios de transporte accesibles, inclusivos y que apoyen las conexiones sociales, por su papel fundamental en mantener a las personas socialmente activas, sobre todo a las que viven en zonas rurales y a las más mayores o con dificultades de movilidad, así como a las aquellas que no se implican en determinadas actividades por el alto coste que supone el traslado en transporte público. La revisión realizada en 2021 por la Universidad de St Andrews (Williams McHale y Chow, 2021) sobre la relación entre el transporte y los vínculos sociales, concluyó lo siguiente:

<sup>7</sup> <https://amigosdelosmayores.org/es/actualidad/blog/conoces-vacaciones-amigas>.

<sup>8</sup> <https://grupossi.es/reflexiones/nagusi-kafegunean-personas-mayores/>.

- En ausencia de un automóvil, el transporte público y comunitario se vuelven más importantes. Varios estudios documentan una reducción de los sentimientos de soledad entre las personas mayores que utilizan el transporte público con más regularidad. Por ello, es esencial garantizar una red de transporte público que sea segura, sostenible y accesible, que satisfaga las necesidades de las personas usuarias, independientemente de su situación socioeconómica.
- La red de transporte público puede constituirse como un "tercer espacio" en el que encontrarse con otras personas.
- Las personas que se desplazan caminando o en bicicleta conocen a más personas y sienten una mayor cohesión social que quienes lo hacen conduciendo automóviles.

En esta categoría de iniciativas, se enmarca Bus Buddies, uno de los servicios ofrecidos por la Asociación de Organizaciones de Transporte Público de Pembrokeshire (PACTO), una organización galesa que reúne a los pequeños operadores de transporte comunitario rural de ese condado<sup>9</sup>. Proporciona apoyo y compañía a personas adultas que necesitan ayuda adicional para utilizar el transporte comunitario y salir a la calle. Esta iniciativa comenzó en 2016 como respuesta a la creciente preocupación por quienes no podían acceder al transporte comunitario o estaban en riesgo de perderlo debido a su frágil estado de salud. A esas personas, el servicio les asigna una persona voluntaria que le acompaña en los trayectos, así como durante la realización de actividades en destino.

Otro ejemplo de este tipo de iniciativas lo constituye el británico Let's Chat!<sup>10</sup>, liderado por Transport for West Midlands, que utiliza el transporte público para conectar a las personas con la comunidad local y, de este modo, abordar la soledad en el transporte. Financiado por el Departamento de Transporte, el proyecto cuenta, fundamentalmente, con personal voluntario. Su objetivo es abordar y reducir el aislamiento y la soledad en las comunidades locales, proporcionando lugares donde las personas puedan charlar, socializar, establecer nuevos vínculos y conexiones, y ser dirigidas a otros servicios comunitarios. El proyecto se puede encontrar en tres tipos de espacios:

- Centros comunitarios que están ubicados en estaciones de autobuses.
- Transporte público de pasajeros: ofrece viajes puerta a puerta a grupos de personas con ganas de conocer a gente.
- Mobile Hubs: espacios móviles donde coincidir con personas con las que conversar.

<sup>9</sup> <https://www.pacto.org.uk/BusBuddies.php>.

<sup>10</sup> <https://www.tfwm.org.uk/campaigns/let-s-chat/>.

Por último, en los Estados Unidos y América Latina se lleva a cabo la iniciativa denominada Ciclovías Recreativas u Open Streets<sup>11</sup>, destinada a reconfigurar temporalmente las calles de las ciudades para convertirlas en espacios libres de automóviles para caminar, montar en bicicleta y otras actividades de ocio mediante la programación de actividades complementarias. Los objetivos de estos programas incluyen fomentar la actividad física, la participación ciudadana, el desarrollo de economías locales, el desarrollo comunitario, la recuperación y revitalización de espacios públicos y el cambio de comportamientos relacionados con el transporte, a través de la incidencia política. Evaluaciones realizadas han mostrado que, cuando las Ciclovías Recreativas se implementan con regularidad, los beneficios que ofrecen son múltiples:

- Proveen oportunidades para que personas adultas, niñas y niños puedan cumplir con las recomendaciones de actividad física;
- mejoran mediciones de calidad de vida;
- promueven el capital social;
- fomentan un aumento en el uso de la bicicleta como medio de transporte;
- reducen la polución y los niveles de ruido en las calles; y
- aumentan la actividad de los negocios locales.

### 3.3.2. Incidir en la brecha digital

Las tecnologías de la información y la comunicación (TIC) permiten el acceso a la información, la salud, la atención médica y la participación socioeconómica, así como a otros factores que promueven el compromiso y la participación en el entorno. La desigualdad en el acceso a internet y a esas tecnologías se conoce como brecha digital. A medida que se incorporan más actividades y servicios en el espacio digital, algunas personas tienen dificultades para acceder a dichas actividades y servicios, y, por lo tanto, ven reducido su derecho a participar plenamente en la sociedad (Nagusi Intelligence Center, 2023).

Si bien la tecnología puede permitir que las personas mayores mantengan, y en menor medida, desarrollen sus conexiones sociales (Stupple-Harris, 2021), el grueso de la literatura especializada alerta del riesgo de exclusión que provoca el uso creciente de la tecnología, especialmente entre las personas mayores, al estar menos familiarizadas en su manejo. Ante este reto, organismos públicos y privados están desarrollando iniciativas para minimizar la brecha digital, que consisten, fundamentalmente, en:

- Ofrecer formaciones que mejoren el conocimiento de las tecnologías.
- Prestar soporte tecnológico por diferentes canales, combinado tanto la atención virtual (por teléfono,

<sup>11</sup> <https://openstreetsproject.org/>.

videoconferencia o correo electrónico) como la presencial.

- Adaptar los canales y las herramientas digitales a las necesidades de los colectivos más vulnerables frente a la brecha digital.
- Desarrollar estrategias de comunicación y divulgación que permitan dar a conocer las acciones que se están llevando a cabo.

Las acciones formativas y de capacitación son las más frecuentes y la dimensión intergeneracional cuenta con gran presencia en este tipo de actuaciones. En este sentido, la participación de las generaciones más jóvenes puede constituir una forma de apoyo complementaria a la formación. La iniciativa Digital Heroes<sup>12</sup>, desarrollada en Gales, se enmarca entre esas iniciativas de formación intergeneracional y consiste en organizar grupos de estudiantes que enseñan a las personas mayores a utilizar las herramientas digitales. Tras recibir una formación, las y los jóvenes voluntarios son derivados a una residencia, centro de día u hospital para formar a residentes y pacientes mayores en el uso de la tecnología.

En el mismo sentido, cabe destacar la iniciativa británica Sky Up<sup>13</sup>, que tiene como objetivo prevenir y minimizar la brecha digital entre los dos colectivos más afectados por este fenómeno: los jóvenes menores de 25 años de zonas desfavorecidas y las personas mayores de 65 años. Iniciado en 2022, Sky Up se compone de tres programas:

- Centros digitales: cien centros físicos en las comunidades, en los que se trabaja en colaboración con el resto de las entidades de la zona. Se trata de espacios donde las personas usuarias pueden reunirse para formarse y hacer uso de la tecnología. Cuentan con personal voluntario que ofrece formaciones personalizadas, basadas en las necesidades de las personas usuarias.
- Subvenciones destinadas a menores que han salido del sistema de protección, para proporcionarles formación y dispositivos tecnológicos.
- Academia Sky Up: el programa ofrece 20 000 plazas anuales a jóvenes para formarse en industrias creativas.

Por otro lado, las acciones en las que las personas participantes se sienten involucradas como co-productoras obtienen resultados más positivos. En este sentido, cabe señalar las dinámicas colaborativas que está organizando la Diputación Foral de Bizkaia en el marco del diseño de la Estrategia Digital de Bizkaia<sup>14</sup>. A través del Gabinete de Estrategia Digital y Corporativa y del Departamento de Acción Social,

la Diputación Foral de Bizkaia ha organizado dos dinámicas colaborativas con la asociación Nagusiak y con el Consejo de Personas Mayores de Bizkaia. Estas dinámicas colaborativas han buscado identificar las necesidades del colectivo de personas mayores en su relación con las nuevas tecnologías, y obtener iniciativas que minimicen su brecha digital.

Las conclusiones y los ejes de acción identificados en las dinámicas colaborativas celebradas el 21 de mayo y 8 de junio se presentaron el 24 de noviembre, en una sesión celebrada en la sede de Lantik S.A.M.P y en la que participaron miembros de varios grupos de trabajo del Consejo de Personas Mayores de Bizkaia, así como de asociaciones de personas mayores, el Gabinete de Estrategia Digital y Corporativa de la Diputación Foral de Bizkaia y la propia Lantik. En esa sesión, se acordó la constitución de un equipo de trabajo para abordar las siguientes acciones específicas vinculadas a los ejes tractores y la hoja de ruta:

- Formación y capacitación en nuevas tecnologías para las personas mayores: programa formativo práctico en modalidad presencial.
- Bizkaia.eus: revisión conjunta de la usabilidad de la sección Atención Ciudadana y del formulario de quejas y sugerencias de la web de la Diputación Foral de Bizkaia.
- BizkaiUP<sup>15</sup>: revisión de usabilidad y co-diseño de nuevos espacios para las personas mayores.
- WhatsApp: gestionar este medio como nuevo canal de comunicación y atención.
- Revisión del servicio de canales de atención presencial.

### 3.3.3. Los equipamientos urbanos como espacios para la interacción

Los equipamientos urbanos o las infraestructuras sociales proporcionan espacios y oportunidades para que las personas tengan interacciones sociales y construyan conexiones. Estos espacios son importantes, ya que pueden incidir directamente en el capital social, es decir, en la generación y desarrollo de conexiones sociales. Las relaciones con otras personas a escala local son cruciales para el bienestar de las personas y representan una fuente de apoyo social que puede reducir el aislamiento social (Yarker, 2019).

Esas infraestructuras son múltiples, abarcando edificios públicos como escuelas y servicios de salud, edificios cívicos como bibliotecas, espacios públicos como parques y plazas, así como lugares privados y comerciales como tiendas y cafeterías. Siguiendo la clasificación de Gardner (2011), estos espacios sociales se agrupan en dos grandes categorías según el tipo de relaciones que proporcionan, a saber:

<sup>12</sup> <https://www.digitalcommunities.gov.wales/digital-heroes/>.

<sup>13</sup> <https://www.campaigntoendloneliness.org/making-connections-in-a-digital-world/>.

<sup>14</sup> <https://www.bizkaia.eus/es/estrategia-digital>.

<sup>15</sup> <https://www.bizkaia.eus/es/bizkaiup/>.

- Infraestructuras de vinculación (*bonding*), cuando facilitan relaciones entre personas que comparten identidad social y que son similares sociodemográficamente. Aquí se incluirían, por ejemplo, los espacios religiosos o las asociaciones que giran en torno a un interés o experiencia común.
- Infraestructuras de puente (*bridging*), cuando facilitan relaciones entre gente de perfiles sociodemográficamente distintos: tiendas, restaurantes o espacios abiertos seguros, entre otros.

Más allá de los beneficios individuales, desde un punto de vista colectivo, las infraestructuras sociales influyen de forma positiva en las comunidades:

- Pueden mejorar la cohesión social mediante la provisión de espacios de intercambio intercultural e intergeneracional.
- Pueden mejorar los servicios y recursos comunitarios y la acción voluntaria.
- Pueden ejercer de palancas para el cambio social.

Para que los equipamientos urbanos faciliten las conexiones sociales, Oldenburg (1999) señala que deben tener las siguientes características:

- Ser acogedores.
- Facilitar la conversación.
- Tener un coste mínimo.
- Disponer de un amplio horario.
- Ser inclusivos.
- Ser comunitarios.

Desde esta perspectiva, la literatura apunta al papel clave de las bibliotecas públicas como espacios con un considerable potencial social. En este sentido, son numerosas las iniciativas que se están desarrollando en el ámbito de las bibliotecas públicas como, por ejemplo, las que se recogen a continuación:

- Línea de financiación a proyectos destinados a combatir la soledad mediante las bibliotecas públicas (Inglaterra)<sup>16</sup>. El programa es parte del fondo Conoce Tu Vecindario, un paquete de ayudas de 29 millones de libras del Departamento de Cultura, Medios de Comunicación y Deporte diseñado para promocionar el voluntariado y abordar la soledad en 27 áreas desfavorecidas de Inglaterra. Ejemplos de proyectos que podrían ser financiados en bibliotecas incluyen contratar coordinadores/as de voluntariado, proveer actividades adicionales para preescolares, ofrecer juegos para personas mayores o extender las horas de apertura para brindar actividades sociales. Un enfoque clave del programa será generar y compartir aprendizajes sobre cómo se puede fomentar que las personas en áreas

desfavorecidas se ofrezcan como voluntarias y mejoren, así, sus conexiones sociales.

- Las bibliotecas bajo prescripción (Atenas): la biblioteca pública de Atenas ha puesto en marcha un programa de prescripción social para personas con problemas de salud mental, que se sienten solas o pertenecen a minorías o grupos vulnerables (Tsene y Ntziora, 2023).
- Espacio Personas Mayores (Biblioteca Zona Nord "Mària Sánchez", Barcelona)<sup>17</sup>: Espacio Personas Mayores es un grupo de encuentro semanal, dirigido a personas mayores de 55 años. El objetivo de este proyecto es contribuir a mejorar la calidad de vida de las personas mayores de los barrios de Ciutat Meridiana, Torre Baró y Vallbona, y reforzar su red social, mediante el tratamiento de la soledad y el aislamiento, con la promoción de la participación en actividades de tipo cultural como base para un envejecimiento activo y el refuerzo de ejercicios de memoria como complemento al taller de memoria que se hace en el centro de atención primaria Ciutat Meridiana. Se llevan a cabo las siguientes actividades:
  - Charlas y tertulias de temas de interés para las personas mayores.
  - Taller de memoria el tercer lunes de mes.
  - Tertulias sobre salud el último lunes de mes.

Asimismo, la revisión realizada ha permitido identificar iniciativas orientadas a facilitar el acceso a determinados recursos a los grupos poblacionales que pueden tener más dificultades para su disfrute. De este modo, aprovechando lo que ya ofrecen, se fomenta que estos equipamientos o recursos puedan convertirse en centros comunitarios para provocar conexiones entre las personas, al objeto de promover la cohesión social. En esta línea, se enmarca la experiencia piloto Receta Cultura<sup>18</sup>, puesta en marcha por la Dirección General de Salud Pública y Adicciones de la Conselleria de Sanidad Universal y Salud Pública, y Las Naves, centro de innovación del Ayuntamiento de Valencia. Esta iniciativa pretende mejorar el bienestar emocional y la calidad de vida de aquellas personas que sufren soledad no deseada o tienen problemas derivados de la inactividad física. El proyecto, en fase piloto, consiste en la prescripción de visitas guiadas a museos por parte de los centros de salud.

En la puesta en marcha del proyecto han participado seis museos de la ciudad de Valencia de diferentes titularidades, que es donde se realizan las doce visitas gratuitas adaptadas a lo largo del primer semestre de 2020. Estos museos son Bombas Gens Centre d'Art, el Museu de Ciències Naturals, el Museu d'Història de València, el Museu Faller de València, el Museo Nacional de Cerámica y de las Artes Suntuarias "González Martí" y el Museu Valencià d'Etnologia.

<sup>16</sup> <https://www.librariesconnected.org.uk/news/public-libraries-secure-%C2%A325-million-tackle-loneliness-increase-volunteering>.

<sup>17</sup> <https://ajuntament.barcelona.cat/biblioteques/es/bibzona-nord/colleccions/espacio-personas-mayores-1420767>.

<sup>18</sup> <https://comunica.gva.es/es/detalle?id=360800705&site=174859789>.



De esta manera, se pone en valor la función social de los museos, democratizando el acceso a estos al favorecer la participación de población vulnerable.

La prescripción se hace en las consultas de atención primaria de los centros de salud Miguel Servet, Azucena, Serrería I, República Argentina, Salvador Pau-CA Chile y Font de Sant Lluís. En cuanto al desarrollo de la actividad, las visitas son de carácter grupal, puesto que uno de los objetivos del proyecto es, precisamente, favorecer las relaciones sociales entre personas que sufren soledad no deseada. Las visitas están guiadas por personal de cada uno de los museos. La previsión es realizar dos visitas a uno de los museos, cada una de las cuales servirá para descubrir determinados aspectos o zonas de la entidad. La actividad tiene una duración de 50 minutos y las personas participantes pueden acceder de forma gratuita presentando la papeleta correspondiente del talonario que previamente les habrá hecho entrega su centro de salud.

De momento, Receta Cultura es un proyecto piloto que se llevará a cabo en la ciudad de Valencia, pero, según sus resultados, será implementada en otros municipios. A partir de un procedimiento de evaluación exhaustivo, que implicará tanto a las personas participantes como a las y los profesionales de los centros de salud y los museos, será posible expandir la experiencia a toda la Comunidad Valenciana e incorporar la cultura como un elemento capaz de mejorar la salud y el bienestar.

Más allá de estas iniciativas, también se han identificado experiencias que pivotan en torno al efecto positivo del acceso a parques y otros espacios verdes en el bienestar de las personas residentes en entornos urbanos. En concreto, en el caso de las personas mayores (con mayores limitaciones de movilidad) contar con espacios verdes en su entorno disminuye los sentimientos de soledad y aumenta las oportunidades de establecer conexiones sociales. En esta línea, se enmarca la iniciativa europea Recetas (Re-imagining Environments for Connection and Engagement: Testing Actions for Social Prescribing in Natural Spaces)<sup>19</sup>. Se trata de un proyecto de investigación e innovación europeo que llevará a cabo un consorcio formado por trece instituciones de nueve países bajo la coordinación del Instituto de Salud Global de Barcelona (ISGlobal).

El proyecto abordará la soledad y la calidad de vida relacionada con la prescripción social basada en la naturaleza, en la que se creará y mantendrá la infraestructura social y tecnológica necesaria para favorecer la cohesión y el apoyo social y comunitario. La prescripción social basada en la naturaleza será el nexo entre las personas, los espacios y las instituciones que forman redes y conexiones sociales con las inversiones existentes en las soluciones basadas en la naturaleza y las infraestructuras verdes

(como parques, azoteas y jardines) y los espacios azules (como lagos y ríos), para reducir los efectos de la contaminación, el clima extremo (como el calor) y otros factores ambientales estresantes. El enfoque en las personas que sufren la soledad como beneficiarias de las soluciones basadas en la naturaleza y las infraestructuras verdes es una nueva aplicación de estas intervenciones.

Uno de los principales activos de Recetas es su planteamiento interdisciplinar, que unirá a profesionales de campos tan diversos como la salud pública, la psicología, la medicina clínica, la sociología, el diseño paisajístico, la planificación urbana, la economía de la salud, la ingeniería, los negocios o el derecho, entre otras. El proyecto, que dio comienzo en abril de 2021, cuenta con un presupuesto de cinco millones de euros, financiado por la Unión Europea a través de su programa marco Horizonte 2020, y tendrá una duración de cinco años.

Para conseguir sus objetivos, Recetas llevará a cabo tres estudios observacionales y otros tantos ensayos controlados aleatorios en seis ciudades del mundo: Barcelona, Marsella, Praga, Helsinki, Cuenca (Ecuador) y Melbourne. Estos estudios harán contribuciones importantes al pequeño pero creciente cuerpo de evidencia sobre el potencial de las intervenciones sociales basadas en la naturaleza para ayudar a crear salud y bienestar. Al mismo tiempo, tienen como objetivo reducir la presión sobre los sistemas médicos ya estresados.

### 3.4. Impulsar los facilitadores estructurales

#### 3.4.1. Promoción de los entornos amigables

El diseño tanto del entorno (los barrios o la comunidad) como de las viviendas es fundamental para vivir de forma más activa, comprometida, independiente y saludable. En 2007, la Organización Mundial de la Salud (OMS) lanzó el programa de Ciudades y Comunidades Amigables con la Edad que tiene por objetivo mejorar la relación entre el entorno y las personas que viven en él, independientemente de su edad. Se trata de una iniciativa centrada en la acción local, que aborda de manera integral los aspectos que afectan al día a día de pueblos y ciudades y lo hace promoviendo la participación de las personas mayores, teniendo en cuenta sus necesidades, opiniones y propuestas en el proceso de análisis y mejora de los municipios en diversos ámbitos, con el fin último de promover un envejecimiento saludable y activo.

Un entorno amigable con las personas mayores reorganiza sus estructuras y servicios para que sean accesibles y adaptados a las necesidades y capacidades individuales, fomentando la participación. Para conseguir un entorno así, la OMS establece un ciclo de mejora continua de cuatro fases (diagnóstico, planificación, intervención y evaluación), que se aplica a ocho áreas de intervención:

<sup>19</sup> <https://www.recetasproject.eu/about>.

- Espacios al aire libre y edificios: fomento del uso de los espacios públicos (parques, jardines, polideportivos, plazas), contribuyendo a su mejora y compartiendo los lugares favoritos con los demás.
- Transporte: facilitar la movilidad dentro y fuera de pueblos y ciudades.
- Vivienda: adaptar las viviendas a las necesidades.
- Participación y tejido social: fomento de la ayuda vecinal mutua.
- Participación ciudadana y empleo: promoción de un sentimiento de ciudadanía y un empleo flexible, adaptado a las necesidades de las personas.
- Respeto e inclusión: trabajo conjunto de todas las generaciones.
- Comunicación e información.
- Servicios sociales y de salud: fomento del envejecimiento activo y saludable.

En nuestra comunidad autónoma, destaca la iniciativa Euskadi Lagunkoia<sup>20</sup>, promovida por el Departamento de Empleo y Políticas Sociales del Gobierno Vasco y puesta en marcha por la Fundación Matia. Se basa en la iniciativa Age-friendly Environments Programme impulsado por la Organización Mundial de la Salud (OMS). Su principal objetivo es incentivar la participación de las personas mayores y de la ciudadanía en general para la mejora de barrios y entornos en los municipios del País Vasco, de forma que sea posible seguir con la propia vida a medida que se envejece:

- Aprovechar el potencial que representan las personas mayores en la vida de los pueblos y ciudades de Euskadi como generadoras de bienestar.
- Crear y fomentar procesos de participación comunitaria.
- Crear una red de iniciativas amigables en Euskadi.
- Facilitar la introducción de cambios en los entornos a fin de mejorar la calidad de vida de la ciudadanía.

Entre las iniciativas puestas en marcha en el marco de Euskadi Lagunkoia, cabe desatacar las siguientes:

- Establecimientos Amigables (área de Respeto e Inclusión): este programa consiste en hacer que los negocios sean más amigables para su clientela, adecuándolos a las necesidades de las personas mayores, para que puedan seguir desarrollando su vida en el entorno habitual de la forma más autónoma posible. Gracias a este programa, el establecimiento obtiene gratuitamente la posibilidad de conocer pautas para mejorar la amigabilidad del negocio; de mejorar la atención al cliente y a las personas mayores mediante la sensibilización del personal; de realizar una

autoevaluación para identificar áreas de mejora; de conseguir el sello Somos Amigables, que le permitirá difundir su compromiso, y, finalmente, de ser promocionado a través de la Red Euskadi Lagunkoia, del Mapa de Lugares Amigables y de la Guía de Establecimientos Amigos.

- Banco del tiempo (área de Participación y Tejido Social): cualquier persona o entidad puede darse de alta como usuaria en el banco del tiempo específico de Euskadi Lagunkoia, definiendo la oferta o demanda de servicios que ofrece o precisa.
- Auzokoa Lagun (área de Vivienda): consiste en una iniciativa ciudadana que trabaja por el fomento del tejido social de los barrios y la ayuda mutua entre el vecindario de un mismo edificio. Se trata de crear redes solidarias para intentar paliar las necesidades que surgen tanto de los cambios en las familias como en los vecindarios y comunidades. Se concreta en el intercambio de ayuda entre vecinos para tareas cotidianas en el hogar (cambio de enchufes o bombillas, compras, riego de plantas). Los destinatarios son comunidades de vecinos, personas desempleadas, personas mayores, personas que viven en soledad, personas con diversidad funcional y ciudadanía en general. En el proyecto, se implican como agentes las comunidades de vecinos, las asociaciones de barrio y el ayuntamiento correspondiente.

Igualmente, los espacios amigables favorecen el desarrollo de programas basados en las redes de cercanía entre grupos de personas que residen en el mismo barrio, ampliando y fortaleciendo los vínculos relacionales de la comunidad y de las personas que viven en ella. En esta línea se encuentra la experiencia denominada Grandes Vecinos<sup>21</sup>, que se basa en Voisin-Âge, iniciativa francesa impulsada por la asociación Les Petits Frères des Pauvres con el fin de recrear la solidaridad vecinal y poner en contacto a personas mayores con sus vecinos. Este proyecto es una forma innovadora de tejer redes sociales y de posicionar a las personas mayores en el corazón del barrio, paliando las situaciones de soledad.

Grandes Vecinos tiene como objetivo la prevención de la soledad de las personas mayores, a través de la puesta en contacto con vecindario de su mismo barrio inscrito en el proyecto, con el que las personas participantes pueden compartir actividades cotidianas e intercambiar apoyos en momentos puntuales. Se trata de una iniciativa que pretende involucrar a la ciudadanía en el cuidado de las personas mayores, fomentando las relaciones y los intercambios intergeneracionales. El proyecto se articula a través de una página web y de las redes sociales, mediante las cuales una o varias personas del vecindario se ponen en contacto con una persona mayor cercana a su domicilio. El objetivo es compartir momentos juntos: que se llamen por teléfono o se escriban cartas, que queden a tomar algo, que una persona lleve el pan a la otra o que participen conjuntamente en actividades culturales.

<sup>20</sup> <https://euskadilagunkoia.euskadi.eus/web/gk00-quees/es/>.

<sup>21</sup> <https://www.grandesvecinos.org/>.

### 3.4.2. Promoción del voluntariado

La última línea de actuación recogida en el informe hace referencia a la promoción del voluntariado.

El voluntariado se define como un trabajo no remunerado, consciente y autoimpuesto en beneficio de otras personas, una sociedad o una organización (Elche y Cervigón, 2022), y se puede concretar de diversas maneras (SIIS Centro de Documentación y Estudios, 2017):

- A través de fórmulas que podrían llamarse "de persona a persona" en el sentido de que implican una relación más directa entre la persona voluntaria y la persona usuaria, y una menor intervención de las estructuras de la entidad: grupos de autoayuda, intervenciones de pares, fórmulas de tutoría o padrinazgo. Su denominador común es que la acción voluntaria tiene una base fundamentalmente individual, con relaciones personales de mayor intensidad y autonomía de acción por parte de la persona voluntaria; también, que la dependencia respecto a la organización es menor.
- Mediante fórmulas de voluntariado denominadas "de la experiencia" o "de las competencias", que consisten en ofrecer a una entidad de voluntariado un saber hacer específico y especializado para la realización de una actividad o misión determinada. Estas fórmulas se caracterizan, así, por el desarrollo por parte del voluntariado de tareas relativamente especializadas que requieren una capacitación profesional media o alta, y que responden a necesidades concretas de las entidades.
- Otra fórmula novedosa de articulación de la acción voluntaria, aunque no siempre se haya considerado como tal, es el intercambio de actividades de voluntariado, que toma a menudo la forma de bancos del tiempo. Si bien es cierto que no se trata de actividades completamente altruistas o carentes de compensación (en la medida en que existe una compensación recíproca por las actividades realizadas), los bancos del tiempo pueden considerarse como una extensión de la actividad voluntaria.

El voluntariado se constituye como un agente fundamental en la provisión de intervenciones efectivas para la promoción de las relaciones y las conexiones sociales, tal y como se desprende de las iniciativas recogidas en este apartado. A modo de ejemplo, la estrategia para afrontar la soledad del Reino Unido (Department for Digital, Culture, Media and Sport, 2018) destina 11,5 millones de libras (de los 20 millones dedicado a su puesta en marcha) al Building Connections Fund, para promover la acción voluntaria. En cuanto a su efecto sobre las soledades, si bien no existe suficiente evidencia sobre la vinculación directa entre el voluntariado y la superación del sentimiento de soledad, la comunidad de conocimiento en esta materia es unánime al afirmar que el voluntariado puede ayudar a prevenir la soledad al permitir que las personas voluntarias mantengan sus conexiones sociales (Locke y Grotz, 2022).

Basándose en lo anterior, han surgido múltiples intervenciones destinadas a promover y apoyar el voluntariado desde varios enfoques:

- Impulsar el desarrollo de las iniciativas existentes a través de la capacitación y la formación, como es el caso de BizkaiaGara<sup>22</sup>, un espacio para la acción ciudadana, voluntariado y trabajo comunitario al servicio de personas, instituciones y organizaciones del territorio. Este proyecto, impulsado por la Diputación Foral de Bizkaia, EDE Fundazioa y BBK, contempla entre sus acciones el desarrollo de actividades formativas destinadas al ecosistema que conforma la red voluntaria del territorio.
- Fortalecer las entidades voluntarias que operan en el territorio. En esta línea, se enmarca el Fondo de Apoyo al Voluntariado<sup>23</sup>, una línea de ayudas directas que el Gobierno de Gales proporciona al sector del voluntariado con el objetivo de apoyar la infraestructura nacional y local. En cuatro años (2017-2020), se destinaron 3,8 millones de libras a este fondo, que concede subvenciones de hasta 10 000 libras.

<sup>22</sup> <https://www.bizkaiaagara.eus/>.

<sup>23</sup> <https://www.gov.scot/policies/third-sector/volunteering/>.

- AGIRRE LEHENDAKARIA CENTER (2019): *Getxo Zurekin: informe 2019*, s. l., Fundación Doble Sonrisa, <<https://fundaciondoblesonrisa.com/getxozurekin/wp-content/uploads/2020/09/Fundacion-DS-Getxo-Zurekin.pdf>>.
- AJUNTAMENT DEL PRAT DE LLOBREGAT (s. f.): *Prescripció social: la recepta del benestar*, <<https://www.elprat.cat/persones/viure-en-salut/la-prescripcio-social>>.
- AMIGOS DE LOS MAYORES (2019): *¿Conoces las Vacaciones Amigas?*, 26-6-2019, <<https://amigosdelosmayores.org/es/actualidad/blog/conoces-vacaciones-amigas>>.
- ÀREA DE CULTURA (s. f.): *Espai Gent Gran, Biblioteca Zona Nord*, s. l., Diputació de Barcelona, <<https://ajuntament.barcelona.cat/biblioteques/bibzonanord/es/canal/espai-gent-gran>>.
- ÀREA DE JUVENTUD DEL AYUNTAMIENTO DE GÜEÑES (s. f.): *Gure Aiton Amonak*, <<https://gugaz.guenes.eus/gure-aiton-amonak/>>.
- BIBLIOTECA ZONA NORD - MÀRIA SÁNCHEZ (s. f.): *Espacio Personas Mayores*, Barcelona, Ayuntamiento de Barcelona, <<https://ajuntament.barcelona.cat/biblioteques/es/bibzonanord/colleccions/espacio-personas-mayores-1420767>>.
- BIZKAIA GARA (s. f.): <<https://www.bizkaiaagara.eus/>>.
- BRYER, N. (2019): *Review of key mechanisms in intergenerational practices, and their effectiveness at reducing loneliness/social isolation*, serie Government Social Research, n.º 24/2019, Cardiff, Welsh Government, <<https://www.gov.wales/sites/default/files/statistics-and-research/2019-05/review-key-mechanisms-intergenerational-practices-their-effectiveness-reducing-loneliness-social-isolation.pdf>>.
- BUILDING CAPACITY FOR A SUSTAINABLE SOCIETY (2022): *Mapeo del ecosistema de innovación social en España*, Bruselas, Building Capacity for a Sustainable Society.
- CAMPAIGN TO END LONELINESS (2023): *Making connections in a digital world*, <<https://www.campaigntoendloneliness.org/making-connections-in-a-digital-world/>>.
- CÁRITAS DIOCESANA DE ORIHUELA-ALICANTE (s. f.): *Proyecto Mentor: una respuesta a la soledad a través de las TIC*, <[https://caritasoa.org/accion\\_social/proyecto-mentor/](https://caritasoa.org/accion_social/proyecto-mentor/)>.
- CUENCA CABEZA, M. (2004): *Pedagogía del ocio: modelos y propuestas*, Bilbao, Universidad de Deusto.
- DALTON, S. (2019): *Healing the generational divide. Interim report on intergenerational connection*, Londres, All Party Parliamentary Group on Social Integration, <<https://socialintegrationappg.org.uk/wp-content/uploads/2023/02/Healing-the-Generational-Divide2.pdf>>.
- DEPARTMENT FOR DIGITAL, CULTURE, MEDIA AND SPORT (2018): *A connected society: a strategy for tackling loneliness*, Londres, British Government, <<https://www.gov.uk/government/publications/a-connected-society-a-strategy-for-tackling-loneliness>>.
- DIGITAL COMMUNITIES WALES (s. f.): *Digital Heroes host online safety workshop for ClwydAlyn residents*, s. l., Welsh Government, <<https://www.digitalcommunities.gov.wales/digital-heroes/>>.
- DIPUTACIÓN FORAL DE BIZKAIA (s. f.): *Estrategia digital*, <<https://www.bizkaia.eus/es/estrategia-digital>>.
- DOSIL-SANTAMARÍA, M. et al. (2023): "Impulsar el desarrollo comunitario desde el ocio educativo: algunas claves, dificultades, oportunidades y retos",

- Zerbitzuan, n.º 80, pp. 101-110, <<https://doi.org/10.5569/1134-7147.80.07>>.
- EDE FUNDAZIOA (2015): *Hacia una sociedad intergeneracional: ¿cómo impulsar programas para todas las edades? Guía práctica / Belaunaldiarteko gizartea lortzeko norabidean: nola bultzatu adin guztientzako programak? Gida praktikoa*, Bilbao, Diputación Foral de Bizkaia.
- ELCHE, M. D. y CERVIGÓN, R. (coords.) (2022): *El voluntariado como medio para mejorar la calidad de vida de los mayores. Guía innovadora para formadores*, Cuenca, Universidad de Castilla-La Mancha, <<https://www.siiis.net/documentos/ficha/579469.pdf>>.
- EUSKADI LAGUNKOIA (s. f.): *¿Qué es Euskadi Lagunkoia?*, <<https://euskadilagunkoia.euskadi.eus/web/gk00-quees/es/>>.
- FANTOVA, F. (2024): *Las políticas sobre soledad y su relación con el bienestar emocional, la conexión comunitaria y la inclusión social*, <<https://www.fantova.net/2024/02/19/las-politicas-sobre-soledad-y-su-relacion-con-el-bienestar-emocional-la-conexion-comunitaria-y-la-inclusion-social/>>.
- FERGURSON, K. y HOGARTH, S. (2018): *Social prescribing in Tower Hamlets: evaluation of borough-wide roll-out, 1 December 2016 – 31 July 2017*, s. l., Tower Hamlets Together y University College London, <<https://towerhamletstogether.com/resource-library/2/download>>.
- FRAZIER, R. S.; BIRMINGHAM, C.; WHEAT, V. y GEORGES, A. (2019): *A systematic review of Senior Corps' impact on volunteer and program beneficiaries*, North Bethesda, JBS International.
- GABINETE DE COMUNICACIÓN (2020): "Sanidad recetará visitas gratuitas a museos para personas que padecen soledad no deseada o inactividad física", s. l., Generalitat Valenciana, <<https://comunica.gva.es/es/detalle?id=360800705&site=174859789>>.
- GARDNER, P. J. (2011): "Natural neighborhood networks. Important social networks in the lives of older adults aging in place", *Journal of Aging Studies*, vol. 25, n.º 3, pp. 263-271, <<https://doi.org/10.1016/j.jaging.2011.03.007>>.
- GRANDES VECINOS (s. f.): <<https://www.grandesvecinos.org/>>.
- GRUPO SSI (s. f.): *Nagusi Kafegunean: un café solo, café a tres, café en grupo*, <<https://grupossi.es/reflexiones/nagusi-kafegunean-personas-mayores/>>.
- HOMESHARE (s. f.): <<https://www.openage.org.uk/>>.
- JOPLING, K. (2020): *Promising approaches revisited: effective action on loneliness in later life*, s. l., Campaign to End Loneliness, <[https://www.campaigntoendloneliness.org/wp-content/uploads/Promising\\_Approaches\\_Revisited\\_FULL\\_REPORT.pdf](https://www.campaigntoendloneliness.org/wp-content/uploads/Promising_Approaches_Revisited_FULL_REPORT.pdf)>.
- KUVU (s. f.): <<https://kuvu.eu/>>.
- LIBRARIES CONNECTED (s. f.): *Public libraries secure £2.5 million to tackle loneliness, increase volunteering*, <<https://www.librariesconnected.org.uk/news/public-libraries-secure-ps25-million-tackle-loneliness-increase-volunteering>>.
- LOCKE, M. y GROTZ, J. (eds.) (2022): *Volunteering, research and the test of experience: A critical celebration for the 25th anniversary of the Institute for Volunteering Research*, s. l., UEA Publishing Project.
- MANSFIELD, L. et al. (2019): *A qualitative evidence review of space and place, intangible assets and volunteering and participatory arts and sport or physical activity for enhancing wellbeing or alleviating loneliness across the adult life course (16+ years), what works wellbeing. A synthesis of qualitative studies: intangible assets*, s. l., What Works Wellbeing, Economic and Social Research Council y Brunel University, <[https://whatworkswellbeing.org/wp-content/uploads/2020/07/proofedQUALSYN\\_IA\\_3.20.pdf](https://whatworkswellbeing.org/wp-content/uploads/2020/07/proofedQUALSYN_IA_3.20.pdf)>.
- MARTÍNEZ DEL AMO, A. (2021): "Proyectos fílmicos", en ASOCIACIÓN HARTU-EMANAK (ed.), *X Encuentro Intergeneracional Jóvenes y Personas Mayores, ¿dos mundos separados más incluso en el escenario COVID-19? 29 de abril 2021*, serie Las Personas Mayores en el Umbral del Siglo XXI, n.º 19, Bilbao, Asociación Hartu-Emanak, pp. 27-29, <[https://www.hartuemanak.org/wp-content/uploads/2021/07/X-Encuentro\\_compressed.pdf](https://www.hartuemanak.org/wp-content/uploads/2021/07/X-Encuentro_compressed.pdf)>.
- NAGUSI INTELLIGENCE CENTER (2023): *¿Cómo mejorar la usabilidad de las tecnologías digitales para las personas mayores?*, Urduliz, Nagusi Intelligence Center, <<https://www.bizkaia.es/documents/9027320///8f03e783-49e0-1b2a-f35f-1285ae5ea397>>.
- OLDENBURG, R. (1999): *The great good place: cafes, coffee shops, bookstores, bars, hair salons, and other hangouts at the heart of a community*, s. l., Berkshire.
- OPEN STREETS PROJECT (s. f.): *Open Streets Project*, <<https://openstreetsproject.org/>>.
- PACTO (s. f.): *Bus Buddies*, <<https://www.pacto.org.uk/BusBuddies.php>>.
- RECETAS (s. f.): *What is Recetas? The objectives and approach of the project*, <<https://www.recetasproject.eu/about>>.
- SCOTTISH GOVERNMENT (s. f.): *Volunteering*, <<https://www.gov.scot/policies/third-sector/volunteering/>>.
- SIIS CENTRO DE DOCUMENTACIÓN Y ESTUDIOS (2006): *II Informe del Observatorio Social de Gipuzkoa. Algunas tendencias e innovaciones en el ámbito de los servicios sociales*, San Sebastián, Diputación Foral de Gipuzkoa, <<https://katalogoa.siiis.net/Record/151083>>.
- (2017): *Activación comunitaria y solidaridad vecinal. Tendencias y buenas prácticas / Aktibazio komunitarioa eta auzo-elkartasuna. Joerak eta jardunbide egokiak*, San Sebastián, Diputación Foral de Gipuzkoa, <<https://www.siiis.net/documentos/ficha/532562.pdf>>.
- STUPPLE-HARRIS, L (2021): *Tech in the dock. Should AI chatbots be used to address the nation's loneliness problem?*, Londres, Nesta, <<https://www.nesta.org.uk/feature/tech-dock/>>.
- TRANSPORT FOR WEST MIDLANDS (s. f.): *Let's Chat*, <<https://www.tfwm.org.uk/campaigns/let-s-chat/>>.



- TOEPOEL, V. (2013): "Ageing, leisure, and social connectedness: how could leisure help reduce social isolation of older people?", *Social Indicators Research*, vol. 113, n.º 1.
- TSENE, L. y NTZIORA, D. (2023): *Libraries on prescription*, Atenas, Athens Comics Library y Refugee Week Greece for The Europe Challenge, <<https://theuropechallenge.eu/wp-content/uploads/2023/09/Athens-Comics-Library-Refugee-Week-Greece-Libraries-on-Prescription.pdf>>.
- WELSH GOVERNMENT (2020): *Connected communities: a strategy for tackling loneliness and social isolation and building stronger social connections*, s. l., Welsh Government, <<https://www.gov.wales/sites/default/files/publications/2020-02/connected-communities-strategy-document.pdf>>.
- WILLIAMS, A. J.; MCHALE, C. y CHOW. C. (2021): *Final report on loneliness and transport systematic review*, <<https://www.sustrans.org.uk/media/11359/sustrans-loneliness-and-transport-systematic-review-final-report-21-06-30.pdf>>.
- YARKER, S. (2019): *Social infrastructure: how shared spaces make communities work*, Ambition for Ageing y University of Manchester, <<https://www.gmcvo.org.uk/system/files/publications/Social%20Infrastructure%20Report.pdf>>.