

PRODUCTOS Y SERVICIOS MÓVILES ACCESIBLES

FUNDOSA TELESERVICIOS

**CLUB DE DIRIGENTES DE
MARKETING DE MADRID**

MADRID JUNIO 2005



◦ Vodafone España forma parte del Grupo Vodafone, la compañía líder mundial de móviles con presencia en 26 países y acuerdos con otros 14 países a lo largo de los cinco continentes, proporcionando un abanico completo de servicios de telecomunicaciones móviles, incluidas comunicaciones de voz y de datos para el acceso de más de 150 millones de clientes en todo el mundo. Los más de 11 millones de clientes de Vodafone España se benefician de la experiencia y capacidad de esta empresa líder mundial, ayudando a sus clientes; individuos, negocios y comunicaciones a estar mejor conectados en el mundo móvil.

◦ Nuestra visión - Ser el líder mundial en comunicaciones móviles – enriqueciendo la vida de nuestros clientes, ayudando a individuos, negocios y comunidades a estar más conectados en un mundo móvil. Este sueño se basa en la comprensión de las enormes ventajas que ofrecen las comunicaciones móviles. Creemos que el futuro de las comunicaciones es móvil.

Situación Actual del Entorno

- Productos y Servicios cada vez más complejos y con más funcionalidades.
- Demanda creciente de tecnología y reducción continuada de los costes de la misma.
- Usuarios cada vez menos expertos en el uso de la tecnología.
- Usuarios con algún tipo de discapacidad.
- Presión Regulatoria: Proliferan los acuerdos para hacer accesibles las TIC a determinados colectivos y PCD.(Actual LGT/LIO).
 - El nombre genérico para el directorio de intervención de políticas sociales es el Servicio Universal / Obligaciones del Servicio Universal.

Compromiso con nuestros Clientes

- Vodafone es una empresa comprometida en mejorar la accesibilidad y usabilidad de sus servicios las personas mayores o con discapacidad. Uno de nuestros Objetivos estratégicos es ser una empresa responsable, y nos comprometemos en usar nuestros recursos haciendo una contribución positiva a la Sociedad.
- Vodafone esta impulsando la guía de buenas practicas en la industria de las telecomunicaciones móviles para el acceso a los servicios de los discapacitados y personas mayores. Para nosotros es un deber aconsejar y ayudar a la industria de los teléfonos móviles para conseguir que sus productos y servicios cada vez, sean más accesible para nuestros clientes
- Hemos identificado 4 principales grupos que necesitan un mayor apoyo por nuestra parte para que tengan un posibilidad real de elección en sus comunicaciones móviles
 - Personas ciegas o con discapacidad visual.
 - Personas con problemas cognitivos y/o de aprendizaje.
 - Personas con movilidad reducida o destreza manual limitada
 - Personas sordas o con discapacidad auditiva

DISEÑO PARA TODOS



Argumentos éticos: como mantener la independencia y la calidad de vida

Argumentos sociales

- La población esta envejeciendo paulatinamente (A partir del 2021 se estima que la mitad de la población adulta en España tendrá más de 50 años, 20% en USA y 25% in Japón tendrán más de 65)

Edad	% de limitaciones funcionales	% limitaciones severas funcionales
75+	72.5	41
70 -74	53.3	22
65 -69	45.4	18.5
55 - 64	34.2	12
45 - 54	23.0	6
35 - 44	13.4	3
25 - 34	7.5	2
15 - 24	5.3	1

The National Institute on Disability and Rehabilitation research, National Health Survey

La discapacidad frecuentemente es sólo una cuestión de tiempo

Diseño para todos

- Diseño para todos es:
 - Hacer la mayoría de los productos y servicios accesibles para el mayor número de personas.
 - Entender y medir el impacto de la falta de capacidad de uso.
 - Minimizar los diseños excluyentes.
 - Trabajar en la usabilidad; pero teniendo siempre en cuenta las diferentes discapacidades (Contrarrestar el la idea aceptado por los diseñadores de “ los diseñadores diseñan para ellos mismos”)
- Diseño para todos NO es:
 - Un nuevo genero de diseño, no una especialidad separada.
 - Productos especiales para discapacitados (Aunque esto también es importante)
 - Defender el argumento de un diseño que sirva a todos.

Objetivos

- Estudiar como de excluyentes son los dispositivos y nuestros servicios esenciales.
- Destacar los puntos principales de exclusión.
- Opciones de diseño de nuevos dispositivos para reducir la exclusión y cuantificar la potencial reducción en la exclusión.



Conclusiones

- Discapacidad afecta a una gran minoría de la población.
- La accesibilidad y el diseño para todos beneficiará a la mayoría de la población.
- Es un problema en aumento debido al envejecimiento de la población.
- Diseño para todos es una propuesta para conseguir que la mayoría de los productos y servicios sean accesibles de forma que haya beneficios superiores que con los productos especiales (Aunque estos también son importantes)
- Los servicios móviles presentan un gran desafío al mismo tiempo que ofrecen numerosas oportunidades.
- Llegar a ser mas accesibles es un largo proceso, el mejor principio es entender el estatus actual de nuestro cartera de productos y servicios.



Los productos sociales: Categorías

Accesibilidad

Medio-ambiente

Propuestas
móviles

Salud

Educación

Seguridad

Los productos sociales:

Accesibilidad

Mobile Accessibility 2
T-Loop
Tarifas de datos
Instant Messaging Bberry
Tiendas accesibles
CRM adaptado
Web accesible

Medio-ambiente

Reciclado de móviles
Donaciones por SMS

Mobile Propositions

Salud

Medical Guard Diabetes
Teleasistencia

Educación

Elderly Trial
Proposición para mayores
Alfabetización tecnológica

Seguridad

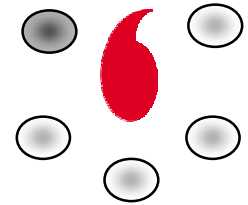
Servicios de emergencia
112 XY

Web Accesible

Propuesta estratégica: Acceso a la Información y los Servicios de Vodafone a través de Internet, al colectivo de Personas Discapacitadas o Mayores de Edad.

- Sistemas accesibles disponibles:
 - W3C
 - TAW
- Desarrollado por FUNDOSA (Grupo perteneciente a la Fundación ONCE).

Accessibility



Análisis de mercado

- Más de un millón de mayores viven solos, la mitad mayores de 75 años.

Fuente: Envejecer en España, Informe 2002. Mº T y AS.

- Los Mayores son personas activas.

Fuente: Envejecer en España. Informe 2002. Mº T y AS.

- La posición económica de los mayores ha mejorado, sobre todo los que viven solos.

Fuente: Envejecer en España, Informe 2002. Mº T y AS

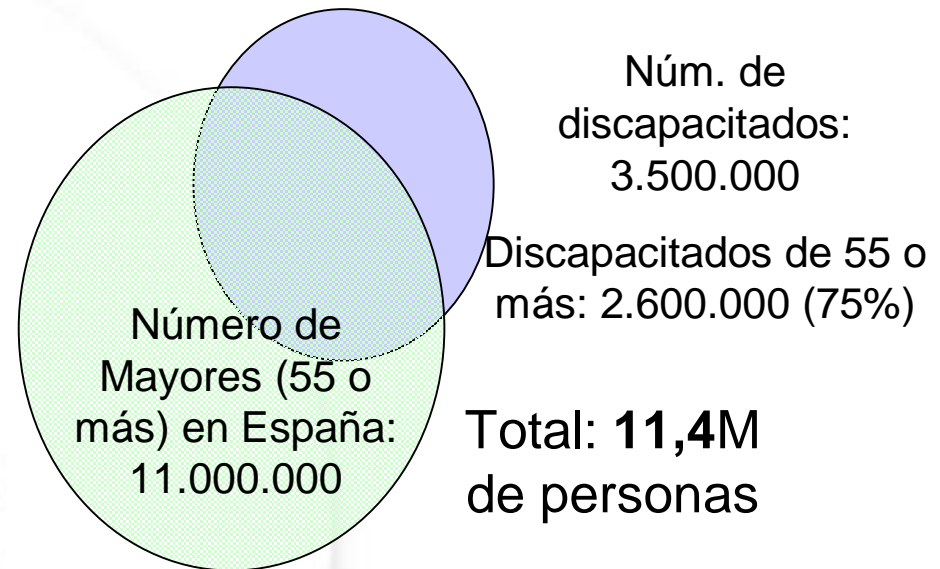
- En el año 2050 España será el país mas envejecido del mundo. El 43% población mayor de 60 años.

Fuente: Informe sobre población de la ONU, 1998.

- La edad media de los trabajadores aumenta (año 2010: edad media trabajadores 55-65 años).

Fuente: Estudio Fundación Vodafone. TIC y Discapacidades.

Análisis del Mercado



- Proyección de penetración del 31%, pudiéndose alcanzar el 43%.
 - „ **Crecimiento potencial de 1,6 M** de clientes.

Fuente INE. Encuesta sobre Discapacidades. 1999

¿Por qué Fundosa Teleservicios?

- Fundosa Teleservicios conoce de primera mano los problemas que una web poco accesible puede originar a los usuarios.
- FUNDOSA Teleservicios es la única empresa española que forma parte del grupo de trabajo WAI-EO y del W3C.
- La Fundación ONCE es patrocinadora de la WAI (Web Accessibility Initiative) y miembro del Consorcio W3C.
- FUNDOSA Teleservicios está comprometida con los Requisitos de Accesibilidad para los Contenidos de la Web (UNE 139803:2003).
- FUNDOSA Teleservicios es miembro activo y una de las empresas promotoras de la Iniciativa "Euroaccessibility".

Estado del Proyecto

- Finalizando la primera fase del Plan Global de Actuación:
 - Terminando fase de diagnóstico
 - Se ha formado al equipo de desarrollo de VODAFONE en diseño web accesible
 - Se ha llevado a cabo un exhaustivo análisis de los niveles de accesibilidad de la web mediante la realización de una auditoria de accesibilidad sobre una muestra representativa de la web y la realización de pruebas de usuario

Siguientes pasos:

- Para nuestros clientes:
 - Completar (con la ayuda de FUNDOSA) Plan de Actuación para conseguir el nivel AA a finales de año
 - Elaborar un manual de estilo que garantice la accesibilidad de los nuevos desarrollos
- Para nuestros empleados:
 - Contemplar la accesibilidad de nuestras aplicaciones internas

Mensaje principal

- ∅ Considerar las necesidades sociales como un punto fuerte en los business case
- ∅ Una importante parte de la sociedad esta siendo excluida actualmente en los servicios moviles más básicos-especialmente el colectivo d mayores y aquellos con necesidades especiales de comunicación.
- ∅ Los operadores necesitamos llegar a entender la usabilidad como una característica importante de nuestros productos.
- ∅ La colaboración entre empresas, ONG's, fundaciones, y reguladores es la única vía para lograr estos objetivos de manera eficiente.



Gracias por su atención

Más información en

www.vodafone.es/particulares/contratosytelefonos/serviciosociales

www.vodafone.es/conocenos/responsabilidadcorporativa

jose-manuel.azorin-albinana@vodafone.com