

Nuevas Tecnologías y exclusión social



Nuevas Tecnologías y exclusión social

Un estudio sobre las posibilidades de las TIC
en la lucha por la inclusión social en España

Pedro José Cabrera Cabrera (Director)

*M.ª José Rubio Martín, Yolanda Fernández Jurado, Sadot Alexandres Fernández, Antonio Rúa Vieytes,
Elena Fernández Velasco, José Antonio López Ruiz, Graciela Malgesini Rey*



No se permite la reproducción total o parcial de este libro, ni su almacenamiento en un sistema informático, ni su transmisión en cualquier forma o por cualquier medio, electrónico, mecánico, fotocopia u otros métodos, sin el permiso previo del editor.

© 2005 de esta edición Fundación Telefónica
© 2005 de los textos, sus autores

Producción: F. Javier Pascual

ISBN: 84-89884-66-8
Depósito Legal M. 49.498-2005
Impreso en: Taograf
Polígono Industrial Campo Nuevo
C/ Hierro, 6. 28563 Cobeña (Madrid)

Índice

	Pág.
1. Introducción	9
2. La exclusión social en el marco de la Sociedad de la Información	11
2.1. El concepto de exclusión: historia y contenido.....	11
2.2. Factores y formas de exclusión.....	15
2.3. El paisaje actual de la exclusión social. Colectivos excluidos	18
3. El desarrollo de la Sociedad de la Información	25
3.1. Análisis de la situación	25
3.1.1. Desarrollo de la Sociedad de la Información a nivel internacional.....	25
3.1.2. La Sociedad de la Información en España.....	39
3.2. Las TIC como instrumento para la inclusión social.....	53
3.2.1. La importancia de las TIC para lograr un adecuado desarrollo económico que evite situaciones de exclusión social.....	53
3.2.2. A nivel internacional.....	54
3.2.3. En el ámbito nacional	56
4. El estudio empírico. Metodología	65
4.1. Fase de elaboración de la base de datos	66
4.2. Fase cuantitativa.....	73
4.2.1. Diseño del cuestionario.....	73
4.3. Fase cualitativa	79
5. Encuesta a entidades que trabajan en el ámbito de la exclusión social	81
5.1. Descripción de la muestra	81
5.2. El panorama de la acción para la inclusión social en España	84
5.2.1. Características de la organización.....	84
5.2.2. Colectivos a los que dirigen su actuación	89
5.2.3. Quiénes nos responden.....	94
5.3. El uso de las TIC en la lucha contra la exclusión social	100
5.3.1. Dotación de medios técnicos.....	101
5.3.2. Ordenadores.....	105
5.3.3. El uso de Internet	107
5.3.4. Las web más populares.....	109
5.3.5. ¿Para qué sirve Internet en la lucha contra la exclusión social?	111

	Pág.
5.4. Formación y ayudas	111
5.4.1. Ayudas recibidas por las organizaciones	111
5.4.2. La formación recibida	114
5.5. Los excluidos y las TIC	115
5.5.1. ¿Dónde hacen uso de Internet?.....	122
5.5.2. Utilidad de Internet para los excluidos	123
5.5.3. El teléfono móvil	124
5.5.4. Formación ofrecida a las personas excluidas sobre uso de ordenadores e Internet	128
5.5.5. Utilidad de los cursos y de Internet en general para las personas que sufren la exclusión....	132
5.5.6. Para mejorar la contribución de las TIC a la inclusión social	136
6. El discurso en torno a las TIC: la perspectiva de los profesionales y de los usuarios	141
6.1. Sobre las TIC y la brecha digital: función, imágenes y referencias desde la exclusión social.....	141
6.2. Las posibilidades de las TIC para la inserción social: ámbitos y estrategias de intervención	146
6.3. Las entidades sociales ante las TIC	155
6.3.1. La informatización de las entidades sociales.....	155
6.3.2. Principales barreras para la aplicación y el desarrollo de las TIC en la lucha por la inclusión social	158
7. Conclusiones.....	163
8. Bibliografía	171
9. Anexo I. Buenas prácticas europeas en E-inclusión a través de bases de datos y web de Internet ...	179
10. Anexo II. Cuestionario	191

1. Introducción

La exclusión social es un hecho insoslayable. Una realidad que ni se puede, ni se debe intentar ocultar porque a todos nos afecta e incumbe como seres humanos y como miembros de la sociedad a la que pertenecemos. Frente a la exclusión no sirve de nada la estrategia del avestruz, al final, siempre nos acaba alcanzando. Precisamente porque se trata de un problema que no podemos dejar de intentar mirar de frente, es importante saber de antemano que, afortunadamente, no estamos ante una realidad fatal e inevitable ante la que no cabe otra actitud que no sea la de rendirse con resignación, sino que por el contrario existen a nuestra disposición herramientas, metodologías y posibles soluciones con las que podemos tratar de encararla.

La experiencia acumulada en la investigación sobre este campo nos indica que con mejor o peor acierto hay una multitud enorme de personas, entidades, asociaciones y experiencias prácticas que merecen ser escuchadas y rescatadas del olvido en que muchas veces se ven envueltas, porque es posible aprender de ellas nuevas estrategias, intuiciones fecundas y propuestas alternativas con las que demuestran día a día que es posible generar espacios de transformación social, personal y colectiva, sobre los que asentar los cimientos de una sociedad más digna y cohesionada socialmente.

En este sentido, las posibilidades que ofrecen las nuevas tecnologías de la información y comunicación, constituyen una oportunidad histórica que, si se sabe aprovechar, podría hacer posible lo que históricamente ha sido una quimera: conseguir que los grupos más marginados y periféricos de una sociedad puedan disponer de vías de acceso fáciles, baratas y adaptadas a sus posibilidades para alcanzar por sí mismos el centro de la dinámica social y colectiva, vías por las que puedan acceder, directamente y sin otras mediaciones que no sean sus propios intereses, a los conocimientos, la información, los recursos, y las relaciones sociales significativas en una proporción tan amplia como nunca antes ha tenido lugar en la historia de la humanidad. Redes de relación y apoyo que surgen, se desarrollan y extienden sus tentáculos hasta lugares insospechados, con ramificaciones increíbles que avanzan de forma imparable y se despliegan sin entender de lugares, países o continentes; con una capacidad de penetración e intercomunicación que permite tender puentes sobre fronteras (lingüísticas, culturales, raciales, de clase, etc.) que históricamente habían venido resultando insalvables.

Al fin y al cabo, la exclusión social es un proceso que se expresa siempre territorialmente marcando límites, bordes y fronteras en torno a espacios de privilegio sobre los que se establecen normas y criterios acerca de quién puede estar «dentro» y quienes deben permanecer «fuera» de la fiesta colectiva. Las Tecnologías de la Información y la Comunicación (TIC), utilizadas con imaginación y creatividad, pueden funcionar a modo de pértigas que nos permiten saltar fronteras y obstáculos entre el espacio de los incluidos y el asignado a los excluidos, nos pueden abrir, nos están abriendo ya de hecho, un mundo de posibilidades inmenso de cara a poder ir de un lado a otro de las fronteras establecidas. Esta posibilidad fantástica de contrabando casi ilimitado a la que nos invitan una y otra vez el correo electrónico, los chats, la telefonía sin cables o las comunidades virtuales que pululan por Internet no puede dejar de incorporarse cada vez más como un elemento necesario a la metodología de la intervención social y a la dinámica diaria de la acción social con colectivos excluidos.

Sin embargo, no siempre lo que es posible técnicamente se encuentra de hecho funcionando en la realidad práctica cotidiana. La difusión de las TIC entre las entidades del llamado Tercer Sector y más particularmente aún entre quienes trabajan en las fronteras últimas de la exclusión social es todavía demasiado irregular para que podamos cantar victoria, y aunque avanza a buen ritmo se encuentra todavía dando sus primeros pasos en

nuestro país. El panorama al que nos hemos podido asomar con esta investigación nos ha mostrado luces y sombras, realidades prometedoras y barreras que todavía parecen inmensas. La penuria de medios, la desconexión interna y, a veces, las visiones estereotipadas sobre las TIC que mantienen los propios actores que se mueven en el campo de la acción social con grupos excluidos, son algunos de los principales obstáculos que hay que intentar desmontar cuanto antes si no queremos que la llamada brecha digital, en lugar de disminuir continúe aumentando y se convierta, fatalmente, en un nuevo eje generador de exclusión, fractura social y despilfarro de capital humano.

Tratar de averiguar cuál es el estado actual de la utilización de las TIC en la lucha por la inclusión social en nuestro país, sus límites y posibilidades de desarrollo, constituye un formidable objeto de estudio que sin duda abarca una realidad enormemente amplia y encierra retos intelectuales muy por encima de nuestra capacidad e inteligencia, por más que gracias al patrocinio de Fundación Telefónica y Telefónica Móviles España, hayamos podido constituir un amplio equipo humano de carácter interdisciplinar, intelectual y afectivamente comprometido con el proyecto, en una dinámica interfacultativa que no suele ser frecuente encontrar en la Universidad española cuando se trata de unir a especialistas de muy diversa procedencia y embarcarlos conjuntamente en un proyecto de investigación compartido. El amplio espectro académico de las personas que han participado en este trabajo nos ha permitido idear una estrategia diversificada y ecléctica para intentar radiografiar e indagar, teórica y empíricamente, en torno a las posibilidades técnicas, organizativas, empresariales, sociales y humanas que ponen a nuestra disposición las actuales Tecnologías de la Información y la Comunicación de cara a trabajar más eficazmente por la inclusión social en España. Esperemos que el esfuerzo haya dado sus frutos y contribuya siquiera mínimamente a generar mayores cotas de libertad y cohesión social para todos.

2. La exclusión social en el marco de la Sociedad de la Información

2.1. El concepto de exclusión: historia y contenido

Desde mediados de los 90, el término exclusión social ha pasado a ser un lugar común al que se refieren de modo insistente políticos, investigadores y actores sociales. Desgraciadamente, la popularidad alcanzada por el término no siempre ha ido de la mano de una utilización ajustada a su verdadero significado. De hecho, el proceso de vulgarización que ha experimentado en la última década, ha tenido como consecuencia que se haya convertido en un término equívoco al que se atribuyen contenidos difusos, cuando no contradictorios. Tal y como ha puesto de relieve Julián Freund, más que ante un concepto, estamos ante un pseudoconcepto, y como resultado de su vanalización se encuentra dotado de sentido, de sinsentido y de contrasentido (Xiberras, 1994:11).

El origen más remoto de su actual utilización en las ciencias sociales, parece encontrarse en la obra publicada en 1965 en Francia por un amigo y compañero de Joseph Wresinski fundador del movimiento ATD-Quart Monde (Klanfer, *L'exclusion sociale*) lo cual no deja de ser importante puesto que pone de relieve, ya desde el principio, el carácter aplicado y vinculado a la acción social por la erradicación de la pobreza con el que viene marcado el término desde su origen. Una lucha frente a la pobreza que, incluso en mitad de los años de mayor afluencia y crecimiento económico europeo (los famosos «treinta gloriosos»), continuaban llevando a cabo entidades sociales, asociaciones y movimientos ciudadanos en Francia. Para señalar el carácter persistente de la pobreza en medio de la abundancia, René Lenoir que habitualmente pasa por ser el «inventor» del concepto, publica en 1974 *Les Exclus, un Français sur dix*, donde con vocación de polemista y sensibilización social, se insiste en el carácter amplio (uno de cada diez franceses se encuentra excluido) e insoslayable de la pobreza y la marginación.

No obstante, será sólo más adelante, bien avanzados los años ochenta, cuando la expansión de su uso y su vinculación a medidas de política social innovadoras como la Renta Mínima de Inserción, lo acabe convirtiendo en un nuevo paradigma al que se recurrirá como vía para intentar superar las limitaciones de anteriores conceptos utilizados en el campo de la acción social como marginación o desviación, términos con los que frecuentemente se había indagado en torno a las razones de la miseria y/o la pobreza buscando por lo general las razones de su existencia en determinadas características particulares de los individuos afectados, tratando de identificar rasgos personales, caracterológicos o biográficos que permitieran explicar cómo era posible que en medio de la generalizada expansión de la riqueza y el desarrollo en aquellos años, hubiese personas que siguieran quedando desplazadas y al margen de la oleada general de crecimiento y prosperidad.

De algún modo, la crisis económica desencadenada a partir del alza del precio del petróleo en 1973, con sus secuelas de paro masivo y déficit presupuestario en casi toda Europa, obligó a detener primero y a recortar después lo que parecía un imparable proceso de expansión de los derechos sociales que había tenido su comienzo tras la reconstrucción postbélica, con lo cual fue imposible mantener la idea de que la pobreza era una realidad residual llamada a extinguirse paulatinamente, al menos en los países más desarrollados. Por el contrario, la ampliación de los límites de la pobreza hasta afectar a capas de población que hasta ese momento creían estar blindadas frente a ella (la «nueva pobreza»), no dejó otra opción que volver a considerar las causas estructurales y sociales, de un fenómeno permanentemente en trance de ser olvidado y vuelto a descubrir. Ésta será por tanto otra de las connotaciones que arrastra el término, su conexión con el tema de la crisis del Estado de Bienestar y el carácter excluyente del proceso de modernización que deja en la cuneta a millones de parados, precarizados y olvidados de todo tipo.

La precariedad de las condiciones de trabajo, junto con la vulnerabilidad económica de una enorme y heterogénea masa de población que no estaba circunscrita a los grupos tradicionalmente marginales de la sociedad, obligó a tener que volver a considerar la naturaleza misma del contrato social y a reflexionar sobre las bases políticas e históricas en que se fundamentaba. Esta crisis del vínculo social que se expresa en la incapacidad de los sistemas de protección social hasta entonces vigentes para lograr ofrecer, no sólo cobertura frente a las necesidades de la pura subsistencia, sino también para dotar de sentido vital y proporcionar una identidad socialmente reconocida al conjunto de la ciudadanía más empobrecida, es la que acaba expresándose política y prácticamente en la ley francesa sobre *Revenu Minimum d'Insertion* (RMI) aprobada en diciembre de 1988. Tal y como se concibió en su origen, se trataba de reconocer el derecho a unos ingresos mínimos que hicieran posible continuar insertado en el tejido social, aún cuando ni la fuente ni la legitimidad de esos ingresos pudieran atribuirse a una previa contribución a la caja de la seguridad social, vía empleo, de los futuros beneficiarios, sino que se trataba de reconocer que, por el hecho mismo de ser miembro de la sociedad francesa, se podía tener «derecho» a una renta mínima garantizada sobre la contrapartida de quedar incorporado a algún programa de trabajo social, en una reedición actualizada del contrato social originario, que quedaba plasmada en un documento contractual —el contrato de inserción— firmado por la persona beneficiaria del RMI y por los Servicios Sociales.

Esta relación ya desde el origen, entre el concepto de exclusión y las políticas de inserción, pone de relieve el carácter dinámico, estructural y colectivo que encierra la noción, puesto que la realidad de la exclusión puede ser modificada y alterada sólo si se actúa al mismo tiempo sobre las actitudes, motivaciones o conductas de las personas excluidas y, también, sobre los fundamentos en los que reposa la sociedad excluyente. Como dos caras de la misma moneda que en unos casos presenta su cara más sonriente y en otros muestra su cruz más dolorosa.

Ya no bastarían pues, los viejos paradigmas que estudiaban la marginalidad como una realidad exótica, extraña y cargada de atipicidad, en línea con lo que fueron los primitivos estudios sobre desviación de la Escuela de Chicago; ni tampoco era suficiente el análisis de la pobreza en tanto que privación esencialmente material y económica, puesto que a la insuficiencia de los ingresos se podían unir otras muchas carencias, de hecho, la experiencia muestra que en el marco de las sociedades contemporáneas, en muchas ocasiones, unos ingresos irregulares, precarios o inestables pero relativamente elevados, no acaban de representar una protección suficiente frente a los riesgos y la inseguridad que emergen de las condiciones sociales del presente.

Por todas estas razones, junto a la dimensión *económica* de la exclusión, que la asimila al concepto de pobreza, se insiste cada vez más en la dimensión *relacional* que remite a la pérdida de redes de apoyo y sostén, así como sobre la dimensión *política* que hunde sus raíces en la cuestión de la ciudadanía, como expresión efectiva y real de una serie de derechos reconocidos. Esta triple dimensión es la que se encuentra recogida en la definición de exclusión social ofrecida por J. Estivill (2003) cuando dice que «puede ser entendida como una acumulación de procesos confluyentes con rupturas sucesivas que, arrancando del corazón de la economía, la política y la sociedad, van alejando e “inferiorizando” a personas, grupos, comunidades y territorios con respecto a los centros de poder, los recursos y los valores dominantes». Si el término pobreza indicaba una posición en base a la desigualdad y al tener más o menos, la referencia topológica del excluido no remite tanto al hecho de estar más arriba o más abajo en la escala de la desigualdad, sino al hecho de quedar «fuera» y apartado de los que se hallan «dentro». Este es el sentido de la primera acepción del verbo «exclure» en el diccionario de la Real Academia de la Lengua: «quitar a una persona o cosa del lugar que ocupaba». Este apartamiento territorial, que te desplaza del sitio que ocupabas, del lugar que te correspondía y te traslada geográficamente a otro lado, te manda afuera, te vuelve excéntrico y periférico, es sin duda un elemento que está presente en cada forma concreta de exclusión. Es la participación misma como actor y parte de la sociedad, la que se encuentra amenazada y puesta en entredicho. El excluido es, ante todo, aquél a quien se le niega el acceso, el derecho a entrar y sentarse para participar en el banquete general. Las razones por las cuales alguien resulta excluido se producirán en base a circunstancias de lo más diverso: en ocasiones será la renta, en otras será la cultura, la edad, el género, la condición étnica, la nacionalidad, etc.

En todo caso, será la naturaleza de las barreras más o menos insalvables que impiden el acceso a los derechos civiles, políticos y sociales que la mayoría de los miembros de la sociedad disfrutan, las que se constituirán

en el objeto de estudio y análisis preferente, de modo que estudiando tales barreras para la inclusión social, se pueda llegar a determinar cuáles habrían de ser las políticas sociales más eficaces para modificarlas, disminuirlas o incluso eliminarlas.

En este sentido, el espaldarazo definitivo al concepto de exclusión, como herramienta para el análisis de la realidad y como instrumento de acción social, vendrá de la mano de su incorporación a los planes de actuación frente a la pobreza que se diseñan desde las instituciones europeas. En 1975 se puso en marcha el Primer Programa Europeo de Lucha contra la Pobreza, en donde se partía de una visión algo indefinida de la misma, según la cual se entendía por personas pobres a aquellos «individuos, familias y grupos de personas cuyos recursos (materiales, culturales y sociales) son tan escasos que están excluidas de los modos de vida mínimos aceptables en el Estado miembro donde viven». Junto a esta definición, relativamente próxima al concepto de exclusión, el Segundo Programa (1985-1989), representa un avance de la visión más cuantitativa y economicista de la misma como estrategia para tratar de hacerla operativa y facilitar así la comparabilidad entre países, con lo que los pobres pasan a ser aquellas «personas que disponen de ingresos inferiores a la mitad de los ingresos medios *per cápita* equivalentes en su país». Esto no significa en ningún momento que se pierda de vista la existencia de otros factores, más allá de los ingresos que actúan sobre las personas empobrecidas y hacen que su existencia no pueda revestir unas «condiciones de vida mínimamente aceptables». De hecho, el Plan siguiente (1989-1994) que pasaría a ser conocido como Pobreza-3 para evitar el alambicado nombre de «Programa Comunitario para la Integración Económica y Social de los grupos menos favorecidos», dio lugar entre otros resultados a la creación de un «Observatorio Europeo sobre la Lucha contra la Exclusión Social». A partir de ahí la noción de exclusión social no ha hecho sino expandirse desde mediados de los 90, de modo que ha quedado recogida prácticamente en todos los textos fundamentales de la política social de la Unión Europea: Tratado de Maastricht, Libros Verde y Blanco sobre Política Social, Programas de Acción Social, Carta Europea de los Derechos Sociales, etc.

En definitiva, se habla de exclusión social para referirnos a un proceso dinámico y cambiante que cursa con una quiebra de la identidad personal y que normalmente hunde sus raíces en un debilitamiento, mayor o menor, de los dos ejes básicos en los que se fundamenta la inserción social; a) el eje socio-relacional merced al cual disponemos de una serie de apoyos, vínculos sociales y contactos, con familiares, amigos, vecinos, colegas, etc. que constituyen nuestro capital relacional, y b) el eje que nos inserta por lo económico y lo laboral, habitualmente merced a un empleo por el que recibimos un salario que se constituye en el componente fundamental de nuestro capital económico, aquella base material con que intentamos afrontar las contingencias materiales de la existencia.

Tanto en términos de capital económico, como de capital social, pueden darse situaciones muy diferentes en cantidad y calidad. Aquellas personas que disfrutan de buenos trabajos, prestigiosos, estables y bien pagados, y que además disponen de un amplio abanico de relaciones, contactos y amistades de todo tipo, se encuentran mucho mejor cubiertos frente al riesgo y la inseguridad. Habitualmente ocupan el espacio de la integración social. Más allá de este espacio, se encuentran quienes disponen de empleos precarios, mal pagados, irregulares e inestables, lo que a veces se acompaña también de relaciones débiles, escasas, o mal situadas socialmente, que apenas si pueden brindar protección y refugio en caso de que las cosas empeoren aún más. Esta zona de vulnerabilidad se hace aún mayor cuando las políticas sociales se vuelven más escasas y la protección social garantizada por las instituciones sociales frente a la enfermedad, la vejez, el desempleo, etc., no llega a todos los ciudadanos. Cuando esto sucede en su grado más extremo, nos encontramos con que aquellas personas que no cuentan con recursos económicos suficientes, ni con una red social de apoyo mínima, y que además no se encuentran cubiertas por políticas de protección social eficaces, terminan por habitar en el espacio degradado y mísero de la exclusión.

Según hemos expresado gráficamente en otras ocasiones, el proceso de exclusión avanza o retrocede a través de estos tres espacios de integración, vulnerabilidad y exclusión, según se debilite o fortalezca la capacidad de incorporación social que emergen del mercado de trabajo y de los vínculos sociales. Todo ello matizado por el efecto de contención de la vulnerabilidad y de reforzamiento de la cohesión social que aporten las políticas sociales.

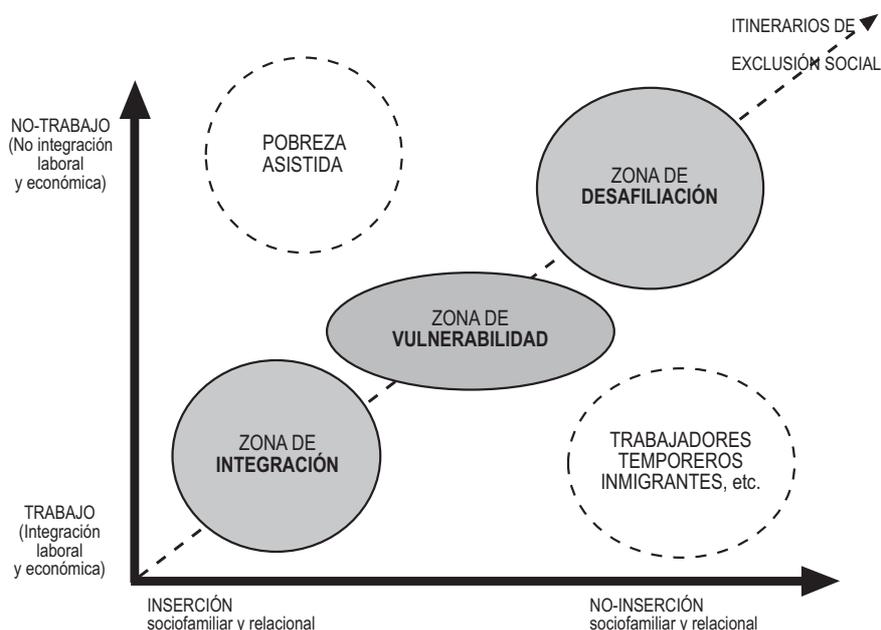


Gráfico 2.1. El proceso de exclusión social

Ahora bien, según lo que llevamos expuesto, conviene detenerse en algunos de los rasgos más característicos que se perciben en el hecho de la exclusión. La exclusión social es:

- Un **proceso**, una realidad dinámica y cambiante, tanto da que la consideremos en términos globales o personales, individuales. La exclusión no tiene por qué considerarse un lugar definitivo, inevitable, cerrado y terminal. Puede y debe ser abordado como un lugar de paso, un espacio del que se puede retornar y que se puede reducir hasta su mínima expresión. Puede y debe tener un carácter reversible, de hecho, así sucede en la mayoría de los casos en los que se interviene con metodologías apropiadas, con recursos suficientes, en procesos personalizados y a largo plazo.
- Una cuestión de **grados**, se puede estar más o menos excluido. De hecho, tal y como pusieron de relieve hace años los Basaglia (*La mayoría marginada*, 1977) la inmensa mayoría de los seres humanos estamos de un modo u otro excluidos, de alguno u otro espacio. Sin embargo, cuando nos referimos con propiedad a la exclusión como problema social y de derechos humanos, nos referimos al hecho de que existan personas cuyas condiciones de vida no revistan los mínimos de dignidad y bienestar que son considerados imprescindibles en la actualidad.
- Es un dato **estructural**, que no puede ser eliminado con actuaciones puntuales y momentáneas, o mucho menos, confiando en la premisa de que una modificación en la conducta de algunos individuos afectados puede eliminarla. Como señala Serge Paugam «no se trata de un fenómeno de orden individual, como lo entendían los discípulos de la tesis de la “pobreza voluntaria”, sino más bien de un fenómeno social cuyo origen ha de investigarse en los principios mismos de funcionamiento de las sociedades modernas» (1996:10) y que remite por tanto a causas sociales, como puedan ser, la urbanización demasiado rápida, el desarraigo ocasionado por la movilidad profesional, la violencia omnipresente en los medios de comunicación y en las relaciones sociales e internacionales, las desigualdades de renta, etc.
- Es una realidad **multidimensional**. La cual pone de relieve la existencia de una serie de componentes que pueden confluir en exclusión y que remiten a campos de la práctica en los cuales puede expresarse

la exclusión de forma visible, así por ejemplo, junto a una dimensión económica de la exclusión que recoge buena parte de la vieja sociología de la pobreza, entendida como pobreza material, existirían otras dimensiones que se refieren a aspectos culturales, sociales, políticos, administrativos, etc. Todo esto se traducirá en una severa dificultad para operativizar un concepto que se encuentra atravesado por una amplia serie de dimensiones que en cada caso se organizan en proporción y cantidad diversa.

- Es un hecho esencialmente **relacional**. No es tanto un problema de distribución desigual (que lo es también), o de afirmación de las diferencias interindividuales, como un problema de relaciones, relaciones construidas sobre la base de la eliminación, subordinación o dominación del otro.
- Se traduce en **biografías**, concretas y precisas, que discurren a través de situaciones y contextos que obligan a vivir a muchas personas rodeadas de sufrimiento, malestar y pobreza a pesar de encontrarse en sociedades de abundancia y exceso.
- En ese sentido, la exclusión es un **mal**. Un mal a erradicar si queremos construir una sociedad en la que todos tengan sitio. En la que los derechos civiles, políticos y sociales continúen expandiéndose, universalizándose y haciéndose más efectivos. Porque la lucha contra la exclusión, no tiene tanto que ver con la lucha por la supervivencia, como con la lucha por los derechos y la expansión de la ciudadanía.
- Por eso mismo, la exclusión no puede ser considerada un dato más de la realidad a considerar asépticamente, sino que sólo es legítimo estudiarla desde la pretensión de intentar acabar con ella, hacerla retroceder, desbaratarla. En este sentido, la tarea de **luchar contra la exclusión**, no opera sólo sobre los datos personales, psicológicos, físicos y hasta corporales de los individuos excluidos, a los que sin duda hay que prestar atención, sino que requiere sobre todo de un abordaje socio-político que transforme los mecanismos excluyentes sobre los que descansa nuestro modelo de sociedad actual, violenta, injusta y ecológicamente insostenible. Como recordaba el presidente Lula en el momento de recoger el Premio Príncipe de Asturias de Cooperación Internacional el año 2003, la única «guerra de la cual saldremos todos vencedores» es «la lucha contra la pobreza y la exclusión social». Porque, «miseria y hambre no son un fallo técnico. No se superarán con el descubrimiento de una nueva máquina [...] La utopía de la conquista de la dignidad humana mediante grandes promesas tecnológicas se ha agotado». Por el contrario, «el único antídoto verdadero para la pobreza es una sociedad que no produzca más exclusión».

2.2. Factores y formas de exclusión

De algún modo todo aquello que puede hacer la vida más digna de ser vivida puede considerarse, cuando falta, un factor o elemento que comporta alguna forma de exclusión. Así por ejemplo, si consideramos cinco campos de la práctica social, como puedan ser el trabajo, la economía, las relaciones sociales, la política y la cultura, nos encontramos con que podemos encontrar en cada uno de ellos algunos aspectos susceptibles de ser fuente de integración o de exclusión. En la línea de lo recogido por J. F. Tezanos (1998), y anteriormente por M. Gaviria (1991) podemos recopilar los siguientes factores:

- a) **Laborales:** El paro, el subempleo, las contrataciones en precario, temporales, o en la economía sumergida, esto es sin cotizar a la seguridad social, sin protección frente a los riesgos laborales, sin posibilidades de movilidad profesional, etc., constituyen otros tantos factores de exclusión ligados al trabajo y el empleo. Por el contrario, contar con un empleo estable y regular, en el marco de una organización sólida y prestigiosa, con buenas perspectivas de poder llevar adelante una carrera profesional, etc., son sin duda elementos de integración e inserción social por lo laboral.
- b) **Económicos:** En el marco de una sociedad de asalariados, del empleo provienen los ingresos y las propiedades materiales acumuladas por la mayoría de las personas, pero como no siempre es así, conviene contemplar separadamente los factores de exclusión estrictamente económicos. Así por ejemplo, los ingresos económicos insuficientes o incluso nulos, la irregularidad de los mismos, la existencia de endeudamientos y todo lo que estas situaciones conllevan en términos de falta de propiedades que hoy

se consideran necesarias o imprescindibles, como puedan ser la posesión de un coche, de determinados electrodomésticos, como por ejemplo un ordenador personal, y sobre todo, el hecho de carecer de una vivienda, o tener que vivir en condiciones de hacinamiento, chabolismo o infravivienda, acaban siendo, por sí solas, circunstancias determinantes de exclusión. De forma contraria, disponer de ingresos suficientes y regulares, poseer propiedades diversas y, muy especialmente, disponer de una vivienda digna, constituyen siempre ayudas para la integración social.

- c) **Sociales:** En cuanto a los factores estrictamente sociales que suponen exclusión, podemos enumerar todos los que implican un debilitamiento de la red relacional y de apoyo: no tener familia, o haber perdido el contacto con ella, haber experimentado rupturas, matrimoniales, de pareja, o de cualquier otro tipo de relación, que implican debilitamiento de las redes de apoyo, vivir en condiciones de aislamiento y desconexión, como puede ocurrir con quienes se encuentran recluidos en instituciones cerradas o viven en determinadas zonas rurales, etc. Mientras que disponer de una familia extensa y bien cohesionada, de una amplia red de amistades y relaciones, participar en una amplia gama de instituciones formales y asociativas o vivir en zonas con una densa interrelación social, proporcionan sin duda, un importante vehículo para la inserción social.
- d) **Políticos:** Aun cuando nos encontramos viviendo en el seno de una sociedad democrática, no cabe duda que siguen existiendo en muchos lugares personas que encuentran limitada su participación social por razones estrictamente políticas o jurídico-administrativas. Tener otra nacionalidad, o no disponer de permiso de trabajo y residencia, ser objeto de persecución o menosprecio por defender determinadas ideas, valores o ideologías, o por no reunir los requisitos que exigen determinadas instituciones para poder acogerse a ellas pueden constituirse como factores de exclusión, en la medida en que de ellos se derivan un acceso limitado a derechos y servicios de los que participan quienes sí disponen de la nacionalidad adecuada (ser ciudadano de algún país de la Unión Europea), de las condiciones estipuladas, o de las convicciones que permiten pensar, sostener y afirmar los valores mayoritarios.
- e) **Culturales:** En un mundo donde el éxito se encuentra fuertemente vinculado a las capacidades culturales y educativas, no cabe duda que disponer de una educación insuficiente o inadecuada constituye un importante factor de exclusión. El analfabetismo, la falta de estudios, no hablar una segunda lengua o carecer de las habilidades mínimas para hacer uso de la tecnología actualmente disponible son barreras cada vez más importantes para una adecuada integración social. Igualmente junto a los déficits educativos, el hecho de pertenecer a una subcultura minoritaria, o a un grupo étnico minoritario y estigmatizado, como puedan ser los gitanos en el caso español, constituye por sí solo un factor de exclusión muy importante. Mientras participar de la cultura mayoritaria y disponer de un adecuado nivel de instrucción, educación y conocimientos, son sin duda factores de inclusión social.

Finalmente, podríamos hablar de todos aquellos aspectos que acaban incorporándose a la biografía como una nota personal e identitaria que puede constituirse en factor de exclusión o rechazo, en unas ocasiones como resultado de procesos sociales complejos que convierten en víctimas a determinadas categorías de personas (exiliados políticos, víctimas de malos tratos, enfermos de SIDA, etc.), y en otros casos como resultado del rechazo o menor consideración social que reciben ciertos grupos de población por razones estrictamente demográficas: viejos, jóvenes, mujeres. Creemos que la interrelación compleja que se produce entre circunstancias personales y componentes institucionales, sociales, culturales, históricos y de desarrollo de la sociedad en general, hace que no siempre sea fácil hablar de factores de exclusión estrictamente «personales» como hacen algunos autores, pensemos en el caso de los discapacitados, de las personas sujetas a procesos penales y de incriminación, en los alcohólicos y toxicómanos, etc. ¿dónde empieza y acaba lo «personal» frente a lo «social», en el marco de una sociedad llena de barreras a la movilidad espacial, una sociedad que castiga a determinados delitos y categorías de delincuentes mientras ignora, desconoce o directamente absuelve a otros, una sociedad adicta que se rasga las vestiduras frente a quienes asumen la adicción general de forma descontrolada?

A todo este conjunto de factores generadores de exclusión, podría añadirse como un factor más, o mejor aún como un sustrato común a todos ellos el componente tecnológico. Las TIC constituirían un sustrato compartido desde el que unos y otros factores pueden verse reforzados o por el contrario limitados, en cuanto a su capacidad de generar exclusión social.

En primer lugar, por su enorme capacidad para modificar los escenarios laborales desde los cuales la mayor parte de las personas obtienen los recursos materiales, vía salarios, para poder proveer a sus necesidades de todo tipo, y en segundo lugar por su enorme capacidad de incidir en la estructuración, actual y futura de las desigualdades.

Por lo que se refiere a la modificación del mundo del trabajo (y por ende, de su correlato lógico: el mundo del ocio) la transformación que generan las TIC es amplísima, afectando al régimen general de recompensas que se extraen del empleo, ya sea que consideremos los salarios, el prestigio, la estabilidad laboral o la precariedad del empleo, la ubicación dentro de un sector central o periférico de la economía, etc. No obstante, con toda probabilidad sus mayores efectos son los que se reflejan de forma cuantitativa en el volumen de empleo generado (o destruido). A fin de cuentas, más allá de las características de un determinado puesto de trabajo, es el hecho mismo de tener o no un trabajo, un empleo lo que se erige en el gran elemento discriminador desde el punto de vista de la exclusión. De alguna manera, la posibilidad de acceder o no al empleo va a estar cada vez más condicionada por la capacidad de utilizar eficaz y eficientemente las TIC, por lo tanto, desarrollar proyectos para la inclusión social de colectivos excluidos significará contribuir a familiarizarlos con las herramientas, los procedimientos y los entornos que acompañan la expansión imparable de las tecnologías de la información y la comunicación. Esto requiere, además de inversiones en infraestructuras, continuar desarrollando una actividad educativa y de formación que sirva para salvar las barreras de accesibilidad actuales. Naturalmente esto significa no sólo difundir conocimientos y contenidos, sino sobre todo extender y afianzar las motivaciones que puedan llevar a las personas en situación de exclusión a incorporar como realidades enriquecedoras y que se encuentran a su alcance, todos aquellos campos de la práctica social en el uso de las TIC que hoy les parecen estar hechos para otras personas, más ricas, más cultas o más jóvenes y no para ellas mismas.

En este sentido, los grandes frenos a la expansión de la capacidad de incorporación social que entraña la utilización de las TIC entre grupos excluidos, nacen, como no podía ser menos, de los mismos componentes estructurales que generan a nivel macro, las grandes líneas de fractura y desigualdad social.

- En primer lugar, la situación socioeconómica o de **clase social**, en la medida en que distribuye ya desde el nacimiento oportunidades vitales desiguales entre los individuos.
- En segundo lugar, el **género**, puesto que en el marco de sociedades impregnadas todavía por una mentalidad patriarcal y machista, determinadas actividades quedan connotadas o sesgadas por una desigualdad de género que hace que las mujeres accedan en menor medida y para usos diferentes a las TIC. Junto al género, otro elemento estructurador de la desigualdad lo constituyen las **generaciones** y sin duda se trata de uno de los discriminadores más importantes en cuanto al uso desigual de las TIC. Frente a la facilidad «natural» con que las utilizan los jóvenes, se corre el riesgo de que las personas mayores, o que se ven a sí mismas como mayores en este entorno tecnologizado, queden excluidas de un mundo que no es el que conocieron en su juventud pero que, sin embargo, es el único del que disponen para vivir aquí y ahora. Un mundo que es tan suyo como de sus contemporáneos de menor edad.
- La **educación**, si bien puede considerarse en alguna medida como un resultado de todos los ejes de desigualdad anteriores, posee por sí sola tal capacidad desigualatoria que conviene tenerlo en cuenta de forma separada puesto que condicionará extraordinariamente la dinámica de inclusión/exclusión. La desigualdad educativa no sólo es crucial por lo que se refiere al nivel educativo alcanzado en el marco del sistema educativo formal, sino también por todo lo que es el resultado de la educación adquirida de modo informal, vía socialización, a través de la familia, los amigos, el entorno relacional.

En el gráfico 2.2, se recoge el intento que realizamos hace unos años por formalizar el juego de interacciones sistémicas que se desarrollan entre las transformaciones generadas en la esfera productiva y la estructura general de las desigualdades como consecuencia de la expansión de lo que entonces se llamaban «las Nuevas Tecnologías» (Cabrera, 1993), reflejando también de paso las posibilidades de actuación sobre el trabajo y la desigualdad que emergen del ámbito de la política y de la educación para evitar que el futuro nos traiga como resultado un mundo de mayor exclusión aún que el actual.

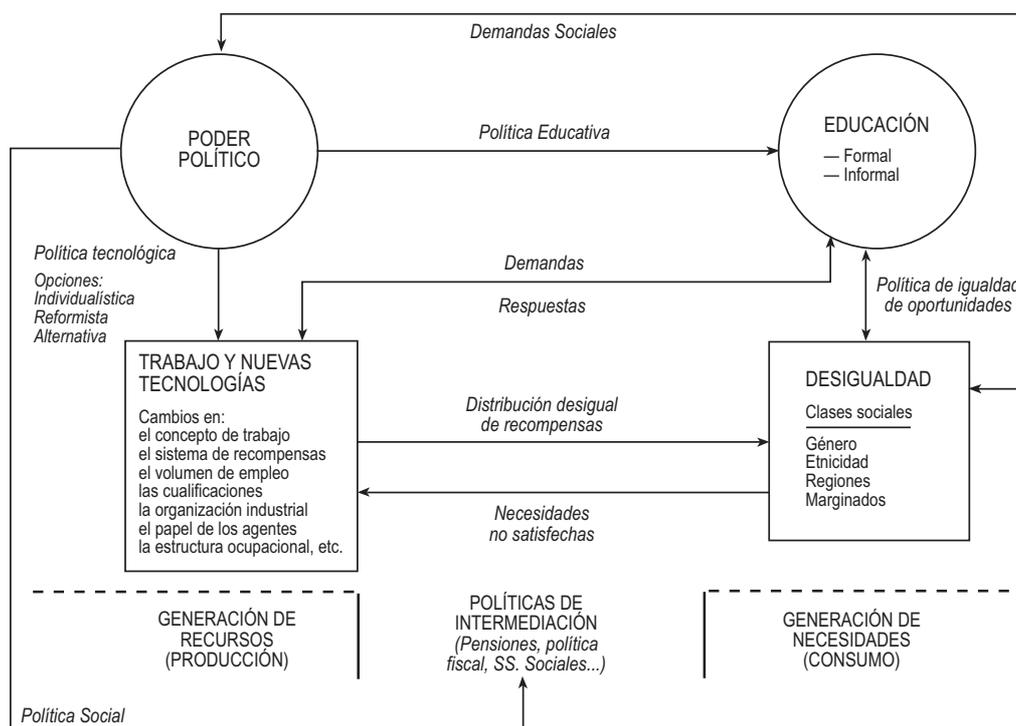


Gráfico 2.2. Juego de interacciones generadas por las Nuevas Tecnologías

Fuente: Cabrera (1993)

La importancia de las políticas que sirven para intermediar entre las necesidades no satisfechas directamente desde el ámbito productivo y los recursos generados para poder atenderlas, especialmente de aquellos que son captados por la sociedad en su conjunto a través de la política fiscal, es sin duda enorme. Difícilmente podrán existir políticas eficaces de inclusión social sin una política social bien dotada económicamente. Pero, esto no significa desconocer el rol propio y relativamente autónomo que puede jugar la educación a la hora de facilitar allanar los obstáculos, materiales y mentales, que impiden el acceso a las TIC, así como elemento generador de demandas y conciencia crítica entre los grupos socialmente excluidos que les permita apropiarse de ellas y asumirlas como herramientas y vehículos de inclusión. En este sentido, nuestro estudio empírico acerca de la utilización de las TIC que se hace en los programas que luchan contra la exclusión social, consiste en gran medida en un inventario de actividades orientadas a la formación y educación de los propios profesionales, de sus entidades y de los grupos de usuarios a los que se dirigen de forma preferente.

2.3. El paisaje actual de la exclusión social. Colectivos excluidos

Puesto que es difícil establecer de modo inequívoco una definición operativa del concepto de exclusión, resulta extraordinariamente complejo dar cuenta exacta de cuáles son los perfiles de quienes se encuentran socialmente excluidos. Más aún si tenemos en cuenta que tratándose de una cuestión de grados, existe un continuo de posibilidades entre los extremos de máxima integración social y de exclusión plena, como una escala de grises se extiende entre el blanco y el negro. Como decía un autor experto en estos temas, al igual que en términos geográficos es fácil afirmar inequívocamente que Madrid se encuentra en Europa y Pekín en Asia, no siempre resulta fácil delimitar exactamente dónde empieza un continente y termina el otro, así sucede también cuando intentamos estimar cuantitativamente y poner nombre y apellidos a los contornos exactos de la exclusión social.

De algún modo, el actual debate existente en las agencias especializadas de la Unión Europea en torno a la posibilidad de generar un sistema de indicadores de exclusión social que sirva para realizar el seguimiento del fenómeno en los 25 países de la Unión Europea, recoge buena parte de las dificultades que entraña esa pretensión, a la par necesaria e imposible, habida cuenta de la variedad de circunstancias y contextos a los que habría que traducir un concepto lleno de polisemia. Mientras que los estimadores de la pobreza material han llegado a estar más o menos aceptados y pasa por ser un lugar común el hablar del umbral de pobreza en torno al 50 por ciento de los ingresos medios disponibles, o más recientemente del 60 por ciento de la mediana, el hecho es que no contamos con baterías de indicadores directos o indirectos de la exclusión social que cuenten con parecido grado de aceptación. El acuerdo actual en torno a los indicadores que podrían utilizarse, apenas si recoge indicadores de tipo económico, laboral y educativo tal y como se recoge en la tabla 2.1., y prácticamente no hay ninguno que permita evaluar el capital social disponible o la exclusión de los sistemas de protección social.

Tabla 2.1. Lista de indicadores de pobreza y exclusión social

<i>Indicadores primarios</i>			
	<i>Indicador</i>	<i>Definición</i>	<i>Fuente de los datos + último año disponible</i>
1 a	Tasa de renta baja después de las transferencias, desglosada por edad y sexo.	Porcentaje de personas que viven en hogares cuya renta total equivalente es inferior al 60 por ciento de la renta mediana nacional equivalente. Grupos de edad: 1.0-15, 2.16-24, 3.25-49, 4.50-64, 5.65+. Desglose por sexo para todos los grupos de edad + total.	PHCE de Eurostat, 1997.
1 b	Tasa de renta baja después de las transferencias, desglosada por situaciones profesionales más frecuentes.	Porcentaje de personas de 16 años o más que viven en hogares cuya renta total equivalente es inferior al 60 por ciento de la renta mediana nacional equivalente. Situaciones profesionales más frecuentes: 1. Trabajador por cuenta ajena. 2. Trabajador por cuenta propia. 3. Desempleado. 4. Jubilado. 5. Inactivo - otros. Desglose por sexo para todas las categorías + total.	PHCE de Eurostat, 1997.
1 c	Tasa de renta baja después de las transferencias, desglosada por tipo de hogar.	Porcentaje de personas que viven en hogares cuya renta total equivalente es inferior al 60 por ciento de la renta mediana nacional equivalente. 1. Hogar de 1 persona menor de 30 años. 2. Hogar de 1 persona de entre 30 y 64 años. 3. Hogar de 1 persona de al menos 65 años. 4. 2 adultos sin hijos a cargo; al menos uno de ellos de 65 años o más. 5. 2 adultos sin hijos a cargo; ambos menores de 65 años. 6. Otros hogares sin hijos a cargo. 7. Persona solas, con al menos un hijo a cargo. 8. 2 adultos, con 1 hijo a cargo. 9. 2 adultos, con 2 hijos a cargo. 10. 2 adultos, con al menos 3 hijos a cargo. 11. Otros hogares con hijos a cargo. 12. Total.	PHCE de Eurostat, 1997.

Tabla 2.1. (Continuación)

<i>Indicadores primarios</i>			
	<i>Indicador</i>	<i>Definición</i>	<i>Fuente de los datos + último año disponible</i>
1 d	Tasa de renta baja después de las transferencias, desglosada por situación en cuanto a la vivienda.	Porcentaje de personas que viven en hogares cuya renta total equivalente es inferior al 60 por ciento de la renta mediana nacional equivalente. 1. Propietario o exento del pago de alquiler. 2. Inquilino. 3. Total.	PHCE de Eurostat, 1997.
1 e	Umbral de renta baja (valores ilustrativos).	Valor del umbral de renta baja (60 por ciento de la renta mediana nacional equivalente), en Estándar de Poder Adquisitivo (EPA), euros y moneda nacional, para: 1. Hogares de una persona. 2. Hogares de 2 adultos y 2 niños.	PHCE de Eurostat, 1997.
2	Distribución de la renta.	S80/S20: Relación entre el 20 por ciento de renta más alta, en la distribución de la renta, y el 20 por ciento de renta más baja.	PHCE de Eurostat, 1997.
3	Persistencia de renta baja.	Personas que viven en hogares cuya renta total equivalente es inferior al 60 por ciento de la renta mediana nacional equivalente en el año n y durante (al menos) dos de los años n-1, n-2, n-3. Desglose por sexo + total.	PHCE de Eurostat, 1997.
4	Desfase relativo de la renta baja mediana.	Diferencia entre la renta media de las personas con renta baja y el umbral de renta baja, expresada en porcentaje del umbral de renta baja. Desglose por sexo + total.	PHCE de Eurostat, 1997.
5	Cohesión regional.	Coficiente de variación de las tasas de empleo en el nivel NUTS 2.	Encuesta de población activa de Eurostat (2000).
6	Tasa de desempleo de larga duración.	Número total de desempleados de larga duración (12 meses; definición de la OIT) en relación con la población activa total; desglose por sexo + total.	Encuesta de población activa de Eurostat (2000).
7	Personas que viven en hogares en los que no trabaja ninguno de sus miembros.	Personas de 0 a 65 años (0 a 60) que viven en hogares en los que no trabaja ninguno de sus miembros. Se toman en consideración todos los hogares excepto aquéllos en los que todos sus miembros entran en una de estas categorías: — Menores de 18 años. — De entre 18 y 24 años estudiando o inactivos. — De 65 años (60) o más y no trabajan.	Encuesta de población activa de Eurostat (2000).
8	Personas que han abandonado la enseñanza prematuramente y no siguen ningún tipo de educación o formación.	Proporción de la población de entre 18 y 24 años que han alcanzado el nivel 2 CINE, o un nivel inferior, y no siguen ningún tipo de enseñanza o formación. Desglose por sexo + total.	Encuesta de población activa de Eurostat (2000).

Tabla 2.1. (Continuación)

<i>Indicadores primarios</i>			
	<i>Indicador</i>	<i>Definición</i>	<i>Fuente de los datos + último año disponible</i>
9	Esperanza de vida al nacer.	Número de años que una persona puede esperar vivir, a partir de 0. Desglose por sexo.	Estadísticas demográficas de Eurostat.
10	Percepción del propio estado de salud, por nivel de renta.	Relación entre la proporción de personas de 16 años o más que califican su salud de mala o muy mala, de acuerdo con la definición de la OMS, en los quintiles inferiores y superiores (por renta equivalente). Desglose por sexo + total.	PHCE de Eurostat, 1997.
<i>Indicadores secundarios</i>			
11	Distribución en torno al umbral de renta baja.	Personas que viven en hogares cuya renta total equivalente es inferior al 40, 50 y 70 por ciento de la renta mediana nacional equivalente.	PHCE de Eurostat, 1997.
12	Tasa de renta baja en un momento determinado.	PHCE de 1995. 1. Tasa de renta baja relativa en 1997 (= indicador 1). 2. Tasa de renta baja relativa en 1995 multiplicada por el factor inflación de 1994-1996.	PHCE de Eurostat, 1997.
13	Tasa de renta baja antes de las transferencias.	Tasa de renta baja relativa, en la que la renta se calcula de la manera siguiente: 1. Renta en la que se excluyen todas las transferencias sociales. 2. Renta en la que se incluyen las pensiones de jubilación y de supervivencia. 3. Renta después del conjunto de las transferencias sociales (=indicador 1). Desglose por sexo + total.	PHCE de Eurostat, 1997.
14	Coefficiente de Gini.	Relación entre las partes acumulativas de la población distribuida según su renta y las partes acumulativas del total de su renta.	PHCE de Eurostat, 1997.
15	Persistencia de renta baja (inferiores al 50 por ciento de la renta media nacional).	Personas que viven en hogares cuya renta total equivalente es inferior al 50 por ciento de la renta media nacional equivalente en el año n y durante (al menos) dos de los años n-1, n-2, n-3. Desglose por sexo + total.	PHCE de Eurostat, 1997.
16	Proporción de desempleo de larga duración.	Número total de desempleados de larga duración (12 meses; definición de la OIT) en relación con el número total de desempleados. Desglose por sexo + total.	Encuesta de población activa de Eurostat (2000).
17	Tasa de desempleo de muy larga duración.	Número total de desempleados de muy larga duración (24 meses; definición de la OIT) en relación con la población activa total. Desglose por sexo + total.	Encuesta de población activa de Eurostat (2000).
18	Personas con bajos niveles educativos.	Tasa de obtención del nivel 2 CINE, o un nivel inferior, en la educación para adultos, por grupos de edad (25-34, 35-44, 45-54, 55-64). Desglose por sexo + total.	Encuesta de población activa de Eurostat (2000).

Fuente: Informe sobre los indicadores en el ámbito de la pobreza y la exclusión social. Octubre 2001. Comité de Protección Social.

Tabla 2.2. Colectivos contemplados en los Planes Nacionales de Acción Europeos

<i>Colectivos contemplados por menos de 5 países</i>	<i>Colectivos contemplados por entre 5 y 10 países</i>	<i>Colectivos contemplados por 10 países o más</i>
Personas pobres	Familias	Personas con discapacidad
Personas desempleadas	Personas mayores	Niños/Infancia
Prostitutas	Personas exreclutas	Personas inmigradas/asiladas
Viajeros	Personas con problemas psíquicos	Personas sin techo
Emigrantes retornados	Personas alcohólicas	Mujeres
Analfabetos	Minorías étnicas	Jóvenes
		Personas drogodependientes

Fuente: J. Subirats, dir. (2004) Pobreza y exclusión social.

Precisamente por esa dificultad a la hora de operacionalizar el concepto, resulta muy complicado abandonar la tendencia a estimar el peso de la exclusión a partir de los colectivos, grupos o categorías sociodemográficas que de forma más o menos evidente sufren en mayor medida el impacto de la exclusión social en alguna de sus formas.

Así, por ejemplo, en el actual Plan Nacional para la Inclusión social, se citan hasta once grupos vulnerables: personas mayores, personas con discapacidad, infancia y familias desfavorecidas, personas drogodependientes, enfermos de SIDA, inmigrantes, solicitantes de asilo y refugio, población reclusa, población gitana, mujeres desfavorecidas (violencia doméstica), y personas sin hogar. La lista podría haberse alargado para incluir otros colectivos que aparecen citados expresamente en los planes de inclusión de otros países europeos, como por ejemplo, los jóvenes, las personas alcohólicas, los enfermos mentales, los desempleados, las prostitutas, o los analfabetos. Naturalmente, resultaría abusivo considerar a todas las personas mayores o a todos los jóvenes, o a todos los gitanos, como personas excluidas, pero de alguna forma se presupone que entre estos grupos la incidencia de la exclusión es particularmente alta y requiere de medidas específicas para intentar contenerla. En este sentido, resulta ilustrativa la tabla 2.2 en la que se recogen los diferentes colectivos que son citados en los distintos planes nacionales de acción para la inclusión social según el número de ocasiones en que aparecen explícitamente citados.

Tabla 2.3. Incidencia de los distintos factores o dimensiones de la exclusión social entre los diferentes grupos vulnerables

<i>Colectivos excluidos</i>	<i>Factores / Dimensiones de exclusión</i>						
	<i>Económica</i>	<i>Laboral</i>	<i>Educativa</i>	<i>Sanitaria</i>	<i>Residencial</i>	<i>Relacional</i>	<i>Política</i>
Personas discapacitadas							
Infancia							
Inmigrantes							
Asilados							
Personas sin techo							
Mujeres (violencia doméstica)							
Jóvenes							
Personas drogodependientes							
Familias desfavorecidas							
Mayores							
Presos y Ex-presos							
Población gitana-Minorías étnicas							
Enfermos mentales							
Personas prostituidas							
Enfermos de SIDA							

Según lo anterior, parece evidente que cuando se piensa en términos de exclusión existe bastante acuerdo en cuanto a qué tipo de situaciones vitales corren el riesgo de verse envueltas en tal tipo de dinámica, lo cual naturalmente no significa dejar de considerar medidas que con carácter general puedan prevenir de tales riesgos al conjunto de la población. De modo que, independientemente de si se encuentra incluido o no dentro de los llamados colectivos de riesgo, o grupos vulnerables, se puede entender que es preciso facilitar el acceso al empleo, a unos ingresos suficientes, a la educación, a la sanidad y a la vivienda a toda la población si se quiere combatir eficazmente contra la exclusión social y a favor de la inclusión. Estos son precisamente los campos de actuación en los que se fija especialmente el informe diagnóstico que precede al II Plan Nacional para la Inclusión Social del Reino de España 2003-2005.

Si consideramos los distintos colectivos excluidos que aparecen enumerados en el II Plan, y los cruzamos con los distintos campos en los que la exclusión social acaba expresándose, vemos que no en todos los casos la incidencia de los distintos factores o dimensiones de la exclusión está igualmente presente, sino que, en la práctica, hay algunos de estos grupos vulnerables en los que la incidencia de unos u otros resulta desigual, siendo así que en general todos tienden a compartir la exclusión por lo económico, mientras que no en todos los casos sería legítimo hablar de exclusión laboral, educativa, o mucho menos política.

3. El desarrollo de la Sociedad de la Información

3.1. Análisis de la situación

3.1.1. Desarrollo de la Sociedad de la Información a nivel internacional

Aunque el uso de las tecnologías para la transmisión de información parece una gran innovación de finales del siglo xx la realidad es muy distinta; de hecho, a nivel mundial existe una importante tradición en la utilización de las tecnologías de la comunicación, por ejemplo la radio o la televisión, para la difusión de la información.

Sin embargo, el fuerte desarrollo de la microelectrónica a finales de la pasada década de los años sesenta (Nanthikesan, 2000) ha permitido una convergencia acelerada entre las telecomunicaciones y la informática, creando lo que se denomina Tecnologías de la Información y la Comunicación (TIC).

Si bien, inicialmente estas tecnologías se utilizaban sólo para el procesamiento, almacenamiento y transmisión de información de una forma muy restringida, desde la aparición de la *World Wide Web* (WWW) en la pasada década de los años noventa, se ha producido una importante generalización del uso de las mismas. En la actualidad, estas tecnologías generan tantas posibilidades socioeconómicas y están tan extendidas en algunas sociedades que, incluso de forma habitual, los individuos, las autoridades y los organismos nacionales e internacionales hablan de la Sociedad de la Información como una parte más de su entorno diario o como objetivo a alcanzar a través de diversas actuaciones.

Como se puede ver en la figura 3.1, para alcanzar lo que se considera una Sociedad de la Información no es suficiente con que se produzca una innovación tecnológica, de hecho, es fundamental que se den otros factores complementarios. Precisamente, ha sido la confluencia de la innovación tecnológica con un cambio de comportamiento social y de las autoridades lo que ha favorecido la generalización del uso de las TIC y, en consecuencia, lo que está consolidando la denominada Sociedad de la Información.

Dada la importancia que tienen la innovación tecnológica, la actitud de apoyo que demuestran las autoridades para la implantación de las TIC en sus sociedades y las alteraciones en el comportamiento socioeconómico de los individuos sobre el desarrollo y consolidación de la Sociedad de la Información, resulta fundamental analizar más detenidamente cada uno de estos factores, ya que cualquier cambio en los mismos influirá en la futura evolución del nuevo entorno generado por esta Sociedad de la Información.

a) La innovación tecnológica

Considerando las TIC ¹ como aquellas tecnologías relacionadas con las telecomunicaciones y la informática utilizadas para el procesamiento, almacenamiento y transmisión de información se puede afirmar que

¹ Estas Tecnologías de la Información y la Comunicación incluyen las relacionadas con la producción de *hardware*, *software*, equipos de conmutación de datos y servicios informáticos.

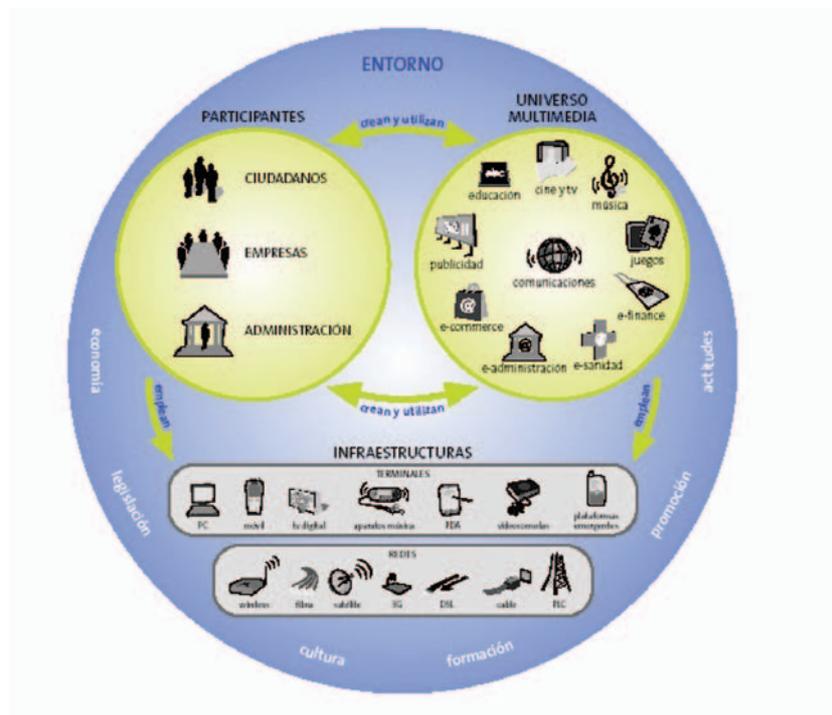


Figura 3.1. Modelo de una Sociedad de la Información

Fuente: Telefónica, 2004, pág. 18.

estas tecnologías no forman un ente uniforme e inmutable sino que están constituidas por la conjunción de varios elementos en constante evolución: redes privadas y públicas, protocolos, algoritmos, dispositivos, aplicaciones, etc.

La evolución tecnológica y de mercado del sector de la información y las comunicaciones en los últimos veinticinco años está ligada a tres campos tecnológicos fundamentales; las telecomunicaciones, la electrónica y las tecnologías de la información. Lo que previó en 1965 Gordon Moore (Moore, 1965) en su conocida «curva» sobre la duplicación del número de transistores en un circuito integrado cada dieciocho meses se ha materializado claramente a lo largo del tiempo.

Sin duda, esta importante evolución tecnológica se ha visto caracterizada por el importante proceso de digitalización que se ha producido en los últimos treinta años. La digitalización permite una mayor integridad, robustez y duplicidad de la información lo que es fundamental para un adecuado uso generalizado de estas tecnologías.

Desde el punto de vista técnico, si en la pasada década de los noventa la gran revolución fue la creación de *World Wide Web* (WWW), que facilitó la conexión de las numerosas redes informáticas ya existentes, desde esa época lo más destacable es la diversificación en los sistemas de acceso a la Red y las mejoras producidas en la interoperabilidad de las redes.

En los últimos años se han producido importantes avances en los mecanismos de acceso a la Red pero todos ellos tienen un punto en común: flexibilizar y facilitar el uso de estas tecnologías al mayor número posible de individuos. Factores como el desarrollo de la fibra óptica, la telefonía móvil, las comunicaciones a través de

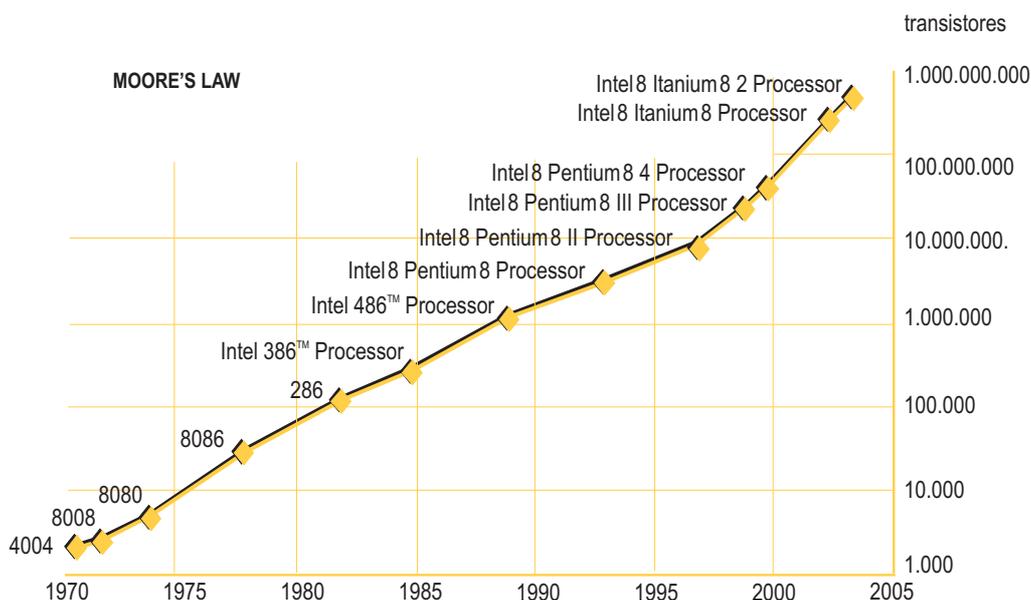


Gráfico 3.1. Curva de crecimiento de la microelectrónica. Ley de Moore

Fuente: www.intel.com. Copyright©2005 Intel Corporation.

satélite o la transmisión digital por la red eléctrica (*Power Line Communications*, PLC) han permitido que estas tecnologías puedan ser utilizadas por un creciente número de personas y que los servicios ofrecidos a través de ellas hayan aumentado de forma espectacular.

Este proceso de innovación permanente sigue desarrollándose de forma que es previsible que en un futuro se mantenga el proceso de diversificación en los mecanismos de acceso y que, además, se mejoren los ya existentes (véase tabla 3.1).

Con las diversas posibilidades técnicas existentes, en la actualidad se puede destacar la existencia de tres tendencias tecnológicas destinadas a fomentar el uso de Internet:

- 1) **Utilización de la Banda Ancha.** Aunque no existe una definición universalmente aceptada sobre la Banda Ancha, sí que se puede destacar que sus características básicas son la alta velocidad y la conexión permanente.

Actualmente, el acceso de Banda Ancha se ofrece a través de: la tecnología *Digital Subscriber Line* (DSL), la más avanzada, que utiliza la red telefónica de cobre; las redes de televisión por cable, utilizando un módem de cable; la fibra óptica; sistemas móviles de tercera generación; redes que funcionen en bandas de frecuencias exentas de licencia y sistemas de comunicaciones por satélite (véanse tablas 3.1 y 3.2).

Algunos de estos mecanismos de acceso a Banda Ancha todavía se encuentran en una fase de desarrollo muy inicial lo que justifica el interés de las autoridades por incentivarlos². En este sentido, en

² Por ejemplo, en el año 2002 el número de abonados al servicio de Banda Ancha (tecnología que lo que favorece es una mayor velocidad en Internet) en el mundo se incrementó en un 72 por ciento, alcanzando la cifra de cerca de 63 millones de abonados, colocándose la República de Corea en el primer lugar en cuanto a la penetración de Banda Ancha.

Tabla 3.1. Principales tecnologías de acceso a Internet. Comparativa de estándares europeos de comunicaciones móviles y fijas

<i>Comunicaciones móviles</i>			
<i>Tecnología</i>	<i>Características</i>	<i>Velocidad</i>	<i>Descripción</i>
E-TACS	Tecnología celular analógica	—	Primera generación-1G (1985) en EEUU
NMT-900	Tecnología celular analógica	—	Primera generación-1G (1986) en Europa
Global System for Mobile (GSM)	Tecnología celular digital	9,6 Kbps,-144 Kps	Segunda generación-2G (1990). Se introduce GPRS conocida como 2,5G
Universal Mobile Telecommunications System (UMTS)	Tecnología celular digital	hasta 2 Mbps	Tercera generación-3G (>2002). Actualmente en fase de implantación en Europa
Bluetooth	Tecnología digital de corto alcance	1 Mbps	Enlaces de corto alcance en un radio de 10 mts.
Wi-Fi	Tecnología digital de corto alcance	> 54 Mbps	Conocida como IEEE-802.11 en diferentes versiones (a,b,f,g,h,i)
LMDS	Tecnología digital de alta frecuencia	> 1 Gbps	Corto alcance en microondas
Satélite	Tecnología digital de alta frecuencia	1-10 Mbps	Comunicación en la banda de microondas
<i>Comunicaciones fijas</i>			
<i>Tecnología</i>	<i>Características</i>	<i>Velocidad</i>	<i>Descripción</i>
Teléfono RTB	Tecnología analógica	52 Kbps	Velocidad entre su modem y la compañía que le provee el servicio de Internet
RDSI	Red Digital de Servicios Integrados	64 Kbps	Comunicación digital que permite voz y datos a alta velocidad
DSL y Cable	Tecnología digital de alta velocidad	>1.5 Mbps	Datos, voz, y otros paquetes de comunicación digital, alta velocidad con varios canales para múltiples usos
E1	Enlace digital de 32 canales RDSI	2048 Mbps	Múltiples canales de 64 Kbps.
Ethernet	Tecnología digital alta velocidad	10 Mbps	Red local de ordenadores con uso en oficinas, negocios, etc.
Fast-Ethernet	Tecnología en versión rápida de Ethernet	100 Mbps	Red local del tipo comercial y privado
Fibra óptica	Tecnología óptica de muy alta velocidad	155 Mbps hasta 9.6 Gbps	Comunicación óptica-digital
PLC	Tecnología digital por red eléctrica	hasta 45 Mbps	Hace uso del cable de la red eléctrica para las comunicaciones digitales

Fuente: Elaboración propia.

muchos países se están realizando importantes inversiones para ampliar la infraestructura y mejorar la eficiencia de la tecnología de las redes de acceso de fibra óptica ³, los servicios móviles inalámbricos de Banda Ancha ⁴ (de tercera y cuarta generación, 3G y 4G), los sistemas de acceso de banda ancha por satélite, la convergencia de las redes fijas y móviles (incluida la transición al Protocolo Internet de próxima generación, claramente apoyado por la UE, el IPv6 ⁵), la solución a los problemas relacionados con la seguridad y la intimidad (conexiones inalámbricas, permanentes), etc.

Todas estas acciones están favoreciendo el uso de la banda ancha, de hecho, según los datos aportados por la OCDE en junio del presente año (2005): el número de conexiones de banda ancha en la OCDE alcanzará la cifra de 137 millones en el año 2005; la penetración de banda ancha en la zona OCDE llegó a los 11,8 suscriptores por cada 100 habitantes en el mes de junio de 2005 frente a los 10,2 suscriptores por 100 habitantes que existían en diciembre de 2004; entre los cinco países con mayor penetración de banda ancha la República de Corea mantiene su liderazgo, con 25,5 suscriptores por cada 100 habitantes, seguida por los Países Bajos, que ya ha alcanzado los 22,5 suscriptores por cada 100 habitantes, Dinamarca, Islandia y Suiza; en los últimos 12 meses los países que han experimentado un crecimiento más alto en banda ancha han sido Finlandia, los Países Bajos, Noruega, Islandia y el Reino Unido; en cuanto a las tecnologías de acceso a banda ancha, la DSL es líder en los 28 países de la OCDE ya que representa el 61,2 por ciento, la segunda en importancia es cable-módem con un 32,0 por ciento (muy utilizada en Canadá y Estados Unidos) y, muy por detrás, se sitúan otras tecnologías (fibra óptica, satélite y otras conexiones inalámbricas como Wi-Fi, GSM y 3G) con un 6,8 por ciento.

- 2) **Fomento de las Comunicaciones móviles 3G.** Actualmente la segunda generación *Global System for Mobile* (GSM) presta el servicio de la tecnología *General Packet Radio Services* (GPRS), llamada generación de transición (2,5G). Esta tecnología de transición permite un paso gradual a las nuevas redes *Universal Mobile Telecommunications System* (UMTS o 3G) basadas en protocolo *Internet Protocol* (IP) y a nuevos servicios de pago y localización (véase tabla 3.2).

Cada una de estas tecnologías ha permitido multiplicar aproximadamente por cinco la capacidad de transmisión. Aunque técnicamente las nuevas redes UMTS serían las más adecuadas ya que son las que pueden ofrecer un mayor número de aplicaciones, su implantación se está realizando con cierto retraso. Sin embargo, existe cierta incertidumbre en las aplicaciones que puedan ofrecer y el impacto social de la tecnología 3G, debido al endeudamiento de las licencias adquiridas por los operadores y el retardo sufrido en la implantación de la tecnología. Actualmente todo esto se encuentra en fase incipiente de desarrollo.

- 3) **Televisión Digital Terrestre (TDT).** El sector audiovisual ha sido tradicionalmente una pieza clave en las tecnologías de la información y gracias a las importantes transformaciones tecnológicas que en él se están produciendo, especialmente en el ámbito de la TV, se mantiene como un sector a considerar dentro del desarrollo de la Sociedad de la Información.

En los últimos años, junto al tradicional modelo analógico, se está desarrollando la televisión digital. Este nuevo mecanismo no sólo posibilita una mayor calidad de imagen y sonido, sino que, además, amplía el número de canales que se pueden transmitir (la posibilidad mínima es de cuatro canales) lo

³ El gran incremento de utilización de la Banda Ancha en la República de Corea se ha basado esencialmente en el desarrollo de la fibra óptica.

⁴ Por ejemplo, en Bhután, se ha generalizado el uso de las tecnologías inalámbricas de Banda Ancha para proporcionar acceso telefónico básico, lo que ha permitido comunicar aldeas que antes estaban totalmente fuera del radio de acción del servicio telefónico tradicional.

⁵ La UE ha dado ya los pasos necesarios para prestar su apoyo a la Internet de próxima generación en su Comunicación de la Comisión al Consejo y al Parlamento Europeo sobre *La Internet de nueva generación-actuaciones prioritarias en la migración al nuevo Protocolo Internet IPv6*, COM (2002), 96 final, Bruselas 21 de febrero de 2002.

Tabla 3.2. Principales tecnologías de acceso a Internet. Comparativa de acceso a banda ancha en el mundo por cada 100 habitantes y por tecnología. Junio de 2005

	<i>DSL</i>	<i>Cable</i>	<i>Otra</i>	<i>Total</i>	<i>Ranking</i>	<i>Total suscritos</i>
Korea	13,9	8,9	2,7	25,5	1	12.260,969
Países Bajos	13,6	8,9	0	22,5	2	3.642,315
Dinamarca	13,2	6,1	2,4	21,8	3	1.176,637
Islandia	21,0	0,3	0,4	21,7	4	63,553
Suiza	12,7	7,2	0,4	20,3	5	1.515,446
Canadá	9,4	9,7	0,1	19,2	6	6.142,662
Finlandia	16,3	2,2	0,2	18,7	7	978,600
Bélgica	11,0	7,3	0	18,2	8	1.899,652
Noruega	14,8	2,5	0,9	18,2	9	836,060
Suecia	11,3	2,7	2,5	16,5	10	1.482,843
Japón	11,0	2,4	3,0	16,4	11	20.953,090
Estados Unidos	5,5	8,0	1,1	14,5	12	42.645,815
Reino Unido	9,7	3,8	0	13,5	13	8.095,000
Francia	11,9	0,8	0	12,8	14	7.935,900
Austria	7,0	5,4	0,1	12,5	15	1.025,036
Luxemburgo	10,4	1,3	0	11,8	16	52,920
Australia	8,5	2,4	0,1	10,9	17	2.183,300
Alemania	9,9	0,3	0,1	10,2	18	8.439,732
Italia	9,4	0	0,6	10,0	19	5.783,319
Portugal	5,1	4,7	0	9,9	20	1.031,491
España	7,0	2,2	0,1	9,3	21	3.949,234
Nueva Zelanda	6,4	0,3	0,3	6,9	22	283,798
Hungría	2,9	1,6	0,1	4,6	23	469,186
Irlanda	3,5	0,4	0,5	4,3	24	175,500
Polonia	2,5	0,7	0,1	3,3	25	1.250,000
República Checa	1,8	1,0	0	2,8	26	284,200
República Eslovaca	1,2	0,3	0,1	1,6	27	86,958
Turquía	1,1	0	0	1,2	28	862,843
Méjico	0,8	0,2	0	1,0	29	1.051,854
Grecia	0,8	0	0	0,8	30	93,287
OCDE	7,2	3,8	0,8	11,8		136.651,000

Fuente: OECD Broadband Statistics, Junio 2005.

que aumenta de forma importante la información que puede ofrecerse⁶. Además, gracias a la utilización de otras plataformas tecnológicas, por ejemplo, la línea telefónica, las comunicaciones móviles de tercera generación o los sistemas inalámbricos, se está ampliando la oferta de servicios, creándose nuevos modelos de negocio audiovisual de interactividad.

El proceso de innovación todavía no ha terminado y se siguen buscando mecanismos que faciliten el acceso a la Red de una forma cómoda y cada vez más rápida, a la vez que se permite a un mayor número de personas aprovecharse de los servicios que les pueden deparar estas tecnologías de la información y la comunicación.

⁶ En España este proceso hacia la televisión digital comenzó con el impulso de Quiero TV, y posteriormente ha ido consolidándose con la fusión de las plataformas de televisión digital por satélite y el afianzamiento de la actividad del sector del cable.

b) *Apoyo de las autoridades*

Con independencia de los avances tecnológicos que se han generado, desde la década de los años noventa las autoridades han desarrollado una gran actividad para fomentar el uso de estas tecnologías. Este apoyo se ha dirigido esencialmente en dos direcciones:

- 1) **Establecimiento de un adecuado marco legislativo** que incentive el desarrollo de estas tecnologías (proceso de liberalización en el sector de las Telecomunicaciones)⁷ y que garantice un adecuado uso de las mismas⁸.

Estos cambios legislativos no se están produciendo por igual en todos los países; de hecho, los que más han avanzado en este sentido son los países desarrollados, lo que les permite utilizar con más seguridad y comodidad estas tecnologías y beneficiarse en mayor medida de todas las oportunidades que pueden ofrecer. Frente a esto, los países menos avanzados todavía se encuentran retrasados en esta cuestión creándose situaciones en las que se pueden incluso vulnerar los Derechos Fundamentales de los ciudadanos de estos países.

- 2) **Inversiones directas y ayudas destinadas a la implantación de estas tecnologías en las sociedades.** Además de las alteraciones de tipo legislativo, en la última década se ha observado que en muchos países las propias autoridades nacionales, en algunos casos con ayuda de algunos organismos internacionales, están favoreciendo la implantación de estas tecnologías en los más diversos ámbitos de sus sociedades.

Dado el éxito que estas tecnologías tuvieron en su momento en países como Estados Unidos o Canadá (los más avanzados en esta cuestión) otros países, tanto desarrollados como en vías de desarrollo, se han convencido de que gracias a estas tecnologías podrán incorporarse mejor al proceso de globalización y que, en consecuencia, podrán mantener mejores tasas de crecimiento y desarrollo.

Como consecuencia de esto, dentro de los países desarrollados se observa un paulatino crecimiento de las inversiones en TIC y de la importancia que éstas van adquiriendo en la generación del Producto Interior Bruto (PIB) (véase tabla 3.3).

El efecto favorable que pueden tener las inversiones en TIC sobre el crecimiento del PIB, justifica parte del creciente interés que tienen las autoridades de los países desarrollados en aumentar los gastos destinados a fomentar las TIC en sus sociedades; sin embargo, conviene matizar que la evolución de este gasto no es igual en todos los países desarrollados (véase tabla 3.4).

Aunque se puede observar que los países más desarrollados están convencidos de las utilidades socioeconómicas de estas tecnologías y mantienen su interés en fomentarlas es necesario matizar que este proceso, en el caso de los países europeos se está realizando con más lentitud de la prevista y que, en consecuencia, se puede afirmar que todavía queda un largo camino por recorrer.

⁷ Por ejemplo, la Directiva 2002/77/CE de la Comisión, de 16 de septiembre, *relativa a la competencia en los mercados de redes y servicios de comunicaciones electrónicas*, DOCE L 249, 17 de septiembre de 2002.

⁸ Por ejemplo, en el ámbito de la Unión Europea, se pueden destacar: la Directiva 1997/66/CE del Parlamento Europeo y del Consejo, de 15 de diciembre, *relativa al Tratamiento de los Datos Personales y a la protección de la intimidad en el sector de las Telecomunicaciones*, DOCE L 204, 30 de enero de 1998; la Directiva 1999/93/CE del Parlamento Europeo y del Consejo, de 13 de diciembre, *por la que se establece un marco comunitario para la firma electrónica*, DOCE L 013, 19 de enero de 2000; la Directiva 2000/31/CE del Parlamento Europeo y del Consejo, de 8 de junio, *relativa a determinados aspectos jurídicos de los servicios de la Sociedad de la Información, en particular el comercio electrónico en el mercado interior (Directiva sobre el Comercio Electrónico)*, DOCE L 178, 17 de julio de 2000; la Directiva 2002/58/CE del Parlamento Europeo y del Consejo, de 12 de julio, *relativa al tratamiento de los datos personales y a la protección de la intimidad en el sector de las comunicaciones electrónicas (Directiva sobre la privacidad y las comunicaciones electrónicas)*, DOCE L 201, 31 de julio de 2002, etc.

Tabla 3.3. Contribución de las inversiones en TIC al crecimiento del PIB (%)

<i>País</i>	<i>1990-1995</i>	<i>1995-2002¹</i>
Alemania	0,255	0,363
Australia	0,355	0,605
Bélgica	0,380	0,781
Canadá	0,334	0,600
Dinamarca	0,468	0,782
España	0,230	0,466
Estados Unidos	0,509	0,836
Finlandia	0,220	0,551
Francia	0,135	0,315
Grecia	0,272	0,566
Irlanda	0,199	0,601
Italia	0,135	0,427
Japón	0,310	0,518
Nueva Zelanda	0,257	0,516
Países Bajos	0,283	0,626
Portugal	0,000	0,495
Reino Unido	0,381	0,718
Suecia	0,455	0,937

¹ 1995-2002 para Australia, Canadá, Francia, Alemania, Japón, Nueva Zelanda y Estados Unidos; 1995-2001 para otros países.

Fuente: OECD Productivity Database, September 2004 [www.oecd.org/statistics/productivity]

En el ámbito europeo, desde el año 2000 y dentro de la llamada «Estrategia de Lisboa», se han puesto en funcionamiento diversas acciones destinadas a utilizar estas tecnologías como motor del crecimiento económico con el claro objetivo de intentar crear una Europa más competitiva a nivel mundial y que, además, tenga un crecimiento económico más equilibrado.

En diciembre de 1999, en la Unión Europea se adoptó una iniciativa denominada «*eEurope*: una Sociedad de la Información para todos» que tuvo una gran acogida en el Consejo Europeo de Lisboa, de marzo de 2000 (el *eEurope* 2002). El Consejo Europeo pidió que se elaborara un Plan de Acción que fue adoptado en la Reunión de los Jefes de Estado y Gobierno en Feira en junio de 2000 (Plan de Acción *eEurope* 2002), desde entonces, la Unión Europea ha fijado como uno de sus principales objetivos el desarrollo de una Sociedad de la Información en el ámbito europeo y ha establecido, a lo largo de estos años, todos los ajustes necesarios en el programa *eEurope* y en el Plan de Acción para la consecución del objetivo principal adaptándose a las modificaciones que se han ido produciendo en el entorno.

En el Consejo celebrado en Lisboa, dentro del objetivo estratégico general de convertir a Europa en una economía basada en el conocimiento, más competitiva y dinámica, se vinculó la búsqueda de este resultado con la necesidad de lograr mayores niveles de **cohesión social** y para ello era necesario generar empleos de mejor calidad y estabilidad. Parece evidente que, como textualmente se recogían en las conclusiones del Consejo ⁹, sólo es posible mantener unas sólidas perspectivas económicas de crecimiento si, junto a la necesidad de «preparar el paso a una economía y una sociedad basadas en el conocimiento mediante la mejora de las políticas relativas a la sociedad de la información y de I + D», se hacen esfuerzos igualmente importantes por «modernizar el modelo social europeo mediante la inversión en capital humano y la lucha contra la exclusión social». Desde este momento, quedó claro que el progreso de la Unión Europea no puede venir exclusivamente de la mano del vector tecnológico sino de su interrelación con el desarrollo social y humano a todos los niveles.

⁹ Consejo Europeo de Lisboa, 23 y 24 de marzo de 2000. Conclusiones de la Presidencia www.europarl.eu.int/summits/lis1_es.htm#1

Tabla 3.4. Gasto en TIC (como porcentaje del PIB)

<i>País</i>	<i>2001</i>	<i>2002</i>	<i>2003</i>	<i>2004</i>
Unión Europea (25 países)	3,1	2,9	2,9	2,9
Unión Europea (15 países)	3,2	3,0	3,0	2,9
Euro-zona	2,9	2,7	2,6	2,6
Alemania	3,3	3,0	3,0	2,9
Austria	3,1	2,9	2,9	2,9
Bélgica	3,4	3,1	2,9	2,9
Bulgaria	1,6	1,7	1,8	1,8
Dinamarca	3,8	3,5	3,4	3,4
Eslovaquia	2,7	2,7	2,5	2,4
Eslovenia	1,8	2,0	2,1	2,2
España	1,8	1,6	1,6	1,5
Estonia	2,7	2,7	2,7	2,6
Finlandia	3,5	3,4	3,4	3,4
Francia	3,5	3,3	3,1	3,1
Grecia	1,4	1,3	1,2	1,2
Hungría	3,0	2,6	2,8	2,8
Irlanda	2,1	1,8	1,7	1,6
Italia	2,1	2,0	1,9	1,8
Letonia	1,9	2,1	2,5	2,5
Lituania	1,5	1,5	1,6	1,6
Luxemburgo	4,9	4,4	—	—
Noruega	3,5	2,8	3,1	3,4
Países Bajos	3,9	3,6	3,5	3,5
Polonia	1,6	1,8	2,5	2,8
Portugal	2,2	1,9	2,0	2,0
Reino Unido	4,0	3,8	4,4	4,0
República Checa	3,3	3,1	3,4	3,4
Rumania	1,0	1,3	1,7	1,8
Suecia	4,7	4,3	4,0	3,9
Turquía	1,3	1,0	0,8	—
Estados Unidos	5,2	4,8	4,7	5,5
Japón	3,5	3,5	3,5	3,5

Fuente: Eurostat. <http://europa.eu.int/comm/eurostat/newcronos>. February 26, 2005.

En el Consejo Europeo de Barcelona de 2002 se realizó el primer ajuste en el *eEurope 2002* y su Plan de Acción. En ese momento se consideró que se debería dar prioridad a «... “la disponibilidad y la utilización generalizadas de redes de banda ancha en toda la Unión Europea antes de 2005, y al desarrollo del protocolo Internet IPv6” y que fortaleciese “la seguridad de las redes y de la información, la administración electrónica, el aprendizaje por medios electrónicos, la sanidad en línea y el comercio electrónico”...» (Comisión de Comunidades Europeas, 2004, pág. 5).

Fruto de este reajuste es el *eEurope 2005*, cuyo Plan de Acción adoptado en mayo de 2002, recibió el respaldo del Consejo Europeo de Sevilla en junio de 2002 (Comisión de las Comunidades Europeas, 2002a, 2002b)¹⁰. La Comisión manifestó su intención de llevar a cabo una revisión del Plan de Acción antes del Consejo Europeo de la primavera de 2004 (Comisión de las Comunidades Europeas, 2004) y, desde principios de 2003, los Estados miembros se comprometieron a la aplicación del Plan de Acción con el objetivo de que para el 2010 en la Unión Europea se pueda realmente materializar una «Sociedad de la Información para todos».

¹⁰ Se puede obtener documentación complementaria en http://europa.eu.int/information_society/eeurope

No obstante, en la Comunicación de la Comisión, del 11 de marzo de 2003, sobre *Política de la innovación: actualizar el enfoque de la Unión en el contexto de la Estrategia de Lisboa* (Comisión de las Comunidades Europeas, 2003), se reconoció que la Unión Europea estaba avanzando muy lentamente en los objetivos establecidos tanto en el Consejo Europeo de Lisboa como en el de Barcelona. De hecho, en la revisión que se realizó del Plan de Acción del *eEurope 2005* (Comisión de las Comunidades Europeas, 2004: 5-6), en mayo del año 2004, se estableció la necesidad de aumentar los esfuerzos para que, a medio plazo, se incrementaran los intercambios de experiencias (dado que existía una excesiva orientación nacional o regional), se ofrecieran contenidos más atractivos y abundantes, mejoraran los aspectos relacionados con la interoperabilidad y las normas, y se incentivaran los mecanismos de evaluación comparativa y los resultados de las políticas destinadas a fomentar la utilización de estas tecnologías. Además, se consideró importante insistir en la necesidad de reforzar los aspectos relacionados con la cohesión social.

Pese a estos ajustes y a que la mayoría de los países europeos han ido reorientando sus acciones en las direcciones indicadas, la Unión Europea está avanzando a un ritmo muy lento hacia una Sociedad de la Información que realmente beneficie a todos. Como consecuencia de esto, en junio de 2005, se ha establecido un nuevo marco estratégico, *el i2010 Una Sociedad de la Información europea para el crecimiento y el empleo* (Comisión de las Comunidades Europeas, 2005).

En el i2010 se reconoce que las TIC están avanzando a un ritmo más rápido que las normativas y que todavía se deben adaptar los marcos reguladores para llegar a una adecuada economía digital abierta y competitiva en la que las TIC sean impulsoras de la inclusión y la calidad de vida. En esta Comunicación, la Comisión propone tres prioridades para las políticas europeas de sociedad de la información: la construcción de un Espacio Único Europeo de la Información que permita una mayor velocidad de los servicios, un incremento de la seguridad jurídica y económica de los contenidos, una mayor interoperabilidad y mayor seguridad; reforzar la innovación y la inversión en la investigación sobre las TIC; y por último, lograr una sociedad europea de la información basada en la inclusión ya que así se fomenta el crecimiento y el empleo. De hecho, se llega a afirmar que conseguir que los productos y servicios de TIC sean más accesibles es un imperativo económico, social, ético y político y para ello es necesario que todo el mundo adquiera unas competencias digitales básicas. De momento, en la Unión Europea se recomienda que los programas nacionales se deben de adaptar, definiendo prioridades referidas a la Sociedad de la Información

La importancia que están teniendo estas tecnologías en los países en vías de desarrollo tiene su raíz en junio de 2000, cuando en la reunión que tuvieron, en El Cairo, los países de América Latina, África y Asia que componen el G-15, estos países pusieron de manifiesto que estaban dispuestos a hacer frente a los efectos adversos que la globalización y la liberalización de los mercados les estaban imponiendo empleando los diversos medios que pudieran utilizar.

Entre estos posibles medios, en algunos de estos países, se ha considerado que las TIC pueden ser un buen mecanismo para incorporarse al proceso de globalización económica que se está viviendo a nivel internacional y, además, para reducir algunas de las limitaciones de recursos que pueden paralizar su proceso de desarrollo (por ejemplo, la falta de un adecuado nivel de capital humano).

¹¹ Países como Camerún, Kenia, la República Democrática del Congo, Mozambique, Somalia, Malawi, Zambia, República Central Africana, Etiopía, Sudán, República Unida de Tanzania, Nepal, etc., están recibiendo ayudas internacionales para que desarrollen en sus países las infraestructuras tecnológicas necesarias para el desarrollo del sector de las telecomunicaciones y con ello ayudarles a incorporarse al proceso de globalización que genera Internet. Algunos de los proyectos puestos en marcha, por ejemplo, por la *International Telecommunication Union*, se dirigen a fomentar la utilización de la Red en África, Asia o Latinoamérica incentivando, de forma más clara, los proyectos con importante contenido social, por ejemplo, aquellos que pueden permitir una mayor incorporación de la mujer al ámbito económico.

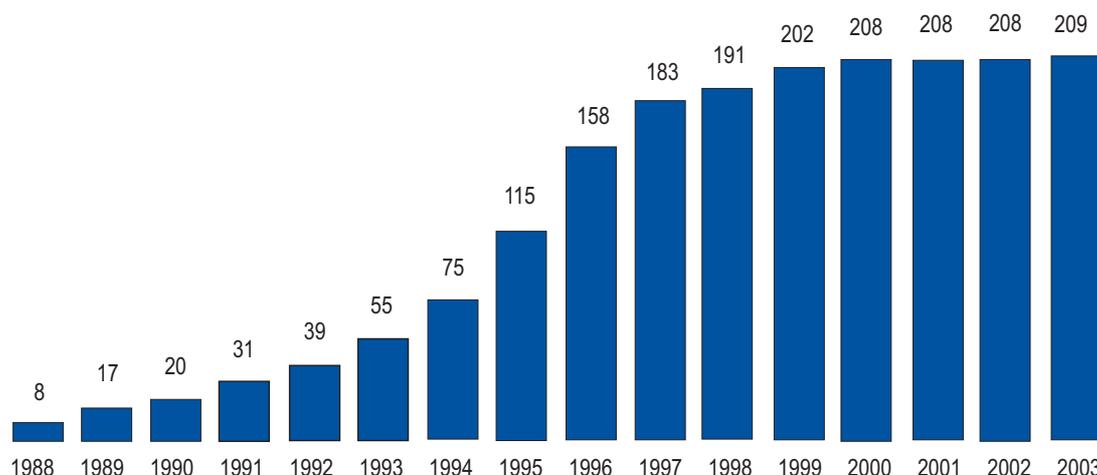


Gráfico 3.2. Número de países con conexión directa a Internet 1988-2003

Fuente: Unión Internacional de Telecomunicaciones, 2003, pág. 5.

Como consecuencia de esta visión, en algunos países en desarrollo se han establecido diversos programas, en muchos casos con el apoyo de organizaciones internacionales¹¹ (Organización de Naciones Unidas, la *International Telecommunication Union*, etc.), destinados a fomentar la implantación y utilización de estas tecnologías. Las propias Naciones Unidas, en 2001, en su informe *Human Development Report 2001: making new technologies work for human development* (United Nation, 2001a) analizaron las oportunidades que las nuevas tecnologías podrían representar para un adecuado desarrollo humano de los países y cómo podían ser utilizadas para aumentar algunos de los principales factores necesarios para lograr crecimiento económico y un mayor bienestar social (sobretudo en sanidad y educación).

Como resultado de estas medidas adoptadas por las autoridades, el número de países en los que se han desarrollado estas TIC está creciendo considerablemente. Sin embargo, las distancias que separan a unos y otros siguen siendo enormes. Por eso mismo, pese a todas las ventajas que pueden incorporar estas tecnologías, su desarrollo y utilización se debe realizar con ciertas precauciones ya que, desde diciembre de 2001, las Naciones Unidas también han demostrado cierta preocupación por las consecuencias que pueden producirse por una inadecuada utilización de las mismas, en concreto, por la posible aparición de una «brecha digital».

El 21 de diciembre de 2001 en la Asamblea General de Naciones Unidas se aprobó una resolución, A/RES/56/1869, en la que se determinó realizar una Cumbre Mundial sobre la Sociedad de la Información en la que se analizara cómo se estaba desarrollando esta Sociedad de la Información a nivel mundial. Esta Cumbre se está desarrollando en dos fases: la primera, se celebró del 10 al 12 de diciembre de 2003 en Ginebra y en ella ya se adoptó una Declaración de Principios y un Plan de Acción; la segunda, se celebrará a finales de 2005 en Túnez y ahí está previsto afianzar los logros de Ginebra y plantear nuevos retos.

En la Declaración de Principios (United Nation, 2004), que se aprobó en la Cumbre Mundial sobre la Sociedad de la Información celebrada en diciembre de 2003 en Ginebra, se expuso que si realmente se deseaba una Sociedad de la Información para todos los individuos era necesario fomentar una Sociedad de la Información que tuviera en cuenta a la persona y que se encauzara el potencial de estas tecnologías para promover las metas de desarrollo establecidas en la Declaración del Milenio (United Nation, 2000), es decir, que intentara eliminar la pobreza y el hambre, lograr una educación primaria universal, promover la igualdad de género y la habilitación de las mujeres, reducir la mortalidad infantil, mejorar la salud de los ciudadanos y lograr un desarrollo sostenible con un mundo más pacífico, justo y próspero.

En definitiva, las autoridades seguirán potenciando estas tecnologías pero, con toda seguridad, se tendrá que tener más control del tipo de medidas de fomento utilizadas y, desde luego, es muy previsible que la utilización social de las mismas aumente más en el futuro.

c) *Alteraciones en el comportamiento socioeconómico de los individuos*

Los grandes avances técnicos en las tecnologías de la información y la comunicación [ordenadores, telefonía móvil, *Personal Digital Assistant* (PDA) o TV digital], su abaratamiento y la reducción de costes de su utilización han permitido una generalización de su uso entre los individuos de tal forma que, hoy en día, las TIC forman parte de la vida cotidiana de muchos ciudadanos en la mayoría de los países hasta el punto de que se está produciendo una importante alteración en el comportamiento socioeconómico de los individuos.

Aunque resulta difícil cuantificar el verdadero impacto que están teniendo estas tecnologías sobre el comportamiento socioeconómico de los individuos¹² se puede afirmar que se está generando lo que se podría considerar como una Sociedad Digital, que permite al individuo cambiar su situación con respecto a las sociedades tradicionales ya que, por primera vez, el individuo puede interactuar fácilmente de forma global.

Como las TIC abarcan muchos elementos, una de las formas más habituales para medir la penetración de estas tecnologías en el ámbito social es analizar la difusión de Internet ya que la misma necesita de la difusión del uso de ordenadores con capacidad de acceso a la Red, ya que esto permite acercar al ciudadano todas las

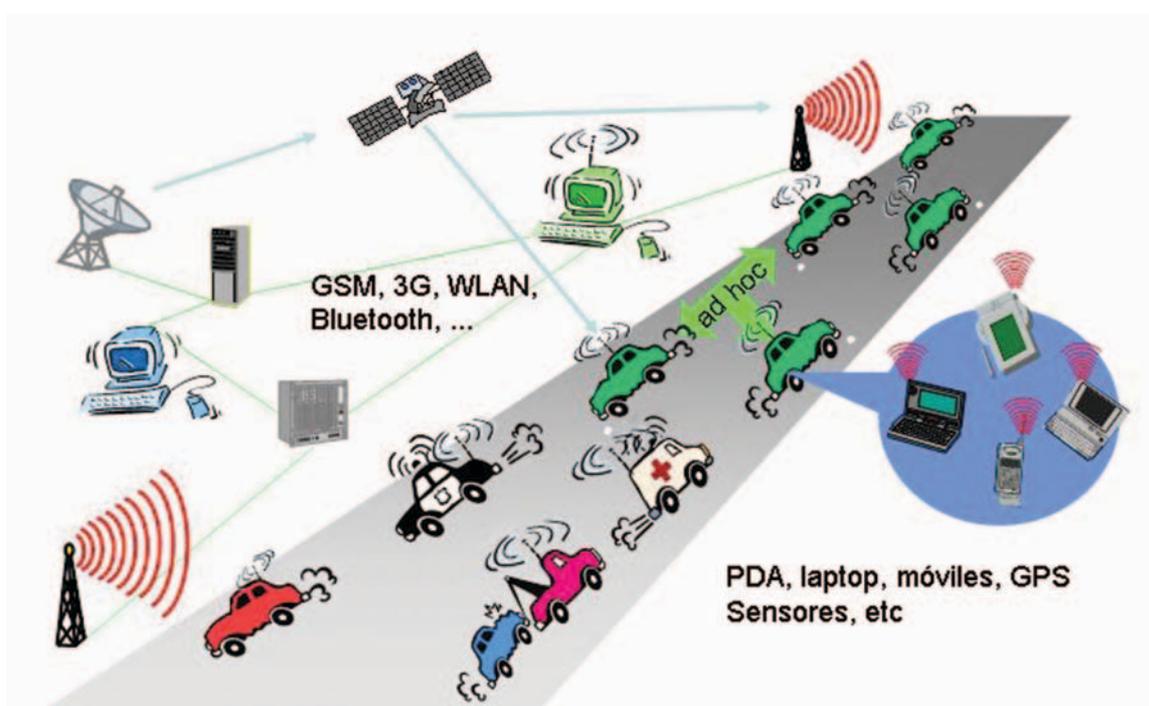


Figura 3.2. Estado de la Sociedad de la Información

Fuente: Elaboración propia.

¹² Algunos organismos internacionales ya han manifestado la necesidad de mejorar las estadísticas relacionadas con las consecuencias de estas tecnologías sobre el ámbito socioeconómico. Véase /UNCTAD/UNESCO/ITU/OECD/EUROSTAT on Monitoring the Information Society: Data, measurement and Methods. www.itu.int/wsis

ventajas socioeconómicas que existen en Internet; una red o redes de comunicaciones sólida y bien establecida y, por último, la proliferación de dispositivos y aparatos electrónicos de consumo que permitan al individuo acceder a la Red de forma cómoda y flexible (teléfonos móviles, agendas electrónicas, etc.). En definitiva, en lo que se considera Sociedad de la Información se interaccionan los diversos agentes, las infraestructuras y los servicios.

Estas tecnologías pueden ofrecer a los ciudadanos no sólo una mejor comunicación sino también nuevas opciones que les permitan mejorar su calidad de vida, no obstante, para lograr esto, el ciudadano debería (Telefónica, 2004):

- Ser capaz de establecer una comunicación electrónica adecuada mediante el uso de algún mecanismo electrónico (ordenador personal, PDA, mensajes cortos tipo SMS por dispositivo móvil, etc.).
- Poder efectuar una búsqueda de información a través del uso de Internet, especialmente, mediante la utilización de buscadores de Internet.
- Saber obtener de la *Word Wide Web* (WWW) no sólo información sino también conocimiento, para ello es importante que sepan utilizar adecuadamente los programas existentes en la Red (por ejemplo los educativos) o las herramientas de debate y de intercambio de conocimiento.
- Poder usar Internet como un nuevo canal de servicios (para realización de compras, consultas bancarias, trámites con la Administración, ocio, etc.).

Si estas cuatro condiciones están lejos de cumplirse todavía en el caso de los ciudadanos que disponen de una situación económica estable, de un buen nivel educativo, de una vivienda razonablemente equipada, de una malla de vínculos y relaciones sólidas que les mantienen afectivamente equilibrados y llenos de proyectos vitales, imaginemos la distancia que deben cubrir y los obstáculos que deben saltar todas aquellas personas que se encuentran en situación de exclusión más o menos grave y que ven disminuidas sus posibilidades económicas, residenciales, relacionales y motivacionales para poder hacer un uso efectivo de la sociedad del conocimiento.

Sin una actuación enérgica y sostenida en el tiempo, dirigida especialmente a intentar aminorar el efecto de todos los déficit que acumulan en sus vidas y les apartan de la corriente general de desarrollo, es muy probable que el enorme mundo de posibilidades que se abre ante ellos de la mano de las TIC les acabe resultando casi absolutamente extraño y ajeno.

Aunque todavía queda un largo camino para que todos los ciudadanos puedan obtener de estas tecnologías todas las ventajas que están a su disposición, de momento, las TIC se están consolidando en la sociedad y cada vez son más las personas que las incorporan a su entorno habitual (véanse tablas 3.5 y 3.6), de hecho, la diversificación en los mecanismos de acceso están facilitando esta difusión (véase tabla 3.7) y, poco a poco, se están convirtiendo en una parte importante del día a día de los individuos.

En definitiva, los individuos se están habituando a incluir estas tecnologías en su actividad diaria, de hecho, las nuevas generaciones ya las utilizan de forma habitual, por lo que es natural considerar que en el futuro estas tecnologías podrán ser usadas para multitud de actividades sociales.

Es evidente que las TIC pueden aportar grandes ventajas a los ciudadanos y que esto incentiva la generalización de su uso en un futuro, no obstante, las autoridades tienen la responsabilidad de que dicho uso sea el adecuado, es más, deben velar para que estas tecnologías lleguen al mayor número posible de ciudadanos, evitando la posible existencia de una brecha digital, y que no sean utilizadas para provocar situaciones que generen distorsión social.

Tabla 3.5. Los 30 mejores países a nivel mundial en función de cada índice sintético¹³

	<i>IAD 2002</i>	<i>NRI 2003-2004</i>	<i>eReadiness 2004</i>	<i>ISI 2004</i>
1	Suecia	EEUU	Dinamarca	Dinamarca
2	Dinamarca	Singapur	Reino Unido	Suecia
3	Islandia	Finlandia	Suecia	EEUU
4	Corea del Sur	Suecia	Noruega	Suiza
5	Noruega	Dinamarca	Finlandia	Canadá
6	Holanda	Canadá	EEUU	Holanda
7	Hong Kong	Suiza	Singapur	Finlandia
8	Finlandia	Noruega	Holanda	Corea del Sur
9	Taiwán	Australia	Hong Kong	Noruega
10	Canadá	Islandia	Suiza	Reino Unido
11	EEUU	Alemania	Canadá	Hong Kong
12	Reino Unido	Japón	Australia	Australia
13	Suiza	Holanda	Alemania	Singapur
14	Singapur	Luxemburgo	Corea del Sur	Austria
15	Japón	Reino Unido	Austria	Alemania
16	Luxemburgo	Israel	Irlanda	Bélgica
17	Austria	Taiwán	Bélgica	Nueva Zelanda
18	Alemania	Hong Kong	Francia	Japón
19	Australia	Francia	Nueva Zelanda	Francia
20	Bélgica	Corea del Sur	Taiwán	Taiwán
21	Nueva Zelanda	Austria	España	España
22	Italia	Irlanda	Israel	Israel
23	Francia	Nueva Zelanda	Italia	Irlanda
24	Eslovenia	Bélgica	Portugal	Italia
25	Israel	Estonia	Japón	Portugal
26	Irlanda	Malasia	Estonia	Eslovenia
27	Chipre	Malta	Grecia	República Checa
28	Estonia	Italia	República Checa	Hungría
29	España	España	Chile	Chile
30	Malta	Eslovenia	Hungría	Grecia

Fuente: Telefónica, 2004, pág. 24.

¹³ Distintos organismos han elaborado ciertos índices sintéticos con el objetivo de intentar determinar el grado de desarrollo de la Sociedad de la Información en los países. Como toda simplificación no son perfectos pero sí orientan sobre la evolución que está teniendo la Sociedad de la Información en el ámbito internacional. De los diversos índices existentes los más utilizados son:

— El **Índice de Acceso Digital (IAD)**, de la Unión Internacional de Telecomunicaciones, sólo se publicó en 2003 con datos de 2002 pero es el más amplio ya que abarca a 187 países e incluye en su cálculo variables como la educación y la asequibilidad.

— El **Network Readiness Index (NRI)**, del *World Economic Forum*, que se ha publicado tres veces, la última vez con 102 países y que a partir de tres subíndices que miden el entorno, el grado de disponibilidad de los agentes y el uso se calcula el grado de preparación de las naciones para participar y beneficiarse de las ventajas que tienen estas TIC.

— El **eReadiness Index**, de la *Economist Intelligence Unit*, que se publica desde el 2000 y en su última publicación se incluyeron 64 países. Su objetivo es valorar las infraestructuras tecnológicas, el entorno general para la creación de negocios, el grado de adopción de *ebusiness* por clientes y compañías, las condiciones sociales y culturales, y la disponibilidad de servicios de soporte.

— El **Information Society Index (ISI)**, elaborado por *IDC-World Times*, en él se incluyen 53 países e intentan medir el grado de desarrollo de la Sociedad de la Información en un país a través de la cuantificación de cuatro aspectos relacionados: disponibilidad de ordenadores y software, disponibilidad de redes de comunicación, uso de Internet y del comercio electrónico y, finalmente, aspectos sociales como la educación y la disponibilidad de información.

Para mayor información véase Telefónica, 2004, págs. 21-24.

Tabla 3.6. Porcentaje de hogares que tienen acceso a Internet

Año	2002	2003	2004
EU (los 15)	39	43	45
Euro-zona	37	40	43
Dinamarca	56	64	69
Alemania	46	54	60
Grecia	12	16	17
España	—	28	34
Francia	23	31	34
Irlanda	—	36	40
Italia	34	32	34
Chipre	—	—	53
Luxemburgo	40	45	59
Países Bajos	58	59	—
Austria	33	37	45
Polonia	—	—	26
Portugal	—	22	26
Eslovenia	—	—	47
Finlandia	44	47	51
Reino Unido	50	55	56
Islandia	—	—	81
Noruega	—	60	60

Fuente: Eurostat. <http://europa.eu.int/comm/eurostat/newcronos> (fecha de consulta 26 de febrero de 2005).

Tabla 3.7. Porcentaje sobre el total de hogares con acceso a Internet de los dispositivos utilizados

Tipo de conexión	España		Unión Europea	EEUU
	Eurobarómetro (%)	INE-CMT (%)	Eurobarómetro (%)	ICT database (%)
	Junio-02	2003	Junio-02	Agosto-02
Línea telefónica estándar	72	74,55	72	80,90
Línea RDSI	3	2,44	16	19,10
Conexión ADSL	14	24,19	10	6,20
Televisión digital	4	10,05	7	12,10
Dispositivo móvil	1	—	4	0,90

Fuente: INE (2004), pág. 18.

3.1.2. La Sociedad de la Información en España

Las autoridades españolas, en línea con lo que se está produciendo desde 1999 en el resto de la Unión Europea (Comisión de las Comunidades Europeas, 2001, 2002a y 2004), están haciendo un importante esfuerzo por desarrollar la Sociedad de la Información en España; de hecho, ya en el año 2000 las autoridades españolas, a través de la Iniciativa *INFO XXI La Sociedad de la Inform@ción para todos* (Comisión Interministerial de la Sociedad de la Información y de las nuevas tecnologías, 2000), manifestaron claramente su decisión de fomentar la Sociedad de la Información y aprovechar todas las ventajas que las TIC pueden aportar en el ámbito socioeconómico.

Desde este momento, las autoridades españolas han puesto en marcha importantes actuaciones destinadas a fomentar la utilización de las TIC en España. Estas actuaciones se pueden clasificar en tres grandes bloques: liberalización del sector de las telecomunicaciones, cambios legislativos destinados a garantizar un adecuado desarrollo de la Sociedad de la Información e incentivos directos e indirectos de las posibles utilidades de la Red.

a) *Liberalización del sector de las telecomunicaciones.*

Desde la Ley 11/1998, de 24 abril, General de Telecomunicaciones (Boletín Oficial del Estado, 1998), en la que se intensificó el proceso de liberalización del sector de las Telecomunicaciones, al instaurar un régimen liberalizado en la prestación de servicios y el establecimiento y explotación de redes de telecomunicaciones, las infraestructuras necesarias para un adecuado uso de las TIC en España han sufrido una importante modificación.

Esta Ley y las diversas normativas dadas con posterioridad crearon un marco normativo que permitió ampliar considerablemente el número de operadores para los distintos servicios, de tal forma que la mayor competencia en el mercado ha permitido diversificar mucho los mecanismos de acceso y ha abaratado los costes del uso de las telecomunicaciones lo que, evidentemente, ha favorecido la difusión de estas tecnologías entre los ciudadanos españoles.

Aunque las Directivas relacionadas con el sector de las telecomunicaciones desarrolladas en el ámbito de la Unión Europea durante el año 2002 (Diario Oficial de las Comunidades Europeas 2002a, 2002b, 2002c, 2002d, 2002e y 2002f) exigieron un ajuste en la normativa española y dieron lugar a la Ley 32/2003, de 3 de noviembre, General de Telecomunicaciones (Boletín Oficial del Estado, 2003b). Esta nueva normativa mantuvo el proceso de liberalización de la prestación de servicios y redujo los requisitos de la habilitación para la prestación y explotación de redes de comunicaciones electrónicas. Además, una de las características más importantes de la Ley 32/2003 es que en ella se hace una clara referencia al papel que este sector tiene para un adecuado desarrollo de Servicios de la Sociedad de la Información, en concreto, se hace una referencia expresa a la garantía de los derechos de los usuarios a acceder a más prestaciones, entre ellas las asociadas a la Sociedad de la Información, a unos costes adecuados (Boletín Oficial del Estado, 2003, pág. 38891).

Este proceso de liberalización ha generado una importante transformación en el sector de telecomunicaciones en España¹⁴. Desde el año 2000, las empresas del sector han tenido que modificar sus estrategias y ajustarse a las nuevas condiciones del mercado. Se han producido diversas fusiones destinadas a reducir costes, establecer una mayor racionalidad en la actividad y obtener mayores economías de escala, en otras palabras, las empresas han buscado adaptarse a un nuevo contexto en el que las tecnologías de la información y las telecomunicaciones están cada vez más unidas y en el que se está realizando, desde las autoridades, un gran apoyo al desarrollo de la banda ancha (claramente destacado en los Planes de Acción asociados al *eEurope*) y al cable.

Como consecuencia de este proceso las innovaciones en el sector de las telecomunicaciones están avanzando a unos ritmos muy importantes. Ya se ha puesto en marcha la comercialización de accesos a voz, datos y servicios audiovisuales utilizando la línea de suministro eléctrico tradicional (tecnología PLC)¹⁵, la extensión de las redes *wireless*, la amplia oferta del *Asymmetric Digital Subscriber Line* (ADSL), el lanzamiento masivo de móviles de 3G-UMTS, voz IP, etc.

Gracias a estos cambios, las oportunidades que se abren para consolidar la Sociedad de la Información en España han aumentado considerablemente. Aunque todavía existen algunos problemas de interconexión, esto se está solucionando con cierta rapidez lo que hace prever que, en un futuro, los ciudadanos españoles podrán disponer de una amplia red de accesos a Internet, utilizar más cómodamente todos los servicios ofrecidos a través de la Red y, además, disponer de un coste aún más reducido que el actual.

¹⁴ Para mayor información se puede consultar Comisión del Mercado de Telecomunicaciones (2004: 18-27).

¹⁵ Endesa lo ha puesto en marcha en Zaragoza y Barcelona, e Iberdrola en Madrid.

b) *Cambios legislativos destinados a garantizar un adecuado desarrollo de la Sociedad de la Información*

Desde que en el año 2000 se estableció la Iniciativa para el desarrollo de la Sociedad de la Información *INFO XXI: La Sociedad de la Información para todos*, las autoridades españolas fueron conscientes de la necesidad de establecer un adecuado marco legislativo que garantizara los derechos básicos de los agentes que utilizaran la Red. En este sentido, a lo largo de estos años se ha desarrollado un amplio marco legislativo del que se puede destacar:

- El Real Decreto Ley 14/1999, de 17 de septiembre, sobre firma electrónica (Boletín Oficial del Estado, 1999b), tuvo como objetivo favorecer la incorporación de las nuevas tecnologías de seguridad de las comunicaciones electrónicas en la actividad de las empresas, los ciudadanos y las Administraciones Públicas. Este RDL, aunque tuvo su validez durante un tiempo no consiguió transmitir la suficiente confianza a los distintos agentes que intervienen en las transacciones telemáticas, por lo que en el año 2003 se consideró conveniente desarrollar una nueva normativa que garantizara una mayor seguridad a la firma electrónica, la Ley 59/2003, de 19 de diciembre, de firma electrónica (Boletín Oficial del Estado, 2003a).
- La Ley Orgánica 5/1992, de 29 de octubre, sobre regulación del tratamiento automatizado de datos de carácter personal (LORTAD). Aunque la LORTAD inicialmente era bastante completa, pronto se empezó a detectar la necesidad de desarrollar más su contenido, lo cual se realizó a través de diversos Reales Decretos (428/1993, de 26 de marzo; 1332/1994, de 20 de junio, y el 994/1999, de 11 de junio). En 1999, aunque se mantuvieron en vigor los Reales Decretos desarrollados previamente, se decidió establecer una nueva regulación sobre protección de datos personales a través de la Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, de Protección de Datos de Carácter Personal (Boletín Oficial del Estado, 1999a), en la cual ya se reconoce claramente el derecho a la protección jurídica de los datos personales ante cualquier manipulación que se pueda generar a través de soportes informáticos o mediante transmisión telemática, vías claramente unidas al comercio electrónico. Gracias a esta normativa, hoy se dispone en España de una legislación que permite proteger adecuadamente los datos que se transmiten a través de la Red y, en consecuencia, se dota de mayor seguridad a las operaciones realizadas a través de la misma.
- Ley 34/2002, de 11 de julio, de servicios de la sociedad de la información y de comercio electrónico (Boletín Oficial del Estado, 2002)¹⁶. Esta Ley es el principal marco de referencia en cuando a todo lo relacionado con los servicios que se pueden ofrecer en la Sociedad de la Información y en ella se regula la prestación de los servicios dentro de un régimen de libre competencia (con algunas excepciones) y de libertad de actuación de los operadores pero manteniendo siempre determinados valores relacionados con los derechos y obligaciones de los agentes afectados; determina la conveniencia de establecer ciertos códigos de conducta y de regular algunas acciones específicas que se suelen realizar a través de la Red y, finalmente, regula las soluciones judicial y extrajudicial de posibles conflictos (plantea la posibilidad del establecimiento de un arbitraje telemático), el régimen de vigilancia, control y cooperación y el régimen aplicable en caso de infracciones y sanciones. Aunque algunas normativas posteriores la han ido complementando, las bases establecidas en esta ley se han mantenido hasta la actualidad y sigue siendo la principal referencia legislativa para los servicios ofrecidos a través de la Red.

En definitiva, las autoridades españolas han realizado un importante esfuerzo por crear un marco legislativo acorde con las directrices dadas desde la Unión Europea y que dote de una mayor seguridad jurídica a todos los implicados en el desarrollo de la Sociedad de la Información.

¹⁶ Por la que se incorpora al ordenamiento jurídico español la Directiva 2000/31/CE, del Parlamento Europeo y del Consejo, de 8 de junio, *relativa a determinados aspectos de los servicios de la Sociedad de la Información, en particular, el comercio electrónico en el mercado interior (Directiva sobre el comercio electrónico)*. DOCE 2000a.

c) *Incentivos directos e indirectos de las posibles utilidades de la Red*

Las autoridades españolas, desde que se puso en marcha el Plan *INFO XXI* han impulsado la implantación de las Tecnologías de la Información y la Comunicación en muy diferentes ámbitos, desde las Administraciones Públicas, la educación y la cultura, el mundo empresarial, etc.

España ha tenido importantes éxitos en la utilización de estas tecnologías¹⁷, sin embargo, todavía se encuentra en una posición de desventaja en Europa y en la OCDE en cuanto a índices de desarrollo de la Sociedad de la Información.

Pese a las limitaciones existentes, las autoridades españolas tienen el desarrollo de la Sociedad de la Información como uno de los objetivos prioritarios porque puede representar una importante alternativa para superar algunas de las desigualdades sociales producidas por las tradicionales barreras físicas de acceso a la información y porque están convencidas de que estas tecnologías pueden aumentar la competitividad de las empresas, incrementar la productividad y generar un mejor aprovechamiento de los recursos potenciándose, de esta forma, el crecimiento de la economía, el empleo y el bienestar de la sociedad española.

Con esta idea, a finales del 2002 se creó una Comisión de Expertos cuyas conclusiones fueron, junto con la experiencia acumulada, la base del Programa de Actuaciones para el Desarrollo de la Sociedad de la Información en España (2004-2005) «España.es». En este programa se establecieron tres líneas fundamentales de actuación: fomentar la oferta de contenidos y servicios de calidad en condiciones que puedan favorecer la demanda; mejorar la accesibilidad para todos los ciudadanos, y estimular la demanda a través de la educación de los jóvenes, la formación de los ciudadanos y la difusión de las ventajas que puede ofrecer la Sociedad de la Información.

Estas tres líneas de actuación se concretaron en seis áreas de actuación, tres de ellas dirigidas a segmentos muy concretos (Administración, educación y PYMEs), y otras tres dirigidas a la sociedad en general. En concreto, estas áreas son:

■ Administración.es

Esta área de actuación se ha destinado a potenciar la administración electrónica con el objetivo de mejorar los servicios ofrecidos a los ciudadanos. Algunas de las medidas más importantes son: acelerar el desarrollo del Documento Nacional de Identidad electrónico (e-DNI) para poder dotar a todos los ciudadanos españoles de un adecuado instrumento de identificación para sus transacciones en la Red al igual que el DNI lo hace en el mundo físico; impulsar el desarrollo de los servicios públicos electrónicos básicos en función de lo estipulado en el *eEurope 2005*; fomentar la creación de un Portal del Ciudadano; impulsar el portal del empleado público; agilizar trámites administrativos a través de la telemática; flexibilizar los servicios ofrecidos a los ciudadanos; etc.

Además se considera fundamental introducir las TIC en la sanidad de tal forma que se pueda mejorar la calidad de los servicios del sistema sanitario lo que es fundamental para los ciudadanos de cualquier país.

Con estas actuaciones se ha conseguido que los ciudadanos españoles, hoy en día, puedan acceder a determinados servicios¹⁸, informaciones y trámites públicos de forma más eficaz, rápida y a un coste mucho más

¹⁷ La Agencia Tributaria estableció un proyecto líder en pago de impuestos en línea; España fue el primer país del mundo que permitió cumplimentar íntegramente el Censo a través de Internet; se ha producido un notable desarrollo de los servicios en línea para la gestión del IVA y en los trámites con la Seguridad Social y la Fábrica Nacional de Moneda y Timbre, a través del proyecto CERES, ha desarrollado un completo sistema de certificación electrónica. Ministerio de Ciencia y Tecnología, 2003, pág. 42.

¹⁸ Todos los ministerios cuentan hoy en día con su página web a través de la cual se puede acceder a lo que se denomina Administración electrónica (eAdministración). www.red.es

reducido de lo habitual, dado que se pueden utilizar a estos servicios sin necesidad de desplazamiento, esperas, horarios restringidos, etc. Gracias a estas medidas, además de mejorar la eficacia y la calidad de los servicios públicos ofrecidos, se han ampliado los sistemas de acceso a los servicios públicos y, en este sentido, se han fomentado nuevos mecanismos de interrelación entre el ámbito público y los distintos agentes sociales.

■ Educación.es

En este caso el objetivo es promover el uso de las TIC en la educación reglada con el objetivo de impulsar la Sociedad de la Información a través de la formación y la cualificación de las nuevas generaciones. Dentro de esta área se han enmarcado actuaciones como el programa «Internet en la Escuela»¹⁹ y las actuaciones destinadas a ofrecer a los profesores formación, servicios, contenidos educativos y las infraestructuras y equipos necesarios para llevar esta integración a cada una de las aulas.

También se ha puesto especial interés en el desarrollo de una adecuada infraestructura de comunicaciones para la comunidad académica y científica nacional mediante servicios de red y servicios de aplicación. Esto se ha desarrollado mediante la creación de Red IRIS dentro de la Entidad Pública Empresarial Red.es²⁰.

■ Pyme.es

España está claramente interesada en potenciar su competitividad y para ello se considera muy importante incorporar estas tecnologías a los procesos productivos y fomentar la investigación e innovación. Dado que las PYMEs son una pieza fundamental en el tejido productivo y en la creación de empleo, las autoridades siempre han mostrado un especial interés en que estas tecnologías se integren en estas empresas.

Para lograrlo se han desarrollado acciones coordinadas entre las diferentes administraciones, las asociaciones empresariales y las empresas proveedoras de servicios y soluciones tecnológicas con el objetivo de incorporar estas tecnologías tanto en los procesos internos de las PYMEs como en sus relaciones con otros agentes.

■ Navega.es

Esta área de actuación tiene como objetivo impulsar la formación de todos los ciudadanos en las tecnologías de la Sociedad de la Información y facilitar la inclusión de los ciudadanos que por situación geográfica o de renta no tenían acceso de banda ancha a Internet.

Dentro de esta área se han establecido algunas actuaciones de interés destinadas a incrementar la red de centros de acceso público y gratuito a Internet en banda ancha, complementando programas como «Internet Rural»²¹ e «Internet en las Bibliotecas»²², y a crear un amplio programa destinado a la formación de ciudadanos

¹⁹ Internet en la Escuela es un proyecto que se ofrece desde Red.es a las Comunidades Autónomas para que en un esfuerzo conjunto y cofinanciado se fomente el acceso a la Sociedad de la Información en y desde el entorno educativo.

Este programa, que cuenta con una inversión estimada total de 272 millones de euros, se dirige a los 17.500 centros, los 420.000 profesores y los 5.400.000 alumnos, correspondientes a las Enseñanzas Obligatorias (Primaria y ESO), el Bachillerato y la Formación Profesional, en los centros financiados con fondos públicos.

Para más información puede consultarse: <http://internetenlaescuela.red.es/>

²⁰ Entidad Pública Empresarial adscrita al Ministerio de Industria, Turismo y Comercio a través de la Secretaría de Estado de Telecomunicaciones y para la Sociedad de la Información, que tiene legalmente encomendadas una serie de funciones con el objeto de contribuir al desarrollo de las telecomunicaciones y la sociedad de la información. Para mayor información véase <http://www.red.es>.

²¹ Incentiva la implantación de puntos de acceso público a Internet en banda ancha, especialmente con el uso de satélite, en núcleos de población pequeños.

²² Está dirigido a todas las bibliotecas públicas de España ya sean de ámbito nacional, autonómico o municipal y trata de proporcionar a estas instituciones conectividad de banda ancha a Internet y convertirlas en centros de acceso público a la Red.

El programa invertirá aproximadamente 38 millones de euros en las más de 4.000 bibliotecas públicas de España para llevar a cabo, entre otras, las siguientes actuaciones: conexiones a Internet de banda ancha; redes locales con extensión inalámbrica que permitan la

y colectivos específicos orientado a demostrar las ventajas que posee Internet. En este programa están colaborando diferentes administraciones y entidades privadas.

También hay que destacar todas aquellas actuaciones destinadas a garantizar la accesibilidad de discapacitados y personas con necesidades especiales.

- **Contenidos.es**

En este campo de actuación se incluyeron medidas para fomentar la creación de una oferta de contenidos digitales de calidad y para aumentar la seguridad en la Red para lograr incentivar el uso de Internet.

Una de las primeras medidas fue crear el programa Patrimonio.es²³ para digitalizar y difundir a través de la Red el patrimonio histórico, artístico y natural español. De esta forma se pretendía difundir la cultura española y facilitar la creación de contenidos educativos, fomentar el turismo cultural, etc.

Otra medida es el programa Seguridad.es destinada a reforzar la confianza de los ciudadanos en el uso de Internet a través del refuerzo del centro de alerta antivirus y la promoción de contenidos.

- **Comunicación.es**

Se planteó la puesta en marcha de una amplia campaña de comunicación que contribuyera a movilizar recursos y fomentara la participación de instituciones públicas y privadas en las distintas actuaciones. Con esta campaña se intentó promover un cambio cultural y de actitud en la gente frente a estas tecnologías.

Desde estos primeros pasos hasta la actualidad, en España, se han realizado numerosos programas, tanto públicos como privados, que merecen la pena ser comentados ya que algunos de ellos han sustituido o desarrollado las actuaciones inicialmente establecidas. Estos programas se pueden clasificar en función de los objetivos perseguidos (Telefónica, 2004, págs. 337-375):

- 1) **Iniciativas de difusión de Internet a nivel general**

Dentro de este tipo de iniciativas se pueden mencionar las siguientes actuaciones:

- ◆ **Todos en Internet (Todos.es) de Red.es**

Todos en Internet es una iniciativa del Ministerio de Industria Turismo y Comercio en colaboración con entidad pública empresarial Red.es y tiene como principal objetivo incentivar el uso de Internet en España, sobre todo, en las zonas que ahora se encuentran más atrasadas. Para lograr esto, establece

configuración de *hot spot* públicos; más de 12.000 nuevos equipos con conexión a Internet para uso público; aplicaciones que se ofrecerán de forma gratuita a todas las bibliotecas públicas; mejora de la coordinación bibliotecaria.

Para más información ver <http://internetenlasbibliotecas.red.es/>

²³ Es un programa de digitalización del Patrimonio Cultural Español, creado en el año 2002, que persigue garantizar la conservación, catalogación y difusión de una gran variedad de bienes que representan el acervo cultural, científico y natural del país. Esta iniciativa nació con el propósito de difundir y preservar el Patrimonio Cultural español a través de las oportunidades que ofrecen las nuevas tecnologías, permitiendo el acceso del mayor número posible de ciudadanos a estos bienes.

El proyecto lo llevan a cabo conjuntamente el Ministerio de Industria, Turismo y Comercio, a través de la Entidad Pública Empresarial Red.es, y el Ministerio de Cultura. Este programa además de realizar la digitalización de los bienes patrimoniales del Ministerio de Cultura, incluirá también la de otros Ministerios, otras administraciones públicas (Comunidades Autónomas y administraciones locales) y demás entidades públicas y privadas cuyos bienes sean susceptibles de digitalización.

Para mayor información consultar <http://patrimonio.red.es/>

una serie de acciones que van desde la publicidad sobre las ventajas que tiene la Red hasta acciones de formación y de concienciación social. Esta iniciativa sustituye a la acción Comunicación.es que se estableció previamente en España.es.

Las dos principales actuaciones que tiene previstas esta iniciativa son: primero, establecer aulas de Internet, algunas fijas y otras móviles que viajan en autobuses²⁴, en áreas geográficas de tamaño mediano o pequeño, especialmente municipios que tengan entre 2.000 y 50.000 vecinos ya que en ellos es donde menos internautas hay; segundo, distribuir información sobre formación interactiva y multimedia así como un manual de supervivencia en Internet.



Figura 3.3. Todos en Internet (Todos.es)

Fuente: www.todos.es

◆ Actuaciones de la Fundación para el Desarrollo Infotecnológico de Empresas y Sociedad (FUNDETEC)

Esta Fundación está formada por Red.es y las empresas El Corte Inglés, HP, Intel, Microsoft y Telefónica entre las que se ha creado un marco estable de colaboración para promover el desarrollo de la Sociedad de la Información en las vertientes de análisis, fomento, divulgación y dinamización del acceso a las TIC por parte de los ciudadanos, la Administración y las empresas.

Tiene dos grandes objetivos: primero, el impulso de la adopción y uso generalizado de las TIC por parte de ciudadanos, empresas e instituciones y, segundo, el incremento de la penetración de Internet en el hogar y en las PYMEs.

◆ Iniciativas informativas y formativas relacionadas con las ventajas que depara la Sociedad de la Información

Tanto a nivel nacional como regional, diversas instituciones públicas y privadas están realizando importantes acciones de difusión sobre las oportunidades técnicas asociadas a estas tecnologías y sobre su utilidad.

²⁴ Autobuses de doce metros de longitud que estarán equipados con 25 ordenadores conectados a Internet por Banda Ancha a través de satélite.

Entre las acciones relacionadas con esta cuestión se pueden destacar:

- Las campañas publicitarias realizadas por operadoras de telecomunicaciones (por ejemplo, las campañas de Telefónica para fomentar el uso del ADSL).
- Los informes que periódicamente realizan instituciones como Red.es, AUNA (eEspaña), Telefónica, la Asociación Española de Comercio Electrónico (AECE), la Consultora DRM, la Asociación de Usuarios de Internet (AUI), etc.
- Las actuaciones directas realizadas por diversas Administraciones Públicas para difundir estas tecnologías entre sus ciudadanos. En Comunidades como Madrid o Cataluña se han realizado numerosas acciones destinadas a potenciar el uso de estas tecnologías pero el resto de las Comunidades también han realizado numerosas actuaciones de promoción. Por ejemplo:
 - La Generalitat Valenciana ha demostrado ser una de las más activas en cuanto al incentivo de estas tecnologías entre sus ciudadanos. Desde hace tiempo han fomentado mucho las infraestructuras; han favorecido la creación de entidades sin ánimo de lucro, participando en ellas, para fomentar estas tecnologías en la sociedad en general o entre las PYMEs (por ejemplo, ANET.COM); participan, coordinan y lideran algunos proyectos europeos e iberoamericanos para la difusión de estas tecnologías (Infoville Project, Teleregions, Ciberamérica, Iberoinfoville, etc.); han desarrollado empresas tecnológicas avanzadas (TISSAT); colaboran de forma muy activa con otras Comunidades y con entidades representativas de la sociedad civil, Universidades, Colegios Profesionales y Cámaras de Comercio; han creado órganos colegiados entre los diferentes departamentos autonómicos para el fomento de estas tecnologías (Comisión Interdepartamental para el Desarrollo de las infraestructuras y Redes de Telecomunicaciones Avanzadas, CIDIRTEL, o para el Desarrollo de la Sociedad Tecnológica y del Conocimiento, CIDESTEC); han creado el Centro Valenciano para la Sociedad de la Información (CEVALSI) como observatorio y centro de investigación de TIC que, junto con la Fundación de la Comunidad Valenciana Oficina Valenciana para la Sociedad de la Información (Fundación OVISI), analiza la evolución de la Sociedad de la Información en esta Comunidad y realiza las recomendaciones necesarias para que la utilización de estas tecnologías realmente consolide la Sociedad de la Información.
 - Planes de comunicación y difusión de las nuevas tecnologías del Gobierno Canario (en ellos se puede destacar la acción Ciberaguas, que moviliza unos autobuses cedidos por la Consejería de Política Territorial y Medio Ambiente de la Comunidad, equipados con ordenadores conectados a líneas ADSL, *Webcam* y equipos de videoconferencia para difundir las ventajas de estas tecnologías por todas las Islas Canarias).
 - El Plan Euskadi en la Sociedad de la Información en el País Vasco, desarrollado desde el 2002 dentro de la iniciativa «Internet para todos» y que a través de autobuses, informa y forma sobre cómo utilizar estas tecnologías dando prioridad a colectivos en riesgo de exclusión (personas mayores, parados, etc.); el País Vasco dispone de un amplio Programa Usuarios activos-Comunidades virtuales que pretende incorporar estas tecnologías a todos los niveles de la población a través de la creación de centros de acceso y alfabetización digital (Iniciativa KZGunea) en los cuales se facilita a los ciudadanos, asociaciones y agrupaciones la realización de páginas web en las que poder publicar información. El desarrollo que ha tenido esta iniciativa ya está creando una Red local muy completa.
 - Las actuaciones de la Fundación del Centro Tecnológico de la Información y la Comunicación en el Principado de Asturias, destinadas a la difusión y el desarrollo de la Sociedad de la Información en Asturias.
 - El Gobierno Balear creó, en 1994, el Instituto Balear de Innovación Tecnológica (Instituto BIT) que con el tiempo se ha transformado en la Fundación IBIT cuyas principales actuaciones se destinan a acciones formativas, de investigación, de promoción, asistencia y todas aquellas que permitan la implantación y desarrollo de la Sociedad de la Información y el Conocimiento en las Islas Baleares.
 - La Comunidad de Cantabria también ha desarrollado un Observatorio de la Sociedad de la Información en el que se desarrollan diversos estudios sectoriales para intentar incorporar estas tecnologías en el mayor número posible de segmentos socioeconómicos de la Comunidad. Además, a través de la Consejería de Industria, Trabajo y Desarrollo Tecnológico en esta Comunidad también se va a poner en marcha el Plan

Infomóvil por el que se pretende acercar estas tecnologías a zonas geográficas en las que están poco desarrolladas.

- La Región de Murcia también ha establecido diversas medidas destinadas a incentivar el uso de estas tecnologías entre sus ciudadanos, entre ellas se pueden destacar: el foro anual de los servicios de la Sociedad de la Información en la Región de Murcia, SICARM, para poner en contacto a los ciudadanos con estas tecnologías e incentivar a las empresas para utilizar las últimas innovaciones; la Fundación Integra de la Región de Murcia que tiene como algunos de sus objetivos fundamentales fomentar proyectos que incentiven estas tecnologías y que puedan acrecentar las oportunidades de empleo y mejorar el nivel de vida de la región incluidas las zonas rurales; el Observatorio de Sociedad de la Información que intenta disponer de una herramienta con datos actualizados para el análisis del posicionamiento real de la región en la Sociedad de la Información; etc.
- La Comunidad Autónoma de La Rioja ha puesto especial interés en potenciar la divulgación de las TIC entre todas las capas sociales y en todos los órdenes territoriales, evitando así una posible brecha digital. Para lograr esto ha puesto en marcha diversas acciones tales como: CiberRioja²⁵, un espacio en el que explica cómo funcionan estas tecnologías, las ventajas que tienen, etc.; Emigrantes riojanos Conlared, un programa de conexión, a través de estas tecnologías, de La Rioja con centros riojanos en Latinoamérica (Argentina y Chile) con el que se mantiene la relación de los emigrantes riojanos con su tierra natal (véase <http://www.fundarco.org/programa/emigrantes>); en el año 2001 se constituyó el Observatorio Riojano para la Sociedad de la Información para realizar un adecuado seguimiento de la evolución de la Sociedad de la Información en la comunidad.

2) Iniciativas para incentivar el uso de estas tecnologías en las PYMEs.

Entre ellas se pueden destacar las siguientes:

◆ Iniciativa Lenguaje PYME

Es una iniciativa del propio sector privado, en concreto de HP, Microsoft y Telefónica. Su principal objetivo es que las pequeñas y medianas empresas puedan comprender, de una forma sencilla, los beneficios que les pueden conllevar utilizar estas tecnologías.

El Plan establecido en esta iniciativa está claramente estructurado: primero, se informa a las empresas de un determinado sector sobre las posibilidades que tienen estas tecnologías para mejorar los resultados de su negocio; segundo, se elige una empresa tipo con un grado de implantación tecnológica muy bajo; tercero, se le dota de *software*, *hardware* y soluciones de telecomunicaciones y se observa la evolución de su negocio. Los resultados obtenidos se presentan posteriormente para que sirvan para los demás.

◆ Iniciativa Oficina de Apoyo a la Sociedad de la Información

Es una iniciativa del BBVA, HP, Microsoft y Telefónica y tiene como objetivo apoyar la incorporación de estas tecnologías al tejido empresarial español. Ofrece soluciones personalizadas, tanto de carácter tecnológico como financiero, para todas aquellas empresas que quieran renovar sus negocios a través de estas tecnologías. Algunas de las actuaciones que realizan son: facilitar el acceso de las PYMEs a los incentivos que las Administraciones Públicas están dando para la incorporación de estas tecnologías; informar a las empresas de los beneficios que les deparan estas tecnologías; facilitar los procesos de

²⁵ Surgió a partir de la colaboración de los Ayuntamientos de Barcelona (Barcelona Activa), San Sebastián y Fundarco. En diciembre de 2002 se hizo la primera exposición realizada en Logroño y a partir de ahí se ha ido trasladando a diversas cabeceras de comarca de La Rioja.

Para más información se puede consultar www.fundarco.org/programas/ciberrioja

modernización de las pequeñas y medianas empresas; apoyar a las Administraciones Públicas en la determinación de las políticas orientadas a las PYMEs; etc.

Con el objetivo de que esta iniciativa llegue al mayor número de empresas dispone de acuerdos con el Consejo Superior de Cámaras de Comercio y con la Confederación de Asociaciones de Jóvenes Empresarios.

◆ Programa de modernización PYME

Está integrado por Telefónica, Bankinter, IBM, SP e Informática El Corte Inglés. En él se generan ofertas de tecnologías basadas en soluciones integrales de *software*, *hardware*, telecomunicaciones y financiación, gestión de ayudas y subvenciones y, acciones de información y formación continua de las PYMEs y profesionales en el área de nuevas tecnologías.

◆ Iniciativa Banespyme

Esta iniciativa está liderada por Telefónica, Banesto, Intel, HP, DHL, Cisco Systems, Barrabás Internet y el Instituto de Comercio Exterior (ICEX) y se centra en el estudio tecnológico y de asesoramiento a las pequeñas y medianas empresas sobre los diversos aspectos relacionados con las telecomunicaciones, comercio electrónico, gestión empresarial, infraestructura tecnológica y comercio exterior.

◆ Iniciativas desarrolladas, directa o indirectamente, con el apoyo de las Comunidades Autónomas

— En la *Comunidad de Madrid* se ha establecido, por la Consejería de Economía e Innovación Tecnológica de la Comunidad, una *Red de Centros de Difusión Tecnológica de la Comunidad de Madrid*, con el objetivo de contribuir a la difusión de la cultura de la innovación tecnológica y de la Sociedad de la Información entre las empresas, ayudándolas a detectar oportunidades de mejora. También se ha creado un *Observatorio de Comercio Electrónico* en la Cámara de Comercio de la Comunidad para adaptar y mejorar las acciones de posicionamiento tanto de las empresas como de las organizaciones empresariales y Administraciones relacionadas con la competitividad del sector empresarial de la Comunidad.

— En *Galicia* se creó a finales de 1999 un *Observatorio de las Tecnologías de la Información y la Comunicación* para determinar la situación tecnológica de las empresas e incentivarlas para la aplicación de estas tecnologías. Desde que se puso en funcionamiento ha ido incorporando cada vez más actividades: aumento de sus relaciones con empresas; creación de una página web como principal canal de comunicación, información y servicios; información sobre las ayudas existentes en materia de TIC; campañas de formación; etc. Por otro lado, desde hace 6 años se desarrolló, con el apoyo de la Dirección General de Tecnología y Desarrollo Sectorial de la Consejería de Innovación, Industria y Comercio de la Xunta de Galicia, el *Foro e-gallaecia* en el que participan AAPP, Universidades, la industria tecnológica e instituciones y corporaciones que utilizan estas tecnologías y cuya principal actividad es difundir distintas cuestiones relacionadas con estas tecnologías.

— En la *Comunidad Foral de Navarra* también se ha creado un Observatorio de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones que además de establecer un conjunto de indicadores estadísticos que permiten medir la evolución de la Sociedad de la Información en esta Comunidad, posee un inventario de buenas prácticas en el desarrollo de la Sociedad de la Información, proporciona información sobre informes, eventos, etc.

3) Iniciativas para aumentar la seguridad en la Red

Uno de los problemas que aún se destacan desde el punto de vista de los usuarios y que desincentiva el uso de Internet en algunos colectivos es la sensación de inseguridad. Para evitar esto, tanto desde las autoridades públicas como desde el ámbito privado, se han puesto en marcha algunas medidas destinadas a aumentar la percepción de seguridad y privacidad.

Red.es tiene un centro de alerta temprana sobre virus y seguridad informática, con una red de sensores integrada por más de 60 instituciones, destinada a garantizar la seguridad de las comunicaciones que los ciudadanos hacen a través de Internet. Por otro lado, Red.es creó Navegación-segura.es que permite navegar por Internet evitando entrar en la web con contenidos ilícitos o inadecuados.

Las Comunidades Autónomas también han puesto en funcionamiento diversas iniciativas para mejorar la seguridad de las transacciones realizadas a través de la Red: en la Comunidad Valenciana se ha establecido el Proyecto SECURALI@ en donde AVANTIC posee una política de alto nivel en materia de seguridad; en colaboración con la Generalitat Catalana, la Fundación Catalana para la Investigación ha realizado una importante campaña sobre Internet segura para promover un uso responsable de la Red que permita que los niños y los jóvenes puedan utilizarla sin riesgos; en la Comunidad Canaria también se ha puesto especial interés en que el uso de estas tecnologías sea el correcto y en evitar utilizaciones poco constructivas de la Red.

Entidades como la Asociación de Internautas o Microsoft mantienen una constante información gratuita sobre medidas de prevención contra virus y formas de combatirlos.

Para protegerse de comunicaciones no deseadas (banners, spam, etc.) diversas entidades han establecido filtros anti-spam o servicios de filtrado de contenidos indeseados (por ejemplo, Telefónica).

Todas las iniciativas, públicas y privadas, recogidas en los apartados anteriores, han generado un importante desarrollo del uso de estas tecnologías en España (véase gráfico 3.3) aunque todavía se producen importantes diferencias regionales que parecen estar condicionadas por las características económicas, educativas y de pirámide poblacional que hay en cada uno de los territorios españoles (véase tabla 3.8)

Tabla 3.8. Penetración de Internet en las Comunidades Autónomas (% de usuarios de Internet)

<i>Comunidad Autónoma</i>	<i>1998</i>	<i>2000</i>	<i>2002</i>	<i>2003</i>	<i>Mayo 2004</i>
Comunidad de Madrid	5,7	16,3	27,0	35,2	38,5
País Vasco	4,5	14,0	27,1	29,1	35,3
Cataluña	8,2	13,7	27,1	30,8	34,3
Islas Baleares	5,2	13,7	24,7	28,5	33,2
Media España	5,1	15,8	22,6	27,8	33,1
Aragón	5,8	12,2	20,6	28,8	31,4
Cantabria	4,1	9,3	23,0	25,5	31,3
Comunidad Foral de Navarra	5,5	13,8	20,9	25,5	31,2
Andalucía	2,6	10,1	20,3	25,6	29,7
Canarias	4,7	11,7	24,6	26,1	29,1
Región de Murcia	4,0	8,0	18,9	23,6	27,7
Principado de Asturias	3,9	10,7	20,5	23,7	27,2
Galicia	2,5	8,2	18,9	23,6	26,2
Castilla y León	3,9	8,8	20,0	23,5	26,1
La Rioja	5,0	12,3	23,3	12,5	25,8
Comunidad Valenciana	4,9	12,5	20,8	22,1	25,3
Extremadura	2,9	6,9	15,6	22,0	23,7
Castilla-La Mancha	1,2	8,8	14,6	19,1	23,1

Fuente: Elaboración propia en función de datos de Telefónica, 2004, pág. 30.

Esta evolución además de desigual también se ha visto condicionada por algunas alteraciones en el comportamiento de los usuarios. De hecho, según se puede observar en la tabla 3.9, cada vez se producen más accesos a Internet en casa y en otros centros, mientras que han disminuido de forma considerable los realizados en el trabajo y centros educativos.

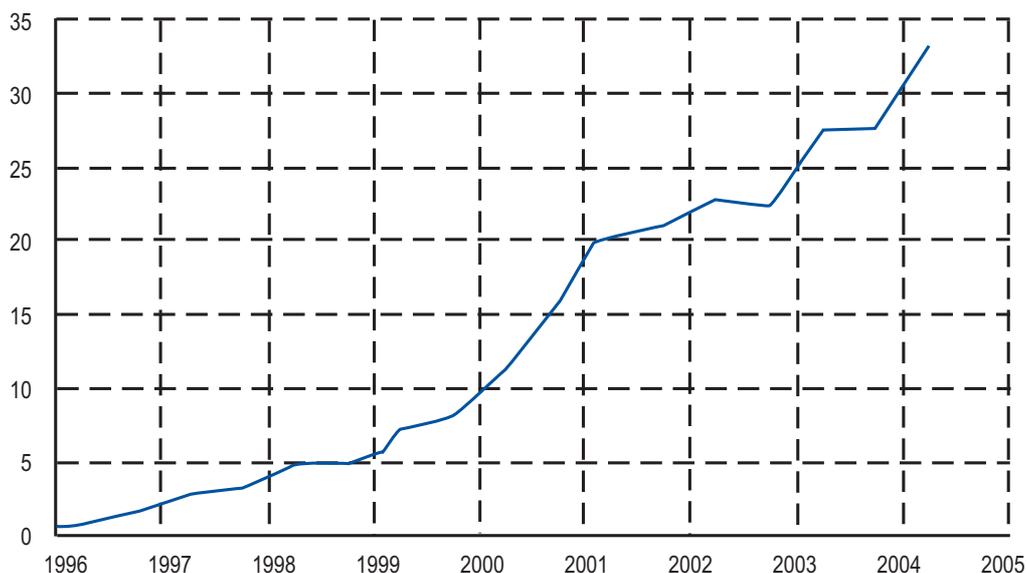


Gráfico 3.3. Penetración de Internet en España (% de usuarios de Internet)

Fuente: Telefónica, 2004, pág. 29

Esta tendencia hacia un uso más privado y doméstico de la red de redes, podría perjudicar a aquellas personas socialmente excluidas que, o no tienen un hogar, o poseen una vivienda en muy malas condiciones, o se encuentran residiendo en instituciones u otros alojamientos colectivos. Como consecuencia de esto es necesario mantener, incluso incentivar, el apoyo a programas colectivos o institucionales para la difusión de puntos de acceso que sean susceptibles de ser utilizados por quienes no residen en una vivienda interconectada.

Tabla 3.9. Lugares de acceso a Internet (%)

Lugar de acceso	2000	2001	2002	2003	2004
	abril/mayo (%)				
En casa	56,1	54,7	61,0	62,4	62,3
En el trabajo	43,8	31,0	30,9	30,7	31,6
Universidad/Centro de Estudios	19,7	16,5	18,3	16,2	13,3
Otros	4,0	20,4	13,6	17,4	20,1

Fuente: AIMC, EGM. Abril-mayo de 2004.

Esta tendencia general al acceso desde el propio hogar no se aleja de lo que se está produciendo en otros países del entorno, sin embargo, el problema es que en España el nivel de hogares con conexiones está por debajo lo que se está dando en los países más avanzados (Telefónica, 2004, pág. 36).

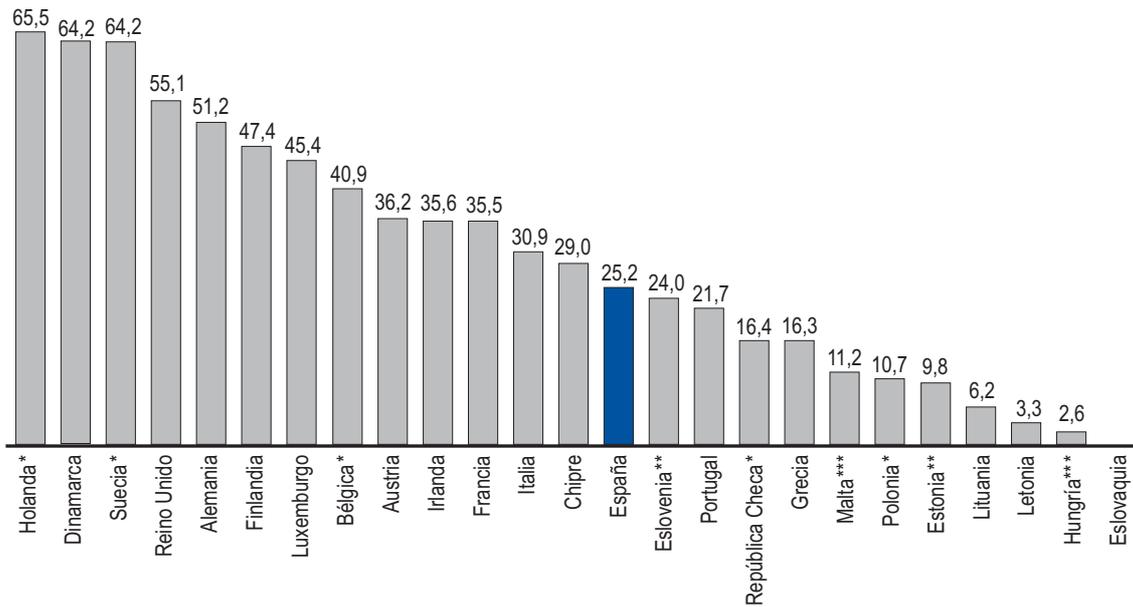


Gráfico 3.4. Porcentaje de viviendas con acceso a Internet en UE-25

* Datos de 2002. ** Datos de 2001. *** Datos de 2000. No hay datos en Eslovaquia.

Fuente: Telefónica, 2004, pág. 38.

Con respecto al género de los usuarios, aunque poco a poco se observa que las mujeres se están convirtiendo en usuarias siguen predominando los hombres como principales internautas (véase gráfico 3.5).

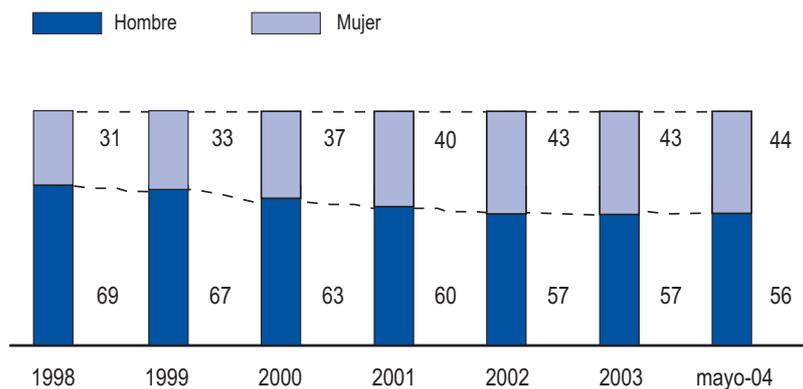


Gráfico 3.5. Género de los usuarios de Internet (% de personas)

Fuente: EGM.

Desde el punto de vista de la edad, los principales usuarios están en el tramo comprendido entre los 14 y los 44 años y esta tendencia se ha acentuado en los últimos años (véase gráfico 3.6).

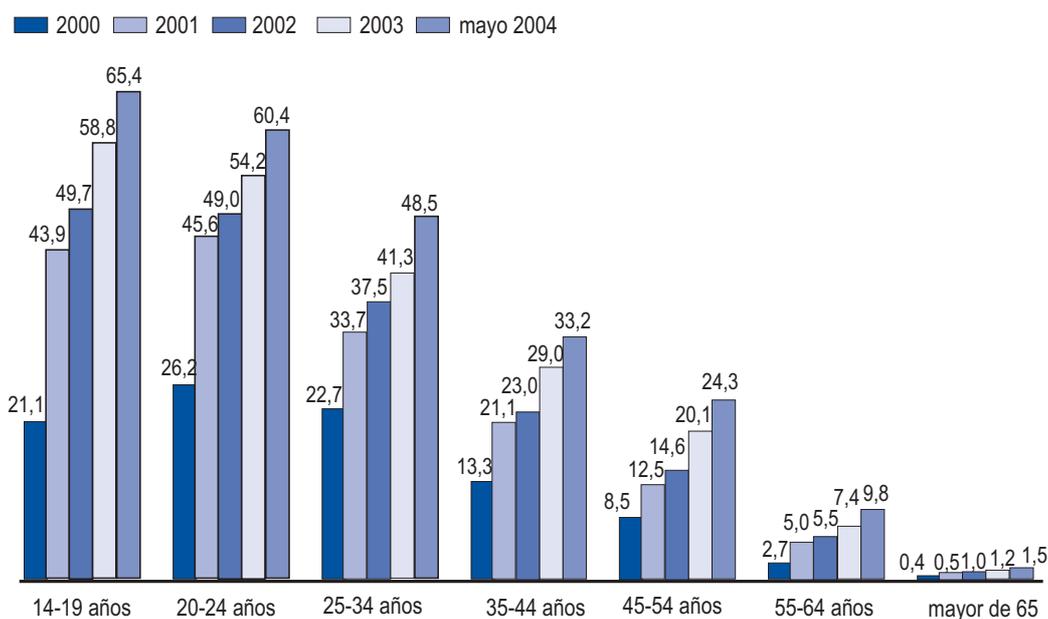


Gráfico 3.6. Internautas por tramo de edad (% de usuarios por tramo de edad)

Fuente: AIMG, EGM. Abril-mayo de 2004.

Con respecto a la clase a la que pertenece la mayor parte de los internautas españoles se puede destacar que siguen perteneciendo especialmente a clases sociales media-media, media-alta y alta (véase gráfico 3.7) lo que indica que, en España, el uso de Internet mantiene todavía una estrecha relación con el poder adquisitivo de los individuos ya que, con muchas posibilidades, son los que más posibilidades tienen para acceder a la Red y aprovechar las utilidades que la misma tiene.

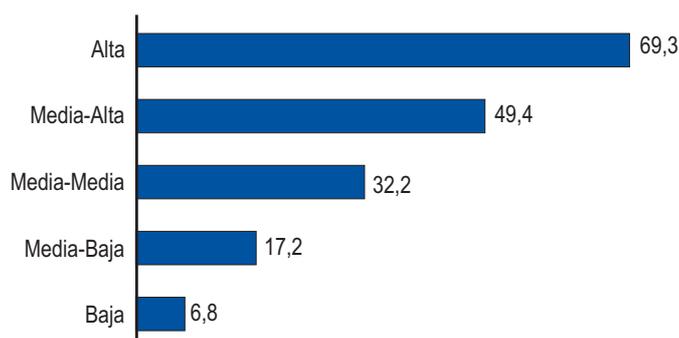


Gráfico 3.7. Internautas según clase social subjetiva

Fuente: Telefónica, 2004, pág. 51.

Las diferencias regionales existentes respecto al desarrollo de la Sociedad de la Información (tabla 3.8), y las desigualdades que tienen los internautas españoles en cuanto a género, edad y clase social hacen necesario considerar con algo más de detenimiento por qué y cómo se puede lograr que en España no se produzca una posible brecha digital y que realmente todos los ciudadanos puedan aprovecharse de las ventajas que deparan estas tecnologías.

3.2. Las TIC como instrumento para la inclusión social

3.2.1. *La importancia de las TIC para lograr un adecuado desarrollo económico que evite situaciones de exclusión social*

En la medida en que las economías han ido aumentando su complejidad, entre otras cosas por el importante proceso de globalización que se ha desarrollado desde la pasada década de los noventa, se ha observado que además de los recursos naturales, el capital físico y el capital humano para lograr un crecimiento equilibrado en las sociedades es necesario considerar el capital social²⁶. Si se considera como capital social el conjunto de redes sociales y las normas de reciprocidad asociadas a ellas, que al igual que el capital físico y el capital humano, crean valor, tanto individual como colectivo (Putnam y Goss, 2003, pág. 14), un adecuado uso de las TIC puede generar capital social y, en consecuencia, un adecuado crecimiento económico que evite situaciones de exclusión social.

Si se considera la utilización de modelos de crecimiento endógeno²⁷, en los que la intervención pública tiene más margen de maniobra, el capital humano, la tecnología y el capital social son factores fundamentales para lograr un adecuado desarrollo socioeconómico que permita eliminar situaciones de exclusión social, de hecho, los tres factores están claramente interrelacionados.

Las transformaciones que se han producido en el ámbito socioeconómico como consecuencia del desarrollo de las TIC condicionan el *crecimiento económico* ya que estas tecnologías permiten, además de realizar actividades puramente económicas, difundir conocimiento y, sobre todo, interrelacionar de forma más cómoda y flexible a los distintos agentes sociales, tanto públicos como privados. En este sentido, la consolidación de la Sociedad de la Información es un factor que implícitamente fomenta el desarrollo del capital social y, por tanto, el crecimiento económico de los países; de hecho, en economías globalizadas como las actuales es conveniente tener en cuenta las posibilidades que conllevan estas tecnologías para crear un adecuado capital social que genere un crecimiento y desarrollo más equilibrado.

Las TIC también pueden ser utilizadas para fomentar el *capital humano*²⁸ de los países fomentando el crecimiento económico de los mismos; es más, el capital humano que se está creando es más internacionalizado, más interactivo con diversas instituciones y más sensibilizado a las diferencias culturales, lo que puede facilitar las relaciones tanto entre instituciones como entre los propios ciudadanos, esto a su vez, puede favorecer el desarrollo del capital social y, sobretodo, eliminar algunas de las situaciones de exclusión social actualmente existentes.

Estas tecnologías pueden ser muy útiles para consolidar la llamada *Economía Social*. La crisis del Estado de Bienestar estaba provocando que el porcentaje de personas en situación de exclusión social estuviera aumentando de forma alarmante lo que ha generado la aparición de determinadas entidades cuya actividad fundamental es lograr la inclusión social de estos individuos. Las instituciones que se enmarcan en la Economía Social (Fundaciones, Mutualidades, Asociaciones, Cooperativas y Empresas de Inserción) se han convertido en un complemento muy importante de las Administraciones Públicas²⁹ para lograr evitar situaciones sociales inadecuadas y la ayuda que le pueden generar las TIC para mejorar sus actuaciones es fundamental.

²⁶ North, 1990; Putnam, 1993 y 2002; Putnam y Goss, 2003; Fukuyama, 1995 y 2001.

²⁷ Para mayor información sobre los diversos modelos de crecimiento económico se puede consultar: Benigno Valdés, *Economic Growth: theory, empirics and policy*, Edward Elgar Publishing, 1999.

²⁸ Documentación sobre cómo se está desarrollando esta cuestión en la Unión Europea se puede encontrar en: <http://www.bolognaberlin2003.de>; www.eua.be/eua/jsp/en; www.unige.ch/eua; www.eaie.nl/pdf/bologna.asp

²⁹ Para mayor información sobre la importancia que tiene la Economía Social en España se puede consultar José Luis García Delgado (director), *Las Cuentas de la Economía Social. El Tercer Sector en España*, Civitas Ediciones, S. L., 2004.

3.2.2. A nivel internacional

Aunque estas tecnologías no se están desarrollando por igual en todos los países ni éstos tienen las mismas circunstancias socioeconómicas, sí que se puede afirmar que algunos organismos internacionales y autoridades nacionales están intentando utilizar estas tecnologías para tratar de mejorar la situación socioeconómica de sus países y para reducir algunas situaciones de exclusión social en sus sociedades.

Si bien estas tecnologías pueden ser la ocasión para que se produzca una eventual brecha digital, también es verdad que existen diversas medidas para intentar evitarlo y que, a la vez, pueden favorecer la inclusión social. Las principales medidas que se están incentivando a nivel internacional son:

- 1) *La utilización de la diversificación de accesos para evitar la aparición de una brecha digital entre distintos colectivos sociales y entre el ámbito urbano y rural*

Si bien hace unos años la forma habitual de conexión a la Red era mediante los ordenadores, lo que exige una importante infraestructura de telefonía fija, ahora se puede acceder a Internet mediante la utilización de teléfonos móviles, televisión digital, red eléctrica, etc.

Los avances tecnológicos en cuanto a los accesos a la Red no sólo permiten aumentar el número de internautas a nivel mundial —especialmente en los países en vías de desarrollo—, sino que también pueden permitir lograr sociedades más igualitarias y evitar así que se produzca una brecha digital.

En los países desarrollados se venía observando que las personas que se encontraban en situación de exclusión social no podían acceder a las ventajas que deparan estas nuevas tecnologías porque, en muchos casos, no tenían ninguna posibilidad de acceder a un ordenador que por telefonía fija se conectara a Internet. Hoy en día, estos colectivos y los agentes sociales que les ayudan pueden acceder con mucha más comodidad y rapidez (telefonía móvil, televisión digital, incluso, red eléctrica) a parte de los servicios que la Red les ofrece, lo que les puede ayudar a lograr su inclusión social.

En el caso de los países en desarrollo la cuestión es todavía más clara. Muchos de estos países tenían muy limitadas la disponibilidad y calidad de las telecomunicaciones, entre otras cosas, porque resultaba muy difícil, a veces por cuestiones puramente geográficas, crear una gran red fija que cubriera la mayor parte del territorio nacional y porque las posiciones de monopolio existentes en algunos de estos países no favorecían que se realizara la inversión necesaria. Estas limitaciones estaban produciendo que los accesos a Internet se centraran esencialmente en el ámbito urbano dejando de lado las áreas rurales o más alejadas a las que llevar esta infraestructura suponía un coste excesivo. El resultado era evidente, se estaba generando un agravamiento en la situación regional de estos países ya que las posibles ventajas que pudiera deparar la utilización de Internet estaban beneficiando claramente al ámbito urbano frente al entorno rural.

Aunque hoy en día todavía haya países en desarrollo que no están diversificando los mecanismos de acceso y que mantienen unos costes de telecomunicación excesivos, en otros ya se está produciendo un importante cambio y gracias a esta diversificación se está permitiendo lograr mayores beneficios para un mayor número de personas lo que, desde un punto de vista social, representa una situación mucho más adecuada que la anteriormente existente.

La diversificación de los mecanismos de acceso, ha abierto la posibilidad de acercar Internet, de una forma más generalizada, a la población de estos países. Si bien, en algunos lugares se han utilizado estos nuevos accesos para mejorar lo ya existente³⁰, en otros se ha realizado una fuerte apuesta por facilitar a la población de las áreas rurales el acceso.

³⁰ Por ejemplo, en las áreas urbanas de Kampala ya se posee acceso por fibra óptica y en Mozambique se están concediendo licencias privadas de TV por satélite para potenciar el uso de Internet.

En este sentido, el *Global System for Mobile Communications* (GSM) está siendo utilizado en algunos países en desarrollo, como Bangladesh, Uganda o la República Unida de Tanzania³¹, para incorporar en el ámbito rural Internet y poder lograr así una distribución más adecuada de los servicios que la Red puede ofrecer.

Hoy en día, dados los avances tecnológicos existentes, no cabe duda de que es posible acercar a la mayor parte de la población los bienes y servicios (algunos de ellos básicos) que se ofrecen a través de la Red sin la necesidad de realizar grandes inversiones en infraestructuras, por tanto, las autoridades y entidades internacionales implicadas en la decisión de fomentar la utilización de las TIC deben desarrollar aquellos accesos que permitan acceder al mayor número posible de personas a los bienes y servicios ofrecidos por la Red y, sobre todo, que eviten la aparición de diferencias regionales entre ámbito rural y urbano.

2) *El fomento de las utilizaciones sociales de la Red*

Para conseguir un adecuado desarrollo sostenible en un país es necesario que se mejoren y se garanticen los Derechos Fundamentales de los individuos. En este ámbito, las TIC pueden ser muy útiles y, de hecho, el fomento de la utilización social de la Red se ha convertido en uno de los objetivos fundamentales de diversos organismos internacionales, especialmente de la ONU.

Desde un punto de vista social global, estas tecnologías pueden aportar grandes ventajas para lograr un desarrollo más equitativo de las naciones ya que sus aplicaciones en educación, sanidad, eliminación de desigualdades generadas por género, etc., pueden mejorar algunos de los principales desequilibrios sociales que todavía perduran tanto en países desarrollados como en los que se encuentran en vías de desarrollo.

Gracias a la utilización de la Red para fomentar la educación a distancia se puede lograr dar acceso a la educación a colectivos que se encuentran en situación de exclusión social dentro de los países desarrollados y, desde luego, se puede incrementar de forma considerable la tasa de alfabetización y educación que actualmente existe en los países en vías de desarrollo. De hecho, el interés de las autoridades en fomentar esta forma de educación es tan importante que seis de las universidades de educación a distancia de más importancia a nivel mundial están localizadas en países en vías de desarrollo: China, India, Indonesia, Irán, República de Sudáfrica y Tailandia.

Otro ejemplo de utilización de las TIC en la promoción de la inclusión social, lo encontramos en el acceso a servicios sanitarios. Este tipo de utilización tiene especial importancia en el caso de los países en desarrollo ya que, a través de Internet, se han podido mejorar los servicios sanitarios ofrecidos en estos países facilitando el acceso de su población a los principales avances médicos existentes en los países más desarrollados. Ya se han dado algunas situaciones en las que, gracias al acceso a bancos internacionales de datos o a otros profesionales especializados, algunos médicos en los países en desarrollo han sido capaces de realizar algunas consultas médicas de urgencia que han llegado a salvar vidas.

Por último, también se han dado casos en los que se están consiguiendo una mayor integración de colectivos que, especialmente por cuestiones culturales, se encontraban en situación marginal dentro de sus propias sociedades. Por ejemplo, en algunos países, gracias a la utilización de estas tecnologías, las mujeres han podido acceder a la educación, e incluso, han podido crear pequeñas empresas que las han permitido incorporarse a la actividad económica de una forma digna obteniendo ciertos ingresos económicos y, sobretodo, cierta independencia para poder defender sus derechos fundamentales; de hecho, ciertos organismos internacionales (entre ellos ITU) están promoviendo mucho estos proyectos subvencionados destinados a incorporar a las mujeres a la sociedad.

³¹ En este país puede servir como ejemplo los Puntos de Presencia (*Points of Presence*, POPs) establecidos en el ámbito rural que permiten el acceso a Internet a la población situada en estas zonas.

- 3) *Utilizar estas tecnologías para crear pequeñas empresas que permitan a colectivos que están en situación de exclusión social obtener unos ingresos para lograr su inclusión social*

Si bien la utilización de estas tecnologías para la realización de transacciones económicas es un importante punto de debate, dadas las consecuencias que está generando en el ámbito empresarial, e incluso, en los mercados laborales, también se han producido diversas experiencias a nivel internacional en donde se han utilizado estas tecnologías para crear empresas virtuales que permiten a determinados colectivos acceder al mercado y disponer de un mecanismo de obtención de renta, lo cual facilita la inclusión social.

3.2.3. En el ámbito nacional

En España, desde hace años se han puesto en marcha diversas iniciativas, tanto desde el ámbito público como privado, destinadas a utilizar estas tecnologías para favorecer la inclusión social.

El Ministerio de Trabajo y Asuntos Sociales así como diversas fundaciones (Fundación Telefónica, Fundación Auna, Fundación BIP BIP, Fundación Chandra, Fundación Directa, etc.), instituciones sin ánimo de lucro, e incluso, empresas y Universidades han tenido desde finales de los noventa una importante actividad para establecer una serie de proyectos dedicados a acercar estas tecnologías a colectivos que ya se encuentran en situación de exclusión social o que pueden ser susceptibles de sufrir dicha exclusión.

Las acciones que se han desarrollado son muy variadas pero se pueden destacar algunas actuaciones en función de los objetivos a los que están destinadas. Hay un primer bloque de proyectos cuyo objetivo fundamental ha sido utilizar estas tecnologías para mejorar la interrelación existente entre diversas instituciones dedicadas a la acción social. En un segundo grupo, se incluyen acciones dirigidas directamente a colectivos en situación de exclusión social y a los que, a través de estas tecnologías, se les desea dar información, apoyar para su incorporación al mercado laboral y facilitar su inserción social.

- a) *Proyectos destinados a mejorar la interrelación de las instituciones que realizan acciones de inclusión social*

En España el desarrollo de la Economía Social está aumentando de forma considerable³² y estas tecnologías pueden ser utilizadas para mejorar la interconexión entre las instituciones implicadas en acciones sociales. Algunos ejemplos de este tipo de utilización son:

Canalsolidario.org y Solucionesong.org³³.

Canalsolidario.org es un periódico digital desarrollado en 1999 por Fundación Chandra³⁴, y totalmente dedicado a temas sociales en el que se incluyen como servicios: noticias actualizadas sobre temas sociales, directorio de instituciones sin ánimo de lucro, agenda de eventos, sección de formación, etc.

Solucionesong.org es un proyecto promovido por Fundación Chandra y Fundación Luís Vives que se puso en marcha en enero de 2003. Se dedica a intercambiar conocimientos y buenas prácticas en temas de acción social y en los proyectos de desarrollo. Sus participantes son del ámbito de empresas y de ONG y se ofrece asesoría gratuita *online*, contenidos específicos sobre las distintas áreas de gestión de las ONG y cursos de formación.

³² Para un análisis más detallado de la evolución en España de la Economía Social véase García Delgado, J. L., 2004.

³³ www.canalsolidario.org y www.solucionesong.org

³⁴ www.fundacionchandra.net

Red Internacional Solidaria (Risolidaria) ³⁵.

Desarrollada por Fundación Telefónica y destinada a facilitar a las ONG instrumentos para agilizar su eficacia y su interrelación. Gracias a esta plataforma, estas organizaciones pueden difundir sus actividades, incrementar su coordinación, mejorar las condiciones de trabajo entre ONG de distintas áreas geográficas, intercambiar experiencias, etc.



Figura 3.4. Logotipo de Risolidaria

Fuente: www.risolidaria.org

b) *Proyectos para acercar estas tecnologías a los colectivos para utilizarlas en acciones que permitan su inclusión social*

Estas tecnologías pueden ser muy útiles para solucionar algunos de los factores que generan la exclusión social de determinados colectivos. En este sentido, las TIC pueden ser muy buenas para ampliar las posibilidades de incorporación de personas de estos colectivos al mercado laboral, ya sea mediante la formación o facilitándoles información de las posibles oportunidades existentes, para que puedan crear sus propias fuentes de ingreso, e incluso, para facilitarles sus relaciones sociales, etc.

Estas tecnologías se están utilizando en España para eliminar algunas de las barreras que generan que los individuos se puedan encontrar en situación de exclusión social. Algunas de las actuaciones que se están desarrollando tienen como objetivos:

1) Incrementar su capital humano y favorecer su inclusión en el mercado laboral

En ocasiones, las personas que se encuentran en situación de exclusión social tienen dificultades para incorporarse al mercado laboral por no disponer de la adecuada cualificación. En la actualidad, a través de estas tecnologías se pueden establecer cursos de formación que faciliten una mayor preparación de los colectivos y, por tanto, más posibilidades de incorporación al mercado laboral. Algunos ejemplos de su utilización para incrementar la formación son:

— Red Conecta ³⁶

A través de acuerdos con asociaciones locales que ya tienen una experiencia de actuación de determinado barrio o municipio, se instala un aula de informática para dar acceso a determinado colectivo a las ventajas que les puede deparar estas tecnologías.

Por un lado, la Fundación Catalana de l'Esplai aporta los equipos, materiales didácticos, la formación del dinamizador del aula y el soporte de coordinación, seguimiento y evaluación. Por otro lado, la asociación local aporta el local donde establecer el aula, la persona que hace de dinamizador, que es el que establece el contacto directo con las personas en el aula, y su trabajo social con estos colectivos y con los que ya se han establecido relaciones de confianza.

Algunas de las ventajas de este proyecto es que se desarrolla en un ámbito asociativo en el que convive con otros proyectos destinados también a la inclusión social y en donde los colectivos beneficiados son muy diversos (jóvenes, inmigrantes, mujeres, etc.). Este entorno permite crear sistemas de ayuda mutua que favorece el desarrollo del proyecto.

³⁵ www.risolidaria.org

³⁶ Desarrollada por la Fundación Catalana de l'Esplai. www.redconecta.net; www.fundacioesplai.org

— Proyecto BIT³⁷

Es un proyecto de I+D que se inició en 1999 y desarrollado por la Fundación Auna, Fundación Síndrome de Down de Madrid y la Universidad Carlos III de Madrid. Tiene como objetivo acercar el uso de estas tecnologías a las personas con Síndrome de Down y/o retraso mental para poder aumentar sus posibilidades de integración al ámbito educativo, social y laboral.



Figura 3.5. Logotipo e imágenes del Proyecto BIT

Fuente: www.proyectobit.com

El proyecto combina el aspecto técnico, adaptación de las tecnologías a las características de los usuarios potenciales, con una metodología educativa adecuada a las necesidades de este colectivo.

— Programa Aula Bip Bip

Dentro de este proyecto, la Fundación Bip Bip³⁸ crea aulas informáticas en hogares sin recursos económicos, asociaciones y centros de acogida con el propósito de enseñar a los nuevos usuarios el uso de Internet. El objetivo final es su reinserción social y laboral, de hecho, a través de estas aulas las personas sin recursos o en riesgo de exclusión pueden recibir formación para su reinserción, encontrar trabajo, conocer sus derechos, acceder a cuestiones de ocio, etc.

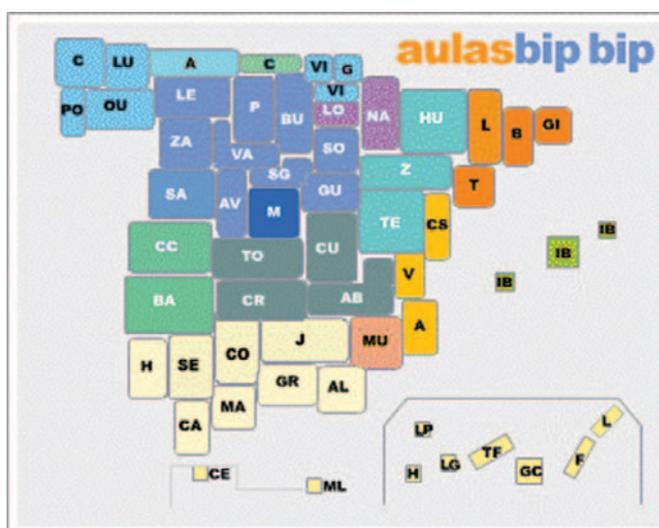


Figura 3.6. Aulas de la Fundación Bip Bip

Fuente: <http://fundacionbip-bip.org>

³⁷ www.proyectobit.com/proyectoBIT

³⁸ www.fundacionbip-bip.org

— Proyecto C-Test³⁹ y Programa Óptima⁴⁰.

El Instituto de la Mujer del Ministerio de Trabajo y Asuntos Sociales ha demostrado una importante actividad destinada a evitar el riesgo de exclusión que tiene la población femenina española.

Las mujeres se enfrentan a mayores dificultades para acceder al mercado laboral (véase tabla 3.10) y, de hecho, son las que poseen mayor tasa de abandono del mercado de trabajo por razones familiares (véase tabla 3.11).

El Instituto de la Mujer ha puesto en funcionamiento diversas actuaciones destinadas a mejorar la formación de este colectivo para facilitarle su incorporación al mercado laboral y para fomentar el teletrabajo.

o Proyecto C-Test.

Este proyecto está desarrollado por el Instituto de la Mujer cofinanciado por el Fondo Social Europeo. Su objetivo es promover la formación y el teletrabajo en las mujeres. Sus principales destinatarias son mujeres desempleadas, las que deseen ampliar su formación y profesionales autónomas.



Figura 3.7. Imagen de la Web del Programa C-Test del Instituto de la Mujer

Fuente: www.tt.mtas.es/mujer-ctest

El proyecto establece un Centro Virtual que posee información sobre los perfiles profesionales que se están solicitando en el mercado laboral, cursos de formación, oportunidades de teletrabajo e información general que le pueda ser de utilidad a este colectivo.

o El Programa ÓPTIMA.

Se puso en marcha por el Instituto de la Mujer en 1995, con cofinanciación del Fondo Social Europeo, y tiene como objetivo fomentar la igualdad de oportunidades entre mujeres y hombres en las empresas.

³⁹ www.tt.mtas.es/mujer-ctest

⁴⁰ www.tt.mtas.es/optima

Tabla 3.10. Parados de larga duración

		2001 IV Trim.	2002 IV Trim.	2003 IV Trim.	2004 IV Trim.
Ambos sexos (datos absolutos - en miles)	TOTAL	740,4	807,1	788,7	710,9
	De 16 a 19	34,8	31,5	30,6	19,1
	De 20 a 24	106,0	117,5	110,8	91,4
	De 25 a 29	135,1	150,5	136,1	118,3
	De 30 a 34	107,7	113,1	124,8	100,4
	De 35 a 39	96,6	103,8	104,3	103,5
	De 40 a 44	83,3	87,2	87,9	78,9
	De 45 a 49	63,8	76,8	71,6	73,4
	De 50 a 54	52,1	59,5	56,5	55,9
	De 55 a 59	43,9	47,2	42,5	47,6
	De 60 a 64	16,9	19,4	22,7	21,6
	De 65 a 69	0,1	0,4	0,7	0,7
	De 70 y más	0,0	0,0	0,4	0,0
Mujeres (%)	TOTAL	62,95	63,55	63,33	61,98
	De 16 a 19	57,76	49,84	57,84	51,83
	De 20 a 24	66,79	56,85	58,66	57,44
	De 25 a 29	64,99	64,52	64,14	62,30
	De 30 a 34	64,81	71,97	70,43	67,83
	De 35 a 39	72,36	71,58	67,79	70,92
	De 40 a 44	67,71	68,00	72,58	71,48
	De 45 a 49	63,01	71,88	68,99	66,49
	De 50 a 54	53,55	58,49	54,51	51,70
	De 55 a 59	39,86	45,76	47,76	42,44
	De 60 a 64	33,14	31,44	26,87	37,04
	De 65 a 69	100,00	75,00	57,14	71,43
	De 70 y más	0,00	0,00	0,00	0,00

Fuente: www.mtas.es/mujer

Tabla 3.11. Abandono del mercado de trabajo por razones familiares

	2000	2001	2002	2003	2004			
	IV Trimestre				Trimestre			
					I	II	III	IV
Ambos Sexos (datos absolutos en miles)	111,40	124,40	113,40	109,60	111,30	111,40	114,00	119,20
Mujeres (%)	94,17	94,45	94,89	93,89	94,52	93,45	92,54	93,20

Fuente: www.mtas.es/mujer/MCIFRAS

Dentro de este programa también se utilizan estas tecnologías para formación, intercambio de información, campañas de sensibilización, creación de red de empresas, etc. Con todo ello se intenta mejorar las posibilidades de las mujeres para incorporarse al mercado laboral, ya sea por cuenta ajena o propia, en unas mejores condiciones de igualdad.

— Andalucía en e-igualdad ⁴¹

Es un proyecto realizado por el Instituto de Desarrollo Regional (Fundación Universitaria de la Universidad de Sevilla), enmarcado en la Iniciativa EQUAL de la Unión Europea y financiado por el Instituto Andaluz de la Mujer.

A través de este proyecto se pretende reducir las desigualdades de género ya que con estas tecnologías las mujeres pueden: aumentar su participación en la nueva Sociedad de la Información a un ritmo similar al de los hombres ⁴²; incrementar su presencia en el mercado laboral, al poder acceder a mayor formación y a empleos más flexibles lo que les permite armonizar mejor el trabajo y la familia; desarrollar empresas en Red que posibilite a este colectivo una mayor independencia económica; mejorar su relación con otros colectivos sociales; etc.

— Proyecto Merc@dis

Fundación Telefónica con el apoyo técnico de la Asociación Telefónica de Ayuda a Minusválidos (ATAM) consideró adecuado crear un portal para el empleo de personas con discapacidad en el que participaran la mayoría de las asociaciones del sector, tanto las empresas como asociaciones empresariales. Como consecuencia de un convenio de colaboración al que se llegó en marzo de 1999 se puso en marcha el proyecto Merc@dis.



Figura 3.8. Logotipo de Merc@dis

Fuente: www.mercadis.com

El Portal Merc@dis es un mercado de trabajo para personas con discapacidad en el que confluyen ofertas y demandas de empleo y en el que también se ofrece información, cursos de formación y otras cuestiones de interés para este colectivo. En este portal participan más de 500 empresas y el número de ofertas de trabajo que se han realizado para discapacitados supera las 1.500.

— Red REDAR ⁴³ e INFOREDAR

Red REDAR procede del Proyecto REDAR, que se desarrolló durante 1998 y 1999 con el objetivo de crear un espacio virtual de telecolaboración.

Dentro de REDAR se creó por Amira Sistemas de Telecolaboración, AFAPIS y AUPACE un Centro Virtual de Empleo para discapacitados: INFOREDAR. A través de la promoción de acciones de formación y del teletrabajo, esta iniciativa permite a personas con discapacidad mantener su actividad laboral a la vez que incrementa sus relaciones con personas del mismo u otros colectivos sociales.

⁴¹ www.dipucordoba.es/ctg

⁴² A principios del milenio, los principales usuarios de Internet eran los hombres lo que estaba generando una importante brecha digital por cuestión de género. En la actualidad, la mujer ya está utilizando más la Red pero todavía es importante que este uso pueda ser utilizado para eliminar algunas situaciones de exclusión producidas por diferencia de género.

⁴³ www.redar.net/



Figura 3.9. Imagen de Red REDAR

Fuente: www.redar.net/

— Proyecto HOPE ⁴⁴

Este proyecto fue desarrollado por Fundación Bip Bip, y estuvo parcialmente apoyado por la Unión Europea a través del Programa Tecnologías para la Sociedad de la Información (IST) del V Programa Marco. Además, en este proyecto participaron Enred Consultores, el Organismo Autónomo de Trabajo y Prestaciones Penitenciarias y la Asociación de Apoyo Social a los Jóvenes (ARSIS).

Era una plataforma de *e-learning* destinada a mejorar el proceso de formación de personas que se encuentran en situación de exclusión social, especialmente jóvenes reclusos. El sistema HOPE establecía programas educativos dirigidos a estos jóvenes lo que les permitía, además de mejorar sus capacidades laborales, aumentar su autoconfianza, sus habilidades de comunicación, su responsabilidad personal, mejorar sus habilidades para solucionar problemas, etc.

Este proyecto fue probado y evaluado en prisiones de Grecia y España a través de una serie de programas piloto que demostraron la eficacia del sistema.

2) Utilizar estas tecnologías para eliminar algunas de las barreras que provocan situaciones de exclusión social

Los proyectos desarrollados en este ámbito van claramente dirigidos a colectivos específicos y sus objetivos son favorecer una mayor interrelación entre el propio colectivo y de éste con los demás y eliminar las barreras que les pueden conducir a situaciones de exclusión social.

Entre todos los proyectos existentes se pueden destacar:

— Proyecto SICLA (Sistema de Comunicación para Lenguajes Aumentativos) y SICLA II.

⁴⁴ www.fundacionbip-bip.org



Figura 3.10. Imagen Proyecto SICLA

Hay personas que no pueden comunicarse verbalmente, por ejemplo las personas con parálisis cerebral, y que, en consecuencia, tienen dificultades para relacionarse socialmente.

Fundación Telefónica junto con Telefónica Soluciones, la Universidad de Oviedo, Federación ASPACE, ASPACE Barcelona y AVAPACE, ha desarrollado el proyecto SICLA por el que se ha creado un comunicador que se adapta a las necesidades de comunicación de estos colectivos.

El comunicador creado en el proyecto SICLA, mediante sistemas alternativos de comunicación (SAC), permite disponer de un lenguaje que les es útil para la comunicación y para el pensamiento. Con ello se permite a este colectivo comunicarse mejor tanto en su entorno inmediato como con otros colectivos, a través de teléfono o de los servicios de Internet, lo que favorece su inclusión social.

Los buenos resultados obtenidos han incentivado que en 2004 Fundación Telefónica presentara el proyecto SICLA II por el que se creará un Sistema de Comunicación de Lenguajes Aumentativos/Alternativos para el colectivo de personas con parálisis cerebral.

— Movistar Accesible (<http://www.movistar.es/accesible>)

Se trata de una iniciativa de Telefónica Móviles España para dar a conocer productos y servicios accesibles e informaciones de interés sobre accesibilidad en telefonía móvil. En particular, la página web contiene información sobre servicios accesibles, teléfonos móviles accesibles, recomendaciones para elegir un teléfono móvil en función del tipo de discapacidad o de las necesidades del usuario, consejos útiles para sacar el máximo provecho del uso de dispositivos manos libres bluetooth y de la videollamada e informaciones y enlaces de interés. Asimismo, permite la descarga del «Catálogo de Servicios Móviles para la Integración Social», que recoge todos los productos y servicios Movistar dedicados a la salud, a personas con discapacidad, personas mayores, mujeres maltratadas, personas extranjeras residentes en España e información sobre teléfonos móviles y cómo elegirlos.

En la realización del proyecto se ha cuidado especialmente tanto la estructura de la información, para facilitar el acceso a la misma, como la redacción de los contenidos, que emplea un lenguaje claro en el que no aparecen palabras técnicas. Así, todas las descripciones de los servicios tienen ejemplos de uso y disponen de explicaciones alternativas por medio de videos con lengua de signos.

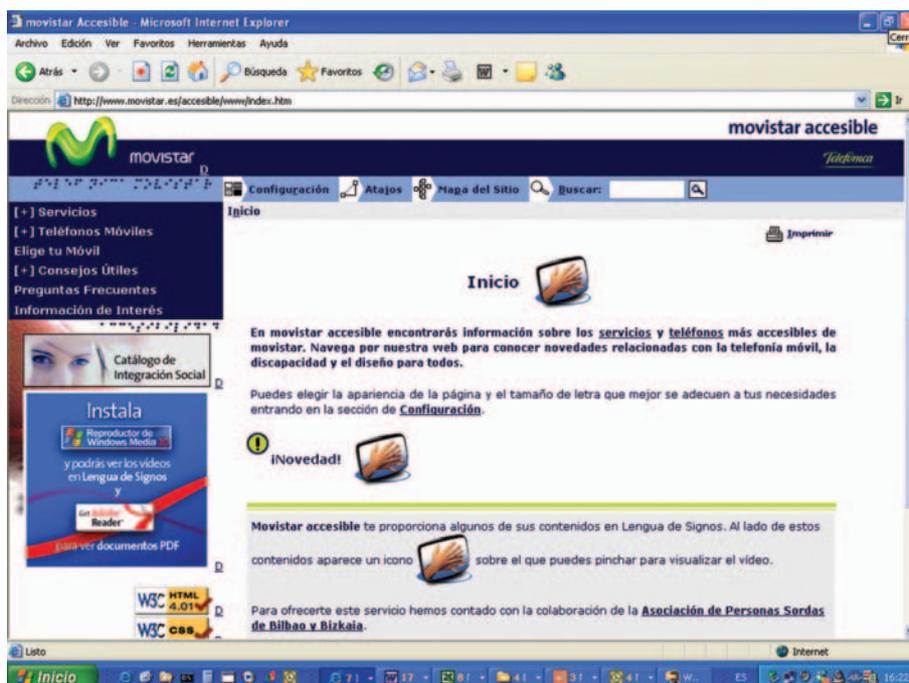


Figura 3.11. Imágen de Movistar accesible

Fuente: www.movistar.es/accesible

— Disc@pnet ⁴⁵

El portal Disc@pnet, liderado por Fundosa Teleservicios, es una iniciativa de Fundación Once apoyada por el Fondo Europeo de Desarrollo Regional y destinada a incrementar la presencia del colectivo de discapacitados en la Red.

c) Conclusiones

En España se están desarrollando diversas iniciativas destinadas a utilizar las tecnologías de la información y la comunicación para incentivar la inserción social de determinados colectivos; sin embargo, las oportunidades ofrecidas por estas tecnologías todavía no se está explotando lo suficiente.

Dado los adecuados resultados obtenidos con los proyectos que se han puesto en marcha y la antigüedad que tienen algunos de ellos, lo normal es que tanto los interventores sociales como los propios colectivos afectados estuvieran mucho más habituados a la utilización de estas tecnologías para favorecer su inclusión social y, sin embargo, las TIC siguen infrautilizándose en actuaciones para inclusión social.

En consecuencia, es necesario determinar cuáles pueden ser los motivos por los que, pese a las ventajas que deparan para la inclusión social, estas tecnologías no estén siendo utilizadas todavía de una forma amplia para lograr eliminar algunos de los problemas a los que se enfrentan colectivos en situación de exclusión social.

⁴⁵ www.discapnet.es

4. El estudio empírico. Metodología

El principal objetivo de la presente investigación ha consistido en realizar un diagnóstico de la difusión alcanzada por las Nuevas Tecnologías de la Información y la Comunicación entre los centros ⁴⁶, servicios ⁴⁷ y programas de la sociedad civil que intervienen con grupos y colectivos en situación o riesgo de exclusión social en nuestro país, así como explorar las posibilidades que ofrecen las TIC para alcanzar el objetivo de una sociedad más inclusiva y cohesionada socialmente.

Habida cuenta de la dificultad para delimitar operativamente el campo de la intervención social contra la exclusión, en principio se concentraron los esfuerzos de indagación en detectar aquellas experiencias que se dirigen particularmente a intervenir con los grupos, sectores o colectivos que se consideran de modo preferente en el II Plan Nacional para la Inclusión Social del Reino de España 2003-2005, en tanto que grupos específicos de personas más vulnerables a vivir procesos de exclusión, esto es:

- Las *mujeres* desfavorecidas.
- Las personas *jóvenes* en situación o en riesgo de exclusión.
- La *infancia y familias* desfavorecidas.
- La población *gitana* desfavorecida.
- La población *inmigrante* en situación o riesgo de exclusión.
- Las personas *sin hogar*.

De esa relación de colectivos se descartaron, desde el primer momento, a las personas con *discapacidad* excluidas o en riesgo de exclusión y a las *personas mayores* desfavorecidas. Por considerarles colectivos de tal magnitud y entidad que merecían un estudio aparte, específico y pormenorizado. Por el contrario se han incluido otros sectores como: *enfermos* (no discapacidad), *drogodependientes* y *otras adicciones*, *exclusión por motivos de renta* y *presos y expresos*.

El estudio ha tenido un carácter multidisciplinar. Si bien se ha partido de una investigación de carácter sociológico de la que se ha obtenido información primaria, posteriormente esa información ha sido analizada por especialistas en ciencias empresariales, ingeniería, informática, derecho, trabajo social y sociología.

La complejidad del objetivo arriba descrito hacía aconsejable emplear una doble metodología de investigación. Por una parte, desde una perspectiva cuantitativa, se ha hecho una recogida masiva de información, a tra-

⁴⁶ En las estadísticas sobre entidades de acción social y servicios sociales del Ministerio de Trabajo y Asuntos Sociales, se entiende por Centro una «unidad dotada de infraestructura material, con ubicación independiente e identificable, desde la que se instrumentan prestaciones y servicios sociales a uno o varios sectores de la población».

⁴⁷ En esas mismas estadísticas, se define el Servicio como una «prestación de carácter especializado que se proporciona a las personas que se encuentran en determinadas situaciones de necesidad, bien de forma individualizada o mediante medidas de cooperación social y asistencia técnica».

vés de una encuesta telefónica; por otra parte, y desde una perspectiva cualitativa, se han realizado grupos de discusión.

El ámbito de investigación ha sido todo el territorio español.

En el desarrollo de la investigación se pueden identificar las siguientes fases:

4.1. Fase de elaboración de la base de datos

La fase previa al desarrollo del trabajo de campo cuantitativo y cualitativo fue la configuración del mapa de las entidades sociales objeto de estudio. El directorio debía ser el pilar sobre el que se pudiera levantar la macroencuesta telefónica, y por ende el sostén de todo el trabajo de campo planificado en la investigación. En sintonía con su repercusión en el resto de fases del estudio, la elaboración de la base de datos fue un proceso de envergadura que consumió varios meses de trabajo.

El directorio de entidades usado en el estudio es producto del trabajo desarrollado por y para la investigación. Se huyó del uso de bases de datos ya existentes con objeto de evitar los límites que podrían plantear directorios creados para otros fines u otro tipo de estudios. En este sentido, se construyó un directorio de entidades que cumplieran los requisitos previamente seleccionados en la planificación de la investigación. Estos requisitos se concretaban en la búsqueda exhaustiva de todos los centros desde donde se desarrollan programas y servicios orientados a la lucha por la inclusión social, salvo los que trabajan con y para las personas mayores y las personas con discapacidad. Se consideró que estas personas, si bien se encuentran en situación o riesgo de exclusión social, configuran un entramado de entidades y servicios tan peculiar y extenso que no podrían ser analizados bajo los mismos términos que el resto de situaciones. Del mismo modo, tampoco fueron incluidas las entidades que, estando ubicadas en España, realizan su labor en otros países. Sí se consideró, en cambio, a todos aquellos centros que trabajan la inserción social en España, aunque también estén ligados a proyectos en el extranjero. La razón de esta elección fue el cumplimiento del objetivo de conocer la situación y el desarrollo de las nuevas tecnologías entre las entidades que trabajan en la lucha contra la exclusión social en nuestro país, y no el estado de la situación en el resto del mundo.

Se trató de recopilar todos aquellos lugares o espacios físicos ubicados geográficamente en una dirección concreta y particular, es decir, la totalidad de los centros que trabajan en el ámbito de la exclusión social. El objetivo de esta medida fue un intento de llegar al universo de proyectos que se están realizando en la actualidad, evitando la generalidad poco cercana a la situación real que podría habernos dado un simple análisis de las entidades más conocidas. En este sentido, en la base de datos existen algunos registros de centros que pertenecen y dependen de la misma entidad, pero que han resultado tener un heterogéneo desarrollo en nuevas tecnologías.

Del mismo modo que se persiguió el objetivo de llegar a la totalidad de los servicios independientemente de su tamaño, también se procuró incluir en el directorio centros de todas las zonas geográficas, sin distinción de los ubicados en zonas urbanas o rurales. Reiterando lo anterior, estas medidas confluían en la necesidad de crear un mapa de proyectos lo más cercano a la realidad de la situación actual y, por lo tanto, lo más exhaustivo y completo posible. La mayoría de las recopilaciones de direcciones de entidades recogen los centros con gran volumen de trabajo, generalmente ubicados en las grandes ciudades. En el caso que nos ocupa, se necesita conocer del mismo modo los entramados de acción social que funcionan en las zonas rurales o a pequeña escala, pues sus posibilidades de acceso a las nuevas tecnologías también pueden variar de acuerdo a los proyectos implantados en las grandes entidades.

La elaboración de la base de datos de entidades que trabajan en el ámbito de la exclusión social se realizó a partir de dos estrategias principales: la búsqueda de contactos a través de Internet (de uso público y gratuito); y los registros de entidades de las Comunidades Autónomas (CCAA), previo contacto con las Consejerías de acción social o equivalentes. De ambas líneas surgieron la mayoría de las fuentes de datos, aunque posteriormente se hizo uso de otras para completar el directorio y establecer el marco muestral definitivo para el resto del trabajo de campo. En concreto, las fuentes de datos que se utilizaron al respecto fueron las siguientes:

- Directorios recopilados por entidades de acción social y ubicados en Internet.
- Bases de datos de todas las Comunidades Autónomas.
- Actualización de la base de datos que se creó con objeto del último estudio sobre Personas Sin Hogar realizado por Cáritas Española (2000).
- Directorio de entidades de Fundación Telefónica.
- Directorio de Fundaciones de Acción Social 2003.

La primera estrategia utilizada para elaborar la base de datos fue la búsqueda y explotación de contactos en Internet. Tras una revisión preliminar del estado de la Red en la materia que nos ocupa, se observó que Internet es una fuente de datos accesible y bastante completa. Por ello, se decidió explotar el recurso y recopilar todas las direcciones ubicadas en las páginas web más relevantes del sector. Se realizó, por tanto, un recorrido exhaustivo de todos los portales y páginas web que trabajan en el ámbito de la exclusión social y que disponen de registro de entidades ubicadas físicamente en España.

Las páginas web que fueron seleccionadas y explotadas por ser especialmente útiles para nuestro fin son las siguientes:

- Asociación Española de Fundaciones: www.fundaciones.org
- Canal Solidario (Fundación Chandra): www.canalsolidario.com
- Coordinadora de ONG: www.congde.org
- Dirección de Cooperación al desarrollo y voluntariado de la Comunidad de Madrid: www.comadrid.es/coopvol
- Fundación Bip-Bip: www.fundacionbip-bip.org
- Fundación Luis Vives: www.fundacionluisvives.org
- Mundo Solidario: www.mundosolidario.org
- Nodo50: www.nodo50.org
- OFRIM: www.madrid.org/ofrim
- Pangea: www.pangea.org
- Red Mundial de Internet contra las Drogas: www.drogas.com
- Risolidaria (Fundación Telefónica): www.risolidaria.org

Éstas son algunas de las muchas páginas web que visitamos y estudiamos en la búsqueda de contactos para elaborar la base de datos. De todas ellas pudimos extraer direcciones de entidades que trabajan en la lucha contra la exclusión social, aunque especialmente útiles para nuestro estudio fueron Canal Solidario y Mundo Solidario. De la suma de todas, conseguimos 1.172 contactos de proyectos o servicios físicamente ubicados en centros independientes. Este número de registros previamente había sido sometido a varios filtros: por un lado no se incorporaron las organizaciones que sólo trabajan fuera de España, y por otro se desestimaron las que atienden únicamente a personas mayores y personas con discapacidad.

Paralelamente, iniciamos una toma de contacto con las Comunidades Autónomas. Se contactó con las Consejerías indicadas en cada caso con el objetivo de solicitar los directorios de entidades disponibles en cada

Comunidad. Ésta fue una labor muy dilatada en el tiempo ya que supuso llamadas reiteradas por teléfono, bien para contactar con las personas responsables de facilitarnos los datos, o bien para insistir en la petición. Los resultados fueron los indicados en la tabla 4.1.

Tabla 4.1. Número de entidades facilitadas por las Comunidades Autónomas

CCAA	Organismo	N.º Registros
Andalucía	Consejería para la Igualdad y el Bienestar Social	556
Aragón	Departamento de Servicios Sociales y Familia	36
Asturias	Consejería de Vivienda y Bienestar Social	142
Baleares	Consejería de Presidencia y Deportes	87
Canarias	Consejería de Empleo y Asuntos Sociales	106
Cantabria	Consejería de Sanidad y Servicios Sociales	153
Castilla y León	Consejería de Familia e Igualdad de Oportunidades	220
Castilla-La Mancha	Consejería de Bienestar Social	58
Cataluña	Consellería de Benestar i Família	1.428
Comunidad Valenciana	Conselleria de Bienestar Social	280
Extremadura	Consejería de Bienestar Social	36
Galicia	Consejería de Asuntos Sociales, Empleo y Relaciones Laborales	489
Madrid	Consejería de Familia y Asuntos Sociales	66
Murcia	Consejería de Trabajo, Consumo y Política Social	58
Navarra	Departamento de Bienestar Social, Deporte y Juventud	58
País Vasco	Departamento de Vivienda y Servicios Sociales	454
La Rioja	Consejería de Juventud, Familia y Servicios Sociales	33
Ceuta	Consejería de Sanidad y Bienestar Social	29
Melilla	Consejería de Bienestar Social y Sanidad	16
Total		3.905

Existen diferencias muy significativas en el número de entidades facilitadas por cada Comunidad Autónoma. En determinadas ocasiones esta descompensación se debe a que las Consejerías no disponen de registros de entidades actualizados, sino que únicamente poseen listados de algunos sectores (es el caso, por ejemplo, de Castilla y León, Comunidad de la que recibimos cuatro directorios de sectores diferentes: entidades que trabajan con minorías étnicas, con inmigrantes, con drogodependencia y con personas en situación de necesidad). En otros casos, nos facilitaron pequeños directorios de centros que trabajan con un solo sector (es el caso, por ejemplo, de la Comunidad Autónoma de Madrid, que tan sólo envió un listado de fundaciones; o de la Comunidad Autónoma de Extremadura, que sólo disponía de entidades que trabajan con cultura gitana). Es coherente el caso de las Comunidades pequeñas con escasa representación en la base de datos, pues realmente su red de entidades no es demasiado extensa (por ejemplo, Melilla o La Rioja), y también el de Comunidades más grandes que aportaron listados de entidades más proporcionales a su tamaño y número de habitantes (como País Vasco, Galicia o Andalucía). Sin embargo, resulta más evidente la desproporción en Madrid (por el escaso número de registros) y en Cataluña (precisamente por el efecto contrario). Afortunadamente, las entidades de estas dos Comunidades son las más recogidas en el resto de directorios (como los consultados en la web o los facilitados por otras Instituciones), y su proporción pudo ser compensada en la base de datos final.

El contacto con las Consejerías y Departamentos, además de ser un trabajo de recopilación y ordenación de datos, fue útil para comprobar el estado de la red de recursos para la inclusión social de todas las Comunidades.

Desde el primer momento fue palpable el escaso desarrollo en centralización y ordenación de los centros del sector, pues, salvo en algunas Comunidades Autónomas, no es fácil disponer de estos registros. Algunas de ellas tienen listados de entidades disponibles en sus páginas web (como es el caso, por ejemplo, de Galicia, Baleares y Cataluña), e incluso otras disponen de CD a disposición de todo aquel que lo solicite (es el caso de Cantabria), pero en la mayoría de las ocasiones los directorios no existen como tales (son, por ejemplo, una simple lista incompleta), o son muy poco accesibles.

A pesar del tiempo que demoró el conseguir la respuesta de las Comunidades, todas ellas salvo Baleares, Galicia y Canarias nos facilitaron los registros que les fueron posibles. De estas tres, tan sólo fue Galicia la que finalmente negó explícitamente su colaboración en el estudio. En el caso de Canarias falló la gestión, y en el caso de Baleares afirmaron no disponer de ningún listado de entidades. Afortunadamente, las tres Comunidades que no facilitaron sus datos tienen directorios disponibles «colgados» en sus páginas web, lo que impidió carecer de cobertura para estas regiones en la base de datos final.

Otra labor que fue necesaria realizar durante el desarrollo de la base de datos consistió en la incorporación de varios directorios ya existentes y elaborados previamente para otros fines. Fundamentalmente fueron dos, por un lado una base de datos facilitada por Fundación Telefónica, y por otro una base de datos elaborada por la Universidad Pontificia Comillas en el marco del estudio *La acción social con Personas sin Hogar* de Cáritas Española (2000) que se encuentra accesible a través de Internet. Ambos se utilizaron, fundamentalmente, para contrastar y completar los registros que obtuvimos a través de las fuentes expuestas anteriormente.

- Directorio de Fundación Telefónica (Esta base de datos fue la única que se incorporó sin realizar el filtro previo, por lo que incluían entidades orientadas al trabajo con discapacidad y tercera edad, así como proyectos realizados fuera de España. Si bien se sometió a dicho examen posteriormente, es necesario considerar que no todos los registros fueron validados en el directorio final.)

De esta base de datos se incorporaron 4.366 registros.

- Actualización del directorio de entidades de trabajo con Personas Sin Hogar, elaborada por la Universidad Pontificia Comillas en el estudio de Cáritas Española citado más arriba. En sus inicios, esta base de datos fue creada bajo el marco de un estudio realizado en 2000, pero recientemente ha sido actualizada en el marco de una realizada recientemente desde la Universidad Pontificia Comillas para el Ministerio de Trabajo y Asuntos Sociales.

De este directorio se incorporaron 600 registros.

- Directorio de Fundaciones de Acción Social 2003. Este directorio, elaborado por la Dirección General de Acción Social, del Menor y de la Familia, no pudo incorporarse en su totalidad, sino tan solo aquellas fundaciones que fueron facilitadas por el Ministerio de Trabajo y Asuntos Sociales.

Se incorporaron 19 registros.

Finalmente, tras la recopilación de todas las fuentes de datos, se reunió la cifra de 10.033 entidades que trabajan en España en la lucha contra la exclusión social (exceptuando los proyectos destinados a personas mayores y personas con discapacidad). Tras eliminar los casos repetidos, originados como consecuencia de utilizar una multitud de fuentes que en ocasiones contenían las mismas referencias con ligeros cambios, la base de datos final menguó hasta los 5.448 registros, número que constituye el marco muestral definitivo para el trabajo de campo.

El conjunto de la base de datos —marco muestral de la investigación—, fue configurada, por tanto, bajo el criterio de intentar recoger información de todo el universo de los centros existentes que fuese posible localizar, independientemente de su tamaño o de su ubicación geográfica. En este sentido, en el directorio están representadas todas las Comunidades Autónomas y todas sus provincias. La composición de la base de datos según CCAA es la siguiente:

Tabla 4.2. Número de centros por Comunidad Autónoma

<i>Comunidad Autónoma</i>	<i>N</i>	<i>%</i>
<i>Andalucía</i>	747	13,7
<i>Aragón</i>	153	2,8
<i>Asturias</i>	88	1,6
<i>Baleares</i>	124	2,3
<i>Canarias</i>	101	1,9
<i>Cantabria</i>	158	2,9
<i>Castilla y León</i>	337	6,2
<i>Castilla-La Mancha</i>	160	2,9
<i>Cataluña</i>	1.418	26,0
<i>Comunidad Valenciana</i>	187	3,4
<i>Extremadura</i>	82	1,5
<i>Galicia</i>	365	6,7
<i>Madrid</i>	790	14,5
<i>Murcia</i>	90	1,7
<i>Navarra</i>	81	1,5
<i>País Vasco</i>	460	8,4
<i>La Rioja</i>	62	1,1
<i>Ceuta</i>	25	0,5
<i>Melilla</i>	20	0,4
Total	5.448	100

Los datos de la tabla 4.2 muestran el número de entidades con el que se trabajó en el estudio para cada Comunidad Autónoma. Salvo algunas desproporciones (como por ejemplo Cataluña, que continuó con más representación en la muestra, bien porque tenga mayor número de centros, o bien porque el listado que facilitaron en dicha Comunidad es mucho más exhaustivo que en otras Comunidades), parece que el número de entidades en cada zona es coherente con su tamaño geográfico y poblacional. Así, por ejemplo, era previsible que el número de centros y servicios sitios en Madrid fuera mayor al que nos facilitaran en su Consejería, mayor incluso que el de otras Comunidades territorialmente más grandes. Del mismo modo, no era coherente que Aragón y Extremadura sólo tuvieran 36 centros (como figuraba en la información facilitada por cauces oficiales), cifra que tras la exploración de otras fuentes aumentó hasta unos niveles más plausibles.

En el gráfico 4.1 se muestra el porcentaje de centros que hay en cada Comunidad Autónoma en relación con el porcentaje que representa su población.

Se aprecia un número de centros desproporcionadamente alto en el caso de Cataluña y del País Vasco. Dado que en las grandes ciudades se encuentran situadas las sedes de la mayoría de las entidades, era coherente que comunidades como Cataluña, País Vasco, Madrid y Valencia resultaran tener un gran número de centros. Si bien las tres primeras tienen un porcentaje de servicios mayor que su población, el caso de Cataluña y del País Vasco es más extremo. Estos resultados tienen una doble interpretación. Por un lado, podemos pensar que el desarrollo en el ámbito de la acción social en estas comunidades es mayor; por otro, podemos achacar esta desproporción a la dispar colaboración que se obtuvo de cada Consejería cuando se les solicitó información sobre los centros ubicados en sus comunidades correspondientes. Recordemos que Cataluña, y País Vasco en menor medida, nos cedieron exhaustivos listados de entidades, mientras que en Madrid se aportó un directorio excesivamente pequeño. Si bien en el caso de Madrid esta deficiencia pudo ser compensada, es posible que no lo suficiente como para equipararla con la magnitud del directorio de Cataluña.

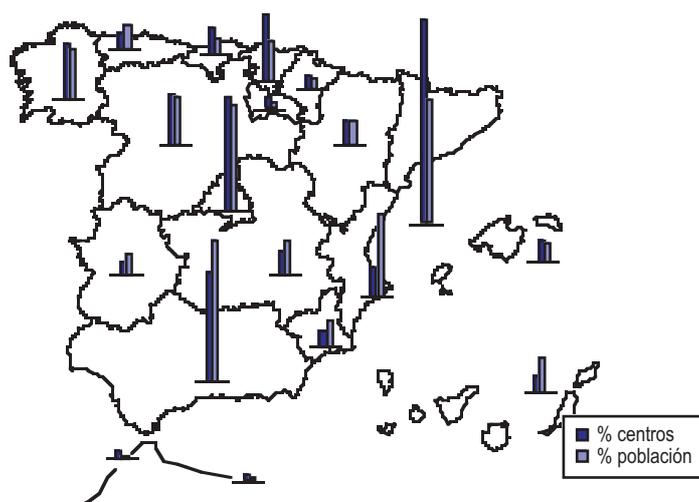


Gráfico 4.1. Población y centros por Comunidad Autónoma (%)

El caso de Valencia es significativo precisamente por el efecto contrario: hay muy poca representación de centros en relación con el número de habitantes. Andalucía, otra de las comunidades con más población, también está infrarrepresentada por su proporción de centros, pero no de manera tan palpable como en el caso de Valencia. Otras comunidades, como Castilla-La Mancha, Murcia, Extremadura y, sobre todo, Canarias, también están menos representadas en cuanto al número de centros o servicios de lucha contra la exclusión social. El resto de comunidades, salvo Cantabria que tiene una mayor proporción de centros en relación a su población, se encuentran en posiciones intermedias, ya sean tendentes a la representación o a la infrarrepresentación.

No se encuentra una pauta similar entre las comunidades menos pobladas ni entre las zonas con mayor número de pequeños municipios y zonas rurales. Veamos como ejemplo a las dos Castillas, ambas con grandes zonas rurales y con escasa densidad de población: mientras que Castilla y León tiene mayor representación de centros, Castilla-La Mancha destaca por su infrarrepresentación. Esta diversidad origina que no pueda hablarse de una pauta común de desarrollo de servicios de acción social entre aquellas comunidades que no suelen acoger las sedes de las entidades ni los grandes proyectos.

A pesar de la diversidad, salvo los mencionados no existen valores extremos. Los datos son bastante coherentes, lo cual incita a pensar que pueden ser fiel reflejo de la realidad. El conjunto de la base de datos muestra, por tanto, una representación suficientemente amplia de todas las Comunidades Autónomas, independientemente de su nivel de desarrollo en acción social o de su ubicación en el ámbito rural o urbano. En este sentido, puede confiarse en que el marco muestral sea un fiel reflejo de los proyectos y servicios que se están llevando a cabo a lo largo de todo el territorio español.

Junto con el tesón por conseguir representación de todas las CCAA, se procuró que la base de datos final contuviera entidades procedentes de todos los sectores objeto de estudio. Para este fin, inicialmente se creó un listado de ámbitos de trabajo en el área de la exclusión social. Esta lista fue imprescindible para codificar las entidades en función de su ámbito de trabajo, y en todo momento tuvo un carácter abierto y dinámico, modificable en los casos en que no fuera posible la categorización. Se diseñaron una serie de *ítems*, correspondientes a áreas de trabajo, asociados a códigos que permitían un uso más ágil de la base de datos. Fueron los siguientes:

- Atención a enfermos (no discapacidad).
- Drogodependencias y otras adicciones.
- Exclusión de renta/pobreza.

- Familia en situación de exclusión social.
- Gitanos.
- Globalismo / Inclusión glocal.
- Infancia.
- Inmigrantes en situación de exclusión social.
- Juventud.
- Mujer: violencia de género.
- Mujer en general (problemas asociados a la prostitución, familias monoparentales, Renta Mínima de Inserción (RMI), Inserción Sociolaboral, etc.).
- Parados de larga duración/Desempleados.
- Personas sin hogar.
- Presos y expresos.
- SIDA/VIH.
- Otros en exclusión social.
- Otras áreas/colectivos no válidos para el estudio (tercera edad, personas con discapacidad, proyectos de desarrollo fuera de España).

De manera previa a comenzar la fase cuantitativa, toda la base de datos fue codificada de acuerdo a estos *ítems* o categorías de trabajo con personas en situación o riesgo de exclusión social. Sin embargo, en ocasiones el desconocimiento de los objetivos de cada centro hacía demasiado comprometido definir su ámbito de trabajo. Por esta razón, se optó por completar todos aquellos registros más evidentes, bajo la expectativa de actualizarlos en la macroencuesta telefónica. A pesar de ello, el directorio inicial contiene representación de todas las áreas de trabajo. Como veremos en el análisis de los resultados de la encuesta, cada centro pudo ser definido bajo tres *ítems* o ámbitos de trabajo para evitar una visión excesivamente restrictiva y reduccionista de sus objetivos sociales de actuación.

La base de datos fue elaborada en formato Excel, y después trasladada a Access para que fuera compatible con el programa de análisis estadístico Gandia BarbWin y el programa Gandia Cati para la realización de la encuesta asistida por ordenador. Se incorporaron los datos básicos de contacto de cada centro (nombre, dirección, teléfono, fax y correo electrónico), los objetivos de las entidades cuando fue posible hacerlo, el ámbito de trabajo (con respecto a nuestras categorías de análisis) y otros datos de clasificación. Los campos concretos que aparecen en la base de datos son los siguientes:

- Nombre de la entidad.
- Titularidad.
- Objetivos/Descripción de la actividad.
- Página web.

- Datos de contacto: Dirección, Localidad, Código Postal, Provincia, Comunidad Autónoma, Teléfono, Fax, Correo Electrónico.
- Responsable de la entidad / Persona de contacto.
- Código de área (codificación de los ámbitos de trabajo).
- Código de CCAA (codificación de las Comunidades Autónomas).

1	NOMBRE	TITULARIDAD	OBJETIVOS/DESCRIPCIÓN	WEB	DIRECCION	LOCALIDAD
9244	ASOCIACIÓN CULTURAL DE DESARROLLO COMUNITARIO	Institución Privada sin Animo de lucro	Fomentar todas aquellas actividades (culturales, deportivas, educativas...) que Elevación de la Personalidad de la Mujer a todos los planos: de actualidad familiar, cultural, social, económica, artística.		C/ JOSÉ DE ESCANER	SANTANDER
9245	ASOCIACIÓN CULTURAL PROMOCIÓN DE LA MUJER	Institución Privada sin Animo de lucro	Creación de Hogares para niñas y jóvenes carentes de un ambiente familiar adecuado para su formación integral en especial para aquellos muchachos que no tengan padres o		Avda. PARAYAS Nº	CAMARIGO
9246	ASOCIACIÓN CHAVALUCOS	Institución Privada sin Animo de lucro	Promoción y desarrollo de la comarca de Campos. Inserción social y laboral.		C/ HUERTA EL VIRA	LA VEGA - VEGA DE LÉI
9247	ASOCIACIÓN DESARROLLO DE CAMPOO	Institución Privada sin Animo de lucro	Acción Católica dirigida a la infancia cuyo fin global es la evangelización del mundo infantil, su interés mayor se centra en la infancia		PASEO JIMÉNEZ DÍ	REINOSA
9248	MOVIMIENTO JÓVOR DE ACCIÓN CATÓLICA	Instituciones religiosas	La organización del descanso recreativo de menores extranjeros en nuestro país, con preferencia a los procedentes de la extranjería		C/ Florida Nº 3	SANTANDER
9249	ASOCIACIÓN ESTRECHANDO LAZOS	Institución Privada sin Animo de lucro	Esta Asociación se crea para cooperar de una parte con las Autoridades de las Repúblicas de Colombia, Perú y cualquier Estado que hubiese ratificado el Convenio relativo a la Protección		C/ CASTILLA Nº 1	LOS CORRALES DE BU
9250	ASOCIACIÓN ADECOF - ENTIDAD COLABORADORA DE ADOPCIÓN INTERNACIONAL	Institución Privada sin Animo de lucro	Realización de actividades culturales y recreativas. Su proyecto principal es el Programa de desplazamiento temporal de		PARROQUIA NTRA.	TORRELAVEGA
9251	ASOCIACIÓN CULTURAL TANUORA	Institución Privada sin Animo de lucro	Proyectos educativos y sociales, todo lo que signifique una divulgación cultural y deportiva saludable, de ocupación y preparación en el tiempo libre y un empoderamiento personal.		C/ JOAQUÍN CAYÓN	TORRELAVEGA
9252	ASOCIACIÓN JUVENIL TREINTI	Institución Privada sin Animo de lucro	Establecer unas metas a conseguir en materia de familia, cultural y recreativa, dirigiéndose por cualquier medio que se estime conveniente y proponer las soluciones más adecuadas con		C/ COLUMBIA SAGA	SANTANDER
9253	ASOCIACIÓN MITA DE SEPARADOS Y DIVORCIADOS DE CANTABRIA	Institución Privada sin Animo de lucro	Reintegración social de las personas		C/ PABLO GARNIC	TORRELAVEGA
9254	ASOCIACIÓN DE MUJERES Y HOMBRES SEPARADOS DE TORRELAVEGA Y COMARCA	Institución Privada sin Animo de lucro	La organización del descanso recuperativo de niños procedentes de la extranjería		C/ EL SOL Nº 9-P	CABEZON DE LA GAL
9255	ASOCIACIÓN MAESTRO FUTURO	Institución Privada sin Animo de lucro	La promoción humana y social de los niños y jóvenes privados de ambiente familiar normal, sin familia de sangre conocida, o que aun teniendo la hayan sido abandonados, o por		C/ GARMENCIA, Nº1	SANTANDER
9256	ASOCIACIÓN DE HOGARES PARA NIÑOS PRIVADOS DE AMBIENTE FAMILIAR	Institución Privada sin Animo de lucro	La acogida temporal de niños necesitados por causas económicas o tragedias colectivas de cualquier tipo (geológicas, por motivos de guerra, sanitarias, etc.) Ayuda económica, Protección y defensa del Menor		BAJADA DE SAN JUAN	SANTANDER
9257	ASOCIACIÓN UN HUIDO MAS	Institución Privada sin Animo de lucro			C/ VIA CORNELIA Nº	SANTANDER
9258	ASOCIACIÓN DE PROTECCIÓN INTEGRACIÓN FAMILIAR DEL MENOR	Institución Privada sin Animo de lucro				

Figura 4.1. Muestra de la base de datos

4.2. Fase cuantitativa

4.2.1. Diseño del cuestionario

Como objetivo general, el cuestionario se diseñó como una herramienta para ayudar, junto a las otras fuentes incluidas en la investigación, a describir y diagnosticar el estado actual de la utilización, acceso y difusión de las TIC por parte de las entidades que trabajan por la inclusión social (ver cuestionario en anexo).

Para ello, inicialmente se consultaron diversos estudios precedentes entre los que las referencias más importantes se encontraron en el Reino Unido y en estudios promovidos desde la Comisión Europea (Eurobarómetros) y sin haber encontrado prácticamente ninguna referencia específica de investigación sobre inclusión social a través de las nuevas tecnologías en España⁴⁸. Entre los estudios consultados, las referencias más importantes fueron la encuesta realizada por la Universidad de Warwick en el año 2003 para varias instituciones públicas en el Reino Unido sobre la actitud y el uso de las nuevas tecnologías por población negra y minorías

⁴⁸ Con las excepciones del estudio de la Fundación Vodafone sobre Tecnologías de la Información y Discapacidad (Fundación Vodafone, 2003), que se puede encontrar referido en la bibliografía, y la encuesta de Tezanos sobre exclusión social (1998).

étnicas en zonas urbanas desfavorecidas (Owen, Green y otros 2003), la encuesta sobre pobreza y exclusión social en el Reino Unido realizada en 1999 (Universidad de Bristol) y las encuestas de Eurobarómetro relacionadas con nuevas tecnologías, pobreza y exclusión social en la Unión Europea⁴⁹. Entre las referencias de tipo más teórico o conceptual citaremos varios artículos y estudios específicos sobre exclusión social y nuevas tecnologías, casi todos de origen británico y alguno norteamericano, entre los que destacan las referencias de Wolf, Wilcox, Loader y otros autores de la Universidad de Teeside; por último los estudios de la Unidad de Inclusión Social (Social Inclusion Unit) del Gobierno del Reino Unido⁵⁰.

Ambas fuentes, las encuestas y los artículos o estudios especializados citados, resultaron de gran utilidad para fijar los ejes temáticos sobre los que queríamos situar la encuesta, así como para hacer una adaptación de preguntas que habían probado su buen funcionamiento en estudios anteriores (sobre todo las procedentes de los Eurobarómetros y las últimas, sobre exclusión social, de la encuesta de Tezanos).

Como resultado de las fases iniciales de preparación del cuestionario se llegó a definir la estructura del mismo en el que se distinguen los siguientes bloques temáticos:

- a) **Características de la organización o entidad y de las personas que contestan a la entrevista.** En este bloque se aborda la descripción de las características de las propias organizaciones, contando con variables como tipo de organización, ámbito de trabajo, colectivos a los que dirigen la actuación, tamaño de la entidad (número de personas que trabajan), número de voluntarios que trabajan y antigüedad de la organización. También se incluyen preguntas para conocer algunos datos sociodemográficos y profesionales sobre la persona entrevistada, incluyendo su titulación académica y el tipo de trabajo que realiza en la entidad, así como para confirmar la exactitud de los datos de referencia sobre la organización en nuestra base de datos (dirección postal y electrónica).
- b) **Uso de las tecnologías de la información por parte de la organización y los entrevistados.** Las variables que se quieren medir, entre otras, están relacionadas con el grado de informatización —como medida subjetiva— según una escala métrica; los medios y recursos con que cuenta la entidad —medida objetiva—; los medios que utiliza el entrevistado habitualmente en su trabajo; las preguntas específicas sobre el uso de Internet tanto para aquellos que sí tienen acceso a la red (tipo de conexión) como a los que no lo tienen (¿por qué no lo tienen?).
- c) **Formación y ayudas recibidas por la organización en el campo de las TIC.** Se recoge alguna información sobre la formación recibida en las entidades, las fuentes de financiación y el apoyo al desarrollo de las TIC en el campo de la acción social.
- d) **Formación ofrecida a las personas en exclusión social sobre uso de ordenadores e Internet.** Empezando por recoger información sobre la intencionalidad de estos cursos (si se han planteado hacer un curso de este tipo) y, diferenciadamente, sobre la existencia o no de cursos (si no se ofrecen cursos de formación se indaga por qué no los hay), se plantea también en este bloque el recoger los datos sobre el tipo de cursos ofrecidos y sobre el aprovechamiento de los mismos por parte de los usuarios. También se aborda una medición subjetiva de la posible utilidad de los cursos recibidos desde la óptica de las personas participantes, así como los problemas encontrados durante la impartición de los cursos.
- e) **Uso de las tecnologías de la información por parte de los «usuarios» o personas hacia las que dirigen su intervención las entidades sociales, desde la percepción subjetiva de los entrevistados.** Con las variables y preguntas de este bloque se busca recoger datos sobre el uso de ordenadores en general, sobre el uso de móviles y el acceso a Internet; la utilidad del uso de Internet para las perso-

⁴⁹ Euro-barometer 40.0: Poverty and Social Exclusion, octubre-noviembre 1993, Euro-barometer 55.2: Les Européens et la E-INCLUSION, primavera 2001, Euro-barometer 56.0: Les européens et les technologies de l'information et communication dans l'emploi, otoño 2001 y Euro-barometer 56.1: Social precariousness and social integration, octubre 2002.

⁵⁰ Se pueden encontrar las referencias completas por autores, ensayos publicados en Internet y cuestionarios en la bibliografía, así como otras referencias en el anexo.

nas en exclusión social en general, no sólo para los usuarios de la entidad; y por último se incluye una serie de preguntas de opinión de tipo general sobre la inclusión social y las tecnologías. Este último subapartado se puede dividir en tres temas; a) medidas que pueden facilitar el acceso a Internet; b) papel e importancia de las tecnologías en la inclusión social; y por último c) unas opiniones generales sobre la pobreza y la exclusión social.

En resumen, finalizando esta introducción sobre el cuestionario y antes de entrar en la presentación de los resultados del progreso de la encuesta, la temática abordada a través del cuestionario incluye: 1) una *descripción de la organización y sus usuarios/clientes*; 2) una recogida de información sobre el grado de *conocimiento, propiedad y uso de las TIC por parte de los técnicos y personal* en las entidades, que incluirá una descripción de conocimientos, medios con que cuentan, motivaciones para incorporar el uso de las TIC y habilidades que tiene el personal; 3) una evaluación del nivel de *conocimiento, propiedad y uso de las TIC por parte de las propias personas en situación de exclusión* en donde se aborda la recogida de datos de opinión sobre los conocimientos y medios con que cuentan en propiedad los usuarios, referidos únicamente a las personas que atienden y tratan desde su organización; los medios a los que pueden acceder en un momento determinado, aunque no los tengan en propiedad y la valoración de las motivaciones y de las habilidades para usarlos; 4) finalmente, se termina con una *valoración del papel de las TIC en la mejora de las condiciones económicas y sociales entre las personas que sufren exclusión*.

Naturalmente, en el diseño del cuestionario se tuvo en cuenta la inclusión de controles que permitieran asegurar la calidad en la selección de los participantes en la encuesta. Por ello vamos a describir brevemente esta fase de diseño de la encuesta que determina la *cualificación para la entrevista y los controles internos del cuestionario para el control de las características finales de la muestra*. Aunque las unidades muestrales son organizaciones o entidades, la selección final de las personas que responden dentro de ellas implica bajar a la jerarquía profesional de la organización y especificar quién o quiénes serían las personas que cualifiquen mejor para responder la entrevista y descartar las respuestas de todas aquellas otras personas que no reúnan las condiciones propuestas (o al menos conservar la posibilidad de distinguir entre más cualificados y menos cualificados, en caso de que finalmente respondieran a la entrevista estos últimos). Para ello los filtros que se establecieron fueron de dos tipos, los previas al inicio de la entrevista y los controlados durante el transcurso de las entrevistas:

- I. Cuotas y condiciones previas al inicio de la entrevista válida:
 - Territorio (Comunidad Autónoma) al que pertenece la organización⁵¹;
 - Selección del entrevistado previa al inicio de la entrevista, siguiendo instrucciones específicas durante el trabajo de campo.
- II. Variables de control internas al cuestionario:
 - Tipo de organización;
 - Colectivo al que dirigen su actuación (delimitación de los tipos de grupos que consideramos en exclusión social);
 - Ámbito de actuación (si trabajan sólo fuera de España no cualifica para la entrevista);
 - Confirmación de la intervención social con personas en situación de exclusión social;
 - Sexo y edad de los entrevistados (no excluyente, sin cuotas);

⁵¹ Aquí el programa CATI permite un control de la muestra en su distribución territorial según el cual se introducen unas cuotas rígidas que se cumplen en el momento de la misma extracción de los teléfonos.

- Situación laboral del entrevistado dentro de la organización y tipo de actividad que realiza;
- Titulación del entrevistado;
- Antigüedad de la organización.

Previamente al diseño de la muestra, que vamos a detallar a continuación, se desarrolló la base de datos a la que nos hemos referido ya y que en la práctica constituye nuestro universo de referencia para la encuesta telefónica. De esta base de datos, una vez depurada y homogeneizada se extrajo la muestra sobre la que aplicar la encuesta. Respecto a la protección de los datos personales y la confidencialidad de la información recogida, la Universidad ha seguido lo exigido por el código deontológico profesional. De forma resumida diremos que se ha realizado un muestreo aleatorio simple, estratificado territorialmente mediante una afijación proporcional al número de organizaciones existente en nuestra base de datos para cada Comunidad Autónoma. Veamos en detalle en qué ha consistido el diseño muestral así como las características técnicas de la encuesta telefónica.

La muestra final ($n = 1.501$) se calculó partiendo del universo finito que componen los 5.448 centros incluidos en la base de datos. Se ha obtenido un error muestral en datos globales del $\pm 2,2$, dado un nivel de confianza del 95 por ciento y en el supuesto de la hipótesis más desfavorable ($p/q = 50$). Esta muestra se estratificó en cuotas, mediante una afijación proporcional al número conocido de entidades en cada territorio, cuyas proporciones especificamos en la tabla 4.3.

Tabla 4.3. Marco muestral de la encuesta telefónica

<i>Encuesta telefónica – Marco muestral</i>			
	<i>N</i>	<i>Porcentaje</i>	<i>Afijación muestral (entrevistas realizadas)</i>
<i>Andalucía</i>	747	13,7	229
<i>Aragón</i>	153	2,8	54
<i>Asturias</i>	88	1,6	26
<i>Baleares</i>	124	2,3	35
<i>Canarias</i>	101	1,9	35
<i>Cantabria</i>	158	2,9	52
<i>Castilla y León</i>	337	6,2	117
<i>Castilla La Mancha</i>	160	2,9	60
<i>Cataluña</i>	1.418	26,0	244
<i>Comunidad Valenciana</i>	187	3,4	67
<i>Extremadura</i>	82	1,5	25
<i>Galicia</i>	365	6,7	109
<i>Madrid</i>	790	14,5	157
<i>Murcia</i>	90	1,7	41
<i>Navarra</i>	81	1,5	30
<i>País Vasco</i>	460	8,4	185
<i>La Rioja</i>	62	1,1	19
<i>Ceuta y Melilla</i>	45	0,9	16
Total	5.448	100	1.501

Cabe destacar que con la muestra final se ha logrado una simetría muy considerable entre la estratificación por Comunidades Autónomas y su población, tal y como puede verse en la tabla 4.4.

Tabla 4.4. Distribución muestral

CCAA	N (muestra final)	%	% población general (*)
Andalucía	229	15	18,0
Aragón	54	4	2,9
Asturias	26	2	2,6
Baleares	35	2	2,1
Canarias	35	2	4,1
Cantabria	52	3	1,3
Castilla y León	117	8	6,0
Castilla-La Mancha	60	4	4,3
Cataluña	244	16	15,5
Comunidad Valenciana	67	4	10,2
Extremadura	25	2	2,6
Galicia	109	7	6,6
Madrid	157	10	13,3
Murcia	41	3	2,9
Navarra	30	2	1,4
País Vasco	185	12	5,1
Rioja	19	1	0,7
Ceuta y Melilla	16	1	0,4
Total	1.501	100	100

* INE 2004. Censos de Población y Viviendas 2001. Resultados definitivos.

El trabajo de campo se ha realizado desde el Laboratorio de Sociología de la Facultad de Ciencias Humanas y Sociales de la Universidad Pontificia Comillas de Madrid entre los días 30 de noviembre de 2004 y 11 de marzo de 2005, participando en el mismo un equipo de 12 entrevistadores todos ellos estudiantes de sociología y psicología. Se realizaron entrevistas tanto en horario de mañana como de tarde, debido a que algunas organizaciones sólo estaban activas por las tardes, llegándose a realizar entrevistas después de las ocho de la tarde.

En cuanto al trabajo de campo no ha habido incidencias dignas de mención, salvando las dificultades de contacto con las personas cualificadas para responder a la entrevista; la cooperación y un alto grado de respuesta fueron la tónica dominante. Se han superado los índices medios de respuesta en este tipo de encuesta, el porcentaje de no respuesta ha sido muy bajo, y en él se incluyen algunas organizaciones que no trabajaban con colectivos en exclusión, en cuyo caso la entrevista se daba por terminada tras unas preguntas iniciales. Al cierre del trabajo de campo se había utilizado el 87 por ciento de los contactos incluidos en la base de datos (un total de 4.752), con un índice de rechazo de 0,28 o lo que es igual, de algo menos de uno de cada tres contactos. Dado este índice de rechazo tan bajo, el hecho de que el trabajo de campo llevara tanto tiempo se explica desde la perspectiva del número de contactos, rellamadas y aplazamientos que los entrevistadores se veían forzados a hacer para conseguir acceder a la persona más cualificada para responder. Dado que estas personas suelen ser directores o técnicos, no siempre estaban presentes en el momento de hacer la primera llamada y resultaba muy alto el número de entrevistas aplazadas antes de empezar a pasar el cuestionario. Aún cuando se lograba hablar

con ellos, muchos pedían que se les llamara en un momento «mejor» y con ello se retrasaba más la aplicación del cuestionario.

Si analizamos los datos sobre la duración de las entrevistas, obtenemos una duración media de 20 minutos. El tiempo total empleado en las entrevistas, excluyendo los contactos no válidos y los rechazos, suma 319 horas y algunos minutos más. Este tiempo se vio incrementado exponencialmente debido a las muchas horas invertidas en gestionar aplazamientos y descartar contactos a los que se había rellamado ya en un número alto de ocasiones.

Por último, decir que se ha empleado el software *Gandia CATI versión 2* para la gestión, grabación y tratamiento informático de la encuesta, así como los programas *Gandia Barbwin 6.0* y *SPSS v12* para el análisis de datos.

Tabla 4.5. Distribución de llamadas

<i>Incidencias / distribución de las llamadas</i>	<i>N.º de teléfonos</i>
Total teléfonos en rellamada automática (no contesta, comunica/ocupado, averiado, contestador y fax)	55
Total teléfonos rechazados por cuotas antes de iniciar entrevista	379
Total contactos realizados (a+b+c)	3.064
a. Número de rechazos antes de iniciar entrevista	1.337
b. Número de aplazamientos antes de iniciar entrevista	120
c. Contactos realizados donde existe entrevista (c.1+c.2+c.3)	1.607
c.1 Finalizadas con éxito	1.514
c.2 Rechazadas en curso	93
c.3 Aplazadas en curso	0

Tabla 4.6. Duración de las entrevistas

	Frecuencias	Porcentajes	% Acumulado
< 1 minuto	0	0,0	0,0
1-5 minutos	4	0,4	0,4
> 5 y menos de 10'	76	7,5	7,9
De 10' a 15'	250	24,8	32,7
De 15' a 20'	292	28,9	61,6
De 20' a 30'	310	30,7	92,3
> 30 minutos	78	7,7	100,0
No contesta	0	0,0	100,0
Total	1.010	100	100

Tabla 4.7: Duración de las entrevistas: Estadísticos descriptivos

Base casos	1.010,00
Media aritmética (en segundos)	1.136,30
Error estimado	13,95
Intervalo confianza	± 27,34
Suma de casos	1.147.668,00
Máximo	3.434,00
Mínimo	251,00
Desviación típica	443,37
Varianza	196.580,50
Coefficiente de variación	39,0%

4.3. Fase cualitativa

El objetivo de la perspectiva cuantitativa, las propias características de todo cuestionario, así como la dinámica (pregunta-respuesta) que la encuesta demoscópica encierra, nos hacían esperar de ella un considerable volumen de datos e información, pero de carácter eminentemente descriptivo y, por supuesto, numérico.

Además, el cuestionario fue diseñado para ser respondido por los profesionales de organizaciones sociales que trabajan a favor de la inclusión social, con lo que no aprehendíamos de modo directo las impresiones de las propias personas que viven en situación o riesgo de exclusión social.

Teniendo en cuenta estos aspectos se vio necesario realizar grupos de discusión en los que a partir de una dinámica de libre debate, se recogiera el *discurso* tanto de los profesionales como de los usuarios de las organizaciones sociales. De esta manera tratábamos de adentrarnos en el complejo mundo de significaciones, ideas, creencias, valoraciones, opiniones..., y, en definitiva, en el entramado que sostiene la lógica social en torno a las TIC de dos de los actores principales en la lucha por la inclusión social.

Como representantes típicos de las situaciones sociales de referencia, los grupos de discusión reproducen el *discurso* respecto al tema de estudio, expresando tanto aspectos relacionados con las representaciones sociales simbólicas sobre el tema, como la realidad cotidiana del mismo.

El diseño de la muestra de los grupos de discusión ha sido de tipo *estructural*. Es decir, para la confección de los mismos se han tenido en cuenta criterios que hacen referencia a las relaciones y situaciones sociales que se han considerado pertinentes para el estudio, con el fin de que reprodujeran mediante su *discurso* las posiciones más relevantes sobre el tema. En concreto se han realizado diez grupos de discusión (cinco con profesionales y cinco con usuarios de organizaciones sociales) en las cinco principales ciudades de España, con las siguientes variables:

Tabla 4.8. Variables seleccionadas para los grupos de discusión

Grupos de profesionales

- **Edad:** 18-65 años.
- **Sexo:** Hombres y mujeres.
- **Experiencia en el trabajo con TIC:** descartamos los profesionales de las organizaciones que nunca se habían planteado realizar ningún proyecto relacionado con las TIC. En cambio se incluyó a los profesionales de organizaciones que habían tenido alguna intención de hacerlo, pero que por cualquier motivo no habían llegado a realizarlo, y los de las que ya contaban con experiencia en ello.
- **Colectivos en exclusión con los que se trabaja:** Todo tipo de colectivos, excepto tercera edad y discapacitados.

Tabla 4.8. (Continuación)

Grupos de Usuarios

- **Edad:** 18-65 años.
- **Sexo:** Hombres y mujeres.
- **Conocimiento de las TIC:** descartamos a las personas que no tenían ningún conocimiento y/o experiencia en relación con las TIC.
- **Colectivos en exclusión:** Todo tipo de colectivos, excepto tercera edad y discapacitados.

Finalmente los grupos fueron articulados técnicamente como sigue:

- Grupo 1: Profesionales. Barcelona.
- Grupo 2: Profesionales. Valencia.
- Grupo 3: Profesionales. Bilbao.
- Grupo 4: Profesionales. Madrid.
- Grupo 5: Profesionales. Sevilla.
- Grupo 6: Usuarios. Barcelona. Todos tramos de edad.
- Grupo 7: Usuarios. Valencia. Todos tramos de edad.
- Grupo 8: Usuarios. Bilbao. Todos tramos de edad.
- Grupo 9: Usuarios. Madrid. Jóvenes.
- Grupo 10: Usuarios. Sevilla. Edades maduras.

Las dinámicas grupales se desarrollaron en sedes de organizaciones sociales para que tanto los profesionales de las entidades como sus usuarios no se sintieran descontextualizados, procurando así que los participantes de los grupos no se inhibieran y produjeran un discurso espontáneo y libre.

Todos los grupos de discusión fueron registrados mediante grabadores digitales, para su posterior transcripción literal y análisis.

5. Encuesta a entidades que trabajan en el ámbito de la exclusión social

5.1. Descripción de la muestra

El primer punto del análisis cuantitativo es una descripción de la muestra sobre la que se ha aplicado la encuesta, pues de su amplitud y composición depende, en gran medida, la descripción e interpretación de los datos.

En el momento de finalizar el trabajo de campo se habían realizado 1.514 entrevistas. Tras la revisión y depuración del fichero de datos, quedaron anuladas trece de ellas, por lo que el n final de la encuesta quedó en 1.501. Los controles internos establecidos en el programa informático utilizado para la encuesta telefónica permitieron que la consistencia de los datos recogidos fuera casi total.

Como ya se explicó en el apartado dedicado al método y técnicas, la distribución de las entrevistas por Comunidades Autónomas responde a una estratificación territorial mediante afijación proporcional al número de organizaciones existente en nuestra base de datos para cada Comunidad Autónoma. En el mapa que figura a continuación, el tamaño de los círculos verdes es la representación proporcional del número de entrevistas realizadas en cada Comunidad Autónoma.



Figura 5.1. Representación del número de entrevistas realizadas en cada CCAA

La figura 5.1 parece reflejar una sobrerrepresentación de entidades catalanas con respecto al conjunto del Estado, seguidas de las andaluzas, las vascas y las madrileñas. Sin embargo esta primera impresión queda muy matizada cuando ponemos en relación el porcentaje de entidades entrevistadas con el porcentaje que

representa la población de cada Comunidad Autónoma. En ese caso vemos que si comparamos la distribución de la muestra con la distribución de población general por territorios autonómicos, aunque en algunas comunidades encontraremos cierta asimetría al alza o a la baja (Aragón, Cantabria y País Vasco al alza; Canarias y Valencia a la baja), la muestra refleja con gran fidelidad la diversidad territorial de nuestro país.

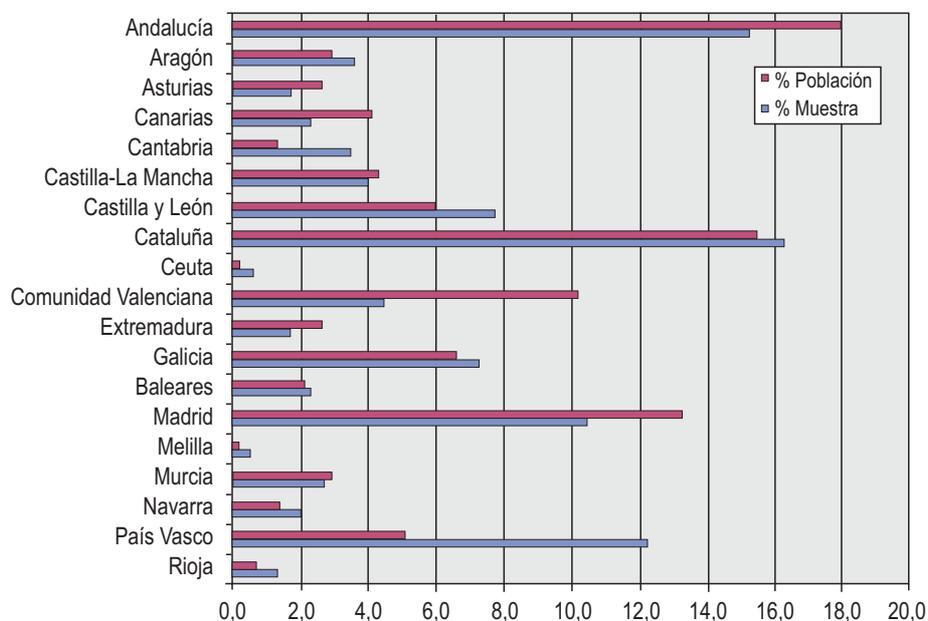


Gráfico 5.1. Distribución de la muestra de entidades entrevistadas en relación a la distribución de la población española por CCAA

Fuente: INE 2004. Censos de Población y Viviendas 2001. Resultados definitivos.

A nuestro modo de ver, la heterogeneidad de la red de entidades y organizaciones que trabajan a favor de la inclusión social ha quedado ampliamente representada en la muestra, tal y como se verá en los siguientes apartados. Lo mismo cabe decir respecto de las poblaciones en situación de exclusión a las que preferentemente dedican su actuación. En la muestra hay una gran diversidad de tipos de entidad, de perfiles sociodemográficos de los profesionales, así como de colectivos en exclusión. Si además de esa gran heterogeneidad que presentan los datos, tenemos en cuenta la riqueza de la muestra con 1.501 entrevistas válidas realizadas, creemos que a partir de los datos obtenidos podemos obtener una visión suficientemente amplia y representativa de la realidad que estamos estudiando. Las observaciones y análisis que podamos hacer serán generalizables, con un margen de error muy pequeño para datos globales, al resto de las organizaciones que trabajan con colectivos en exclusión, ya que las principales características de éstas entendemos que están suficientemente representadas en nuestra muestra final. Partiendo siempre del hecho de que hemos concentrado nuestra atención sobre entidades que trabajan a favor de colectivos excluidos y que no se dirigen de forma preferente a personas ancianas ni a discapacitados, por entender que en estos dos ámbitos de la acción social para la inclusión existen ya suficientes estudios realizados, que además muestran especificidades muy características en relación a la utilización de las nuevas tecnologías lo que las ha convertido ya en muchas ocasiones en objeto de atención preferente para este tipo de estudios y porque, finalmente, se trata de dos subpoblaciones tan amplias y numerosas que habrían convertido en improbable el esfuerzo de intentar conseguir una muestra suficientemente numerosa. Por todas esas razones nos ha parecido mucho más conveniente concentrarnos en el análisis del uso que se hace de las TIC en el resto de entidades sociales que luchan contra la exclusión social y que trabajan con colectivos sobre los que nunca o casi nunca se ha investigado en torno a las posibilidades que ofrecen las TIC para su incorporación social, como pueda ser el caso de las personas sin hogar, las minorías étnicas, los inmigrantes, los presos y ex presos, etc.

Por lo que se refiere al tamaño de la población en que se encuentran los centros incluidos en nuestra muestra, hemos de concluir que sin duda la lucha contra la exclusión es un fenómeno eminentemente urbano, que se concentra especialmente en las ciudades de más de 100.000 habitantes, en donde se encuentran radicadas las dos terceras partes de la muestra (66 por ciento). Tan sólo Madrid y Barcelona acumulan una quinta parte de la red contra la exclusión (19 por ciento) siendo así que en ambas ciudades vive tan sólo el 10,8 por ciento de la población española. En el extremo opuesto, en los pueblos de menos de dos mil habitantes, apenas si encontramos entidades trabajando por la inclusión; podría pensarse que en cierto sentido es todo el medio rural el que se encuentra excluido, sin que sea preciso luchar contra alguna forma particular de exclusión.

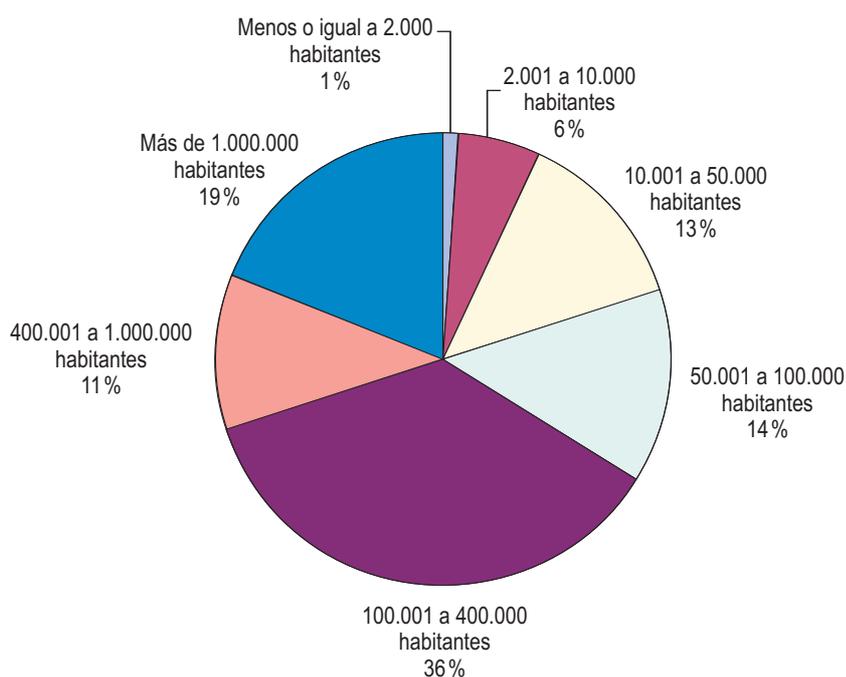


Gráfico 5.2. Distribución de la muestra según el tamaño de la población

De hecho, si comparamos la distribución de la muestra con el reparto de la población española según el tamaño de la población en que reside (véase gráfico 5.3), observamos que efectivamente es visible la acumulación de entidades sociales en las ciudades, con un significativo corte a partir de la cota de 50.000 habitantes, el porcentaje desciende muy por debajo de lo que en puro reparto proporcional se correspondería con la población que vive en núcleos de población inferiores a 50.000 habitantes, llegando a ser insignificante en los pequeños núcleos rurales, donde a pesar de residir un 6 por ciento de la población española, apenas si se encuentran radicadas un 1 por ciento de los centros entrevistados.

Si no fuera del todo legítimo decir que la exclusión es un fenómeno urbano, teniendo en cuenta la marginación en la que vive el mundo rural, sin embargo, sí que sería correcto afirmar que la acción social organizada contra la exclusión encuentra su sede preferentemente en las ciudades, de modo que también en este campo, el medio rural se encuentra peor dotado de recursos y equipamientos.

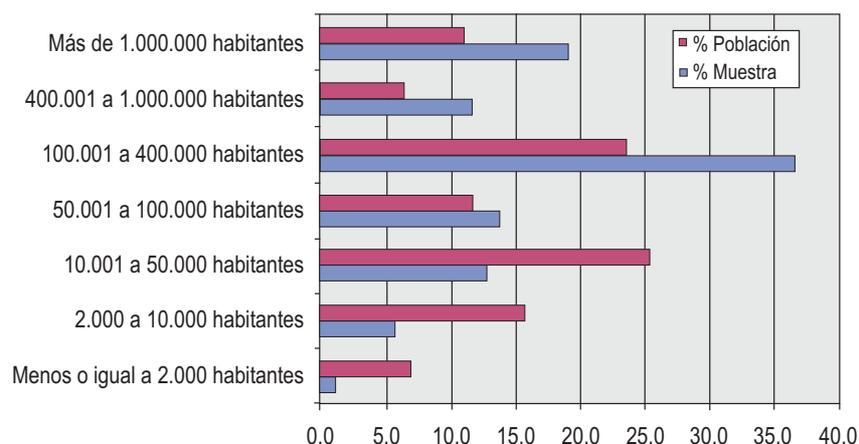


Gráfico 5.3. Distribución de la muestra en relación a la distribución de la población por tamaño de hábitat

5.2. El panorama de la acción para la inclusión social en España

Para empezar a entrar en el detalle de las respuestas obtenidas a través de nuestra encuesta telefónica vamos a abordar en primer lugar descripción del panorama que presenta la acción social organizada desde la sociedad civil que se desarrolla en España para luchar contra la exclusión e impulsar la inclusión social partiendo de las características de las propias organizaciones entrevistadas. Naturalmente, se tratará de una aproximación con algunos problemas de representatividad general debido a la configuración del marco muestral que hemos adoptado, pero, no obstante, el tamaño de la muestra finalmente obtenida y la heterogeneidad de sectores incluidos pensamos que pueden proporcionarnos una aproximación interesante e instructiva sobre el estado de la cuestión en nuestro país. Para realizar esta descripción general, contamos en el cuestionario con variables como: el tipo de organización según su definición institucional, el ámbito geográfico sobre el que trabaja, los colectivos a los que dirigen prioritariamente su actuación, el tamaño de la entidad (atendiendo al número de personas que trabajan en ella), el número de voluntarios de que dispone y la antigüedad de la organización.

5.2.1. Características de la organización

El tipo de organización predominante es la asociación (57 por ciento), que constituye el cuerpo principal de las entidades no gubernamentales que actúan en ámbitos de inclusión social. A éstas le siguen, aunque ya muy por detrás las entidades religiosas de diverso tipo (17 por ciento) y las fundaciones (14 por ciento). La presencia de empresas mercantiles en el sector de la exclusión social es prácticamente nula, apenas un 1 por ciento de las entidades entrevistadas revisten esta fórmula de gestión, con lo que parece evidente constatar que en este ámbito no parece haber muchas posibilidades de «hacer negocio» a tenor de la poca presencia de empresarios que encontramos. Bien es verdad que existe un 11 por ciento de respuestas que se adscriben a la opción de «otros tipos de entidad» y que principalmente recoge fórmulas de gestión como por ejemplo la de las cooperativas, en las que sí puede coexistir la acción social con cierto ánimo de lucro, pero en todo caso parece que el objetivo económico de este tipo de entidades se limita, y no es poco, a obtener los recursos necesarios para crear y mantener los puestos de trabajo mientras se mantienen los programas sociales sin grandes déficits que por lo general son cubiertos vía subvenciones por la administración pública; en este sentido, también se han incluido bajo el epígrafe de «otro tipo» algunas asociaciones vecinales dependientes hasta cierto punto de algunos ayuntamientos pero que cuentan con un grado de independencia importante, por lo que han sido consideradas como entidades no gubernamentales y han podido ser incluidas en el trabajo de campo del que por definición estaba excluida la Administración Pública (véase gráfico 5.4).

Si analizamos la fórmula jurídica de la entidad por Comunidad Autónoma, dejando aparte el caso minúsculo de las pocas empresas mercantiles, y nos concentramos en las opciones mayoritarias: asociaciones, fundaciones y entidades religiosas, se comprueba que existen importantes fluctuaciones entre unas regiones y otras. La fórmula asociativa es mucho más abundante en Rioja (68 por ciento), Andalucía (66 por ciento), País Vasco

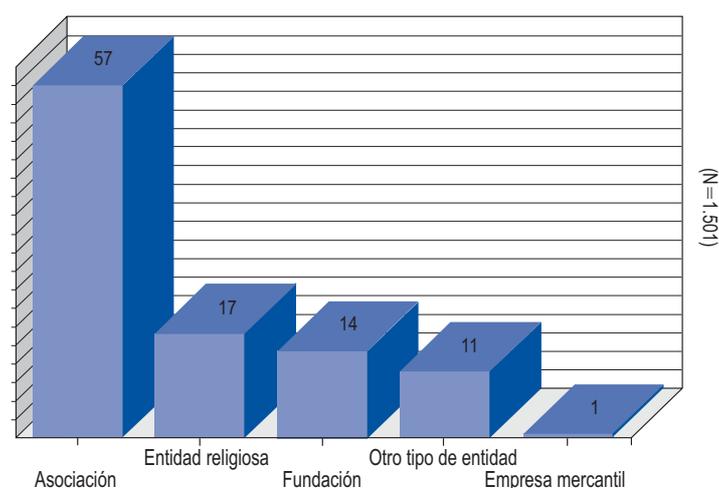


Gráfico 5.4. Tipo de entidad (%)

65 por ciento) y Galicia (63 por ciento), mientras que las fundaciones están más extendidas en Asturias (27 por ciento), Baleares (23 por ciento), Cataluña (20 por ciento) y Aragón (19 por ciento); por último, las entidades religiosas alcanzan una presencia significativamente por encima de la media en Ceuta y Melilla (38 por ciento), Extremadura (32 por ciento) y Castilla-La Mancha (30 por ciento). Lo que sin duda remite a diferentes trayectorias históricas en el proceso de consolidación de la sociedad civil en cada uno de estos territorios.

Tabla 5.1. Forma jurídica de la entidad por CCAA (%)⁵²

Comunidad Autónoma	¿Son Uds. una asociación, una fundación, una empresa de servicios, una entidad religiosa o una organización de otro tipo? (%)					Total (Base: Contesta. Tipo de entidad)	
	Asociación	Fundación	Empresa mercantil	Entidad religiosa	Otro tipo de entidad	% filas	n
Andalucía	66	12	1	10	11	100	(229)
Aragón	36	19	4	21	21	100	(53)
Asturias	35	27	—	23	15	100	(26)
Baleares	57	23	—	11	9	100	(35)
Canarias	51	14	—	20	14	100	(35)
Cantabria	62	15	—	13	10	100	(52)
Castilla y León	59	9	—	21	10	100	(117)
Castilla-La Mancha	48	7	—	30	15	100	(60)
Cataluña	49	20	—	24	7	100	(242)
Comunidad Valenciana	58	13	—	19	9	100	(67)
Extremadura	48	8	—	32	12	100	(25)
Galicia	63	10	1	15	11	100	(108)
Madrid	62	17	—	12	10	100	(157)
Murcia	54	7	—	24	15	100	(41)
Navarra	50	17	3	23	7	100	(30)
País Vasco	65	12	1	8	15	100	(184)
Rioja	68	11	—	11	11	100	(19)
Ceuta y Melilla	38	6	—	38	19	100	(16)
Total	57,2	14,1	0,6	17,0	11,2	100	(1.496)

⁵² Como criterio en la tabulación de datos, en esta tabla y siguientes, se ha omitido de la base de cálculo los casos de *no respuesta* siempre que representa menos del uno por ciento de la muestra. Este criterio se aplica con el fin de obtener una mayor claridad en la representación de los datos.

En general, se tiende a aceptar que la actuación frente a la exclusión social, aunque tiene que estar bien impregnada de una visión macro estructural y no perder de vista lo que sucede a escala global e incluso planetaria, sin embargo logra sus mayores éxitos cuando se desarrolla bien pegada al terreno y orienta sus pasos desde un profundo conocimiento de los contextos locales que es donde a fin de cuentas transcurren las biografías concretas de las personas excluidas. Por ello es bien importante conocer el ámbito de actuación de los diferentes tipos de entidad. En nuestra muestra el 38 por ciento de las organizaciones son exclusivamente de ámbito local. La cuarta parte actúan a escala provincial; un 21 por ciento lo hacen en todo el territorio de una Comunidad Autónoma y tan sólo un 16 por ciento están encuadradas en organizaciones de ámbito estatal. En el gráfico 5.5 podemos ver que el ámbito de intervención de nuestras organizaciones es principalmente local y provincial, excepto en el caso de las fundaciones en donde hay un mayor predominio de la intervención que se extiende hasta los ámbitos autonómico y nacional.

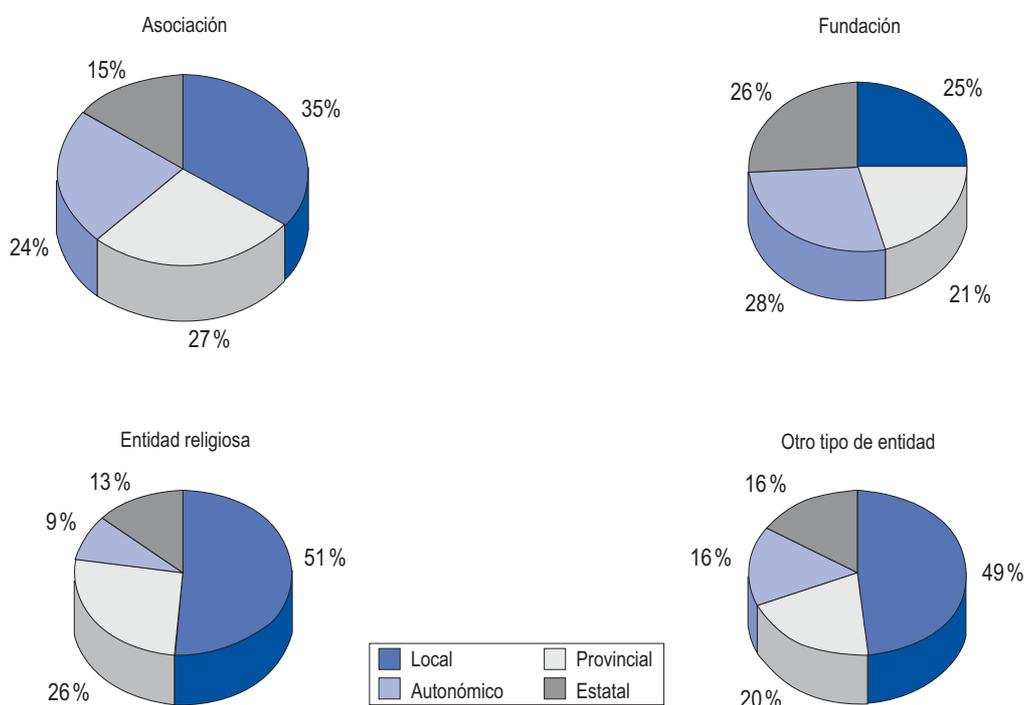


Gráfico 5.5. Tipos de entidades según ámbitos de actuación

Por regla general se trata de iniciativas recientes, en su inmensa mayoría creadas en las dos últimas décadas, lo que por una parte nos da idea de la importancia que revistió la aprobación de la constitución democrática en 1978 para que se pudiese generar un caldo de cultivo en el que surgieran este tipo de iniciativas, por otra parte su juventud nos hace pensar en la relativa inexperiencia y en la probable debilidad de sus estructuras de sostén y apoyo. En el gráfico 5.6 podemos ver que algo más de un 70 por ciento tiene veinte años o menos de antigüedad, mientras que tan sólo algo más de la cuarta parte (28 por ciento) supera las dos décadas de experiencia. En el último año se han creado un 2 por ciento de las entidades entrevistadas, lo que sugiere un apreciable nivel de renovación y creatividad.

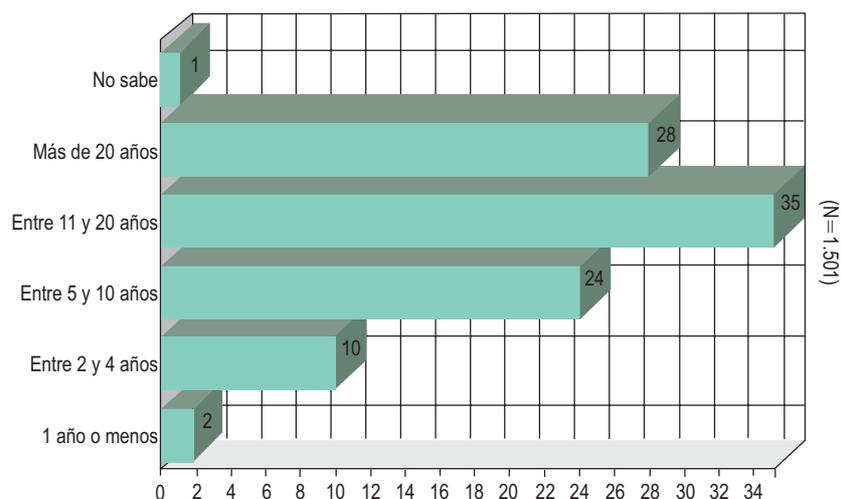


Gráfico 5.6. Antigüedad de la entidad

En la cuarta pregunta de nuestro cuestionario nos interesábamos por el número total de personas que trabajan en la entidad, incluyendo al propio entrevistado y a los voluntarios en el caso de que los hubiere. Las respuestas las hemos agrupado en varios segmentos para poder estudiar el tamaño de las organizaciones (gráfico 5.7). Observamos que el tramo modal es el que recoge las entidades que cuentan con un trabajo, ya sea asalariado o voluntario, de entre 10 a 19 personas; y consideradas en su conjunto la mayor parte de las entidades (el 71 por ciento) se sitúan en un tamaño de entre 5 y 49 trabajadores. El repunto final que se observa en la distribución de frecuencias recoge los casos de las organizaciones muy grandes —más de 200 personas—, frente a las simplemente grandes (de 150 a 199 personas). Estas organizaciones que calificamos de muy grandes representan alrededor de un 5 por ciento de la muestra y entre ellas se agrupan las entrevistas realizadas a diferentes oficinas regionales de Cruz Roja y Cáritas, por ejemplo.

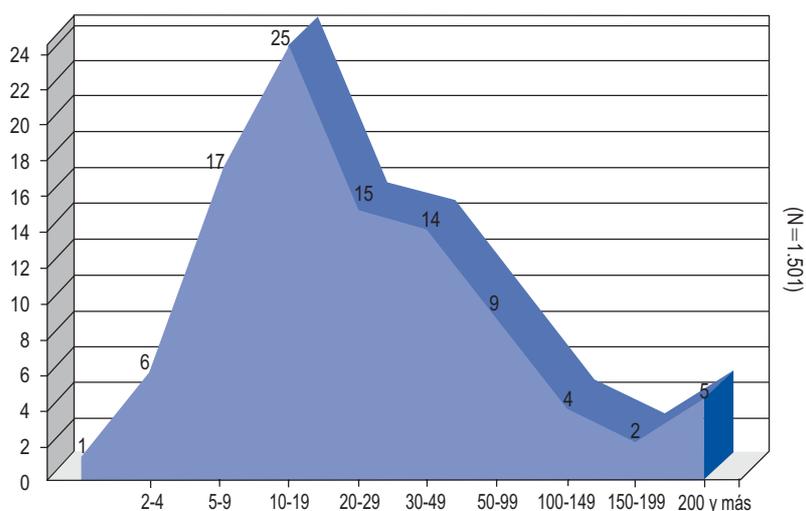


Gráfico 5.7. Tamaño de la organización (%)

Un perfil más o menos paralelo sigue la curva que recoge las respuestas sobre el número de voluntarios que trabajan en estas organizaciones. Hay un respetable 14 por ciento de organizaciones en las que no existe participación de voluntarios, mientras que organizaciones que cuenten con más de 50 voluntarios hay un 12 por ciento (ver gráfico 5.8). Entre ambos extremos se situará la mayor parte de nuestra muestra, observándose una mayor representación de las organizaciones que cuentan con un pequeño número de voluntarios, entre uno y diez (35 por ciento), seguidas de quienes cuentan con una o dos docenas de ellos, el 21 por ciento tienen de 11 a 25.

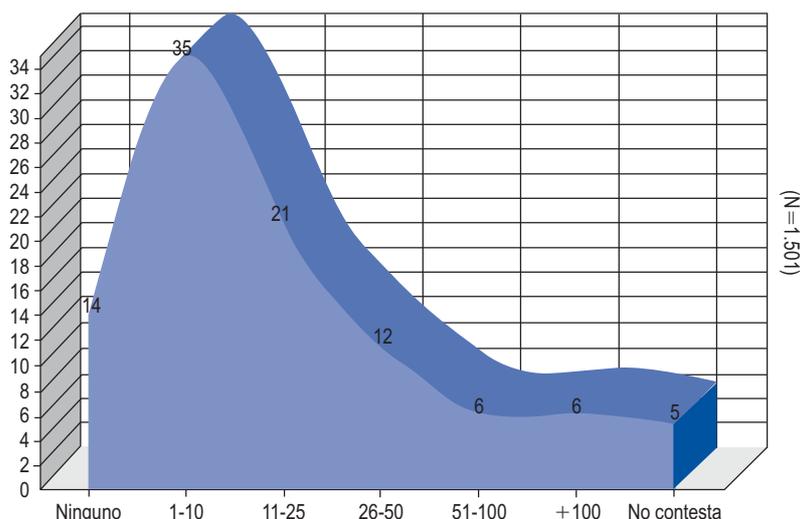


Gráfico 5.8. Número de voluntarios que trabajan en la entidad (%)

Bien es verdad que la enorme heterogeneidad de las iniciativas incluidas en nuestra muestra queda puesta una vez más de relieve si pensamos que, si bien la media de voluntarios en el conjunto se sitúa en 47,9 voluntarios, el recorrido de la variable oscila entre 0 y 4.200, con una desviación típica de 197,02. Nos encontramos por tanto ante un panorama en el que coexisten unos cuantos gigantes con una multitud de enanos. Pensemos que el 81,4 por ciento de las entidades tiene menos de 40 voluntarios, mientras que un 1 por ciento de organizaciones dice tener más de 1.000.

En cuanto al número de voluntarios según el tipo de entidad, nos encontramos con que son las entidades religiosas las que cuentan con mayor número de voluntarios, siendo 33,4 la media de voluntarios presentes en las asociaciones, que sube hasta los 49,4 en las fundaciones y alcanza los 67,6 voluntarios de media entre las entidades religiosas. En el gráfico 5.9, donde se presenta esta misma relación con datos agrupados, se puede observar esta misma tendencia a un mayor peso del voluntariado en las entidades confesionales; al leer los datos que se presentan en el gráfico 5.9 hay que tener en cuenta que las proporciones no son representativas en la categoría de «empresa mercantil» porque no cuenta con una base suficiente al haber sólo 9 entidades en esta categoría (1 por ciento). También son las entidades religiosas aquellas en las que es menos frecuente que no tengan ningún voluntario, ya que apenas en el 7 por ciento de ellas no encontramos voluntarios, mientras que en las asociaciones son un 10 por ciento y en el caso de las fundaciones ascienden hasta casi una quinta parte de ellas (18 por ciento), lo que sin duda remite a organizaciones muy profesionalizadas pero probablemente sin base social.

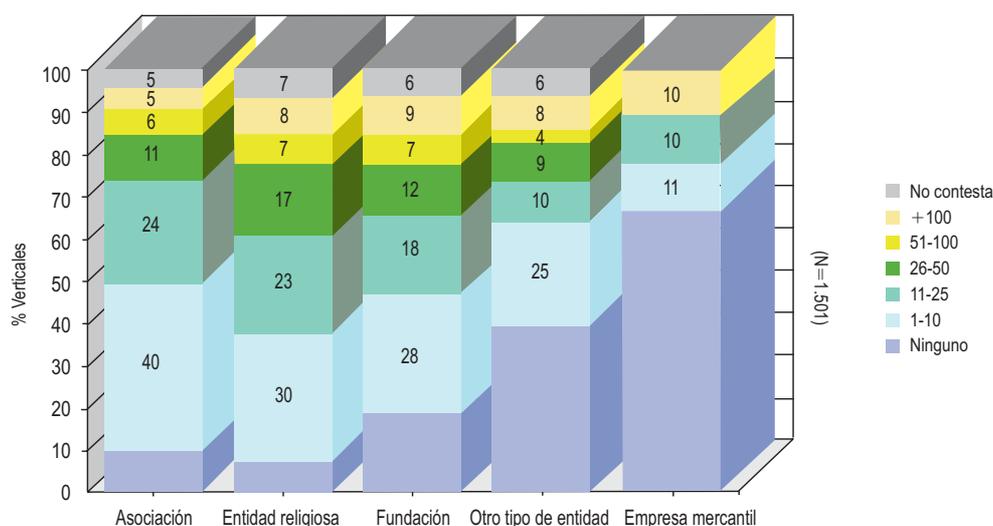


Gráfico 5.9. Número de voluntarios según tipo de entidad

5.2.2. Colectivos a los que dirigen su actuación

Pero probablemente uno de los aspectos más interesantes de analizar, puesto que va a resultar crucial a la hora de considerar los diferentes componentes de la acción frente a la exclusión social que desarrollan las entidades entrevistadas en nuestro estudio, se refiere a las respuestas obtenidas en la tercera pregunta del cuestionario: «¿A qué colectivo o grupo dirige la entidad prioritariamente la atención?» Es verdad que hablar de la exclusión en términos de colectivos afectados puede inducir a más de un error conceptual al dejar de lado el carácter estructural, dinámico y multifactorial de la exclusión, y poner el acento en las características que pueden servir para identificar a subgrupos de personas particularmente afectadas por dichos procesos. Sin embargo, es una forma de intentar situar a las organizaciones en cuanto al campo de actuación al que preferentemente dedican sus esfuerzos.

Tal y como se puede apreciar en la tabla 5.2, se trataba de una pregunta de posible respuesta múltiple, si bien se instaba a los entrevistados a que trataran de ajustar su respuesta a la realidad objetiva que presenta mayoritariamente su clientela actual para evitar que se multiplicaran las respuestas que señalaran a todos los posibles colectivos, lo que resultaría en una pérdida de especificidad. En ese sentido, parece evidente que la mayoría de las entidades entrevistadas se ocupan en este momento de los inmigrantes en situación de exclusión social (26 por ciento); la infancia en dificultad (19 por ciento); las personas con drogodependencias y otras adicciones (18 por ciento); la juventud excluida (16 por ciento) y las personas sin hogar (16 por ciento); estos son los cinco grupos mejor representados en nuestra muestra. Por detrás de ellos nos encontramos con 184 entidades que se dedican a atender a mujeres en general, ya sea dentro de los programas de rentas mínimas, por problemas de inserción sociolaboral o incluso más específicamente por trabajar en el tema de la prostitución; cerca de otro 12 por ciento de las organizaciones dedica sus esfuerzos a atender a familias en situación de exclusión.

Tabla 5.2. Colectivos de atención preferente

<i>Colectivos de atención preferente (respuesta múltiple)</i>	<i>Absolutos</i>	<i>% (Base: Total responde 1.501)</i>
Inmigrantes en situación de exclusión social	386	26
Infancia	292	19
Drogodependencias y otras adicciones	267	18
Juventud	240	16
Personas sin hogar	233	16
Mujer en general	184	12
Familia en situación de exclusión social	157	10
Exclusión de renta/pobreza	97	6
Gitanos	88	6
Presos y ex presos	64	4
Mujer-violencia de género	58	4
SIDA/VIH	57	4
Parados de larga duración / Desempleados	52	3
Atención a enfermos (no discapacidad)	42	3
Globalismo/Inclusión local	2	0
Otros en exclusión social	231	15
Total respuestas	2.450	

En la muestra hemos conseguido captar 88 entidades que tienen a la comunidad gitana entre sus colectivos de atención prioritaria lo que supone un 6 por ciento de toda la muestra, el mismo porcentaje que optaron por señalar el trabajo preferente en términos de exclusión de rentas y pobreza de ingresos. A partir de ahí los porcentajes son relativamente pequeños, si bien tiene importancia contar con las respuestas de 58 organizaciones dedicadas de modo preferente a atender a mujeres víctimas de la violencia de género, con 57 que atienden a enfermos de SIDA, 52 que se orientan sobre todo hacia parados de larga duración y con 42 que atienden a algún tipo de colectivo de enfermos que no sufren problemas de discapacidad física o mental, puesto que en ese caso habrían quedado excluidos de nuestra encuesta.

En este sentido, antes de seguir adelante con nuestro análisis, hay que decir que entre los colectivos recogidos en nuestra muestra hay dos subgrupos sobre los que conviene hacer algunos comentarios. Por una parte, está el caso de las entidades que se orientan a atender a las personas sin hogar sobre el que creemos que existe una indudable sobrerrepresentación en nuestra muestra si lo comparamos con el conjunto de la actividad que se desarrolla en la sociedad civil frente a la exclusión social. Ello se debe a que en la elaboración del universo de organizaciones que sirvió para extraer la muestra se incluyeron bases de datos muy amplias pertenecientes a estudios anteriores sobre centros de atención a personas sin hogar que contaban con un elevado nivel de detalle, en el caso de otros colectivos no siempre ha sido posible descender a un nivel de desagregación semejante con lo que su cuota dentro del diseño muestral resulta ser inferior. Si tenemos en cuenta que las personas que carecen de un lugar donde radicar su existencia constituyen la quintaesencia de la exclusión y que los recursos destinados a atenderles son habitualmente difíciles de captar y quedan excluidos hasta de los estudios sobre la exclusión social, entonces creemos que la acentuación de su presencia dentro de nuestra muestra, lejos de representar un inconveniente, puede convertirse incluso en una de sus principales virtudes.

Al contrario sucede con las entidades que dicen atender a enfermos (no discapacitados) que, sin embargo, pueden haber quedado infrarrepresentadas, ya que al excluir del diseño muestral a los colectivos de personas afectadas por alguna discapacidad y a las personas mayores, las entidades que intervienen desde el ámbito médico-sanitario, habrán quedado normalmente apartadas de la muestra. No obstante, teniendo en cuenta estas

dos circunstancias presentes en el diseño del trabajo de campo, ambas situaciones no sólo no restan valor a los datos así recabados, sino que lo aumentan; puesto que no es posible nunca en este tipo de estudios acceder al universo completo al que se refiere la muestra, si se especializa la misma en determinados perfiles y se excluye conscientemente a otros para lograr mayor capacidad de penetración y detalle entre los primeros, se estará obteniendo una fiabilidad y validez interna mayores en la investigación.

Así pues, representada gráficamente la cobertura de nuestra muestra sobre colectivos de exclusión nos encontramos con el panorama que recoge el gráfico 5.10.

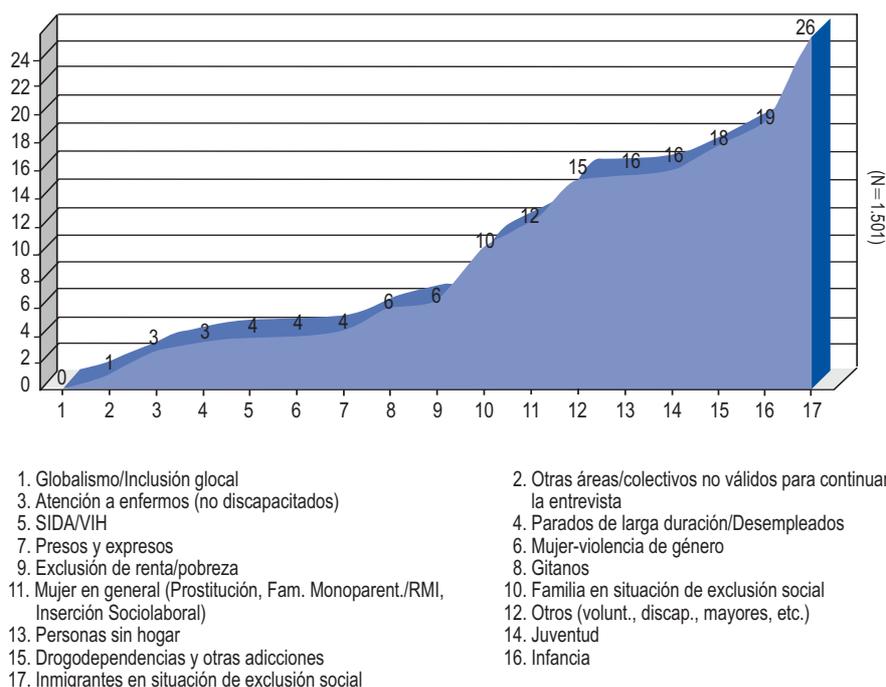


Gráfico 5.10. Colectivo al que las entidades dirigen prioritariamente su actuación

Si analizamos el sector de actividad en función del tipo de fórmula jurídica que adopta la entidad, nos encontramos con lo que aparenta ser un curioso y significativo reparto sectorial. Fijándonos en los cuatro sectores en los que es mayor la presencia de cada tipo de entidad, tenemos que el movimiento asociativo está particularmente presente en la atención a enfermos de SIDA, presos, gitanos y drogodependientes; por su parte las fundaciones se han asentado sobre todo en el campo de la lucha contra el paro, la juventud, la infancia y la atención a enfermos; finalmente las entidades religiosas están más presentes en atención a la pobreza económica, las personas sin hogar, las familias en situación de exclusión y los inmigrantes. Por lo que se refiere a entidades con otro tipo de fórmulas, hay que decir que si bien no es posible decirlo con total precisión en general se trata de organizaciones que si bien no forman parte de la Administración Pública estrictamente hablando, sí mantienen fuertes lazos de dependencia con ella, y las entidades entrevistadas que caen bajo esta rúbrica son particularmente importantes en la atención a la mujer, ya sea en general o como víctima de la violencia de género, los inmigrantes, y la pobreza económica.

También puede revestir algún interés repasar la configuración de la red de recursos para atender a los diferentes colectivos en situación de exclusión según el ámbito de actuación de la entidad que trabaja con ellos. Tal y como figura en la tabla 5.4, las diferencias en este caso no son tan grandes como en el caso anterior, aunque parece detectarse que en el trabajo con personas sin hogar, con familias y con gitanos están más presentes las pequeñas organizaciones que trabajan exclusivamente a nivel local, mientras que el trabajo con mujeres y con enfermos de SIDA descansa más sobre organizaciones estatales y autonómicas, estando algo más representado el trabajo de ámbito provincial en la atención a drogodependientes y parados, pero sin que sea fácil detectar grandes diferencias. En general, para casi todos los sectores, el nivel local es el mayoritario.

Tabla 5.3. Colectivo de atención preferente según el tipo de entidad (%)

<i>Colectivo de atención preferente</i>	<i>¿Son Uds. una...?</i>				<i>Total (Base: Contesta Tipo de entidad)</i>	
	<i>Asociación</i>	<i>Fundación</i>	<i>Entidad religiosa</i>	<i>Otro tipo</i>	<i>% fila</i>	<i>n</i>
Inmigrantes en situación de exclusión social	54	10	21	15	100	(386)
Infancia	57	17	13	12	100	(291)
Drogodependencias y otras adicciones	65	16	9	10	100	(266)
Juventud	63	19	10	8	100	(240)
Personas sin hogar	31	10	44	14	100	(232)
Mujer en general	57	10	16	17	100	(182)
Familia en situación de exclusión social	47	15	27	11	100	(156)
Exclusión de renta/pobreza	28	10	46	15	100	(97)
Gitanos	69	9	15	7	100	(87)
Presos y expresos	70	11	14	5	100	(64)
Mujer-violencia de género	57	9	9	26	100	(58)
SIDA/VIH	75	12	7	5	100	(57)
Parados larga duración/Desempleados	56	25	12	8	100	(52)
Atención a enfermos (no discapacidad)	62	17	10	12	100	(42)
Otros en exclusión social	51	15	19	15	100	(231)
Total	57	14	17	12	100	(1.495)

Tabla 5.4. Colectivo de atención preferente según ámbito de actuación de la entidad (%)

<i>Colectivo de atención preferente</i>	<i>¿Cuál es el ámbito de actuación de la entidad?</i>				<i>Total (Base: Contesta Tipo Ámbito de actuación)</i>	
	<i>Local</i>	<i>Provincial</i>	<i>Autonómico</i>	<i>Estatal</i>	<i>% fila</i>	<i>n</i>
Inmigrantes en situación de exclusión social	40	25	17	18	100	(386)
Infancia	41	24	22	13	100	(292)
Drogodependencias y otras adicciones	33	30	24	14	100	(267)
Juventud	40	19	25	16	100	(240)
Personas sin hogar	53	21	10	15	100	(233)
Mujer en general	35	24	27	14	100	(184)
Familia en situación de exclusión social	50	21	19	10	100	(157)
Exclusión de renta/pobreza	46	21	16	16	100	(97)
Gitanos	48	20	23	9	100	(88)
Presos y ex presos	27	30	25	19	100	(64)
Mujer-violencia de género	33	26	16	26	100	(58)
SIDA/VIH	23	19	33	25	100	(57)
Parados de larga duración/Desempleados	23	31	29	17	100	(52)
Atención a enfermos (no discapacidad)	26	24	29	21	100	(42)
Otros en exclusión social	34	27	16	22	100	(231)
Total	38	25	21	16	100	(1.500)

En cuanto a la antigüedad, parece evidente que las instituciones de más solera se encuentran asentadas en la atención a la pobreza económica, las personas sin hogar, la infancia y la familia en situación de exclusión social. En gran medida este hecho refleja la mayor vinculación de estos sectores a la acción social tradicional de la Iglesia Católica. A continuación nos encontramos con los casos de la atención a drogodependientes, a presos, a personas con SIDA y a parados, que suelen datar de los años 80, lo que refleja en gran medida la aparición de estos «temas sociales» durante los años posteriores a la transición democrática. Finalmente, podríamos decir que hay al menos un par de colectivos, en los que se refleja el crecimiento de los recursos en los últimos años, digamos que serían los grandes «asuntos» de los años noventa, como son la atención a inmigrantes en situación de exclusión social y los recursos destinados a mujeres. De algún modo se puede decir que en nuestra muestra se encuentra reflejada casi exactamente la evolución de los problemas sociales en España durante los últimos veinte años, así como la reacción generada en la sociedad civil para tratar de hacerles frente.

Tabla 5.5. Colectivo de atención preferente según antigüedad de la asociación (%)

Colectivo de atención preferente	Antigüedad asociación (años)					Total (Base: Contesta Antigüedad)	
	≤1	2 - 4	5 - 10	10 - 20	>20	% fila	n
Inmigrantes en situación de exclusión social	2	16	24	29	30	100	(383)
Infancia	2	9	23	31	35	100	(288)
Drogodependencias y otras adicciones	0	6	17	51	26	100	(262)
Juventud	3	9	23	38	27	100	(239)
Personas sin hogar	1	6	23	30	41	100	(230)
Mujer en general	1	13	26	31	29	100	(184)
Familia en situación de exclusión social	1	7	30	30	32	100	(153)
Exclusión de renta/pobreza	0	3	22	27	48	100	(97)
Gitanos	2	12	21	31	34	100	(86)
Presos y expresos	2	2	19	55	23	100	(64)
Mujer–violencia de género	0	7	30	37	26	100	(57)
SIDA/VIH	0	7	26	54	12	100	(57)
Parados larga duración/Desempleados	2	8	25	54	12	100	(52)
Atención a enfermos (no discapacidad)	5	12	29	29	26	100	(42)
Otros en exclusión social	2	10	22	31	34	100	(229)
Total	2	10	24	36	28	100	(1.485)

Tal y como expusimos anteriormente, la exclusión es un fenómeno ubicuo y hasta cierto punto universal que afecta en alguna medida a casi todo el mundo, pero que, sin embargo, se muestra en su mayor grado bajo determinadas circunstancias y afectando de modo especial a determinadas personas. En ese sentido la imagen más extendida de la exclusión social la circunscribe a sus expresiones más extremas, por lo que no siempre acaba connotando a la persona como una seña de identidad básica.

Por eso mismo, en la pregunta 3b pedíamos a los entrevistados que informarían de qué proporción de sus usuarios se encontraban en situación de exclusión social, habida cuenta de que en otros casos se trataría de lo que habitualmente se describe como «población normalizada». Las respuestas obtenidas muestran claramente que todos o la mayoría de los usuarios a los que atienden son personas en situación de exclusión social (73,3 por ciento) mientras que algo menos de la tercera parte de las organizaciones atiende solo a algunos usuarios que sufren la exclusión, al lado de otras personas que necesitan otro tipo de ayuda (26,8 por ciento).

Tabla 5.6. Atención a personas en situación de exclusión social (%)

¿Sus usuarios se encuentran en situación de exclusión social...?	
Sí, la mayoría	43,1
Sí, todos	30,2
Sí, algunos	26,8
Total	100
N	(1.501)

Si analizamos las respuestas a esta pregunta cruzándola con los colectivos atendidos preferentemente, nos encontramos con que, según la opinión de las personas que responden, hay dos grupos que claramente quedan sumergidos bajo la etiqueta de los excluidos, como son los presos y las personas sin hogar. A partir de ahí la exclusión se derrama por todos los demás grupos de forma mayoritaria pero sin que los entrevistados piensen que «todos» los enfermos de SIDA, las mujeres maltratadas, los menores, los inmigrantes o los gitanos a los que atienden se encuentran excluidos socialmente, aunque sí lo estén en una buena proporción. En cualquier caso, como decíamos antes, la quintaesencia de la exclusión la constituyen los que físicamente se encuentran encerrados, excluidos de la convivencia, como es el caso de las personas encarceladas, y las personas que se encuentran viviendo a la intemperie o en albergues y alojamientos de emergencia.

¿Sus usuarios se encuentran en situación de exclusión...?

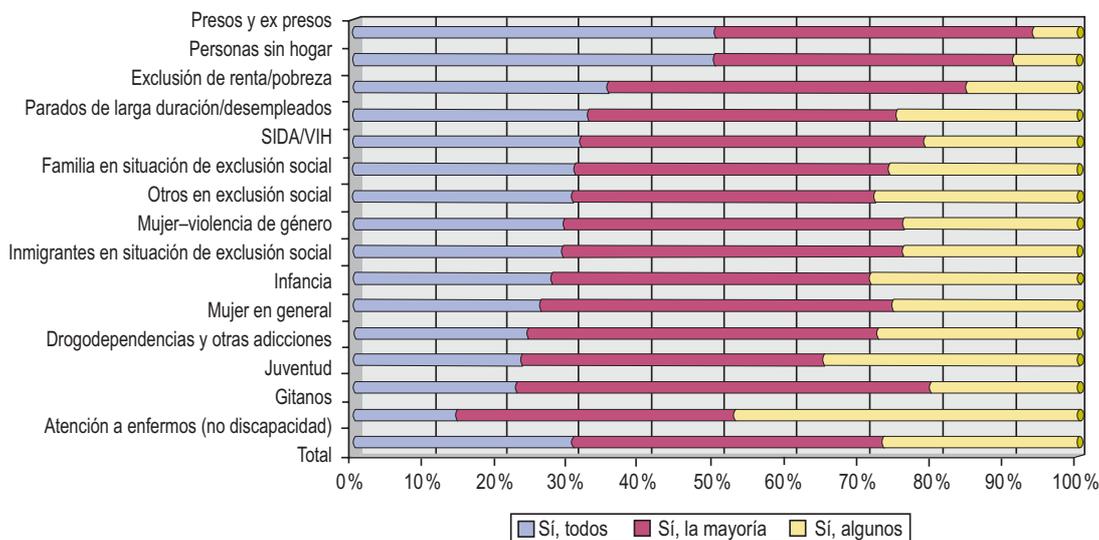


Gráfico 5.11. Atención a personas en situación de exclusión social

5.2.3. Quiénes nos responden

Para terminar esta primera sección descriptiva sobre la muestra entrevistada, vamos a presentar los rasgos principales de las personas que efectivamente atendieron nuestra llamada y respondieron al cuestionario telefónico. Es decir, presentaremos algunos datos sociodemográficos y profesionales de la persona entrevistada, incluyendo su titulación académica y el tipo de trabajo que realiza dentro de la entidad, lo que nos permitirá valorar adecuadamente el grado de conocimiento que pueden tener sobre la utilización de las TIC en el sector de la exclusión social. Téngase en cuenta que los encuestadores siempre solicitaban hablar con alguna persona responsable o en su defecto con algún técnico capaz de informar en detalle de todas esas cuestiones.

En primer lugar, por lo que se refiere a la situación laboral, los entrevistados son trabajadores por cuenta ajena, asalariados, en sus dos terceras partes más o menos (63 por ciento); es relativamente importante la cantidad de voluntarios (27 por ciento) que responden a nuestra encuesta lo que pone de relieve que las cuestiones relacionadas con la informática en muchas entidades pequeñas están en manos de algún voluntario, estudiante de informática o similar, que de forma desinteresada intenta sacar adelante el tema; en otros casos se trata del responsable de la asociación o fundación que no se encuentra trabajando para ella sino que realiza sus labores como voluntario. Finalmente nos respondieron también un 8 por ciento de religiosos y un 2 por ciento de trabajadores autónomos.

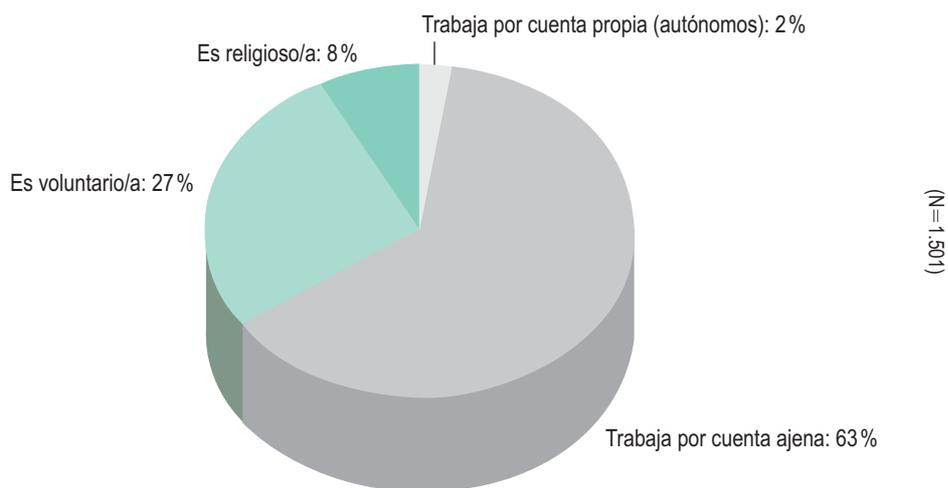


Gráfico 5.12. Situación laboral actual de las personas entrevistadas

En cuanto al nivel organizativo dentro de la entidad, la entrevista fue realizada a un 42 por ciento de personal directivo, a un 38 por ciento de técnicos, y en un 14 por ciento de los casos la persona que respondió fue un administrativo.

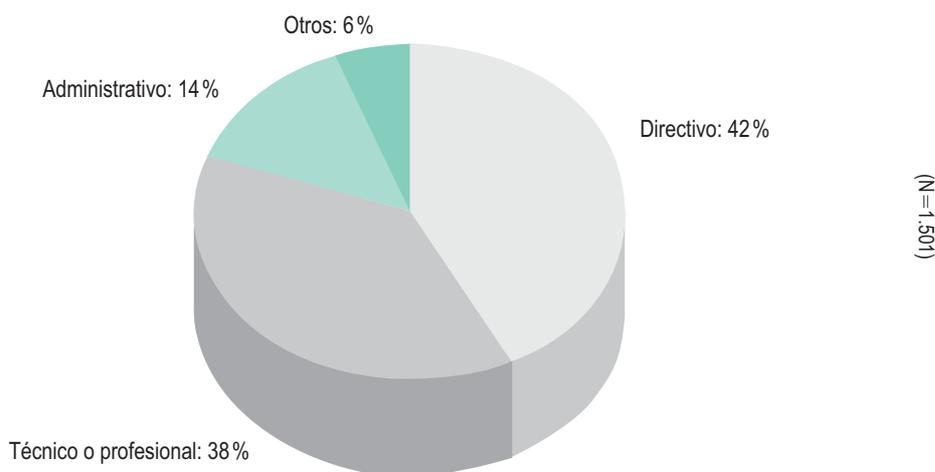


Gráfico 5.13. Actividad que realizan en la entidad las personas entrevistadas

El 6 por ciento que se encuadra bajo la respuestas de «otros» está compuesto principalmente por aquéllos que definen sus actividades como coordinadores (1 por ciento), los que dicen hacer «de todo un poco» (0,9 por ciento), quienes realizan labores religiosas y de pastoral (0,5 por ciento), personas que trabajan en cocinas o reparto de alimentos (0,3 por ciento) y voluntarios (0,3 por ciento). Algunos repiten actividades que ya están recogidas en la pregunta anterior.

Por lo que se refiere a la titulación académica de la persona que responde, vemos que en su mayor parte cuentan con titulación universitaria, si bien un 15 por ciento de los entrevistados cuentan con una formación equivalente a Bachillerato y un 3 por ciento de una educación incluso inferior.

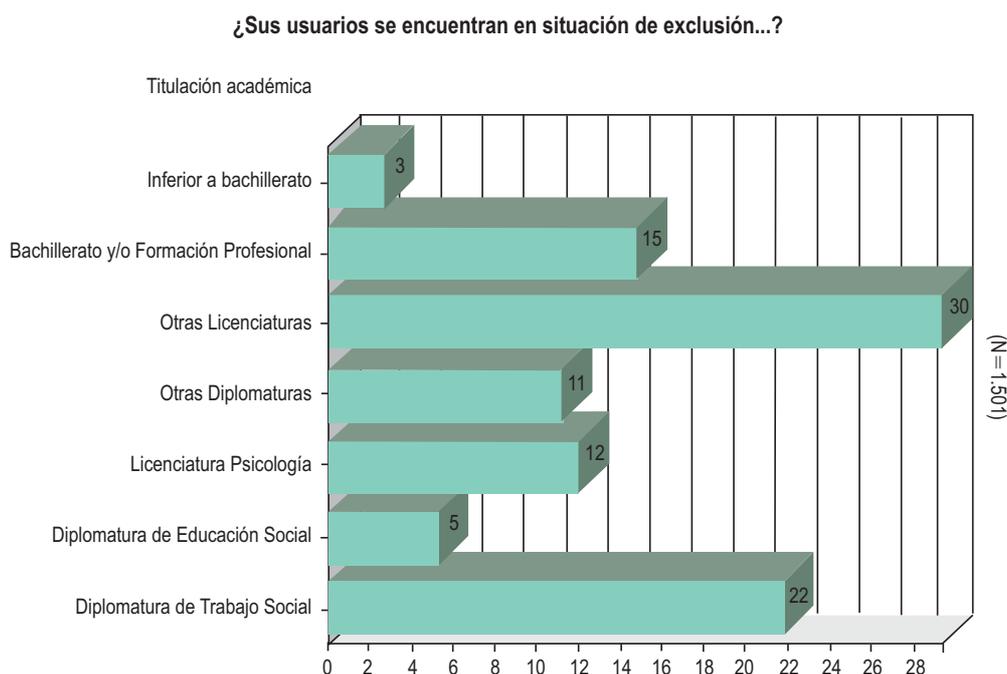


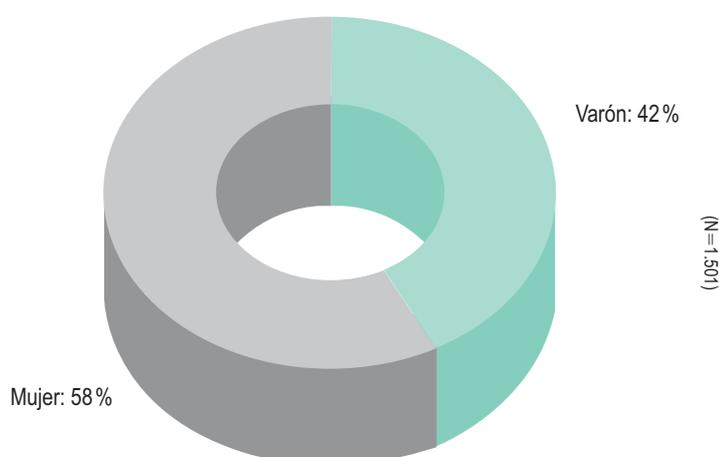
Gráfico 5.14. Titulación académica de las personas entrevistadas

Si analizamos con más detalle las titulaciones universitarias de las que dispone el 82 por ciento de la población entrevistada, hay que concluir diciendo que la acción contra la exclusión social es el campo privilegiado de trabajo para los trabajadores sociales (29 por ciento) y para los psicólogos (17 por ciento), a mucha distancia los primeros de los segundos y a su vez ambos del resto de titulaciones presentes en el sector. No obstante, también son importantes el número de diplomados en Educación Social (81 casos) y de personas con estudios teológicos (64 casos) lo que refleja la presencia de la Iglesia en estos temas. A partir de ahí, encontramos dos grupos de titulados como son los licenciados en Derecho y en Empresariales que tienen una presencia relativamente importante y que en ambos casos parecen remitir a las cualificaciones que se exigen para ocupar puestos directivos y de gestión que, naturalmente son necesarias también en este terreno. En cambio la escasa presencia de titulaciones ligadas al ámbito estricto de la salud, parece indicar un significativo cambio de panorama en un ámbito que hasta hace bien pocos años se encontraba altamente medicalizado, como consecuencia remota de la vieja e histórica alianza entre beneficencia y sanidad.

Si tradicionalmente la acción social había venido estando marcada por un fuerte sesgo en razón del género, puesto que también tradicionalmente la «atención a los pobres» había venido siendo un asunto del que se ocupaban esencialmente «las mujeres» hoy en día este panorama está cambiando y la presencia de varones empieza a ser muy numerosa. No obstante, entre los entrevistados sigue habiendo más mujeres (58 por ciento) que hombres (42 por ciento).

Tabla 5.7. Titulación universitaria de los entrevistados

<i>Titulación universitaria de los entrevistados</i>	<i>N</i>	<i>%</i>
Trabajo Social	335	29
Psicología	193	17
Educación Social	81	7
Otras Licenciaturas	73	6
Teología	64	5
Derecho	62	5
Empresariales	60	5
Otras Diplomaturas	59	5
Magisterio	56	5
Informática, Ingeniería	45	4
Filología, Filosofía	35	3
Pedagogía	30	3
Historia	27	2
Sociología	25	2
Periodismo	12	1
Enfermería	12	1
Total	1.169	100

**Gráfico 5.15. Sexo de los entrevistados**

Como se aprecia con claridad en el perfil que presenta la estructura de población por sexo y edad (ver gráfico 5.16) esta diferencia a favor de las mujeres es particularmente elevada en los grupos de edad más jóvenes, de 18 a 25. Sin embargo, a medida que aumenta la edad, se reduce la diferencia y la proporción de varones se iguala o incluso supera en algunos tramos a la de mujeres (véase gráfico 5.16). Esto parecería significar un cierto retroceso de la mujer en la escala de responsabilidad de la organización a medida que consideramos la edad de las personas responsables/directivos, aunque pueda ser, al menos en parte, el resultado de la interrelación entre sexo y tipo de titulación universitaria con la que cuentan las personas universitarias que responden. En este caso, el sesgo en razón de género sigue siendo muy importante, tal y como podemos comprobar en la tabla 5.8. Las mujeres se concentran en las diplomaturas y en las llamadas profesiones de ayuda: trabajo social, psicología, magisterio, educación social, pedagogía, enfermería, etc. La proporción se iguala en las licenciaturas.

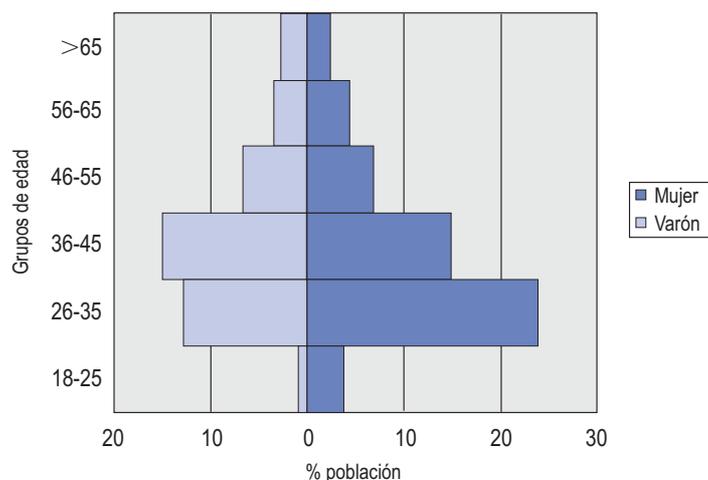


Gráfico 5.16. Entrevistados según edad y sexo

ras de letras, y se desequilibra a favor de los varones en cuanto tiene que ver con la informática, las ingenierías, etc. (87 por ciento de varones), lo que, sin duda, tendrá consecuencias en cuanto a condicionar el grado de penetración y profesionalización en el uso de la informática y las TIC en el sector. Curiosamente, algo parecido a lo que sucede con los informáticos e ingenieros, ocurre con los titulados en teología (86 por ciento) como consecuencia, si duda, de la vinculación institucional existente entre sacerdocio y género masculino.

Tabla 5.8. Titulación de los entrevistados según sexo (%)

Titulación Universitaria	SEXO		Total	
	Varón	Mujer	% fila	n
Trabajo Social	19	81	100	(335)
Psicología	39	61	100	(193)
Educación Social	38	62	100	(81)
Otras Licenciaturas	56	44	100	(73)
Teología	86	14	100	(64)
Derecho	48	52	100	(62)
Empresariales	50	50	100	(60)
Otras Diplomaturas	42	58	100	(59)
Magisterio	36	64	100	(56)
Informática, Ingeniería	87	13	100	(45)
Filología, Filosofía	46	54	100	(35)
Pedagogía	20	80	100	(30)
Historia	44	56	100	(27)
Sociología	44	56	100	(25)
Periodismo	58	42	100	(12)
Enfermería	8	92	100	(12)
Total	40	60	100	(1.169)

Finalmente, por lo que se refiere a la edad de los que responden, la media de edad se sitúa en 40,27 años. Agrupando nuestra muestra en intervalos, vemos que está compuesta casi en su totalidad (80 por ciento) por personas con edades entre los 25 años y los 55, como corresponde a la estructura de la población activa casi en cualquier sector de actividad. El grupo modal lo forman las personas entre 26 y 35 años.

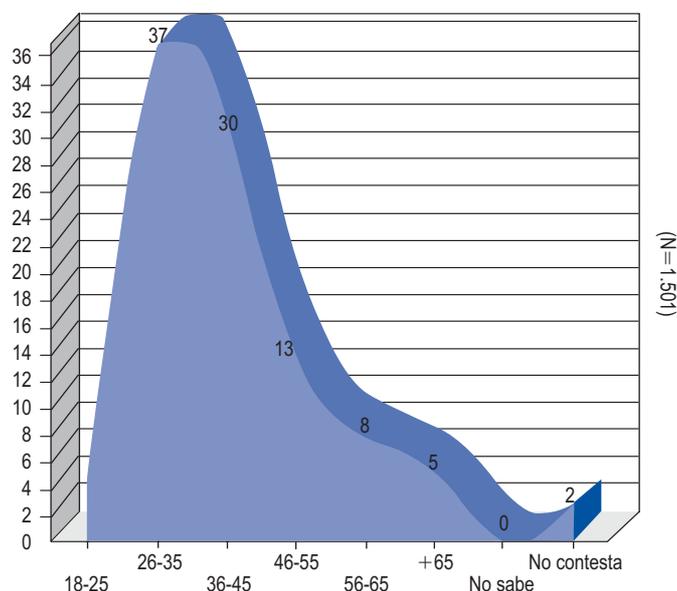


Gráfico 5.17. Edad de las personas entrevistadas

Por colectivos, parecería que existen algunas diferencias en cuanto a la edad de las personas que responden, así la media de edad más alta se encuentra entre quienes trabajan con personas en situación de pobreza económica y gente sin hogar, mientras que la media de edad más joven la encontramos entre quienes trabajan con enfermos de sida, jóvenes, parados y drogodependientes. Esto parece indicar que hay segmentos de la exclusión social más «juvenilizados» que otros en los que, o bien se requiere más experiencia o sencillamente más edad para actuar en ellos. En la medida en que la proximidad y la adopción de las nuevas tecnologías viene vehiculada sobre todo por las generaciones más jóvenes, hay que pensar que el leve envejecimiento de los profesionales que actúan con determinados colectivos, puede representar también un cierto *hándicap* para su difusión.

Tabla 5.9. Edad de los entrevistados según colectivo de atención preferente

<i>Colectivo de atención</i>	<i>Edad media del entrevistado</i>
Exclusión de renta/pobreza	42,8
Personas sin hogar	42,6
Gitanos	41,9
Familia en situación de exclusión social	41,9
Presos y ex presos	41,7
Mujer–violencia de género	41,1
Inmigrantes en situación de de exclusión social	40,9
Mujer en general	40,6
Infancia	40,4
Drogodependencias y otras adicciones	39,8
Parados de larga duración/Desempleados	38,9
Juventud	38,1
SIDA/VIH	37,0
Total	40,3

5.3. El uso de las TIC en la lucha contra la exclusión social

Antes de entrar en la descripción de los medios y recursos con los que cuentan las entidades, hemos querido recoger una medida subjetiva del grado de informatización de que disponen según la percepción de quienes responden. Esta percepción, valorada en una escala métrica del 0 al 10, puede tener diferentes lecturas. Digamos que las respuestas se pueden agrupar en cuatro intervalos: quienes puntúan entre 9 y 10 que podríamos denominar como organizaciones con un «Alto» nivel de informatización, entidades con una informatización de tipo «Medio-alto» (7-8), «Medio-bajo» (5-6), «Bajo» (3-4) o «Muy bajo» (0-2). Este tipo de escala tiene la ventaja de que remite al sistema de calificaciones escolares con lo que de modo inconsciente puntuar por debajo de cinco significa dar un suspenso, por encima de ocho un sobresaliente, etc.

El panorama que describen las respuestas obtenidas nos indica que si la puntuación media en el total de la muestra arroja una puntuación de 6,32, lo que según la escala anterior nos permitiría hablar de un nivel de informatización medio, al contemplar los intervalos agrupados vemos que tan sólo un 12 por ciento de las entidades obtendrían una calificación sobresaliente mientras que suspenderían a los ojos de sus propios responsables un 17 por ciento de las mismas. La opción modal se inclina por el notable (43 por ciento), seguida por el tramo de los que aprueban con un cinco o un seis (28 por ciento)

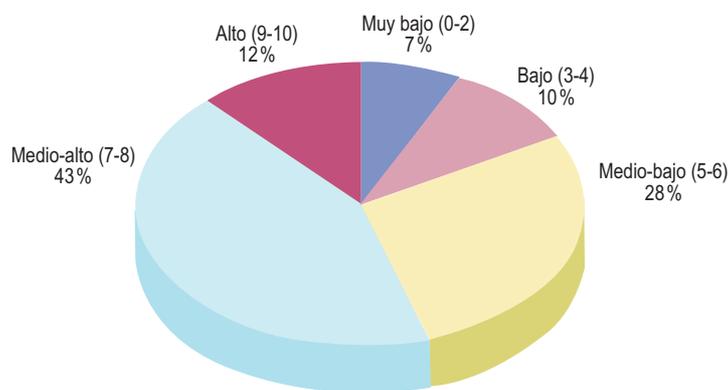


Gráfico 5.18. Grado de informatización de las entidades

Ahora bien, hay diferencias significativas en cuanto al grado de informatización entre uno y otro tipo de entidades, así por ejemplo, si consideramos la fórmula jurídica de las mismas se observa que (véase gráfico 5.19) las que se encuentran peor equipadas son las entidades confesionales (la puntuación media sería 5,68), seguidas de las

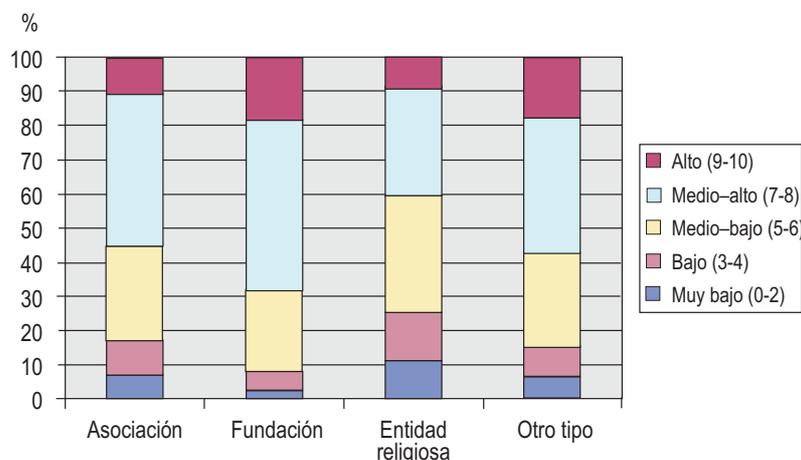


Gráfico 5.19. Grado de informatización según el tipo de entidad

asociaciones (6,30), en cambio las que destacan como mejor equipadas son las fundaciones (7,06). Sin duda esto remite no sólo a la cantidad de recursos económicos disponibles sino también al recorrido histórico y a la mentalidad dominante en unas y otras en cuanto a la forma de entender la gestión.

Y, ¿qué ocurre a este respecto en función del tipo de población al que preferentemente se dedican unas y otras? Las respuestas arrojan importantes y significativas diferencias. Teniendo en cuenta que se trata siempre de una valoración genérica y subjetiva aunque realizada por personas cualificadas para emitir una opinión desde dentro de las propias entidades, nos encontramos en primer lugar con que hay cuatro tipos de entidades particularmente mal equipadas en lo que a medios informáticos se refiere, son las que trabajan preferentemente con gitanos, con personas en pobreza material, con presos y con personas sin hogar. Mientras que las mejor informatizadas son las que trabajan con jóvenes, con parados, con enfermos de sida y con menores, con lo que nuevamente nos vuelven a aparecer dos subgrupos integrados básicamente por los mismos sectores que marcaban la frontera entre entidades más «juvenilizadas» y aquellas otras con responsables más mayores.

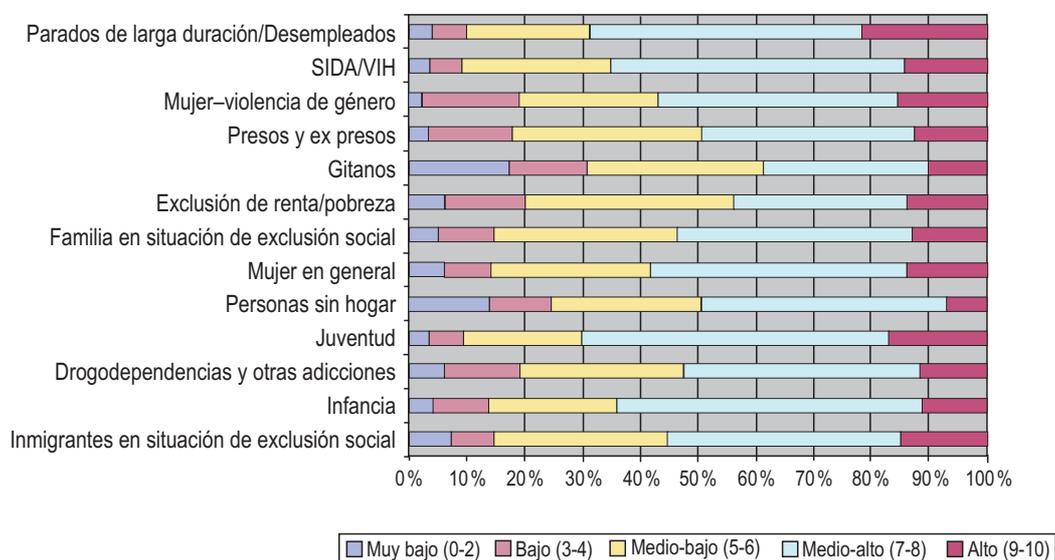


Gráfico 5.20. Grado de informatización según colectivo de atención preferente

En este mismo sentido, si tenemos en cuenta las respuestas que indican un suspenso en informática, se puede afirmar que los subgrupos más necesitados de apoyo en este terreno serían las entidades que trabajan con la comunidad gitana (donde suspende un 31 por ciento), seguidas de las que lo hacen con personas sin hogar (25 por ciento de suspensos), con drogodependientes (19,1 por ciento) y con mujeres víctimas de la violencia de género (18,9 por ciento). Estos serían los cuatro campos en los que se puede pensar que sería más necesario realizar una labor de esponsorización y apoyo a la difusión de las TIC, al menos desde la percepción expresada por sus responsables.

5.3.1. Dotación de medios técnicos

Ahora bien, más allá de lo que es la percepción subjetiva del grado de informatización de la entidad, contamos con las respuestas obtenidas en la pregunta 11, en donde preguntábamos pormenorizadamente por la presencia de las «máquinas» y recursos de *hardware* que conocemos como TIC, con lo que tenemos una posibilidad de aproximarnos de forma objetiva a la penetración de las mismas dentro de la red de recursos que luchan contra la exclusión social.

Tabla 5.10. Recursos tecnológicos que disponen en la organización

<i>Recursos informáticos que disponen en la organización (respuesta múltiple)</i>	<i>n</i>	<i>%</i>
Ordenador personal de sobremesa	1.400	93
Acceso a Internet	1.284	86
Herramientas multimedia	950	63
Teléfono móvil	858	57
Red local/LAN	852	57
Acceso <i>on-line</i> a bases de datos especializadas	534	36
Ordenador personal portátil	509	34
Ordenadores de mano (PDA, Handheld, satélites)	104	7
Ninguno de los anteriores	77	5
Otros	44	3

Repasando la tabla 5.10, encontramos que hay una gran extensión del uso de ordenadores personales de sobremesa. Los podemos encontrar en el 93 por ciento de las entidades encuestadas. A este elemento tecnológico le sigue en popularidad el acceso a Internet que, sin entrar a considerar la calidad de la conexión, está disponible en el 86 por ciento de los centros. Le sigue algún tipo de herramientas multimedia (aparatos de reproducción de vídeo, audio, DVD, etc.) que se encuentran en el 63 por ciento de la red. Los teléfonos móviles, entendemos que a cargo de la entidad, aparecen en el 57 por ciento de los recursos. El mismo porcentaje con que encontramos algún tipo de red local que conecte entre sí los ordenadores de la entidad. A partir de ahí la presencia del resto de recursos tecnológicos es minoritaria; sólo una tercera parte disponen de acceso a algún tipo de bases de datos, internas o externas a la organización. Lo mismo ocurre con los ordenadores portátiles (34 por ciento), y, finalmente, los ordenadores de mano son francamente extraños (7 por ciento), aunque teniendo en cuenta el sector de actividad al que nos referimos, podríamos decir que su número resulta bastante considerable.

Cuando consideramos la presencia de este tipo de recursos tecnológicos en los diferentes tipos de entidades, encontramos confirmada de manera objetiva el diagnóstico subjetivo realizado por los entrevistados. Efectivamente, son las fundaciones las que se encuentran mejor provistas, por ejemplo, en el 100 por ciento de los casos disponen de ordenadores de sobremesa, el acceso a Internet se extiende al 94 por ciento, mientras que sólo alcanza al 81 por ciento de las entidades religiosas y algo parecido ocurre con el resto de los elementos considerados. Desde luego, las entidades religiosas son las que peor equipadas se encuentran. Quizás las diferencias son máximas entre unas y otras cuando consideramos las redes locales (76 por ciento vs. 38 por ciento), los ordenadores portátiles (54 por ciento vs. 21 por ciento) o los ordenadores de mano (11 por ciento vs. 4 por ciento). Igualmente, resulta sorprendente comprobar que hay un 6 por ciento de recursos pertenecientes a asociaciones y entidades religiosas trabajando contra la exclusión social, que no disponen de ninguno de estos elementos tecnológicos, cuando hoy en día la mayoría de ellos han pasado a ser parte integrante del paisaje habitual en la vida cotidiana.

Tabla 5.11. Recursos tecnológicos de que disponen según tipo de entidad (%)

	<i>Asociación</i>	<i>Fundación</i>	<i>Entidad religiosa</i>	<i>Otros</i>
Ordenador personal de sobremesa	92	100	92	95
Acceso a Internet	85	94	81	86
Red local/LAN	56	76	38	68
Herramientas multimedia	62	75	56	69
Teléfono móvil	58	70	46	54
Ordenador personal portátil	32	54	21	40
Acceso <i>online</i> a bases de datos	32	48	30	45
Ordenadores de mano	6	11	4	10
Otros	4	1	1	3
Ninguno de los anteriores	6	0	6	5

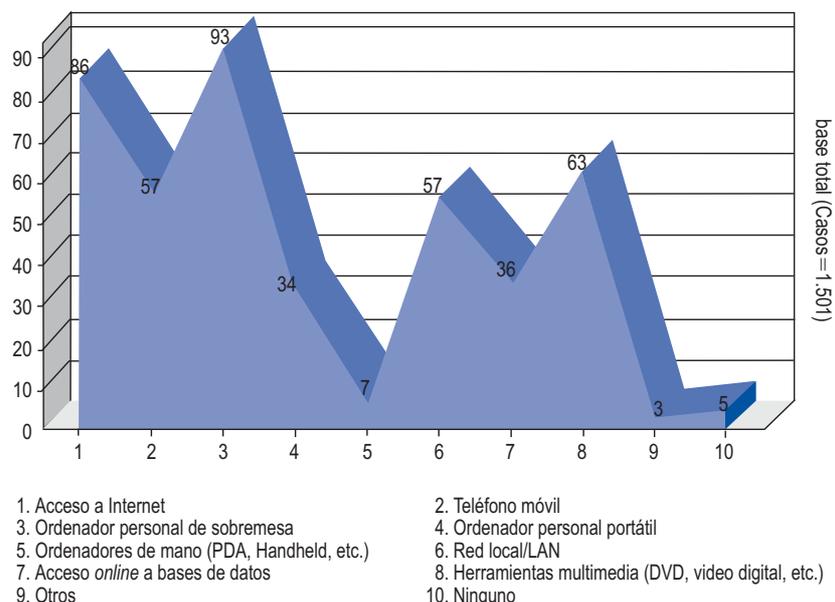


Gráfico 5.21. Medios y recursos de nuevas tecnologías disponibles en la organización (%)

Si consideramos la existencia de los diferentes recursos tecnológicos que estamos analizando en relación al colectivo de actuación preferente de las entidades encuestadas (véase tabla 5.12), el hecho más llamativo vuelve a ser la baja dotación de quienes trabajan con la comunidad gitana y con las personas sin hogar. Ambos colectivos aparecen como los más excluidos de entre los excluidos en lo que se refiere a la posibilidad de acceder a las TIC desde la red que les atiende.

Igualmente, nos interesaba saber el nivel de uso de las TIC por parte de la propia persona entrevistada, pues de algún modo, al asumir la responsabilidad de actuar ante el encuestador como interlocutor autorizado de la organización, su nivel de usuario de estas tecnologías puede constituir un fiel reflejo del grado en el que son incorporadas, en la práctica, por los propios gestores de las entidades encuestadas. Difícilmente las entidades de acción social en el campo de la exclusión van a actuar como difusores de las TIC entre sus usuarios, si los responsables de las mismas no las han incorporado a su trabajo cotidiano.

Atendiendo a los medios que utiliza el entrevistado habitualmente en su trabajo, notamos que sigue un patrón muy similar al observado en la pregunta anterior relativa a los medios disponibles en la entidad con una sensible diferencia a la baja de entre cinco y diez puntos porcentuales, que se aprecia en cada uno de los medios propuestos. La mayor diferencia se observa en el uso de herramientas multimedia por parte de los entrevistados (42 por ciento) que es mucho menor al porcentaje con el que se cuenta con ellas en sus lugares de trabajo (63 por ciento). Este hecho no debe extrañarnos dado que generalmente se asocia más el uso de este tipo de *software* y equipos, al desarrollo de actividades lúdicas o de ocio, aunque seguramente entre ese 39 por ciento que los usa estará empleándolos para actividades didácticas, formativas y no sólo lúdicas. No obstante, si consideramos los porcentajes vemos que en general han asumido el uso del ordenador de sobremesa y el acceso a Internet, sin embargo, el resto de recursos caen a niveles de uso inferiores al 50 por ciento de las personas entrevistadas y en general son bastante altos los porcentajes que no los usan a pesar de contar con ellos en su entidad.

Tabla 5.12. Recursos tecnológicos según el colectivo de atención preferente de la entidad

Recursos tecnológicos de que disponen en la entidad	Drogodependencias y otras adicciones	Familias en situación de exclusión social	Gitanos	Infancia	Inmigrantes	Juventud	Mujer-violencia de genero	Mujer en general	Parados de larga duración/Desempleados	Personas sin hogar	Presos y ex presos	SIDA/VIH
Acceso a Internet	83	88	69	93	85	92	90	88	94	79	95	91
Teléfono móvil	57	52	47	61	59	63	62	64	77	52	59	61
Ordenador personal de sobremesa	94	97	83	96	92	95	97	92	94	91	100	100
Ordenador personal portátil	34	32	28	41	39	47	33	38	48	24	36	39
Ordenadores de mano	5	6	8	9	7	13	12	8	13	3	8	4
Red local/LAN	54	55	44	65	61	68	72	58	81	46	61	56
Acceso online a bases de datos	37	27	18	41	36	45	43	35	44	32	38	49
Herramientas multimedia	65	68	53	70	63	76	67	60	73	55	58	67
Otros	2	2	2	5	5	5	3	1	4	1	6	—
Ninguno de los anteriores	4	2	14	2	6	3	2	6	6	8	—	—

Tabla 5.13. Recursos tecnológicos utilizados por el entrevistado según los recursos disponibles en la entidad (%)

<i>Recursos que utiliza personalmente</i>	<i>% que utiliza</i>	<i>% de disponibilidad en la entidad</i>	<i>% de responsables que no usa las TIC a pesar de disponer de ellas</i>
Ordenador de sobremesa	95	93	4
Acceso a Internet	82	86	5
Teléfono móvil	47	57	18
Red local/LAN	47	57	18
Herramientas multimedia	42	63	33
Acceso <i>online</i> a bases de datos especializadas	27	36	25
Ordenador personal portátil	22	34	35
Ordenadores de mano	5	7	29
Otros	2	3	33

5.3.2. Ordenadores

El número medio de ordenadores por entidad es de 10,36, no obstante, esta cifra puede ocultar una enorme variabilidad ya que la desviación típica llega a 35 y el coeficiente de variación es muy alto (>300). Por tanto, se logra una lectura más adecuada del número de ordenadores cuando tomamos el dato separadamente para cada tipo de entidad (ver tabla 5.14); así observamos que la media de ordenadores para las asociaciones está próxima a 8 ordenadores por entidad, mientras que en las entidades religiosas baja a un 6,37, y sube hasta casi 18 ordenadores de promedio en las fundaciones que, como ya hemos ido viendo, son las entidades que aparecen mejor equipadas.

Tabla 5.14. Número medio de ordenadores según entidad

<i>Tipo de entidad</i>	<i>Media</i>	<i>Tienen ordenadores (Base=1.413)</i>	<i>Desviación típica</i>
Asociación	7,83	796	16,99
Fundación	17,68	210	42,64
Entidad religiosa	6,37	236	9,23
Otro tipo	18,89	159	81,48
Total media	10,36	1.399	
Total desviación típica			35,44

Tanto en asociaciones como en entidades religiosas hay que tener en cuenta que tenemos algunos casos que distorsionan la media, ya que hay organizaciones que cuentan con aulas de informática de cara al público que lógicamente tienen mucho más equipamiento que otras organizaciones pequeñas. No debemos olvidar que sólo un 2 por ciento del total de las entidades entrevistadas cuentan con más de 50 ordenadores: son estas 24 organizaciones las que disparan los valores medios y entre ellas se encuentran Cruz Roja y Cáritas junto con alguna fundación y plataforma de ONG (véase tabla 5.15).

Tabla 5.15. Distribución porcentual del número de ordenadores según tipo de entidad

<i>% Verticales</i>	<i>Asociación</i>	<i>Entidad religiosa</i>	<i>Fundación</i>	<i>Otro tipo de entidad</i>	
Total	1.501	855	254	211	167
Con ordenadores	1.413	796	236	210	159
<i>N.º ordenadores</i>	<i>%</i>	<i>%</i>	<i>%</i>	<i>%</i>	<i>%</i>
1-3	43	46	53	24	40
4-6	22	23	20	22	18
7-10	12	11	11	11	16
11-20	13	13	8	21	12
21-50	7	5	6	16	9
+50	2	1	1	4	5
No contesta	1	1	1	1	1

Las fundaciones tienen, según nuestra encuesta, en torno a 18 ordenadores por término medio, mientras que las cooperativas y plataformas (principales componentes de la categoría «otro tipo de entidad») superan esta cantidad llegando casi a 20 equipos por entidad.

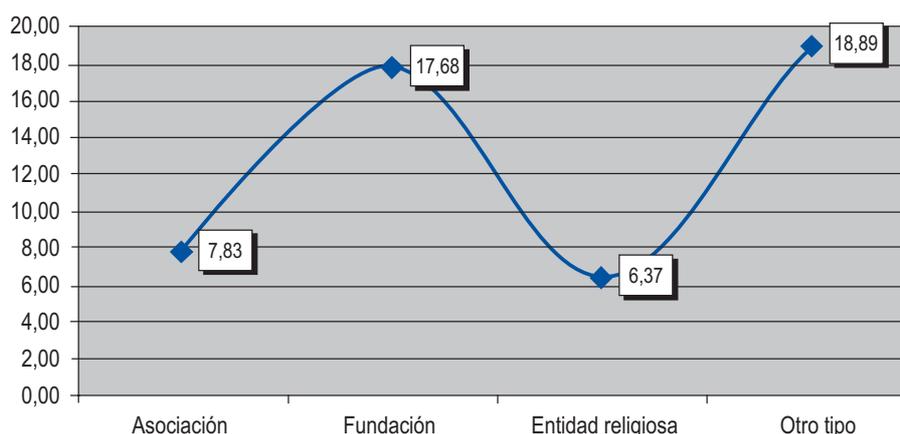


Gráfico 5.22. Número medio de ordenadores según tipo de entidad

Ahora bien, este número de ordenadores hay que considerarlo en función del número de personas que trabajan en la asociación. Si tenemos en cuenta únicamente el personal asalariado, esto es, descontando a quienes trabajan como voluntarios, nos encontramos con que, en general, viene a haber un ordenador para cada 1,6 trabajadores. Este ratio es particularmente escaso en las fundaciones (1,97), lo que corrige en parte la imagen anterior sobre la mayor dotación informática, y nos hace pensar en un modelo organizativo con una mayor masa salarial y un reparto de funciones más equilibrado y que incluye personal administrativo y de servicios, cuando en el resto de entidades, la mayoría de los servicios son cubiertos por voluntarios.

Tabla 5.16. Ratio asalariados/ordenador según tipo de entidad

<i>Tipo de entidad</i>	<i>N.º de ordenadores (Media)</i>	<i>Personal asalariado (Media)</i>	<i>Asalariados/Ordenador</i>
Asociación	7,83	11,80	1,51
Fundación	17,68	34,81	1,97
Entidad religiosa	6,37	11,98	1,88
Otro tipo	18,89	24,56	1,30
Total	10,36	16,54	1,60

De hecho si el ratio de ordenadores por persona lo referimos al conjunto de personas que trabajan en la entidad, incluyendo asalariados y voluntarios, vemos que las cifras vuelven a cobrar el sentido que antes apuntábamos. Las fundaciones vuelven a quedar en posición privilegiada (5,09 personas por ordenador), mientras que en las entidades religiosas con un enorme peso del voluntariado, se derrumba la relación hasta alcanzar casi las 12 personas por ordenador.

Tabla 5.17. Ratio «personal de la entidad»/ordenador según tipo de entidad

<i>Tipo de entidad</i>	<i>N.º de ordenadores</i>	<i>Total personal</i>	<i>Personas/Ordenador</i>
Asociación	7,83	43,90	5,60
Fundación	17,68	90,04	5,09
Entidad religiosa	6,37	76,05	11,94
Otro tipo	18,89	110,91	5,87
Total	10,36	63,68	6,14

Tomando sólo la base de las organizaciones y entidades que tienen más de 20 ordenadores, que son un total de 126 sobre el conjunto de la muestra (o lo que es lo mismo el 8,4 por ciento de las entidades) podemos detectar que las Comunidades Autónomas de Madrid, el País Vasco y Cataluña son las regiones que concentran la mayoría de estas organizaciones.

El tipo de ordenadores más común es el Pentium III y IV (63 por ciento), seguido de los Pentium II o inferior (23 por ciento). Los ordenadores alternativos a las plataformas de Microsoft Windows son casi inexistentes en este sector (nos referimos en concreto a los MacIntosh) y encontramos un 13 por ciento de personas que no sabe especificar qué tipo de ordenadores tienen, lo que constituye todo un dato sobre el nivel de conocimiento del inventario.

Al hablar de *software* encontramos que la gran mayoría se atiene al uso de los programas basados en Windows ya que la mayoría, o no utiliza ningún tipo de *software libre* (70 por ciento), o no sabe qué es (6 por ciento). De todas formas nos queda casi una cuarta parte de la muestra que emplea programas de *software libre* o *freeware* (24 por ciento). Los programas de este tipo más utilizados son el Acrobat Reader y el programa WinZip para compresión de archivos, siendo utilizados por el 8,6 por ciento de los usuarios de ordenadores. A estos programas les siguen en popularidad los programas de antivirus gratuitos. En un ámbito ya más marginal cuantitativamente pero que conviene poner de relieve por su importancia cualitativa, descubrimos que hay 28 entidades (casi un 2 por ciento) en las que se utiliza Linux, sistema operativo alternativo a Windows.

5.3.3. El uso de Internet

Ya dijimos que el 85 por ciento de las entidades tienen acceso a Internet y que el 77 por ciento de los entrevistados hacen uso de la red habitualmente en su trabajo. Pero ¿qué tipo de conexiones son las que tienen? Queríamos saber principalmente si predomina la Banda Ancha o si, por el contrario, se sigue trabajando con conexiones por Modem con la línea de teléfono normal. Bien, los resultados apuntan claramente hacia el predominio de la Banda Ancha con un 71 por ciento de las entidades conectadas por ADSL, un 4 por ciento por RDSI y otro 4 por ciento con otras conexiones de Banda Ancha. Prácticamente el 80 por ciento de las organizaciones que usan Internet lo hacen a través de conexiones de Banda Ancha, lo que deja al 17 por ciento que lo hace por conexión de teléfono normal en clara minoría.

Tabla 5.18. Tipo de conexión a Internet

	<i>N</i>	<i>%</i>	<i>% Total</i>
Conexión normal (vía Modem/teléfono)	225	18	15
ADSL	938	74	62
RDSI	47	4	3
Otras conexiones de banda ancha	59	5	4
Tecnología Wi Fi/Bluetooth	3	—	—
No sabe cuál	49	4	3
Total que tiene acceso a Internet	1.276	100	85
No tiene acceso a Internet	225		15
Total	1.501		100

Resulta sorprendente comprobar que hay todavía un 15 por ciento de entidades que no disponen de conexión a Internet. Pero quiénes son y a qué sectores de exclusión se dedican. La tabla 5.19 recoge el número de entidades en el sector que no disponen de conexión a Internet, el número de entidades que actúan prioritariamente con los diferentes colectivos y el porcentaje que suponen las «desconectadas». Como puede apreciarse claramente, las que trabajan con gitanos, con personas sin hogar y con drogodependientes son las peor dotadas, estamos una vez más ante los excluidos de entre la exclusión.

Tabla 5.19. Entidades de cada sector que no disponen de Internet

<i>Colectivo de atención preferente</i>	<i>Núm. entidades sin Internet (Respuesta múltiple)</i>	<i>Núm. total de entidades por sector</i>	<i>% sin Internet en el sector</i>
Gitanos	27	88	31
Personas sin hogar	50	233	22
Drogodependencias y otras adicciones	46	267	17
Inmigrantes en situación de exclusión social	57	386	15
Mujer en general	23	184	13
Familia en situación de exclusión social	19	157	12
Atención a enfermos (no discapacidad)	5	42	12
Exclusión de renta/pobreza	10	97	10
Mujer–violencia de género	6	58	10
SIDA/VIH	5	57	9
Juventud	20	240	8
Infancia	21	292	7
Parados de larga duración/Desempleados	3	52	6
Presos y ex presos	3	64	5

Entrando ya a considerar las razones que se aducen para no tener una conexión de calidad a Internet (Banda Ancha) las principales razones son: que este tipo de conexión les parece muy cara (42 por ciento), y que no les hace falta (26 por ciento), lo cual nuevamente nos remite a la escasez de recursos económicos, más bien a la penuria en que se encuentran algunas entidades, así como al bajo nivel de coordinación y trabajo en red existente en el sector. Entre los que aportan otras razones predominan los indecisos y los que dicen no saber realmente por qué no lo han hecho.

Bastante en paralelo a estos argumentos relativos a la conexión de Banda Ancha están los motivos que se argumentan por quienes no utilizan Internet en absoluto, ya que exactamente el 50 por ciento de los entrevistados que no tienen Internet se refieren a las razones económicas como principal causa por la que no tienen conexión a la Red

de redes, mientras que un 15 por ciento opina que Internet no es útil, lo que denota el bajísimo nivel de conocimiento y sensibilidad de estas personas sobre las TIC, afortunadamente se trata tan sólo de 36 personas entre las 1.501 entrevistadas. Entre los que aducen otros motivos (18 por ciento), destaca el número de casos de quienes dicen estar ya en trámites, en algunos de ellos explican haber tenido problemas técnicos y no poder conseguir la conexión.

No obstante, estos pocos casos, algo extraños y hasta cierto punto estrambóticos, no pueden hacernos ocultar el hecho de la importante difusión de Internet en un sector que, a pesar de no tener demasiados medios, ha entendido la importancia de su uso. Estamos hablando de un 85 por ciento de usuarios cuando según datos de la Encuesta sobre equipamiento y uso de Tecnologías de la Información y la Comunicación en las viviendas (22 de febrero de 2005) del INE, en España estamos sobrepasando el 30 por ciento de hogares conectados a Internet. Comparando con este público general, entre las organizaciones especializadas en la intervención social, como las que han entrado en la muestra, Internet y el uso de la informática tienen una penetración mucho mayor.

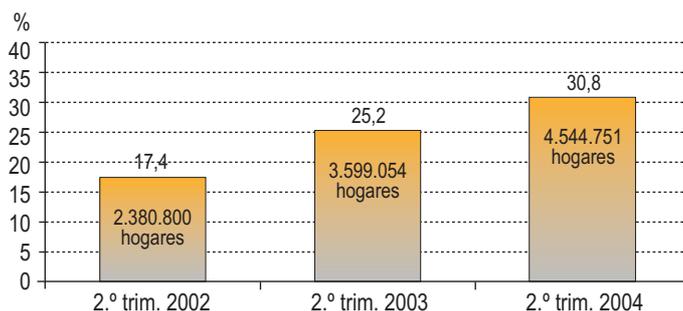


Gráfico 5.23. Evolución del porcentaje de hogares conectados a Internet (%)

Fuente: INE

5.3.4. Las web más populares

Como no podía ser menos, la presencia en Internet del mundo de la acción social ha tenido en los últimos años un crecimiento extraordinario. Son cada vez más los sitios relacionados con la intervención social, la solidaridad y el trabajo con grupos y colectivos excluidos, ya sean de carácter generalista o específicos, por los que se puede navegar y encontrar referencias útiles. En este sentido, casi todos los entrevistados conocen alguna página web orientada específicamente para entidades que trabajan a favor de la inclusión social. La pregunta núm. 20 «¿Conoce alguna página web para entidades que trabajan a favor de la inclusión social?» buscaba poner a prueba el conocimiento de Internet y la utilización aplicada a objetivos profesionales que realizan nuestros entrevistados. Solamente un 30 por ciento dice no conocer ninguna. Hay que pensar que la mitad de éstos ni siquiera utilizan Internet; pero en cambio hay al menos un 15 por ciento de las personas entrevistadas que, a pesar de utilizarla, no parece hacer un uso demasiado profesional de la misma.

¿Conoce alguna página web para entidades que trabajan a favor de la inclusión social?

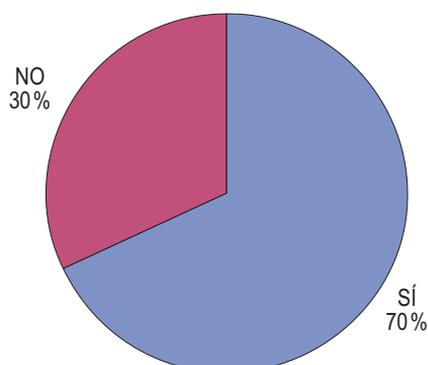


Gráfico 5.24. Conocimiento de páginas web para entidades que trabajan a favor de la inclusión social

Es más, incluso entre el 70 por ciento de los que dicen conocer alguna página directamente relacionada con la acción a favor de la inclusión social, al pedirles que precisen el nombre de las que conocen se quedan en blanco y dicen que no recuerdan o no saben cuál conocen. Teniendo en cuenta a estos últimos, al 30 por ciento de los que explícitamente dicen no conocer ninguna, habría que sumarle otro 14 por ciento más, que son las personas que aun contestando que sí conocen páginas web no saben especificar ninguna, resultando que casi en el 45 por ciento de los casos entrevistados, o bien no conocen o sencillamente no recuerdan una web de este tipo. Este dato es bastante importante pues, teniendo en cuenta que la proporción de entrevistados que tiene acceso a Internet y lo utiliza habitualmente es muy alta (85 por ciento), las respuestas a estas preguntas específicas nos indican que las páginas y portales web especializados aún no tienen tanta difusión como cabría esperar y desear.

Las 15 páginas web más conocidas son las que aparecen listadas en la tabla 5.20. En muchos casos se refieren a la web de la propia organización de pertenencia, como es Cáritas, Cruz Roja, Red Acoge o Fundación La Caixa. En el resto, es llamativa la popularidad de Hacesfalta.org una página que se puede usar tanto como voluntario como para buscar oportunidades de empleo. Le sigue el caso de Canal Solidario con 36 menciones, y la página de Risolidaria con 30, aunque hay que señalar que esta última es nombrada de forma muy equívoca como «Red Solidaria», «Resolidaria», etc. A continuación aparece Solucionesong, un portal promovido por la Fundación Chandra y la Fundación Luis Vives con el que ambas fundaciones intentan «facilitar su trabajo a los profesionales del tercer sector (tanto si están remunerados como si no lo están)» así como «facilitar el voluntariado a expertos solidarios y ofrecer un medio a las ONG para que trabajen en red». Ambas fundaciones aparecen también citadas independientemente entre la lista de las quince más conocidas. La novena más nombrada es Eduso.net, un portal de educación social al «servicio de los colectivos de educación social y gestionado por la Asociación Estatal de Educación Social (ASEDES)». Intermon quizás sea la más popular de las ONG. Le sigue una web especializada en drogadicción de la Unión de Asociaciones y Entidades de Atención al Drogodependiente (UNAD); y finaliza con Unión Romaní, y Amnistía Internacional.

Tabla 5.20. Páginas web de solidaridad más conocidas

Cáritas	109
Hacesfalta.org	68
Cruz Roja	63
Canalsolidario	36
Risolidaria	30
Solucionesong	27
Red Acoge	24
Fundación Luis Vives	18
Eduso.net	16
Fundación La Caixa	15
Intermon	13
UNAD	13
Unión Romaní	9
Fundación Chandra	8
Amnistía internacional	8

5.3.5. ¿Para qué sirve Internet en la lucha contra la exclusión social?

En la pregunta 21 pedíamos que nos dijeran para qué tipo de actividades vienen utilizando Internet en la entidad de referencia. A partir de las respuestas se puede concluir que Internet es utilizado habitualmente para las siguientes actividades: en primer lugar para el correo electrónico (91 por ciento), que sin duda es la actividad más popular y mejor asumida por todos como útil e imprescindible hoy en día; le sigue el acceso a servicios de la Administración Pública local o nacional (84 por ciento); y el uso de Internet como herramienta asociada a la realización del trabajo habitual en las entidades que responden a la encuesta (82 por ciento).

También con mucha incidencia se usa para buscar y utilizar materiales educativos (71 por ciento) y para encontrar información sobre productos y servicios (69 por ciento). El hecho de que se utilice relativamente poco para buscar empleo (36 por ciento) no es extraño considerando el perfil profesional y el empleo de quienes contestan a la encuesta, no obstante, conviene recordar que algunas de las páginas más populares están orientadas a proporcionar acceso a bolsas de trabajo sectoriales. Finalmente, lo que no acaba de despegar, tampoco en este sector, es la compra y contratación de productos a través de la Red, pues sólo el 18 por ciento dice emplear Internet para comprar productos o contratar servicios. Si buscamos diferencias en el uso de Internet entre hombres y mujeres en este contexto, no aparece ninguna diferencia significativa pues se observa un patrón casi idéntico.

¿Para qué utilizan habitualmente Internet en su entidad? (%)

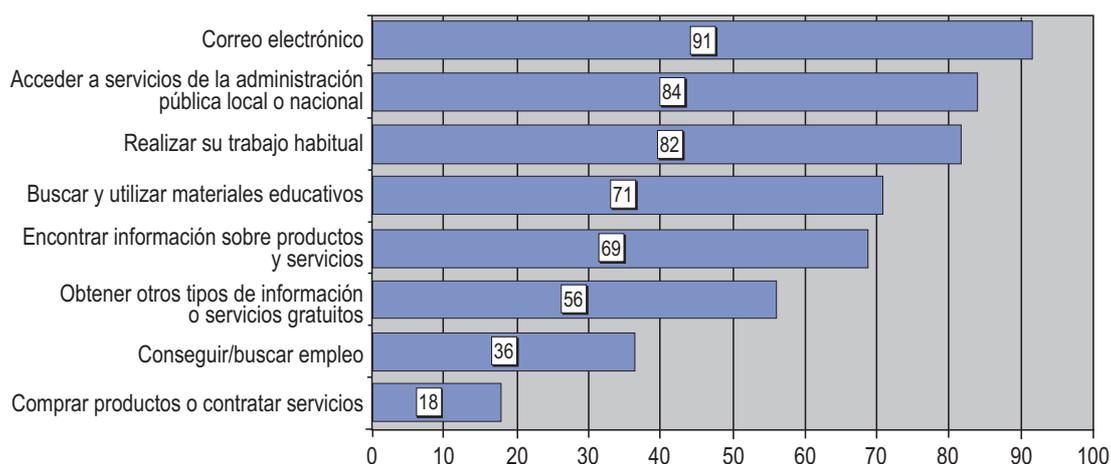


Gráfico 5.25. Uso habitual de Internet en las entidades (%)

5.4. Formación y ayudas

5.4.1. Ayudas recibidas por las organizaciones

De cada diez entidades entrevistadas, cuatro declaran haber recibido ayudas para mejorar los medios informáticos en los últimos años. Hay que tener en cuenta que no quisimos restringir el marco de referencia temporal al último año sino que lo dejamos más abierto para poder tener una perspectiva más amplia y conseguir detectar el mayor número de referencias a ayudas «recientes» que se hubiesen recibido en el sector; de haber preguntado refiriéndonos sólo al último año el número de ayudas habría sido seguramente sensiblemente inferior. Ciertamente, teniendo en cuenta los escasos recursos disponibles, es una pena que más de la mitad de las entidades que luchan contra la exclusión social en España no hayan recibido ayudas para vencer la brecha digital e incorporar las nuevas tecnologías.

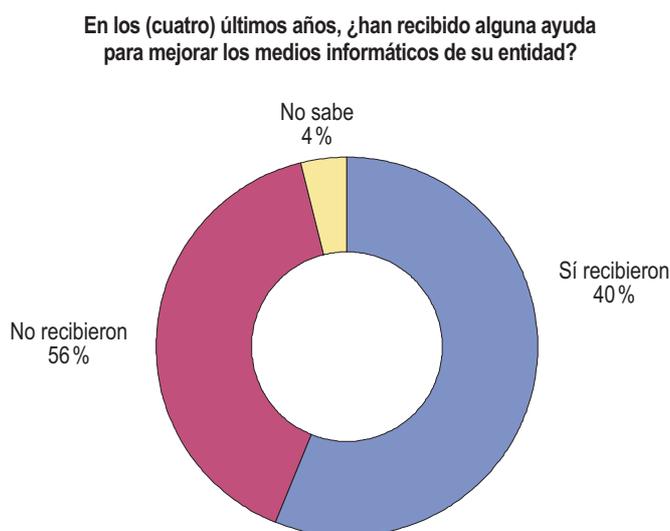


Gráfico 5.26. Ayudas recibidas para mejorar los medios informáticos de las entidades

Si consideramos los distintos tipos de entidades, nos encontramos con que las organizaciones de tipo religioso recibieron menos ayudas que las asociaciones o fundaciones, ya que el 62 por ciento de las mismas no recibió ninguna ayuda. La proporción de asociaciones que sí recibieron ayuda (38 por ciento) es bastante similar aunque algo menor que la de las fundaciones (41 por ciento). Además de las ayudas económicas para adquisición de equipos, en este ámbito de la inclusión social cuando nos referimos a ayudas, suele ser habitual que nos hablen de donaciones de equipamiento informático reciclado.

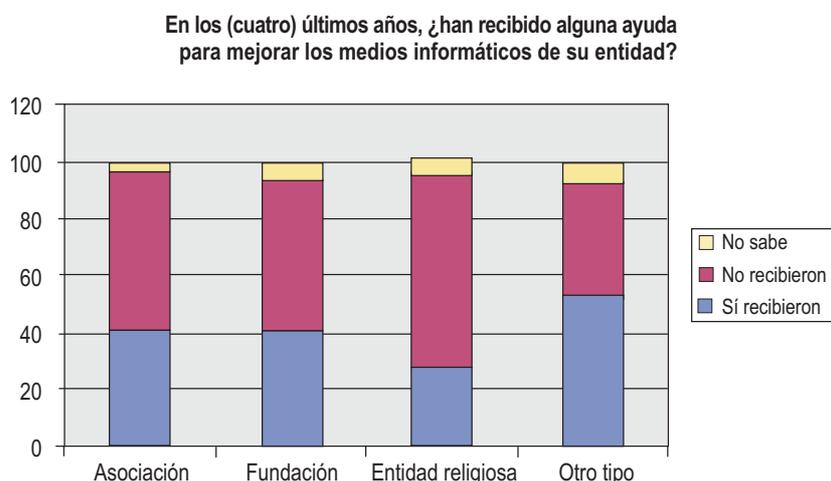


Gráfico 5.27. Ayudas recibidas para mejorar los medios informáticos según forma jurídica de la entidad (%)

La principal fuente de ese 40 por ciento de entidades que han recibido ayudas es la Administración Pública, de quien proviene el 61 por ciento de las ayudas. Al lado de este predominio, destaca el hecho de que las organizaciones privadas lucrativas financian a un 22 por ciento del total de entidades que recibió alguna ayuda, lo cual casi duplica el número de subvenciones que proviene de entidades no lucrativas (12 por ciento).

Tabla 5.21. Procedencia de la ayuda para mejorar los medios informáticos (%)

<i>¿Quién les dio esa ayuda?</i> (Base: Recibieron algún tipo de ayuda=566)	
La Administración Pública	61
Organizaciones privadas lucrativas	22
Entidades no lucrativas	12
Otras entidades	5
Total	100

Según el ámbito de actuación, las entidades que menos financiación han recibido son las que trabajan en el ámbito local: mientras que el 33 por ciento de las entidades locales recibieron ayudas, entre las que actúan en los ámbitos provincial, autonómico y estatal han recibido ayudas entre el 40 y el 41 por ciento.

Finalmente, por colectivos de actuación, el sector que nuevamente aparece más excluido de las ayudas para incorporar las TIC, probablemente porque es el que menos medios informáticos utiliza, vuelve a ser el que atiende a personas sin hogar, mientras que algunos que le habían venido acompañando como sectores excluidos dentro de la exclusión como atención a presos, drogodependencias o incluso, comunidad gitana, aparecen con porcentajes de recepción de ayudas más altos.

Tabla 5.22. Ayudas recibidas para mejorar los medios informáticos según colectivo de atención preferente (%)

<i>En los últimos años, ¿han recibido alguna ayuda para mejorar los medios informáticos de su entidad? (% en filas)</i>				
<i>Colectivo de atención preferente</i>	<i>Sí</i>	<i>No</i>	<i>No sabe</i>	<i>Total</i>
Presos y expresos	49	49	2	100
Drogodependencias y otras adicciones	48	46	6	100
Juventud	46	50	4	100
SIDA/VIH	46	49	5	100
Mujer en general	43	50	7	100
Infancia	42	54	4	100
Inmigrantes en situación de exclusión social	41	56	3	100
Parados de larga duración/Desempleados	41	59	—	100
Gitanos	38	57	5	100
Atención a enfermos (no discapacidad)	37	50	13	100
Mujer–violencia de género	32	65	4	100
Familia en situación de exclusión social	30	65	5	100
Exclusión de renta/pobreza	30	66	4	100
Personas sin hogar	27	69	4	100
Total	40	55	4	100
(N)	(566)	(779)	(63)	(1.408)

Como no podía dejar de ser, si atendemos al número de equipos con los que cuentan, vemos que las organizaciones con un número mayor de ellos son las que han recibido ayudas en mayor medida; así, el 56 por ciento de las entidades que tienen entre 21 y 50 ordenadores han recibido ayuda, junto al 75 por ciento de las entidades con más de 50 ordenadores.

5.4.2. La formación recibida

Por lo que respecta a la formación sobre tecnologías de la información, más de la mitad de los entrevistados no ha recibido ninguna formación en los últimos cinco años (51 por ciento) y de los que sí la recibieron, la mitad recibió formación en una sola ocasión y la otra mitad en varias. Lo cual nos deja con un 25 por ciento de los entrevistados que han ido recibiendo formación de manera no esporádica más o menos regular y continuada durante los últimos cinco años. Este dato se puede interpretar de distintas formas dependiendo de si queremos ser optimistas o pesimistas pues tanto podríamos decir que el dato «podría ser peor», o por el contrario, si nos mostramos más bien exigentes y sobre todo si comparamos con lo que ocurre en otros sectores de la actividad social y económica, tendríamos que decir que la formación que reciben los profesionales del sector que lucha contra la exclusión social es claramente insuficiente para el actual estado de penetración y dependencia de las TIC que vivimos actualmente en el trabajo. En cualquier caso, esa mayoría (51 por ciento) que nunca ha recibido formación en los últimos cinco años, hace pensar que la necesidad de la misma es acuciante, si se quiere actuar como instrumentos para la inclusión social de las propias personas usuarias de los servicios; difícilmente van a poder formar a otros si ellos mismos carecen de formación o es tan insuficiente.

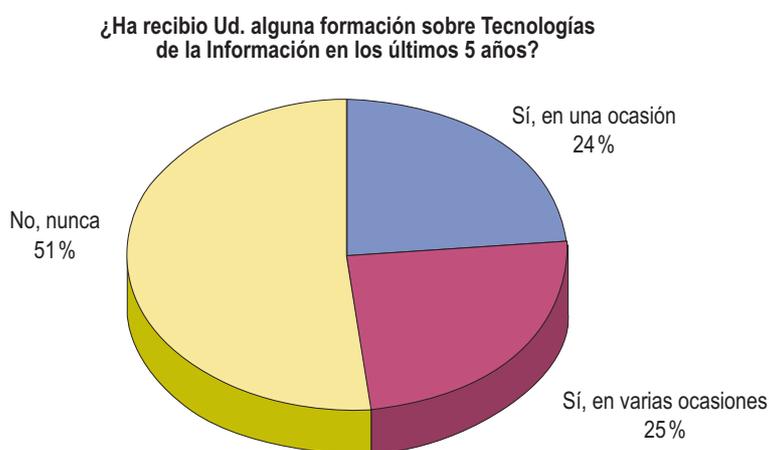


Gráfico 5.28. Formación en TIC recibida por los profesionales

A juzgar por la duración de la formación recibida, que en el 29 por ciento de los casos está entre un mes y un año, y en el 6 por ciento de los casos ha sido de un año o más, quizá podamos atrevernos a valorar de forma algo más positiva los datos anteriores. Para aquellos que sí han recibido formación, ésta no ha sido excesivamente corta (sólo el 6 por ciento dice que duraba entre 1 y 2 días) y en la mayoría de los casos supera la semana. Con todo, no conviene perder de vista que en términos absolutos nos encontramos con que entre las 1.501 entrevistas, son sólo 40 las que han recibido formación sobre TIC de un año o más de duración.

Tabla 5.23. Duración de la formación en TIC recibida por los profesionales (%)

<i>¿Ha recibido Vd. alguna formación sobre TIC en los últimos 5 años?</i>	
Entre 1 y 2 días	6
Entre 3 y 5 días	21
Entre 1 y 2 semanas	22
Entre 3 y 4 semanas	16
Más de 1 mes y menos de 1 año	29
1 año o más	6
Total	100
(N)	(716)

Claro que no sólo es importante para nosotros poder valorar la formación recibida por las personas directamente entrevistadas, de modo que nos interesaba también saber si la entidad en su conjunto había recibido ayudas para la formación de su personal en estos temas y quién había sido la entidad que había concedido dichas ayudas. El panorama que reflejan las respuestas es bastante pobre.

Tan sólo el 22 por ciento de las entidades han recibido alguna ayuda externa para mejorar la formación de sus miembros en el uso de las tecnologías de la información. Estas ayudas provinieron mayoritariamente de la Administración Pública, concretamente un 14 por ciento de todas las entidades entrevistadas han recibido ayudas de la Administración para formar a sus miembros en cuestiones relacionadas con las TIC, lo que significa que el 64 por ciento de todas las ayudas a la formación tenían esta procedencia. En cambio la implicación de las empresas en ayudas para formación del personal en el uso de las TIC es claramente insuficiente, apenas un 12 por ciento de todas las ayudas tienen este origen, lo que en términos absolutos significa que tan sólo un 2,7 por ciento de las entidades que actúan frente a la exclusión social han recibido ayudas de empresas para formar a sus miembros (40 entidades de entre las 1.501 entrevistadas)

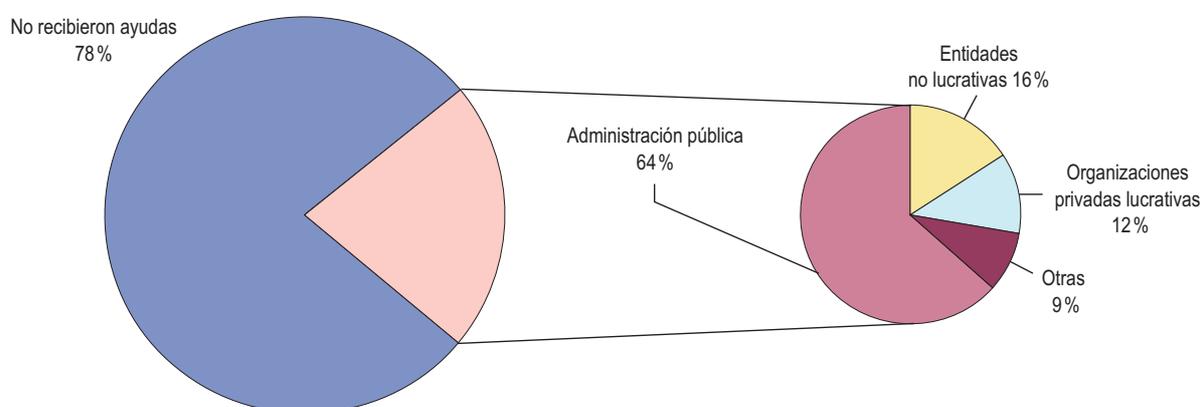


Gráfico 5.29. Ayudas para la formación y fuentes de procedencia

5.5. Los excluidos y las TIC

Por lo que se refiere a la información sobre el uso de las tecnologías de la información que hacen las personas en situación de exclusión que acuden a las entidades entrevistadas, contamos con dos fuentes: la experiencia de primera mano recogida a través de los grupos de discusión de usuarios que hemos podido realizar, y la percepción indirecta que tienen de ello los profesionales y personas responsables entrevistadas en nuestra encuesta telefónica. Hay que tener en cuenta que los entrevistados en unos casos pueden basar su apreciación en una experiencia más directa e inmediata y en otros casos estarán expresando una opinión a partir de los indicios que pueden observar desde su privilegiada posición, por eso la pregunta que da comienzo a esta sección sobre el uso de las TIC entre los excluidos se redactó de la siguiente forma: «Pensando ahora en las personas a las que atienden, en general, ¿creen que han utilizado alguna vez un ordenador para...?», y a continuación se proponían una serie de usos comunes o habituales para que fueran validando los que correspondieran. Nótese que no se preguntaba directamente por Internet, sino por el uso que venían a hacer de un ordenador, como componente más básico y elemental, pero necesario en todo caso para hacer un uso posterior de la Red.

En lo referido al uso de ordenadores, los resultados muestran unos valores muy distintos a los que observamos en apartados anteriores sobre el uso de las tecnologías en las entidades participantes en la encuesta. Si bien antes observábamos que el 86 por ciento tiene acceso a Internet y el 93 por ciento tiene ordenadores, cuando se pregunta por las propias personas en situación de exclusión los valores son muy diferentes. Pensando en las personas a las que atienden, el 38 por ciento de los entrevistados opina que ninguna persona o en todo caso muy pocas habrán utilizado un ordenador en los últimos 12 meses, en casi la mitad de las entidades

que responden a la encuesta (48 por ciento) se estima que pueden haber sido «algunas» o «muchas» las personas que sí lo utilizaron, mientras que tan sólo en el 14 por ciento de las entidades que responden se piensa que todos o casi todos sus usuarios habrán utilizado el ordenador durante el último año.

Pensando en el grupo de personas a las que atienden prioritariamente desde su organización, ¿cuántas pueden haber utilizado un ordenador en los últimos 12 meses?

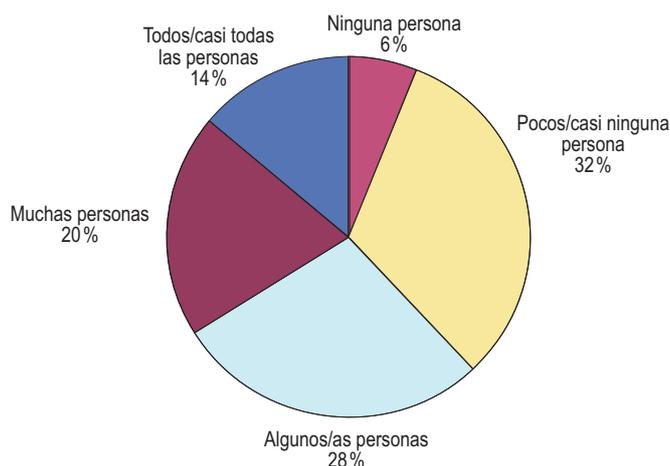


Gráfico 5.30. Personas atendidas en las entidades que han usado un ordenador en el último año

Tomado en su conjunto, estos datos nos indican que en la práctica totalidad de las entidades (94 por ciento) existe un número variable de personas que sí están accediendo a esta herramienta básica y característica de la Sociedad de la Información como es el ordenador, lo cual creemos que es altamente positivo e indica que hay una base importante sobre la que se puede trabajar para mejorar sus posibilidades de inclusión social a través de las Nuevas Tecnologías de la Información partiendo del hecho constatado de que, efectivamente, ya han utilizado el ordenador alguna vez. Este hecho apunta a la posibilidad de que se pueda pensar cada vez más en planificar acciones de formación específicamente dirigidas a este segmento de población excluida que ya se ha iniciado en su uso, independientemente de que se organicen también acciones encaminadas a introducir en el uso de herramientas informáticas a los que nunca tuvieron acceso a ellas. El caso constatado es que en este asunto estamos lejos de tener que partir de cero, por el contrario existe ya una base suficientemente amplia desde la cual trabajar. Naturalmente esta base es muy distinta según consideremos los distintos grupos de excluidos.

En el gráfico 5.31, se han ordenado los sectores de exclusión según el porcentaje que refleja la respuesta de quienes piensan que ninguno de sus usuarios ha usado del ordenador en el último año, lo que nos estaría ordenando el nivel de analfabetismo informático absoluto por colectivos de exclusión. En primer lugar aparecen nuevamente las personas sin hogar, seguidas por gitanos, mujeres víctimas de la violencia de género que son atendidas en los servicios consultados y familias en situación de exclusión. Por el contrario, los sectores en los que ya existe más terreno ganado de cara a la utilización de las TIC en los itinerarios de inserción, serían los de juventud, parados, infancia y mujer en general. Entre ambos extremos quedarían una serie de colectivos en situación intermedia, cuya valoración cambia según nos limitemos a considerar el analfabetismo absoluto («ninguna persona utiliza el ordenador») o relativo («pocas»).

Pensando en el grupo de personas a las que atienden prioritariamente desde su organización, ¿cuántas de ellas pueden haber utilizado un ordenador en los últimos 12 meses?

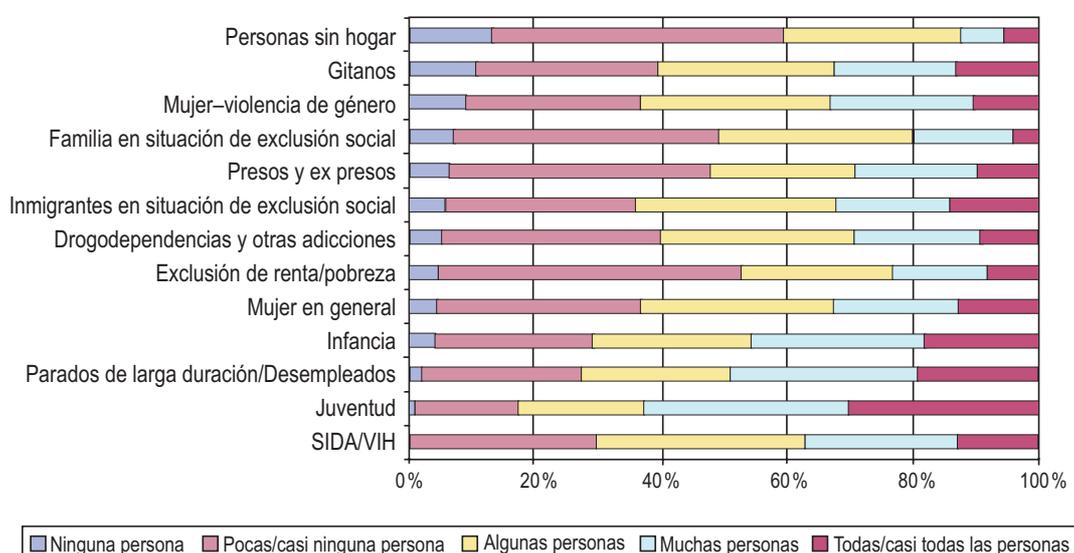


Gráfico 5.31. Personas atendidas en las entidades que han usado un ordenador en el último año según sector

Para desentrañar aún más esta realidad del uso diferencial de las TIC que hacen los distintos colectivos en situación de exclusión podemos intentar un análisis algo más sofisticado. Mediante el análisis de las correspondencias entre la variable que mide el nivel de uso del ordenador por parte los usuarios y la pregunta que distingue entre los diferentes colectivos atendidos, nos encontramos con que las puntuaciones se alinean con toda claridad en torno a dos dimensiones estadísticas que permiten explicar el 94 por ciento de la varianza⁵³ que existe en esta asociación de preguntas. Así, podemos representar las tendencias por colectivos de la forma que aparece en el gráfico 5.32, extrayendo como conclusión que los colectivos que se sitúan más cerca de las puntuaciones de todos y muchos son «juventud» e «infancia», que se ubican en el extremo positivo del eje horizontal. En los valores más próximos al centro (donde menos desviación de respuestas hay) agrupados en torno a la opción de que el ordenador lo «usan algunos» se encuentran «mujer», «inmigrantes» y «drogodependencias». Ya en la desviación de valores negativos, lado izquierdo del eje horizontal, se ubican los colectivos de pobreza o exclusión de renta y familias en exclusión, que tienden a aglutinarse cerca del valor «pocos». Y respecto al valor «ninguno ha utilizado» el ordenador, encontramos que el colectivo que muestra más afinidad es el de «personas sin hogar», sin duda, y algo más de lejos el de «gitanos».

Estos datos más o menos optimistas en torno al número de personas que han podido usar un ordenador en los últimos 12 meses, tienen que ser matizados con un dato que nos debe hacer tomar precauciones ante optimismos prematuros y es que, pensando en estas personas excluidas que sí tuvieron acceso a equipos informáticos, la impresión recogida en la pregunta 31 sobre el nivel de usuario de ordenadores que poseen los excluidos es más bien sombría. Muy pocos tienen conocimientos para hacer uso con cierta soltura del ordenador e Internet (véase tabla 5.24). El 45 por ciento de los entrevistados opina que «pocas o casi ninguna» persona y un 5 por ciento dice directamente que «ninguna» persona de las que atienden podría manejarse con soltura. Esto nos deja exactamente otro 50 por ciento de los entrevistados que afirman que «algunos» (31 por ciento), «muchos» (14 por ciento) o «todos/casi todos» (5 por ciento) pueden manejar con cierta soltura ordenadores. La interpretación más o menos optimista de estos datos hay que realizarla en función de los distintos colectivos en situación de exclusión y teniendo muy en cuenta los contextos locales y la metodología que se emplea en las distintas entidades.

⁵³ La varianza es el abanico total o la horquilla entera de las diferentes combinaciones de respuestas, algo así como la nube de puntos que crean los diferentes valores que pueden ir tomando las respuestas asociadas en torno a dos variables.

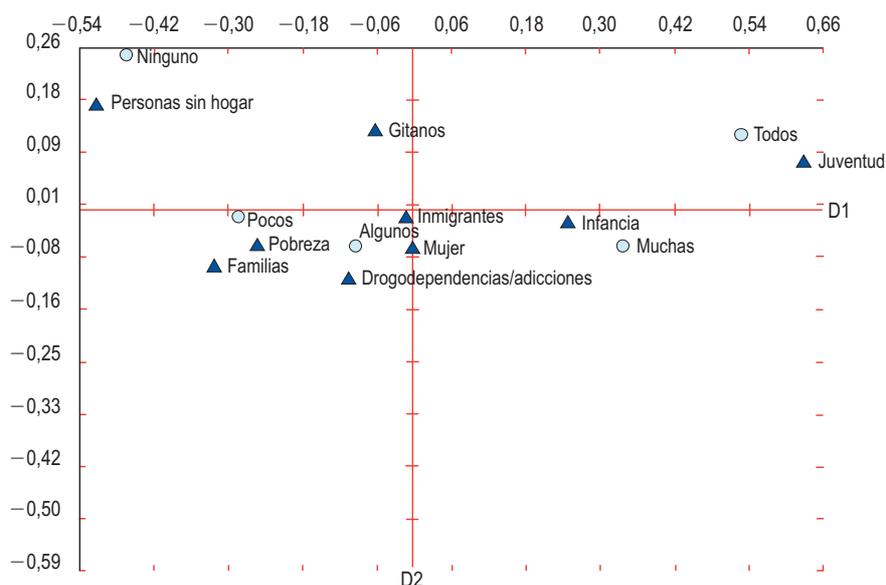


Gráfico 5.32. Niveles de uso del ordenador según colectivos excluidos

Tabla 5.24. Usuarios de las entidades que saben utilizar un ordenador (%)

<i>Entre los usuarios que si han utilizado ordenador, ¿cuántos cree que tienen conocimientos para hacer uso con más o menos soltura del mismo?</i>	
Ninguna persona	5
Pocas/casi ninguna persona	45
Algunas personas	31
Muchas personas	14
Todas/casi todas las personas	5
Total	100
(N)	(1.312)

Pasando a analizar el tipo de uso más frecuente que hacen del ordenador las personas en situación de exclusión, nos encontramos con que, si miramos la fila en que aparecen los porcentajes de uso para el conjunto de la muestra, en primer lugar se utiliza para todo lo relacionado con los usos recreativos, es decir, como instrumento para el ocio y el juego (70,4 por ciento), seguido del uso encaminado a intentar conseguir/buscar empleo (60,8 por ciento), y en tercer lugar como vía para obtener información (47,6 por ciento). En cambio, como no podía ser de otra forma, se usa poquísimamente para comprar productos o contratar servicios (7,4 por ciento).

Tabla 5.25. Uso del ordenador/Internet por parte de los usuarios

Usos recreativos, ocio y juegos	70,4	791
Conseguir/buscar empleo	60,8	683
Obtener información y otros servicios gratuitos	47,6	535
Buscar y utilizar materiales educativos	44,2	496
Realizar su trabajo habitual	42,6	478
Acceder a servicios de la administración pública	34,9	392
Comprar productos o contratar servicios	7,4	83

Podemos suponer —ya que no se preguntó aquí— que un porcentaje de entre el 30 y el 50 por ciento habrán utilizado también el ordenador para enviar o recibir correo electrónico, teniendo en cuenta la frecuencia de los otros usos.

Finalmente, ¿quiénes son los que usan más el ordenador en cada una de estas actividades? Veamos el uso en cada uno de estos apartados por parte de cada uno de los colectivos⁵⁴ en el gráfico 5.33.

Usuarios que han utilizado alguna vez... Agrupación por colectivos en ES atendidos

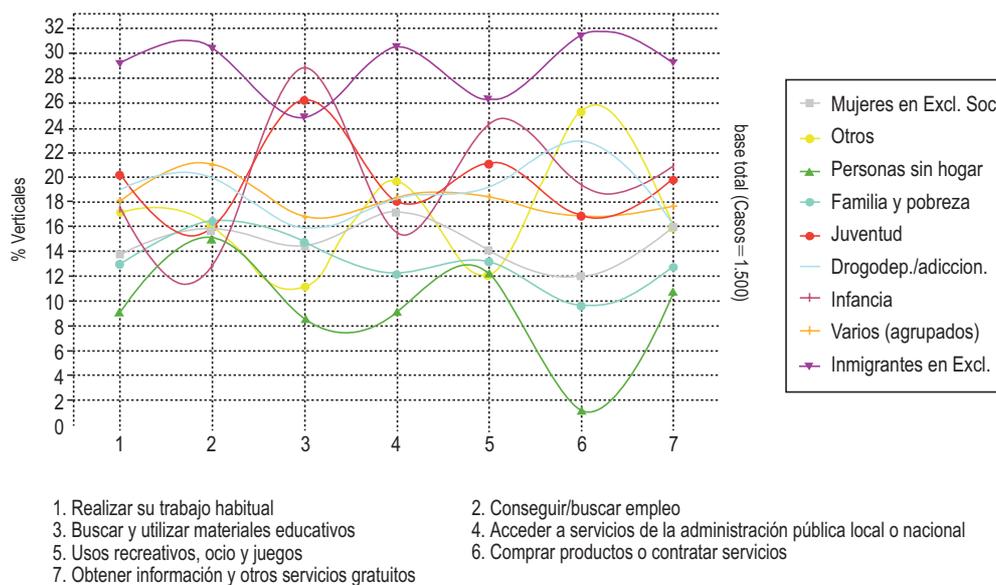


Gráfico 5.33. Uso del Ordenador/Internet según el colectivo de personas en exclusión social

Representados en líneas tenemos los diferentes colectivos y en el eje horizontal las posibles actividades: los valores que va tomando cada colectivo se calculan sobre la base del colectivo en cuestión, no sobre el total, por lo que la lectura nos indica en cada colectivo qué porcentaje, en opinión de las personas entrevistadas, puede haber utilizado el ordenador. Los valores más altos de uso los obtiene el colectivo de los inmigrantes en situación de exclusión (línea superior en color morado); se trata de una población pujante que busca abrirse camino por todos los medios y —como no— uno de ellos son sin duda las nuevas tecnologías. Ellos, los inmigrantes, parecen estar usando la informática en un grado mayor que los otros colectivos, excepto en lo que respecta al uso didáctico o educativo. Sorprende un poco ver que el uso mayor que realizan parece que es para comprar productos por Internet, no obstante el pequeño número de casos que agrupa esta posibilidad hace que la opción no revista gran significatividad.

El colectivo de infancia destaca en lo que toca a la búsqueda y utilización de materiales educativos, para lo que en muchos casos utilizarán Internet.

En el otro extremo, en la posición de quienes menos usan el ordenador para cualquier uso, tenemos a las personas sin hogar (línea inferior en color verde); en todas las actividades posibles están por debajo de los valores más bajos que ofrecen los demás colectivos y sobre todo, como no podía dejar de ocurrir, las personas sin hogar son los que menos compran o contratan productos o servicios, justo lo que los inmigrantes más hacían.

⁵⁴ Para poder tener una visión de conjunto y representar mejor los resultados según colectivos, para algunas tablas de contingencia y gráficos utilizaremos una agrupación en 9 categorías de colectivos de las 17 categorías iniciales.

Entre estos dos extremos se entrecruzan en un haz con bastantes discrepancias unos y otros colectivos. El análisis de la mayor o menor asociación de unos colectivos con determinadas actividades se ha de aclarar mediante una prueba de asociación de variables. El hecho es que existen fuertes asociaciones entre variables, circunstancia que se puede apreciar también gráficamente si observamos el perfil que presenta el mismo gráfico anterior cuando lo modificamos de acuerdo a los valores que resultarían si las distribuciones siguieran el patrón de las frecuencias esperadas estadísticamente⁵⁵, en ese caso tendríamos una homogeneidad mucho mayor, tal y como se puede ver en el gráfico 5.34.

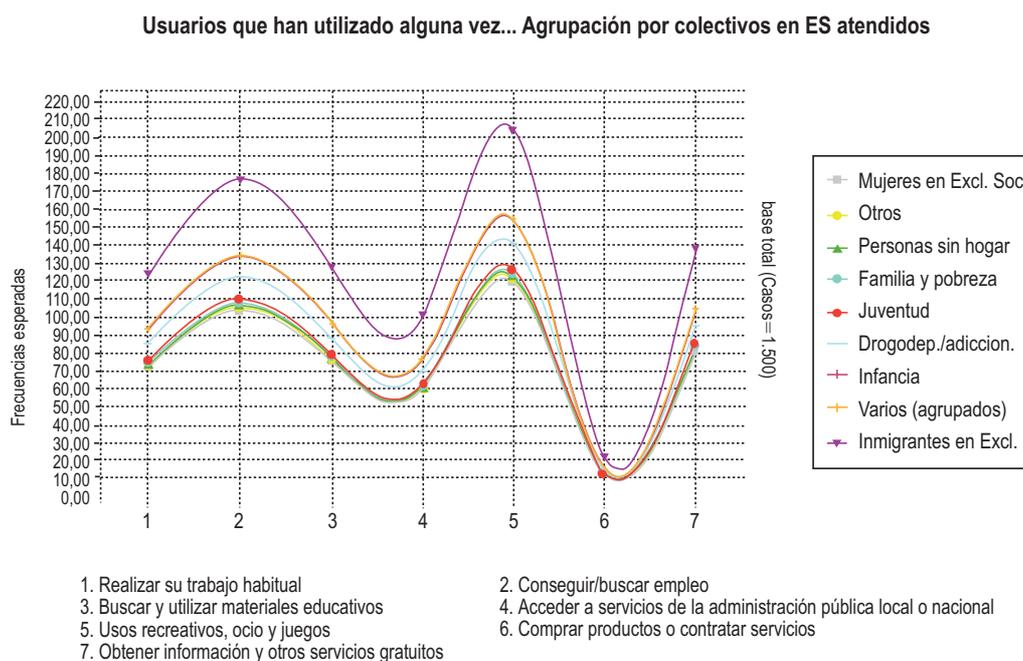


Gráfico 5.34. Usuarios que han utilizado alguna vez ordenadores/Internet para distintas tareas según colectivos de atención

Otra posible representación gráfica de las correspondencias que explican la mayor parte de la variabilidad en el uso del ordenador por los grupos excluidos que demuestra la asociación existente entre las diferentes categorías de estas dos variables (uso de ordenadores y colectivos en exclusión social), es la que se puede hacer representando sobre un eje de coordenadas en donde los ejes vertical y horizontal se construyen a partir de dimensiones teóricas creadas sobre cálculos estadísticos. En el gráfico 5.35 podemos ver cómo se confirma la mayor proximidad de los colectivos de infancia y juventud a los usos recreativo y de ocio, así como a la utilización para fines educativos; también vemos cómo los usos orientados a «obtener información» y «realizar algún trabajo» son los que ocupan una posición más central, mientras que «conseguir o buscar empleo» y «realizar compras o contratar servicios» adquieren una distancia mayor que otras actividades para algunos colectivos.

Finalmente, si estudiamos los porcentajes en los que se resume el uso que se hace del ordenador para cada actividad considerada en función del tipo de colectivo al que preferentemente se orienta la acción de cada entidad que nos responde, nos encontramos con el panorama que refleja la tabla 5.26. Como en los análisis anteriores, cada porcentaje ha de ser leído de forma independiente. En cada columna se han marcado los tres colectivos que alcanzan las mayores cotas de uso estimado, según los responsables de cada entidad segmentados en razón del colectivo preferente, digamos que serían apreciaciones de cada subgrupo de especialistas.

⁵⁵ Este procedimiento estadístico es el primer paso sobre el que se desarrollan gran parte de las pruebas estadísticas que miden la asociación de variables.

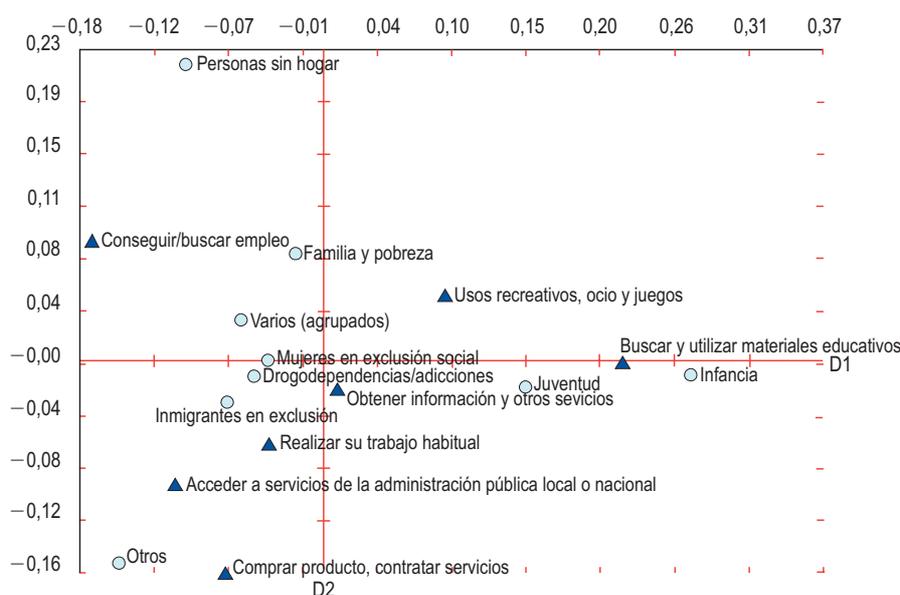


Gráfico 5.35. El uso de ordenador por diferentes colectivos en situación de exclusión

Se confirma la mayoría de las apreciaciones que hemos venido haciendo al hablar de la muestra en su conjunto, con algunas incorporaciones sugerentes como la de la comunidad gitana, que ahora hemos tratado separadamente, a los grupos con mayor uso del ordenador para actividades recreativas y de ocio; la de los parados de larga duración para la búsqueda de empleo, o la que hacen los inmigrantes para poder acceder a servicios de la Administración Pública.

Tabla 5.26. Uso del ordenador/Internet según colectivo de atención preferente (%)

Colectivo de atención preferente	Uso de Internet por usuarios (%)						
	Realizar su trabajo habitual	Conseguir/ buscar empleo	Buscar y utilizar material educativo	Acceder a servicios de la administración pública	Uso recreativo, ocio y juegos	Comprar productos o contratar servicios	Obtener información y servicios gratuitos
Adicciones	44,6	66,7	38,7	35,3	74,5	9,3	43,1
Exclusión de renta/pobreza	31,0	75,9	36,2	24,1	43,1	5,2	29,3
Familia en exclusión social	42,0	68,8	46,4	31,3	74,1	5,4	46,4
Gitanos	29,0	69,4	35,5	35,5	77,4	4,8	43,5
Infancia	35,9	37,2	61,1	26,1	82,1	6,8	47,9
Inmigrantes en exclusión	46,0	68,5	40,7	39,4	68,5	8,6	51,7
Juventud	45,8	51,4	61,3	33,5	78,8	6,6	50,0
Mujer–violencia de género	52,5	80,0	47,5	47,5	67,5	7,5	57,5
Mujer en general	35,0	59,3	40,0	37,9	62,1	5,0	47,9
Parados larga duración–desempleados	35,7	76,2	31,0	28,6	54,8	7,1	40,5
Personas sin hogar	30,8	72,0	30,1	25,2	67,8	0,7	40,6
Presos y ex presos	33,3	60,8	29,4	23,5	66,7	3,9	35,3
SIDA/VIH	62,2	73,3	46,7	35,6	66,7	11,1	51,1
Otros en exclusión social	49,1	65,3	33,5	46,1	57,5	12,6	50,9
Total %	42,6	60,8	44,2	34,9	70,4	7,4	47,6
(N)	(478)	(683)	(496)	(392)	(791)	(83)	(535)

5.5.1. ¿Dónde hacen uso de Internet?

Por lo que respecta al lugar desde el que los colectivos en situación de exclusión acceden a Internet, nos encontramos con que el tipo de lugares desde el que pueden tener acceso a la Red las personas a las que se atiende en las entidades que participan en la encuesta, son los siguientes: para el 51 por ciento de los entrevistados las mejores opciones son los lugares de acceso público a Internet (en algunos municipios conocidos como CAPI), seguidos de los «cibercafés» (45 por ciento) y en tercer lugar, desde los locales de la propia organización o entidad entrevistada (30 por ciento). En el caso de algunos colectivos, se estima que pueden tener acceso desde su casa (22 por ciento) y nos preguntamos si podemos tomar este dato como una aproximación a la proporción de personas en situación de exclusión social que pueden tener un acceso propio a Internet. Parece un número muy alto, si se compara con los que acceden desde otra ONG (13 por ciento), el colegio o la Universidad.

Tabla 5.27. Lugar desde el que acceden a Internet los colectivos en situación de exclusión social (%)

<i>Desde qué lugares acceden a Internet los colectivos en situación de exclusión social (Respuesta múltiple)</i>	<i>% (N=1.383)</i>
Lugares de acceso público a Internet	51,3
«Cibercafés»	44,7
En la propia entidad/organización entrevistada	29,6
En su casa	22,2
En una ONG	13,3
En el colegio/escuela	9,0
En ningún sitio	5,3
Otros	4,1
En el trabajo	4,1
En la Universidad	2,2
En casa de un amigo/a	1,7
Pisos de acogida	1,4

Es muy de destacar el hecho de que la baja filiación institucional de los colectivos en situación de exclusión hace muy difícil el acceso a Internet desde aquellos lugares que para la población no excluida constituyen las vías privilegiadas para el uso y disfrute de las TIC e Internet, como pueden ser el propio lugar de trabajo, la Universidad en el caso de los estudiantes universitarios, o el colegio para los de menor edad. Por eso es tan importante que se amplíen los lugares de uso público y acceso gratuito a Internet como puedan ser las bibliotecas y centros culturales, puesto que en el caso de los grupos sociales con más déficit acumulados, estos son casi los únicos portones de entrada a la Sociedad de la Información.

Si al 5 por ciento de los entrevistados que afirma que las personas a las que atienden no pueden llegar a usar Internet «en ningún sitio», le añadimos el porcentaje de quienes no responden a esta pregunta (ver base sobre la que se calculan los porcentajes anteriores) ya que probablemente se trata de personas que piensan que este asunto supera con mucho las posibilidades de su clientela, esto significaría que en torno a un 12,8 por ciento considera que sus clientes no pueden acceder a Internet desde ningún sitio.

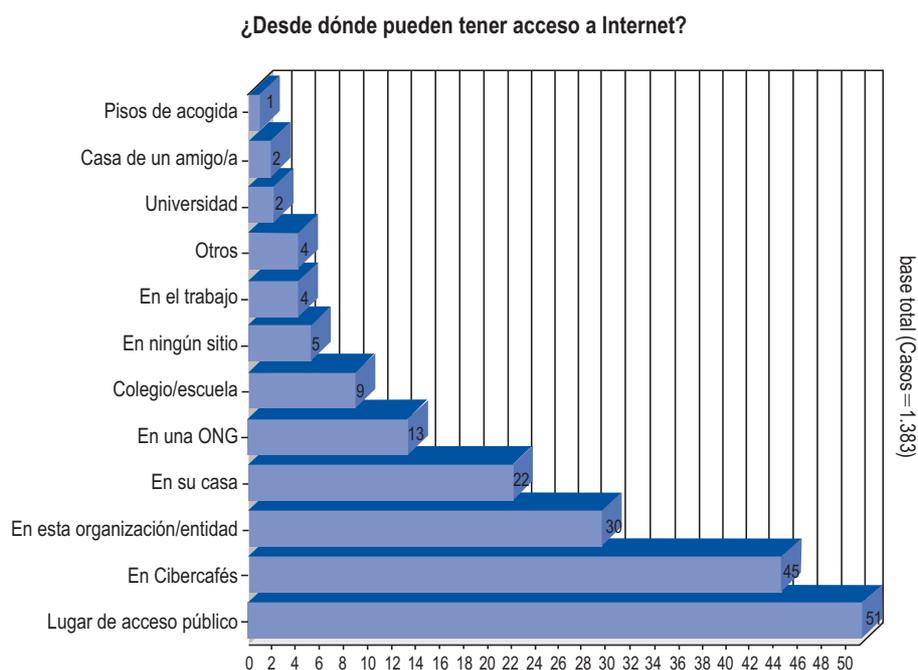


Gráfico 5.36. Lugar desde el que acceden a Internet los colectivos en situación de exclusión social (%)

5.5.2. Utilidad de Internet para los excluidos

La pregunta 32 de nuestra encuesta telefónica incluía una escala de 1 a 4 (1=Nada; 2=Poco; 3=Bastante; 4=Mucho) con la que tratábamos de aproximarnos a la medición de la utilidad estimada que puede tener para las personas en exclusión social el uso de Internet cuando lo aplican a diferentes actividades (ver gráfico 5.37 y tabla 5.28).

Las respuestas obtenidas nos indican que el correo electrónico, es decir la comunicación instantánea a través de este medio, el hecho de poder acceder a información en general y la posibilidad que ofrece para estar en contacto con amigos, parientes y conocidos son los aspectos mejor valorados, con una media de 3 puntos en la escala anterior, con lo que junto al carácter de ventana abierta al mundo, está claro la alta valoración que merecen las TIC como vehículo para recuperar, mantener, o ampliar el capital relacional, o capital social, de las personas excluidas, que tal y como vimos en la aproximación teórica al concepto de exclusión constituye uno de los dos grandes ejes desde los que trabajar e incrementar la integración social.

Tabla 5.28. Estimación de la utilidad de Internet para las personas excluidas en diferentes actividades (%)

Estimación de la utilidad de Internet (ordenadas a partir de la media obtenida en la escala)	Nada	Poco	Bastante	Mucho	Media	Desv. Tip.
La comunicación instantánea por <i>e mail</i>	6	16	44	30	3,01	0,86
Acceder a información	6	15	49	27	3,00	0,83
Estar en contacto con sus amigos/parientes...	7	16	45	29	2,99	0,87
Para la enseñanza y formación	6	23	49	20	2,85	0,81
Las actividades recreativas o de ocio	9	26	40	22	2,77	0,90
Encontrar trabajo/empleo	9	27	46	17	2,72	0,85
Tener un acceso más fácil a la Administración	10	25	42	19	2,72	0,90
Conocer a personas nuevas	12	31	35	16	2,59	0,92
Mejorar su integración en la comunidad local	15	34	34	12	2,45	0,91
Comprar y vender <i>online</i>	43	36	13	4	1,76	0,83

Los aspectos que peor valoración reciben en cuanto a su posible utilidad para las personas excluidas son el hecho de poder usarlo para «comprar y vender *online*» (1,76 o para mejorar la integración en la comunidad (2,45), probablemente porque no se sabe muy bien qué cosa pueda significar eso de la «comunidad» como lugar de referencia para las personas excluidas.

Observamos también que la valoración que se hace de la utilidad de Internet para los diferentes colectivos es muy parecida, pues aún habiendo diferencias entre unos y otros, las subidas y bajadas de un ítem u otro siguen el mismo patrón. Ahora bien, lo que sí se puede matizar es para según qué grupos de exclusión, tienen más valor algunas de estas utilidades de la red que otras en opinión de las personas que los atienden. Por ejemplo, las personas sin hogar, las que están en exclusión por razones de bajos ingresos y las familias en situación de exclusión, serían los que menos se benefician de cada una de estas posibilidades que brinda Internet. Mientras que jóvenes, inmigrantes, infancia y gitanos pueden estar entre los más beneficiados.

Nótese que en esta valoración y análisis que estamos haciendo acerca del potencial que encierra Internet de cara a los propios excluidos⁵⁶, nos estamos situando en el plano de lo ideal, esto es, estamos recogiendo una opinión sobre lo que piensan los entrevistados que podría serles más útil, esta opinión sobre lo que idealmente podría aportar el uso de Internet, no tienen por qué coincidir necesariamente con lo que en estos momentos les está resultando de utilidad.

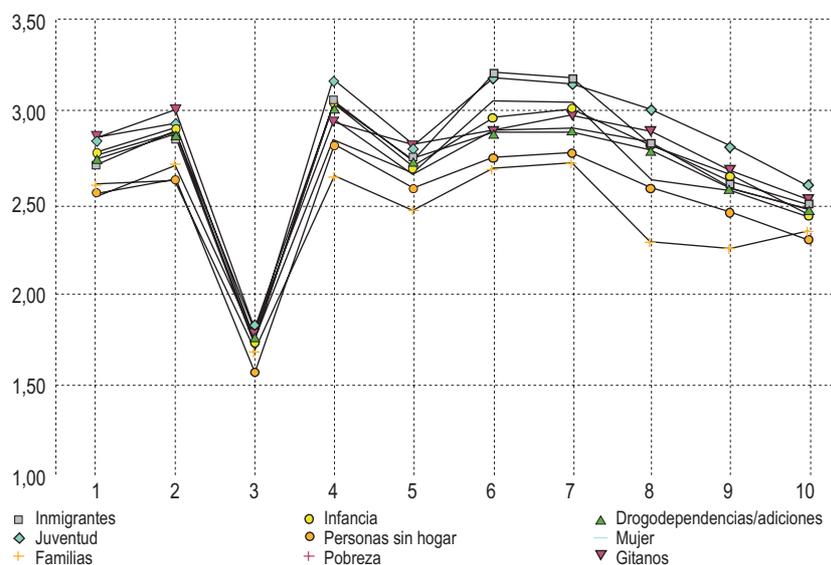


Gráfico 5.37. Utilidad de Internet en diferentes actividades según colectivos

5.5.3. El teléfono móvil

El uso de teléfonos móviles entre estos colectivos parece estar bastante extendido, ya que el 63 por ciento de los entrevistados afirma que todos o muchos de los usuarios de su entidad utilizan teléfono móvil. Incluso entre los colectivos que *a priori* podría pensarse que tienen menos acceso a los móviles, se aprecian parámetros de uso muy altos, por ejemplo: un 22 por ciento de los entrevistados en entidades que trabajan con personas sin hogar y el 21 por ciento de los que atienden a menores, manifiesta que ninguno o pocos de éstos tendrán móvil, pero esto deja un margen bastante grande aún para los que sí deben tenerlo.

⁵⁶ La pregunta originalmente dice: «Pensando en las personas que viven en la exclusión social, ¿le parece que Internet podría serles útil en las siguientes actividades? En cada una de las que le voy a leer díganos si le parece que le serviría... Mucho=4, Bastante=3, Poco=2 o Nada=1».

¿Sabe Ud. si los usuarios de su entidad utilizan teléfono móvil?

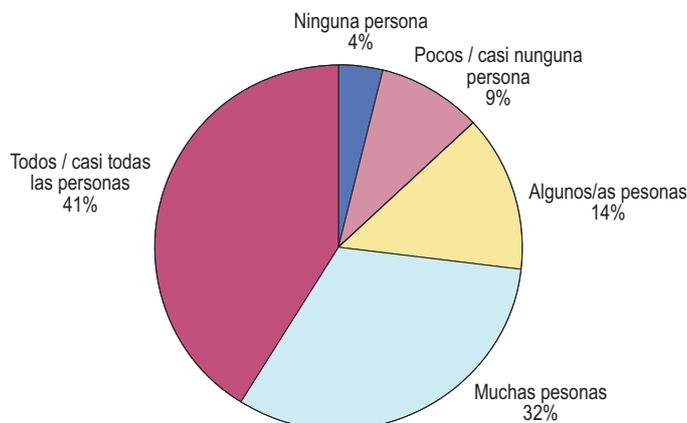


Gráfico 5.38. Uso de los teléfonos móviles por parte de los usuarios

En el gráfico 5.39 se ha representado la opinión que tienen los entrevistados sobre el uso de móviles por parte de las personas a las que atienden, la base de cálculo para cada colectivo es el total de entrevistados que tiene en tal colectivo su objetivo de atención prioritaria.

No puede dejar de sorprendernos, repetimos, que entre los que atienden a personas sin hogar haya un 52 por ciento de los entrevistados que piense que «muchas personas» o «todas/casi todas las personas» sin hogar, tienen móviles, dato que para los que trabajan con la infancia llega a alcanzar un 59 por ciento. El mismo porcentaje que encontramos en las entidades especializadas en el trabajo social con presos y ex presos, hay que imaginar que en este caso se trata siempre de ex presidiarios.

Entre los demás colectivos, entre la mitad y las dos terceras partes de sus usuarios tienen móviles con bastante frecuencia (secciones azules de las barras), siempre según la opinión de los profesionales y voluntarios que los atienden; siendo las personas inmigrantes las que con más frecuencia utilizan el móvil. En este caso los porcentajes estimados sobre la opinión apuntada más arriba alcanzarían el 91 por ciento de los encuestados.

¿Sabe Ud. si los usuarios de su entidad utilizan el teléfono móvil?

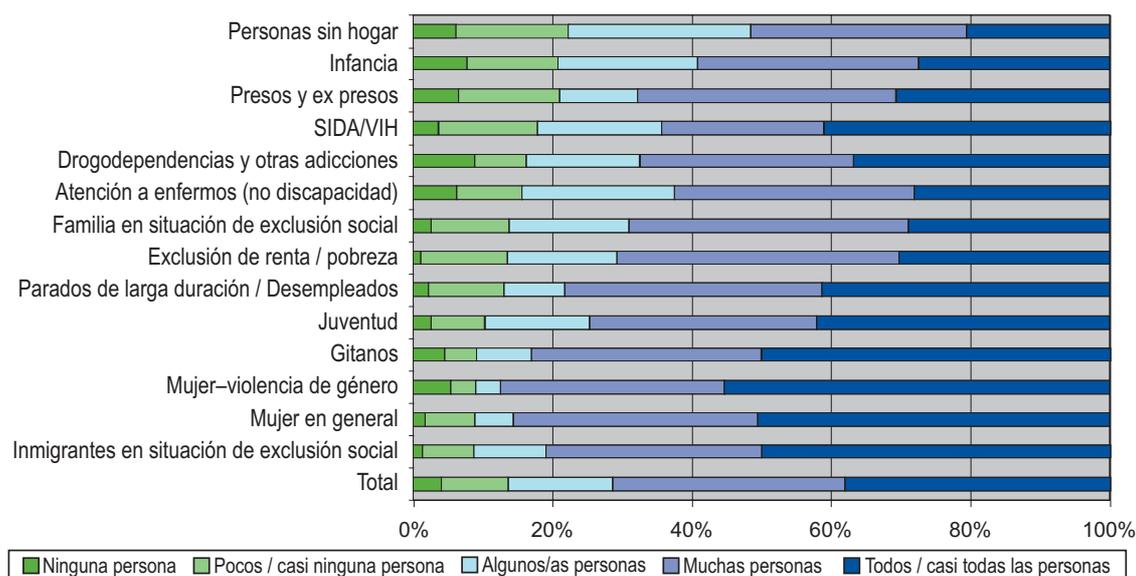


Gráfico 5.39. Uso de los teléfonos móviles según colectivo de atención

Recomendaciones de Telefónica Móviles para elegir teléfono móvil según las necesidades personales

1. Personas con discapacidad visual

La pérdida de visión puede dificultar el acceso a la lectura directa de la pantalla del teléfono móvil y la utilización del teclado. Por ello es relevante en la elección del teléfono móvil:

- La existencia de un buen contraste entre los caracteres y el fondo de la tecla. Es preferible fondo claro con el texto oscuro.
- La posibilidad de configurar el tamaño de los caracteres y el contraste de la pantalla.
- Indicaciones luminosas y auditivas de los diferentes eventos, como llamadas entrantes o recepción de mensajes.
- La marca táctil en la tecla del número 5.
- La marcación vocal y la gestión de las funciones del teléfono también por voz.
- La opción de «cualquier tecla responde».

Cuando hablamos de una limitación total de la función visual no debemos olvidar que la percepción auditiva y táctil cobra una gran importancia, de este modo debemos tener en consideración, además de las recomendaciones anteriores, que el teléfono móvil elegido:

- Proporcione realimentación auditiva en la pulsación de teclas.
- Tenga marcación vocal y gestión de las funciones principales del teléfono por voz. También es interesante si puede informar mediante voz de las diferentes opciones disponibles en cada momento o de lo que ocurre en la pantalla.
- Presente claramente separados los grupos de teclas que realicen funciones diferentes.
- Cuente con las opciones de adquirir el manual de instrucciones en Braille y/o audio.
- Evite la posibilidad de activar ajustes o controles involuntariamente, como por ejemplo, permitiendo el bloqueo del teclado, solicitando confirmación para apagar o encender el teléfono...

2. Personas con discapacidad auditiva

Sus principales problemas de accesibilidad están ocasionados por la reducción en la capacidad, más o menos acusada, de percibir los distintos sonidos producidos por el teléfono y los mensajes de voz. Teniendo presente estos aspectos, las recomendaciones para realizar una buena elección de teléfono móvil son las siguientes:

- Aviso de llamada con vibrador potente.
- Aviso de llamada con señalización luminosa.
- Acoplamiento inductivo incorporado que haga posible la utilización del teléfono móvil en compatibilidad con el audífono o posibilidad de accesorio.
- Volumen de recepción y timbre de llamada ajustable.
- Acceso a correo electrónico.

Si nos referimos a aquellas personas con una limitación grave o completa de la función auditiva debemos prestar atención a que el teléfono móvil disponga además de:

- Videollamada, como servicio para poder mantener comunicación mediante lengua de signos (siguiendo las recomendaciones de uso de la videollamada que se pueden encontrar en www.movistar.es/accesible)
- Un teclado *qwerty* para facilitar la escritura de mensajes.
- Acceso al correo electrónico.

3. Personas con dificultades de fonación

Para aquellas personas que tienen dificultades en la producción y/o emisión de habla, de articulación de la palabra y otros trastornos de la voz, los aspectos más importantes en el momento de adquirir un teléfono móvil son:

- El uso de la videollamada, como servicio para poder mantener comunicación con apoyo visual o lengua de signos (siguiendo las recomendaciones de uso de la videollamada que se pueden encontrar en www.movistar.es/accesible)
- El volumen de recepción y el timbre de llamada deben poder ser ajustables.
- Un teclado *qwerty* para facilitar la escritura de mensajes.
- El acceso a correo electrónico.

Recomendaciones de Telefónica Móviles para elegir teléfono móvil según las necesidades personales

4. Personas con movilidad reducida, fuerza muscular reducida, descoordinación de movimientos

Es importante tener en cuenta, en la elección del móvil, los posibles problemas de coordinación o manipulación que pueden dificultar la utilización del mismo. Las características con las que debe contar son:

- Manos libres integrado y la posibilidad de incorporar accesorios con tecnología Bluetooth™ para posibilitar la transmisión de voz eliminando cables y conectores. En su defecto, conexión auxiliar de audio.
- Marcación vocal y la gestión de las funciones del teléfono también por voz.
- Tamaño del teléfono adecuado para facilitar la manipulación y evitar el deslizamiento.
- Tamaño de las teclas y espacio entre ellas grande.
- Material de la superficie de las teclas antideslizante.
- Posible utilización con una sola mano.
- Opción de «cualquier tecla responde».
- Un método de fácil acceso a las operaciones de inserción de la tarjeta SIM.
- La parte de atrás debe ser plana para facilitar el apoyo del teléfono.
- Batería de larga duración.

5. Personas con problemas cognitivos y/o de aprendizaje

Este grupo de personas puede tener dificultades para comprender la información que muestra la pantalla y la utilización del teléfono móvil. Es necesario que el teléfono móvil elegido tenga:

- Menú gráfico con iconos que se correspondan claramente con su función.
- Realimentación auditiva en la pulsación de las teclas.
- La marcación vocal y la gestión de las funciones del teléfono también por voz.
- La posibilidad de realizar una asociación de imágenes concretas a diferentes llamadas.
- Un método de fácil acceso a las operaciones de inserción de la tarjeta SIM.
- Tamaño del teléfono adecuado para facilitar la manipulación y evitar el deslizamiento.
- Batería de larga duración.

6. Personas mayores

Para que el acceso de las personas mayores al teléfono móvil sea lo más amigable posible es importante que disponga de las siguientes características:

- El tamaño de las teclas y el espacio entre ellas debe ser grande.
- La posibilidad de configurar el tamaño de los caracteres y el contraste de la pantalla.
- Menú gráfico con iconos que se correspondan claramente con su función.
- La marcación vocal y la gestión de las funciones del teléfono también por voz.
- Indicaciones luminosas y auditivas de los diferentes eventos, como llamadas entrantes o recepción de mensajes.
- Tamaño del teléfono adecuado para facilitar la manipulación y evitar el deslizamiento.
- Batería de larga duración.

5.5.4. Formación ofrecida a las personas excluidas sobre uso de ordenadores e Internet

En primer lugar, queríamos distinguir entre el hecho de tener o haber tenido intención de ofrecer formación sobre el manejo de ordenadores e Internet a los usuarios de la propia entidad, y la confirmación de que efectivamente tales cursos hayan llegado a impartirse. Y en efecto, la hipótesis de que habría diferencias se cumple: el 51 por ciento de los entrevistados afirma que sí ha pensado en ofrecer este tipo de formación, mientras que los que sí han llegado a ofrecerla son exactamente el 25 por ciento de la muestra total.

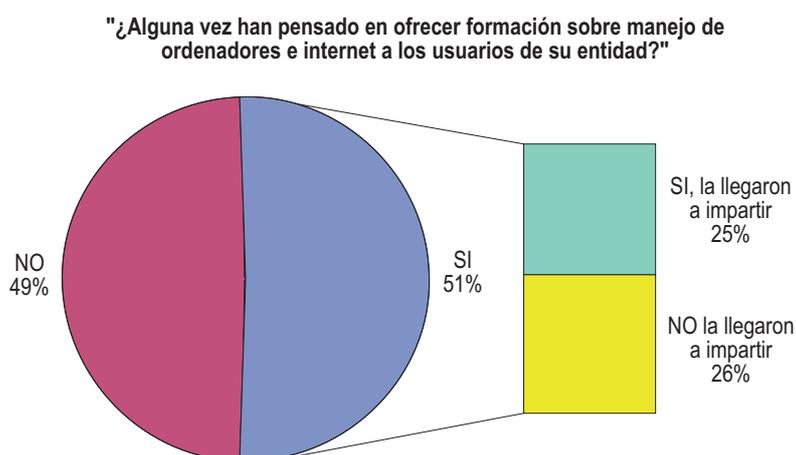


Gráfico 5.40. Intención de ofrecer formación sobre TIC en las entidades y nivel de cumplimiento de este objetivo

Para los que pensaron ofrecer formación pero al final no lo hicieron, las principales razones aducidas son la falta de ordenadores y equipos adecuados (en el 57 por ciento de las ocasiones fallidas) y, en menor medida, la falta de profesionales que impartan los cursos (22 por ciento), a lo que hay que añadir las razones económicas y de falta de presupuesto (20 por ciento). En este sentido, no son demasiados los que argumentan la falta de motivación de los usuarios (3 por ciento) o el bajo nivel educativo de éstos (3 por ciento) lo que en ambas cosas supone un procedimiento de inculpación de la víctima bien conocido, sino que en general las entidades que responden se autorresponsabilizan de no haberlo hecho poniendo motivos como los anteriores, que se refieren a la escasez de recursos de todo tipo, así como a la falta de tiempo o falta de decisión. Bien es verdad que en algunos casos, se ha decidido derivar a otras asociaciones o entidades lo que en ocasiones puede ser una vía asumida de normalización social, si ello implica aprovechar recursos formativos dirigidos para la población en general. Finalmente, algunos de los que contestan a esta pregunta dicen que ya están preparando la sala y los equipos para impartir un curso (casi una docena de entidades) o bien que aún lo tienen en proyecto.

Tabla 5.29. Razones por las que no se llegó a impartir formación a los usuarios (%)

<i>¿Por qué no se llegó a impartir formación a los usuarios sobre uso de ordenadores e Internet?</i>	
Falta de ordenadores/equipos	57
Falta de profesionales que impartan los cursos	22
Falta de presupuesto	20
Falta de tiempo	14
Se deriva a otras entidades	6
Falta de decisión	6
Bajo nivel formativo de los usuarios	3
Falta de motivación de los usuarios	3

Entre quienes sí ofrecieron algo de formación a sus usuarios, nos encontramos con que el tipo de cursos está definido con absoluta claridad en torno a dos posibilidades: los cursos sobre el entorno Windows y las herramientas de Microsoft Office (el 90 por ciento de los que han ofrecido cursos lo han hecho sobre estos contenidos) por un lado, y los cursos sobre manejo de Internet (83 por ciento) por otro. La creación de páginas web como curso específico lo han llegado a ofertar el 10 por ciento de las experiencias formativas, igual que el apartado de otros cursos (11 por ciento) entre los que podemos encontrar repeticiones de cursos sobre manejo básico de ordenadores e Internet (definido por los entrevistados como «alfabetización digital»), junto con algunos casos de cursos de fotografía y vídeo digitales. Igualmente hemos encontrado algunas referencias esporádicas a algún curso más avanzado sobre manejo de bases de datos y sobre entorno Linux.

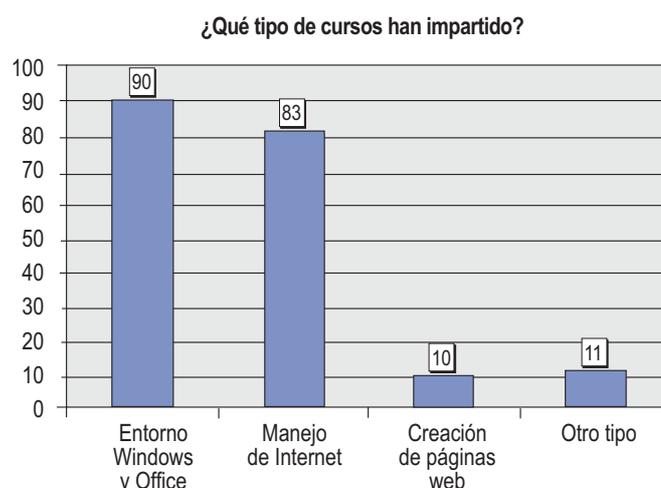


Gráfico 5.41. Tipos de cursos que se han impartido en las entidades (%)

La opinión que tienen sobre la utilidad de tales cursos quienes los han ofrecido es abrumadoramente positiva, diríamos que unánime, ya que el 99 por ciento de los entrevistados la califica como una experiencia positiva. Hemos podido matizar las respuestas para distinguir, dentro de lo positivo, diferentes grados de aprovechamiento: así observamos que la opinión mayoritaria es la que valora los cursos como algo «muy útil para todas las personas que participaron» (55 por ciento), mientras un 18 por ciento opina que fueron «muy útiles pero sólo para algunas personas»; e igual proporción que la de los que dicen que fueron «bastante útiles para todos» (véase gráfico 5.42). Aunque en menor medida hubo también quienes afirmaron que fueron «bastante útiles pero sólo para algunos» de los participantes (un total de 28 casos que significan el 8 por ciento), éstos son los que ofertaron cursos a inmigrantes y personas sin hogar (6 cursos con cada grupo), parados de larga duración y personas gitanas (5 cursos cada uno). Finalmente el grupo de los que opinaron negativamente sobre los cursos, está integrado por un 1 por ciento, tan sólo 5 personas de entre las 368 entidades que han dado cursos formativos. Los cursos a los que se están refiriendo iban dirigidos a familia en exclusión social (1 curso), a mujeres (2 cursos), personas sin hogar, infancia, juventud e inmigrantes: 1 curso en cada uno (el total de cursos valorados negativamente suman más de 5 porque la respuesta puede ser múltiple).

En conjunto podemos decir que el aprovechamiento de los cursos por parte de los diferentes grupos de personas excluidas a los que se ofrecieron, según la opinión de los entrevistados, fue bastante mejor que bueno.

¿Cómo calificaría Ud. la utilidad de estos cursos para las personas que participaron?

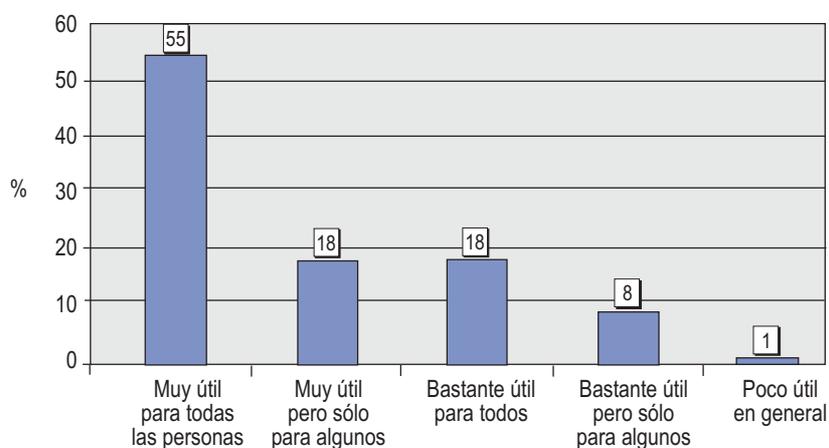


Gráfico 5.42. Utilidad de los cursos para los usuarios

La utilidad de los cursos recibidos fue valorada en la encuesta a partir de una escala de 1 a 4, en la que 1 es igual a «nada» y 4 equivale a «mucho» (2=«poco» y 3=«bastante»). La valoración que observamos en los distintos aspectos propuestos fluctúa bastante, ya que aunque en términos generales es buena (2,50 sobre 4) la puntuación media varía bastante de unos ítem a otros. Antes de entrar a describir los aspectos mejor y peor valorados hay que señalar que si desagregamos los resultados por colectivos atendidos (ver gráfico 5.43) se siguen observando unas tendencias similares entre todos ellos, en los aspectos peor valorados todos bajan y en los mejores todos suben, con diferencias inferiores casi siempre a medio punto dentro de la escala.

La mayor utilidad que tuvieron los cursos se estima que fue de cara a mejorar la formación en general de los participantes, así como para permitirles acceder a información, mientras que comprar y vender *online*, o elegir mejor entre bienes y servicios fueron los aspectos menos valorados. La puntuación media, sin ser tan extrema como en los referidos anteriormente, es bastante alta en los demás aspectos propuestos (entre 2,4 y 2,8 sobre 4) que son: tener un acceso más fácil a las administraciones locales, nacionales o a los servicios públicos, estar en contacto con amigos o familiares, realizar actividades recreativas o de ocio, conocer a personas nuevas y mejorar su integración en la comunidad local.

Los objetivos de intentar encontrar empleo o mejorar en el empleo actual son aspectos que, sin recibir una valoración alta en el conjunto, sí tienen más importancia para algunos colectivos excluidos que para otros. Así, por ejemplo, se ve que es un objetivo que reviste gran importancia en el caso de los inmigrantes (véase gráfico 5.43) y relativamente también para personas gitanas y familias en situación de exclusión social. También para la comunidad gitana parece que los cursos han podido tener más utilidad para «mejorar su integración en la comunidad local» (ver ítem número 11 en el eje horizontal). También se puede observar que en todas estas valoraciones, las entidades que trabajan con personas sin hogar evalúan siempre la utilidad de los cursos en cada aspecto por debajo de lo que lo hacen quienes trabajan con otros colectivos en situación de exclusión social. Hasta qué punto estamos ante una profecía que se cumple a sí misma, es algo que está por ver.

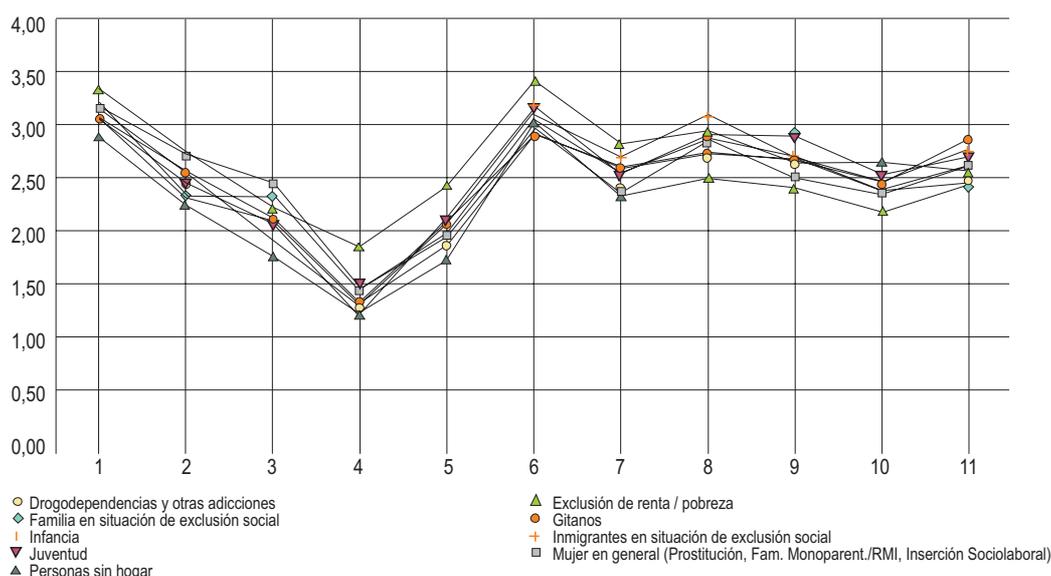


Gráfico 5.43. Aspectos en los que fueron de utilidad los cursos según colectivo.

Los valores representados en el eje de abscisas —x— corresponden con cada uno de los «Aspectos en los que fueron de utilidad los cursos» desarrollados en la tabla siguiente

Tabla 5.30. Aspectos en los que fueron de utilidad los cursos

Aspectos en los que fueron de utilidad los cursos (% en filas)	Nada	Poco	Bastante	Mucho	Media	Desv. Tip.
1. Mejorar	1	9	61	28	3,16	0,64
2. Encontrar un empleo	15	33	38	14	3,09	0,75
3. Mejorar/ascender en su empleo	27	36	30	8	2,86	0,91
4. Comprar y vender <i>online</i>	67	26	6	1	2,67	0,92
5. Elegir mejor bienes y servicios	32	34	29	5	2,63	0,87
6. Acceder a información	4	12	56	29	2,54	0,91
7. Tener un acceso más fácil a la Administración	15	29	42	14	2,50	0,91
8. Estar en contacto con amigos o familiares	10	18	47	25	2,39	0,97
9. Realizar actividades recreativas o de ocio	13	26	43	18	2,19	0,92
10. Conocer a personas nuevas	22	29	36	13	2,05	0,89
11. Mejorar su integración en la comunidad local	12	28	46	15	1,41	0,65

En cuanto a los problemas que pudieron surgir con ocasión de haber impartido esta formación, encontramos que, para algo más del 10 por ciento de las entidades no hubo problemas dignos de destacar y que algo más de un 12 por ciento no saben o no contestan a esta pregunta. Entre el resto de entidades que han ofrecido este tipo de cursos, los principales problemas que han destacado son los de tipo económico, como consecuencia de las dificultades para la financiación y adquisición de los equipos necesarios. Algunos señalan la dificultad de formar al profesorado para impartirlo, o el hecho de no poder contratar profesores y tener que hacerlo con recursos internos y personal menos cualificado de lo que hubiera sido de desear. En otro plano encontramos también problemas relacionados con los diferentes tipos de usuarios; así por ejemplo, se alude al límite que representa su baja formación escolar, al hecho de que en ocasiones «no saben ni leer ni escribir» o «son muy indisciplinados»⁵⁷. Sin duda, para acercar al lenguaje de estas personas determinados contenidos técnicos, es necesario un

⁵⁷ Los entrecomillados son citas textuales de las entrevistas.

esfuerzo pedagógico importante por parte de los profesores si es que verdaderamente se quiere lograr un aprendizaje significativo. Asimismo hay alguna referencia a la barrera que supone el peculiar entorno cultural y el imaginario particular que sustentan determinados grupos (gitanos, toxicómanos, etc.), así como al límite objetivo que significa el hecho de que hay personas entre los colectivos excluidos que apenas hablan el español, como son los inmigrantes de ciertas nacionalidades. También se menciona la inseguridad y los miedos que algunas personas tienen en este campo: como dice uno de nuestros entrevistados, tienen miedo a «utilizar herramientas desconocidas», hecho que describe perfectamente otra persona como: «El miedo de los usuarios a la utilización de los ordenadores y el propio desconocimiento del entorno, no se sentían capaces de realizarlo».

5.5.5. Utilidad de los cursos y de Internet en general para las personas que sufren la exclusión

El Análisis de Componentes Principales (ACP) es una técnica reductora que permite al investigador reducir las dimensiones (variables) iniciales de un conjunto de datos que explican un suceso determinado. Basado en el análisis de correlación, el ACP tiene por objetivo extraer las dimensiones subyacentes que representen el mayor porcentaje del suceso posible. Estas dimensiones se suelen denominar factores, de ahí el nombre de análisis factorial. Dicho de forma sencilla, un factor «es un grupo de ideas que tienen básicamente el mismo sentido para un conjunto relativamente amplio de individuos» (López Pintor, 1975, 46).

El análisis factorial se aplica sobre una batería de preguntas con escalas de medida semántica, y en el caso de este cuestionario se ha aplicado a las preguntas medidas con la misma escala semántica. Los entrevistados sitúan su opinión respecto a la utilidad de cada aspecto valorado en una misma escala que mide en los parámetros de «Mucho=4; Bastante=3; Poco=2 y Nada=1».

Al preguntar a los técnicos y profesionales de entidades en las que sí se habían ofrecido cursos (n=368) sobre los aspectos concretos en que pudieron ser de utilidad estos cursos de formación e introducción al uso de las TIC para las personas en situación de exclusión que participaron en ellos (pregunta 27), se les propuso que valoraran una serie de aspectos de posible utilidad (para encontrar un empleo, acceder a información, conocer gente, mantenerse en contacto con la familia, etc.). A través del análisis factorial se observa un alineamiento de opiniones muy marcado entre dos tipos de utilidades que resultan hasta cierto punto contrapuestas. El primer tipo le hemos denominado Laboral-pragmático por agrupar las respuestas que dan mayor importancia a los aspectos relacionados con estos ámbitos y al segundo le hemos llamado Socio-relacional, ya que en él prima la valoración alta de aquellos aspectos vinculados a las relaciones interpersonales, el mantenimiento de las redes primarias del individuo (familia y amigos), así como a la integración en la vida de la comunidad local.

Tabla 5.31. Análisis factorial o de componentes principales. Utilidad de los cursos ofrecidos: importancia concedida a diferentes aspectos (pregunta 27)

Aspectos en los que fueron de utilidad los cursos	Factor 1 Laboral-pragmático	Factor 2 Socio-relacional
Encontrar un empleo	0,80808	0,00030
Mejorar/ascender en su empleo	0,77868	0,11932
Elegir mejor bienes y servicios	0,63676	0,27768
Comprar y vender <i>online</i>	0,54811	0,16649
Mejorar su formación	0,54282	0,21239
Acceso a las administraciones y servicios públicos	0,53691	0,32038
Realizar actividades recreativas o de ocio	-0,02439	0,81772
Contacto amigos/familiares	0,18981	0,74435
Conocer a personas nuevas	0,25878	0,70000
Acceder a información	0,37226	0,56736
Mejorar su integración en la comunidad local	0,43047	0,45928
% Varianza explicada	27,05	22,84

En el primer tipo, Laboral-pragmático, se encuentran los entrevistados para los que el aspecto con mayor peso (importancia relativa dentro del factor) es «encontrar un empleo», seguido de «mejorar/ascender en su empleo». El peso relativo de estos dos elementos en el factor es muy alto, con valores de +0,8 y 0,7 en el rango que va de -1 a +1. A estos aspectos les siguen «elegir mejor entre bienes y servicios», «comprar vender *online*», «mejorar su formación» y «tener un acceso más fácil a las administraciones locales, nacionales o a los servicios públicos» (véase tabla 5.31). En la tabla referida, los pesos de cada variable —aspectos valorados— con respecto al factor indican hasta qué punto ese aspecto puede utilizarse como indicador, teniendo en cuenta que el peso va de cero a uno y que se suelen considerar significativos los pesos a partir de 0,40.

En el mismo factor Laboral-pragmático se perfila con claridad la mayor valoración de diferentes cuestiones de índole práctica, como comprar-vender *online* o elegir mejor y acceder con más facilidad a las administraciones, que son actividades que indicarían un grado de autogestión orientada a conseguir fines muy relacionados con la dimensión económica y funcionamiento general en sociedad de la persona. En este factor, el único aspecto de tipo más general y susceptible de distintas interpretaciones es el de «mejorar su formación», ya que esto puede leerse tanto desde una perspectiva de desarrollo personal y humano, como desde un punto de vista más orientado a conseguir los fines de inserción laboral y de lograr la capacitación profesional necesaria para ello.

En el segundo factor, que revela el análisis de componentes principales, se agrupan las respuestas de aquellos que priman la importancia que pueden revestir las TIC en el trabajo con colectivos excluidos, en el desarrollo de habilidades o capacidades no directamente relacionadas con lo laboral ni con cuestiones de índole pragmática. Por el contrario, se valora como aspecto más importante el «realizar actividades recreativas o de ocio» (con un peso de +0,8 sobre 1), aspecto éste al que siguen, por orden de importancia, el «estar en contacto con amigos y familiares», «conocer a personas nuevas», «acceder a información» en general y «mejorar su integración en la comunidad local». Como vemos, todo aquello que se encamina a reforzar la vinculación relacional de la persona.

En el gráfico 5.44 se puede ver la representación sobre dos ejes bidimensionales de los factores descritos (en horizontal el Factor 1 Laboral-pragmático y en vertical el Factor 2 Socio-relacional), situando respecto a estas dimensiones las puntuaciones relativas de cada uno de los ítem propuestos⁵⁸. Se constata que la agrupación de los aspectos según su importancia sigue un patrón simétrico de alejamiento del punto de cruce de los dos ejes. En el cruce de ambos ejes, con la mayor valoración desde el eje Socio-relacional (C2) y la más baja en el Laboral-pragmático, se encuentra la utilidad de «realizar cuestiones recreativas o de ocio» (en el gráfico 5.44 figura cómo «Ocio»). En los demás aspectos se observa cómo, a medida que disminuye la importancia en relación al eje Socio-relacional, aumenta la que corresponde desde el eje Laboral-pragmático, estando en el extremo el aspecto «encontrar empleo», que ejemplifica un peso muy alto con respecto al Factor 1 con un peso mínimo en el Factor 2 (su peso es 0,00030).

Al aplicar el mismo análisis a la pregunta 33 «Pensando en las personas que viven la exclusión social, ¿le parece que Internet podría serles útil en las siguientes actividades?», se pone de relieve una lectura muy distinta, de hecho casi diametralmente opuesta.

Se observa que las respuestas forman de nuevo dos únicos factores, bien diferenciados, que siguen el mismo patrón que en el caso expuesto con la anterior pregunta sobre la utilidad de los cursos ofrecidos. Aparecen de nuevo un factor Socio-relacional y otro Laboral-pragmático, ya que incluyen prácticamente los mismos aspectos que en el caso anterior. La principal diferencia estriba en que esta vez el factor Socio-relacional tiene algo más de peso que el Laboral-pragmático, dato que puede ser comprobado comparando en las tablas 5.31 y 5.32 los porcentajes de la varianza total explicados respectivamente por cada factor. Si bien en el análisis de la pregunta anterior (pregunta 27) la distancia entre los dos factores es algo mayor, pues el Factor 1 aventaja al Socio-relacional por casi 5 puntos porcentuales (véase tabla 5.31), destaca ahora que éste último factor se sitúa ahora por delante del Laboral-pragmático, aunque su distancia sobre el segundo sea pequeña (véase tabla 5.32).

⁵⁸ Para interpretar bien los gráficos hay que tener en cuenta: 1) la distancia relativa de cada ítem con respecto a los ejes; 2) el sentido que toma en relación a los ejes, ya que puede tomar valores positivos o negativos y; 3) el agrupamiento o proximidad entre ítems, así como la posición relativa de estos agrupamientos (García Ferrando, 1982, 427).

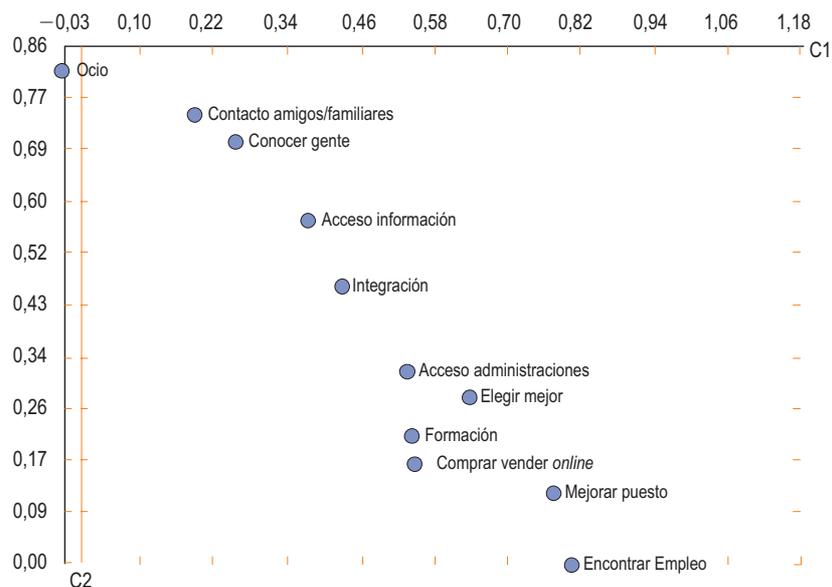


Gráfico 5.44. Utilidad de los cursos ofrecidos en función del Factor Laboral-pragmático (C1) y Factor Socio-relacional (C2)

Para los entrevistados, en conjunto, la utilidad de Internet en este sentido se define en torno a dos grandes ejes que resumen los referidos factores. En el ámbito de las relaciones personales, se destaca la utilidad de Internet para vincular a las personas entre sí y para el desarrollo humano en sentido amplio —Factor Socio-relacional—. Esta utilidad de Internet se deriva del hecho de ser un medio que posibilita el contacto con amigos y familiares, a la vez que resulta útil para realizar actividades recreativas o de ocio. Es en este sentido que los entrevistados pueden estar viendo en Internet un medio que favorece el desarrollo humano, por ejemplo al permitir la comunicación virtual e instantánea a través del correo electrónico y el Chat. No digamos nada de cuanto se refiere a la facilidad en la comunicación interhumana que han representado los teléfonos móviles para quienes se encuentran viviendo sin hogar o sin domicilio fijo. También destaca la utilidad como medio para conocer a personas nuevas, lo cual se podría interpretar como algo que no sólo se produce en un contacto «virtual», como en las comunidades electrónicas, sino porque en los mismos lugares de acceso a Internet o en los cursos de «alfabetización digital» se establecen relaciones entre «pares» que pueden dar pie a vínculos más duraderos.

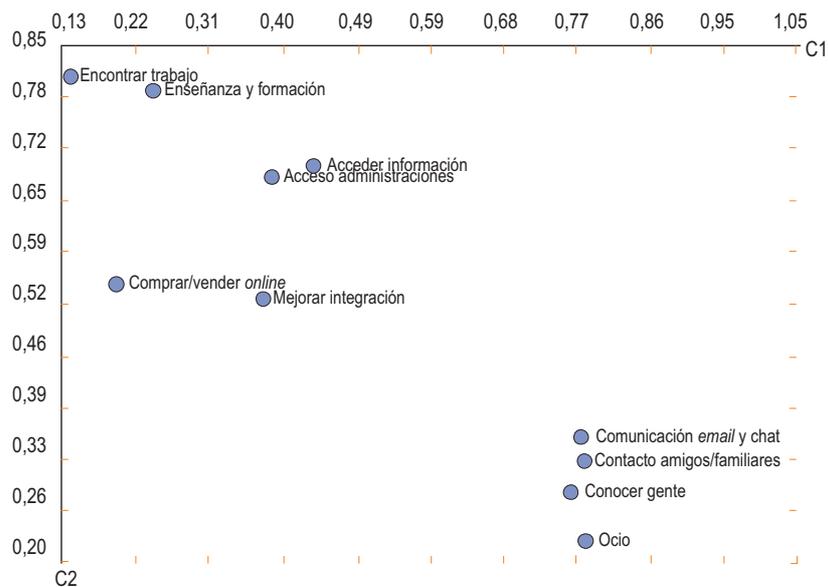
En el segundo eje, como en el caso anterior, aparecen unidas las opiniones relacionadas con la importancia de la participación en el mercado laboral, la capacitación profesional, el acceso a la gestión e información vinculada a administraciones públicas y la participación activa de la persona como nuevo consumidor o vendedor. En la frontera entre este grupo de opiniones y las de los que se decantan por los aspectos relacionales, la cuestión de la integración en la comunidad local ha quedado del lado de este factor y no del Socio-relacional, como ocurrió en la pregunta que se analizó anteriormente. En este sentido, obsérvese que comparando con los otros aspectos que constituyen el factor, éste último es el menos valorado, lo cual indica que pertenece «ideológicamente» más al primer factor que a éste. También ha de hacerse notar que aquí la referencia a la compra y venta *online* se debe entender más como algo simbólico, refiriéndolo más bien a que las personas en exclusión pueden participar también, al menos en teoría, del mercado globalizado e interconectado que ejemplifica Internet, más que a su efectivo cumplimiento, a juzgar por el poco calado que tienen aún las compras por Internet (salvo en el caso de entradas a espectáculos) entre los internautas españoles tomados en conjunto.

Tabla 5.32. Análisis factorial o de componentes principales. Utilidad de Internet para las personas que viven en exclusión social (pregunta 33)

Aspectos en los que fueron de utilidad los cursos	Factor 1 Socio-relacional	Factor 2 Laboral-pragmático
Encontrar trabajo/empleo	0,13445	0,80588
Enseñanza y formación	0,24024	0,79074
Acceder a información	0,44548	0,68352
Acceso administraciones y servicios públicos	0,40024	0,67737
Comprar/vender <i>online</i>	0,19424	0,53538
Mejorar su integración en la comunidad local	0,38804	0,51796
Contacto amigos/familiares	0,79770	0,31054
Actividades recreativas o de ocio	0,79677	0,20532
Comunicación <i>e mail</i> y chat	0,79437	0,33657
Conocer a personas nuevas	0,78159	0,26937
% Varianza explicada	31,36	30,80

La representación gráfica de las puntuaciones factoriales (*factor loading*) de cada variable con respecto a los dos factores tomados como ejes de coordenadas resulta, a primera vista, muy similar a la presentada en el gráfico 5.44. Sin embargo, la similitud es sólo aparente, ya que en este caso se produce la inversión casi exacta de los resultados que refleja el gráfico anteriormente referido.

La homogeneidad es mayor entre los aspectos que constituyen el Factor Socio-relacional (extremo inferior derecho de la gráfica), puesto que los cuatro ocupan unas posiciones relativas muy próximas. Sin embargo, en el Factor Laboral-pragmático se observa una mayor variabilidad en las respuestas, ya que aspectos como «mejorar la integración en la comunidad local», «acceder a información» en general y el «acceso a las administraciones públicas», tienen una valoración alta también entre los entrevistados que se decantan más hacia el Factor Socio-relacional, recibiendo una puntuación factorial de importancia significativa ($> 0,40$) sobre eje C.1, aunque su puntuación sea más alta en el C.2 (entre 0,650 y 0,70).

**Gráfico 5.45. Utilidad de Internet para las personas que viven en exclusión en función de los factores Factor Socio-relacional (C1) y Laboral-pragmático (C2)**

En definitiva, estos análisis parecen confirmar empíricamente, la validez explicativa del modelo teórico sobre la exclusión social que presentábamos en el capítulo 2, y sirven para poner de relieve que en el trabajo social con grupos y colectivos excluidos no se puede desdeñar el componente que se refiere a la recuperación, fortalecimiento o generación de vinculaciones sociales y afectivas, en aras a conseguir prioritaria y casi exclusivamente una reincorporación al mercado de trabajo a través de un empleo remunerado después de un proceso de formación adecuado. Siendo la recuperación del empleo un buen indicador de inclusión social, lo cierto es que la realidad vital de las personas excluidas, reúne a partes iguales aspectos económicos que tienen que ver con el sostenimiento físico de la propia vida, y también aspectos sociales y psicológicos que permiten alimentar el sentido de la propia identidad personal. Uno y otro componente operan desde lógicas específicas y relativamente autónomas, aunque interdependientes, por lo tanto es un error primar al primero en detrimento del segundo o establecer una linealidad estricta en el cumplimiento de objetivos (primero el empleo y los ingresos y luego ya nos ocuparemos de lo demás) que opere desde la asunción mecánica y rígida de la *pirámide de necesidades maslowiana*. Por el contrario, la utilidad de las TIC, tal y como actualmente son percibidas por quienes trabajan con colectivos excluidos, estriba en que encierran enormes potencialidades tanto de cara a reforzar la empleabilidad de los excluidos como por lo que se refiere a su capacidad para ayudarles a consolidar su identidad personal en tanto que sujetos y seres humanos interconectados, relacionamente activos y provistos de capital social.

5.5.6. Para mejorar la contribución de las TIC a la inclusión social

A la vista de las dificultades que objetivamente puede encontrar la utilización de las TIC tal y como ahora mismo se encuentran desarrolladas por algunos colectivos en situación de exclusión, nos interesaba conocer qué tipo de medidas se considera que pueden facilitar su acceso a las mismas.

Por ejemplo, se propuso a los entrevistados que valoraran una serie de medidas que sirvieran para acercar Internet a las personas que sufren la exclusión social (gráfico 5.46 y tabla 5.33). Utilizando la misma escala que en preguntas anteriores, las respuestas sugieren que todas las medidas fueron altamente valoradas (la media es siempre superior a 3 sobre 4 puntos), dando unas valoraciones casi idénticas los entrevistados en asociaciones, fundaciones u otros tipos de entidad, con la única divergencia sensible en la menor valoración que se ofrece desde las entidades religiosas, ya que aunque sigue siendo alta, no llega al optimismo que demuestran los anteriores. Las medidas mejor valoradas son: ofrecer una formación en informática gratuita y extender los puntos de acceso público y gratuito a Internet.

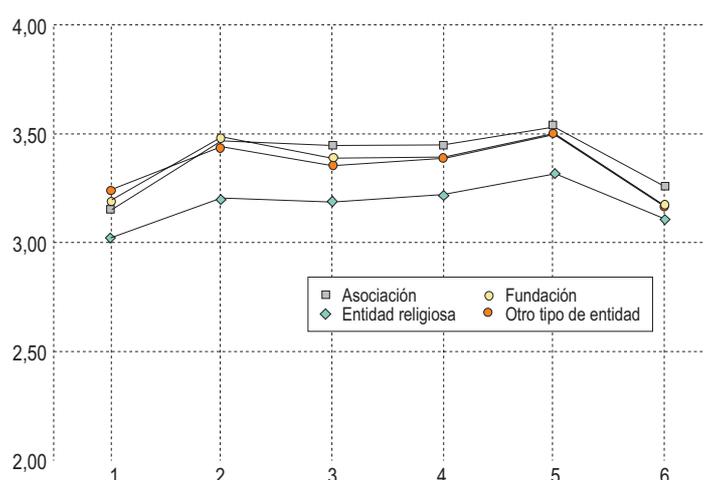


Gráfico 5.46. Medidas que podrían acercar Internet contrastadas con tipo de entidad. Los valores representados en el eje de abscisas —x— corresponden con cada una de las «Medidas que podrían acercar Internet» desarrolladas en la tabla siguiente

Tabla 5.33. Medidas que podrían acercar Internet

<i>Absolutos y Porcentajes</i>	<i>Nada (%)</i>	<i>Poco (%)</i>	<i>Bastante (%)</i>	<i>Mucho (%)</i>	<i>Media</i>	<i>Desv.</i>
1. Que la formación respondiera más a sus necesidades	3	9	53	31	3,16	0,73
2. Si esa formación en informática fuera gratuita	2	6	36	53	3,44	0,72
3. Si los ordenadores costaran menos	4	8	32	53	3,39	0,79
4. Si la conexión a Internet costara menos	3	7	34	52	3,40	0,77
5. Si hubiera puntos de acceso público y gratuito a Internet	2	5	32	58	3,50	0,70
6. Si Internet ofreciera más información útil para ellos	4	12	39	41	3,21	0,83

En consonancia con la orientación y las tendencias que venimos observando hasta ahora, *la importancia de las tecnologías en la inclusión social* es valorada como muy importante por casi el 50 por ciento de los entrevistados (46 por ciento), mientras que el 38 por ciento opina que es algo «bastante importante». En total el 84 por ciento de los entrevistados en los diferentes tipos de entidades se posiciona muy a favor de la importancia de las tecnologías en la inclusión social, dejando un resto formado por un 15 por ciento de los entrevistados cuya respuesta es que el papel que juegan en la inclusión social es tan sólo «regular» o «poco importante», e incluso llega a contabilizarse un 1 por ciento que opina que no es «nada importante».

Si contrastamos las respuestas por edades, de forma bastante sorprendente no se observan diferencias significativas entre jóvenes y mayores, lo cual indica un grado importante de consenso en este sentido. Nos interesa por tanto descubrir quiénes son los más pesimistas respecto a esta idea: comprobamos que al diferenciar las respuestas por colectivos tampoco se perfilan cambios significativos, aunque de nuevo son los que trabajan con personas sin hogar, con personas en situación de pobreza material (exclusión de renta) y con familias excluidas quienes presentan un grado algo mayor de pesimismo.

Para terminar nuestra encuesta telefónica, ya que teníamos la oportunidad de preguntar a una muestra especialmente cualificada en el conocimiento directo de la exclusión social, no quisimos dejar la ocasión de recabar algunas *opiniones generales sobre pobreza y exclusión social*, para lo cual utilizamos algunas preguntas que ya habían sido utilizadas por José Félix Tezanos en 1998 en una encuesta sobre la cuestión de la exclusión social. Ahora, como entonces, la opinión general de los especialistas entrevistados es bastante pesimista: el 79 por ciento creen que el número de excluidos sociales en España en la actualidad está aumentando, y no sólo eso, sino que también se está intensificando la gravedad de la situación de los excluidos (69 por ciento). Dada esta perspectiva, no es de extrañar que al mirar el futuro a diez años vista, la mayoría de los entrevistados siga opinando que el número de excluidos sociales aumentará aún más en los próximos años (66 por ciento). Si estas voces, sin duda autorizadas, estuvieran en lo cierto, no cabe duda que estamos ante una situación que reclama actuaciones enérgicas y urgentes por parte de todos los agentes sociales, ya sean públicos o privados, individuales o colectivos. El carácter crítico de la hora presente no admite dilaciones ni demoras si no queremos vivir en una sociedad fracturada y en riesgo de quiebra social.

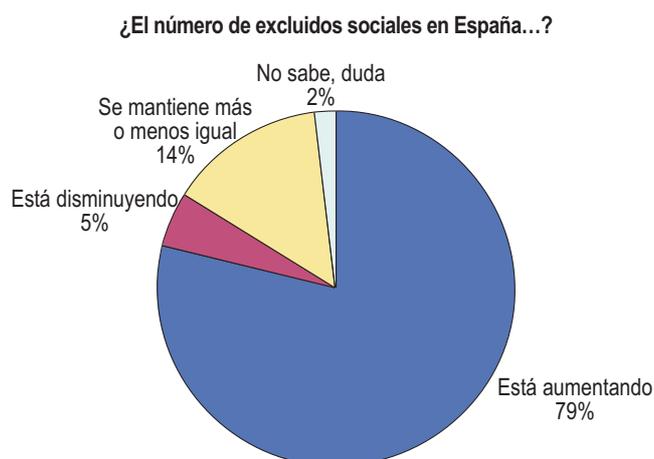


Gráfico 5.47. Número de excluidos sociales según los responsables de las entidades

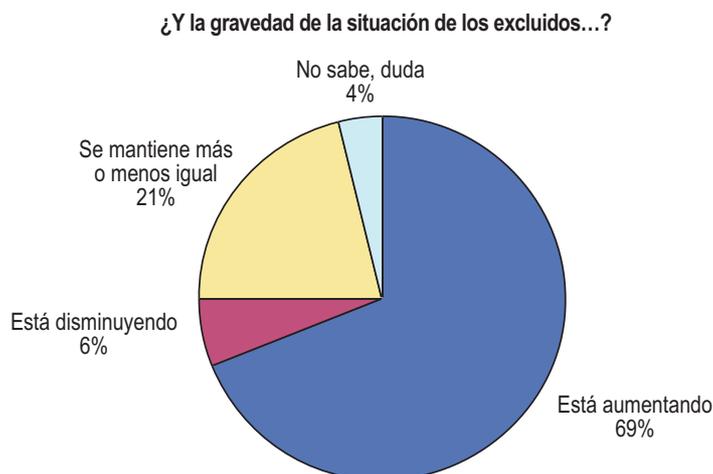


Gráfico 5.48. Gravedad de la situación de los excluidos según los responsables de las entidades

Y, tal como van las cosas, ¿cree usted que dentro de diez años habrá más, menos o igual número de excluidos sociales que ahora?

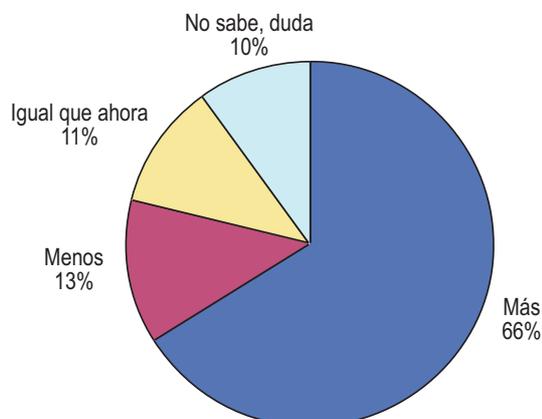


Gráfico 5.49. Evolución del número de excluidos sociales según los responsables de las entidades

Sin embargo, nuestros entrevistados, al ser interrogados sobre quiénes tienen la mayor responsabilidad a la hora de tomar medidas para hacer frente al problema de la exclusión social, se muestran bastante unánimes al opinar en un 56 por ciento que el rol principal le corresponde al Estado o Gobierno Central, ya que los ayuntamientos y gobiernos autonómicos reciben apenas el 5 por ciento de las respuestas, lo que contrasta ampliamente con el hecho de que, tanto las competencias en materia de Servicios Sociales que se encuentran descentralizadas a favor de las Comunidades Autónomas, como el hecho de que el contexto principal de actuación concreta frente a la exclusión debe ser el nivel local o municipal. Sin embargo, la gente sigue pensando en el «Estado», así con mayúscula cuando se trata de reclamar actuaciones políticas en éste como en otros campos. También es cierto que otro segmento importante de la muestra apunta que a todas las instituciones, incluidas las entidades privadas de beneficencia y ONG, tienen igual responsabilidad en este sentido (30 por ciento) en la lucha contra la exclusión.

Tabla 5.34. «Responsabilidad» frente a la exclusión social

<i>¿Y a quién cree Vd. que le corresponde tomar medidas en primer lugar para hacer frente al problema de la exclusión social?</i>		
	%	N
Al Estado o Gobierno Central	56,0	840
A todos por igual	30,3	455
A los Ayuntamientos	3,5	53
A las Comunidades Autónomas	1,0	15
A las entidades privadas de beneficencia y ONG	0,5	8
Otras respuestas (especificar cuál)	7,8	117
No sabe/duda	0,4	6
No contesta	0,5	7
Total	100,0	1.501

6. El discurso en torno a las TIC: la perspectiva de los profesionales y de los usuarios

6.1. Sobre las TIC y la Brecha Digital: función, imágenes y referencias desde la exclusión social

«Internet es el mundo en las manos. Y más que el mundo, el conocimiento a flor de piel».
(Grupo Usuarios, Madrid).

Las nuevas Tecnologías de la Información y la Comunicación han ido constituyendo una Sociedad de la información que, cada vez más, se va conformando como una nueva forma de organización social del siglo XXI.

Como ya se ha mencionado en estas páginas, la consolidación del no-acceso a esas tecnologías se va sumando a las situaciones de pobreza y exclusión social que sufren algunos sectores de nuestras sociedades avanzadas, reforzando con ello la fractura social. El concepto de Brecha Digital, *Digital Divide*, comenzó a ser empleado en la década de los noventa en los Estados Unidos precisamente para señalar las desigualdades sociales que nacen o se profundizan con el desarrollo y expansión de las TIC. Como señala (Castells, 1998) «ha surgido un nuevo mundo, el Cuarto Mundo, compuesto por múltiples agujeros negros de exclusión social a lo largo de todo el planeta... En el contexto histórico actual, el ascenso del Cuarto Mundo es inseparable del ascenso del capitalismo informacional global».

Pero, ¿qué piensan los propios grupos desfavorecidos sobre esa posible brecha digital?, ¿qué imágenes, ideas y referencias circulan en torno a la Sociedad de la Información?, ¿qué suponen las nuevas Tecnologías de la Información y la Comunicación para ellos? Trataremos de dar respuesta a estas preguntas a través del discurso de los profesionales y usuarios de organizaciones sociales dedicadas a la lucha contra la exclusión social.

Frente a lo que en principio se podría imaginar, el mundo de las TIC es algo conocido y reconocido, aunque sea de un modo indirecto, en el ámbito de la exclusión social. Se sepa o no manejar las nuevas tecnologías, se tenga un mayor o menor conocimiento sobre ellas, el hecho es que para los colectivos en exclusión social —especialmente para aquellos que han tenido un mínimo contacto con las TIC—, la informática y las telecomunicaciones, en sus modos más accesibles (teléfonos móviles, ordenadores, Internet) son un valor positivo y de referencia en nuestra sociedad. Aunque, eso sí, el grado de aceptación estará en función de distintas variables, como por ejemplo, la edad, así cuanto más joven se es más se aprecia el mundo de las nuevas tecnologías.

Entre las personas en exclusión que han tenido un acercamiento, aunque sea pequeño, a las TIC, no es difícil encontrar en su discurso expresiones que hacen de estas nuevas tecnologías, y en especial de Internet, uno de los grandes referentes, uno de los grandes paradigmas de nuestro tiempo. De un modo muy semejante, a grandes rasgos, a como lo podría hacer la población integrada o «normalizada».

Las TIC, y de modo especial Internet, aparecen asociadas al *saber*, como lugar privilegiado que abre las puertas al mundo relacional, laboral, cultural, etc. Un saber que permite una movilidad social que, en principio, el excluido parece tener muy limitada o incluso vedada.

«Estoy contenta, se aprende mucho... Yo estoy empezando ahora a teclear, y es una cosa interesante porque puedes saber todas las cosas..., lo veo muy interesante». (Grupo Usuarios, Bilbao)

Son una fuente de *posibilidades infinitas*, hasta tal punto que se llegará a decir:

«*Internet es el mundo entero*». (Grupo Usuarios, Madrid)

«*Internet es la ventana del mundo*». (Grupo Usuarios, Valencia)

«*Si quieres aprender, las posibilidades son tan infinitas*». (Grupo Usuarios, Bilbao)

Ese mundo infinito se reconoce como *fascinante*, capaz de ejercer una atracción muy potente en quien se acerca a él.

«*Para buscar alojamiento también sirve Internet. Puedes bajar música, películas... aprietas un botón y puedes bajar música, y puedes estar haciendo otras tareas, puedes poner música y estar trabajando con el correo. Es algo fascinante*». (Grupo Usuarios, Bilbao)

En definitiva, las TIC son consideradas como uno de los grandes referentes de nuestro tiempo y frente a ellas («*las buenas/nuevas tecnologías*»), como dirá un profesional de una organización social, no queda más remedio que entenderse y llevarse bien. Este *lapsus* verbal, aparentemente fortuito, condensa la imagen generalizada de las TIC en la actualidad.

«*En la barra de un bar hay programas informáticos que gestionan el almacén, y hoy en día ya tienes que saber un mínimo, pantallas táctiles... eso hay que incorporarlo a los cursos. Estamos obligados a entendernos o a llevarnos bien con las buenas/nuevas tecnologías*». (Grupo Profesionales, Bilbao)

Como algo consustancial a nuestra época debe ser incorporado desde edades muy tempranas. Y ya alguna tecnología (el teléfono móvil) es de uso tan común y extendido, que se ha constituido como un aliado inseparable incluso de las personas con menos recursos económicos.

«*Tú vas a... (Cita un albergue para Personas sin Hogar) y el 90 por ciento tiene móvil... Y los toxicómanos, al lado de las pastillas, llevan el móvil*». (Grupo Profesionales, Bilbao)

«*El ordenador tiene que ser desde pequeñitos*». (Grupo Usuarios, Sevilla)

Al ser algo referencial, extendido e incorporado subjetivamente en nuestro tiempo, las TIC no sólo tienen un valor de uso, sino también de cambio. No sólo sirven para..., sino que adquieren un valor simbólico, que dice algo (aportan un valor positivo) a quien las lleva o las maneja. En ese sentido, se hablará de ellas como una mercancía-fetiché más de la sociedad de consumo:

«*Los mejores móviles los tienen los alumnos. Es consumo puro y duro. Es un objeto de consumo más, y aunque yo sea pobre, yo en cuanto pueda me compro el mejor. Es algo que hay que mostrar*». (Grupo Profesionales, Bilbao)

Son algo con lo que no sólo se *demuestra* que se «está en la onda», al tanto de lo que ocurre en la calle, sino que son un elemento básico merced al cual uno mismo se *muestra* a los demás como alguien valioso e importante, digno de ser tenido en cuenta y merecedor de respeto y consideración.

Como contrapartida, y como a todo lo fascinante, se le encuentra una posible cara que apunta al peligro del exceso, son algo que puede llegar a desbordar, a «engancharse», si es que no se sabe hacer un uso adecuado de ellas.

«*Puede ser que como usuario acapare la vida de las personas, de los críos sobre todo, porque es un mundo tan inmenso, tan amplio, si no se tiene un buen sentido del uso, yo creo que los jóvenes, los que se están edu-*

cando, puede ser como una toxicomanía, algo dependiente, que luego no vas a saber salir. Yo lo considero como una máquina tragaperras... Nos estamos volviendo muy solitarios, e Internet y el chateo van a generar más aislamiento en cantidad de jóvenes». (Grupo Usuarios, Bilbao)

También se advierte el riesgo de progresiva individualización y repliegue en sí mismo. La imagen de la persona recluida en casa que no tiene más contacto con el mundo que a través de Internet, planea como un peligro, sobre todo proyectado en las generaciones más jóvenes. Incluso alguien recordará la literatura de Asimov, en la que se anticipa un mundo dirigido y controlado por los ordenadores.

«Algo de desconfianza sí tengo hacia ello porque puede que grupos que tengan más información que nosotros nos manejen como quieran. Hay una novela de Asimov que ya plantea algo parecido... El ser humano se vuelve cada vez más solitario y sólo se relaciona con los demás a través de ordenadores..., y todo depende de la informática, no hay relaciones humanas. Algo que podemos comparar con estos jóvenes que se aíslan con su ordenador en sus casas, hacen la compra desde su casa...». (Grupo Usuarios, Bilbao)

Aún así, se reconoce que las ventajas son mucho mayores que los posibles inconvenientes:

«Las ventajas son infinitas... porque tú tecleas una palabra y te empieza a dar información, y estoy seguro de que todos encontramos algo que nos guste o que tengamos cercanía a ello». (Grupo Usuarios, Bilbao)

Y se recuerda el carácter humanizador e integrador que, como más adelante se verá, tienen las nuevas tecnologías:

«Yo creo que retomar el aspecto humanizador e integrante de las TIC es muy importante». (Grupo Profesionales, Madrid)

Pero, ¿por qué ocupan las TIC un lugar aceptado y de referencia entre los excluidos socialmente?, ¿qué les aportan para que hagan una valoración tan positiva de ellas?...

Como apuntábamos al principio, la exclusión social supone una fractura de dos ejes fundamentales para vivir en sociedad y adquirir un valor simbólico dentro de ella: el *socio-relacional* (relaciones con la familia, amigos, colegas...) y el *laboral* (el trabajo como bien que aporta no sólo recursos económicos, sino un rol y una identidad). La quiebra de estos dos ejes supone a su vez un duro golpe en la *autoestima* de la persona, conduce a un sentimiento que en ocasiones se ha denominado como de *insignificancia vital*. En última instancia, estar del lado de la exclusión social supone una pérdida del lugar simbólico positivo en la sociedad, por más que se circule, se vaya de un lado para otro y se esté físicamente presente en ella. Ese lado positivo (ese más) se pierde en beneficio de una marca negativa (un menos) en la organización social. No tener trabajo, no tener papeles, no tener relaciones sólidas en las que apoyarse y merced a las cuales poder sentirse uno entre los demás, no tener recursos económicos, no tener un hogar, etc. sitúa a la persona del lado de lo que no vale, de lo que no es reconocido y apreciado socialmente.

Justamente, las TIC lo que hacen es devolver, de diferentes maneras y en distinta medida, algo de ese reconocimiento social y de ese lugar perdido. Para algunos, adquirir ciertas competencias y aprendizajes (manejar algún programa básico, diseñar su currículo, buscar ofertas de empleo, ofrecer sus servicios...) es algo que les puede acercar algo más al preciado mercado laboral. A otros les abre un mundo de relaciones perdidas o sin establecer aún. Por ejemplo, a los inmigrantes les conecta con sus familiares (correo electrónico), a los más jóvenes les abre un abanico de múltiples interacciones (los Chat). Muchas personas encuentran en las TIC un motivo de reconocimiento y de autoestima (tener su propia cuenta de correo, hacer pequeños aprendizajes cuando ya se creía perdida toda capacidad). A otras les sirve para llenar un tiempo vacío de trabajo, responsabilidades..., ya sea mediante el ocio (juegos) o adentrándose en las múltiples posibilidades que ofrece Internet (páginas web).

De esta manera se posibilita recuperar, siquiera parcialmente, un valor simbólico positivo y un reconocimiento. Y esto se hace, básicamente, a dos niveles uno, individual y, otro, colectivo:

- **Individual:** al adquirir cierto grado de competencia, al acercarse en mayor o menor medida a uno de los referentes centrales de nuestra época (la sociedad de la información y, por tanto, del saber), al ponerse, en definitiva, del lado del saber, las personas excluidas socialmente se sitúan del lado del más, y eso refuerza su autoestima, supone una autoafirmación personal.

«Había gente que parecía no saber hacer la «o» con un canuto y en el momento de hacer la revista ha podido hacerlo. Y esto hablando de una persona muy disminuida, con consumos, bueno que parecía tonto y que no.... Y empezó con un artículo en la revista sobre la propia adicción y ahora es capaz de hacer toda una hoja escribiéndola él mismo. Ese hombre tiene un subidón que ni la cocaína». (Grupo Profesionales, Barcelona)

- **Colectivo:** las TIC permiten desplegar un mundo de relaciones sociales: establecer comunicación con la familia, charlar sin más, conocer gente, interactuar con otros a través de juegos, estar localizado (móvil)..., y eso de alguna manera colabora a integrar socialmente. Saca del aislamiento, de la incomunicación o del gueto.

«Ahora tienen móviles hasta los gatos, algunos están tan mal que no los tienen porque se los roban o..., pero en general casi todo el mundo lo tiene. Creo que tiene que ver mucho con tengo móvil, luego existo, tengo móvil, luego tengo capacidad de estar conectado con el mundo... Nosotros tenemos gente que está muy mal, muy mal, gente de ésta, toxicómanos que se mueren antes de los cincuenta años y tienen móvil, y el móvil es como: "lo que me une al mundo", aunque pueda estar tirado en la calle». (Grupo Profesionales, Barcelona)

«Es un mundo que se abre, que puedes hablar con todo el mundo, con el otro. Te permite acceder a otros sitios, se abre la escala, que ya no vives en tal barrio o en tal sitio, que te permite ir más allá». (Grupo Profesionales, Barcelona)

Desde este doble plano, las Nuevas Tecnologías de la Información y la Comunicación son un *factor de mediación para la inserción social*, al devolver al sujeto un *más* que contrarresta ese *menos* que socialmente tiene asignado. Es por ello, por lo que estas nuevas herramientas no son un mundo totalmente ajeno al de la exclusión social, y por lo que dentro de él no son rechazadas, sino más bien al contrario.

«Nosotros hemos hecho una encuesta de qué les interesaría (a los usuarios de una entidad que atiende a Personas Sin Hogar) y ha habido bastante demanda de informática». (Grupo Profesionales, Bilbao)

Tanto para profesionales como para usuarios, que han tenido algún contacto con las TIC, es una cuestión de estar dentro o estar fuera (de la sociedad), de estar más o menos integrados. Aunque, obviamente, para las personas más deterioradas y con mayores necesidades habrá otras prioridades básicas que cubrir con anterioridad:

«Para la gente que nosotros atendemos es que hay otras necesidades mucho más básicas antes de llegar a eso». (Grupo Profesionales, Bilbao)

Participar de las nuevas TIC posibilita, en mayor o menor medida, la inserción. Es un elemento que puede ayudar a salir un poco más del margen social. Para los más jóvenes no estar al tanto de las nuevas tecnologías y no manejarlas mínimamente supone un lastre muy pesado, que metafóricamente te convierte en un dinosaurio:

«Todo está conectado con computadoras, satélites, teléfonos y el que se queda atrás se pierde todo, como que es un dinosaurio». (Grupo Usuarios, Madrid)

Los más activos y con capacidades más conservadas hacen referencia a estar o no estar en el contexto de la sociedad:

«Ahora todo está informatizado, es todo un sistema, y uno tiene que estar dentro del sistema, si estás fuera, estás fuera de contexto». (Grupo Usuarios, Madrid)

Incluso para personas con largos procesos de exclusión se reconoce la capacidad integradora de las nuevas tecnologías. Algunos profesionales llegarán a decir que en cierta medida les devuelven su condición de ciudadanos:

«El grupo nuestro, que es gente de calle, calle, es que ha perdido la condición de ciudadano... Y les están devolviendo su condición de ciudadano... Tienen su taza, su ordenador, una carpeta con su nombre, algo suyo». (Grupo Profesionales, Madrid)

Desde este posicionamiento respecto a las TIC, los profesionales ven la posibilidad de la *brecha digital* como un riesgo cierto si no se ponen los medios para intentar salvarla. Junto a las carencias que presentan los grupos más desfavorecidos, quedar aislado de esta nueva plataforma de información y comunicación es como perder el último tren, el último eslabón que si se rompe les puede llegar a desenganchar definitivamente de la sociedad.

«Es la alfabetización del siglo XXI». (Grupo Profesionales, Madrid)

«Hoy en día quien no sabe de informática es analfabeto». (Grupo Profesionales, Valencia)

«Es una paradoja, el mundo metido en un ordenador, pero el que se quede fuera de eso va a estar más excluido todavía». (Grupo Profesionales, Madrid)

«La brecha digital, en la medida en que no enseñas a los usuarios, pues es una pobreza personal que van a ir acumulando, y si además ya tienen otras, pues al final van acumulando y entrando en ese círculo de la pobreza». (Grupo Profesionales Bilbao)

Quedar descolgado de las nuevas tecnologías llega a ser considerado por una parte de los profesionales de las entidades como un *estigma*, como una marca negativa que va más allá de las oportunidades reales que las nuevas tecnologías puedan llegar a ofrecer. Y es que se tiene la conciencia clara de que en la sociedad de la información, en un futuro muy próximo, el analfabetismo digital etiquetará a las personas:

«Yo no sé si repercute, repercute sí, pero no sé si el impacto es tan grande en la vida cotidiana de la gente, como es el impacto del estigma. Ser analfabeto informático, o en este mundo de las nuevas tecnologías, ahora se considera como eso, como un estigma, como un peso, como algo que no tienes, aunque luego puedas vivir exactamente igual, no te va cambiar la vida. Es el mismo lastre que no tener estudios o tenerlos, es como si tuvieras algo que te falta..., es una losa que cae, quedas dentro de los que no tienen estudios, no saber...». (Grupo Profesionales, Barcelona)

Pero además, las nuevas tecnologías son algo que se renueva continuamente, y para estar al día hay que hacer un esfuerzo constante de aprendizaje y actualización. Es aquí donde se ve un factor clave en el riesgo de *Brecha Digital*. El esfuerzo que, por un lado, pueden hacer las entidades sociales de inserción por acercar las nuevas tecnologías, por otro, puede quedar baldío si los usuarios no son capaces de reciclarse. Y eso resulta muy difícil cuando, como ocurre en la mayoría de las ocasiones, no se posee ni siquiera un ordenador personal propio, ni la capacidad económica para conectarse a Internet.

«Aunque se entre en lo digital hay el riesgo de quedarse en un nivel muy básico, hay que actualizarse. Beneficia más a los que mejores condiciones tienen. Aún metiéndose en lo digital va existir siempre brecha digital, por el problema de la actualización». (Grupo Profesionales, Madrid)

«Con el dinamismo de las nuevas tecnologías, si no hay continuidad no sirve para nada». (Grupo Profesionales, Bilbao)

6.2. Las posibilidades de las TIC para la inserción social: ámbitos y estrategias de intervención

«Lo bueno que tienen las nuevas tecnologías e Internet es que te da un abanico tan grande, que tú te puedes acoger a lo que más te interesa». (Grupo Profesionales, Valencia)

«Me han enseñado a buscar trabajo, abrir tu correo, que te puedes comunicar y todo, y allí nos han enseñado a manejar, he aprendido a buscar trabajo, que me ha servido mucho, a buscar información, saber cosas de mi país, manejar mi correo, comunicarme con mis amigos, con mi familia..., me ha servido mucho, lo poco que sé me ha servido mucho». (Grupo Usuarios, Bilbao)

Habitualmente se suelen unir los conceptos de exclusión social y TIC desde la perspectiva del riesgo de la brecha digital, de la desconexión de ambos mundos, siendo menos frecuente el enfoque dirigido a analizar en qué medida las nuevas tecnologías pueden luchar contra la exclusión social o pueden ayudar a la inserción de los colectivos más desfavorecidos de la sociedad. En este apartado trataremos de desarrollar esta segunda perspectiva.

Como hemos dicho en páginas anteriores las TIC cumplen una función mediadora, son *un factor de mediación que ayuda a la inserción social de las personas excluidas* desde un doble plano: individual (reforzando las capacidades y la autoestima) y colectivo (contribuyendo a salir del aislamiento y la incomunicación).

Si descendemos a un terreno más práctico podemos encontrar varios *ámbitos de intervención* desde las TIC que aportan distintas posibilidades y *estrategias* en los procesos de integración social. Cada uno de ellos será más o menos útil y efectivo dependiendo del colectivo con el que se trabaje y de las capacidades e intereses de cada persona. Pero, lo importante es resaltar la potencial transversalidad de las TIC: más allá de los distintos perfiles de población excluida con los que se trabaje y de los distintos usos que de ellas se haga, estas herramientas siempre pueden aportar algo positivo en los procesos de inserción social de los diferentes colectivos.

Los ámbitos de intervención y las estrategias que a continuación se relatan están basados, principalmente, en las experiencias de entidades sociales que trabajan con grupos en riesgo o situación de exclusión.

Tabla 6.1. Ámbitos de intervención social y estrategias de inserción mediante las TIC

ÁMBITO PERSONAL	■ Reestructuración mental y cognitiva
	■ Desarrollo de habilidades
	■ Refuerzo y motivación personal
	■ Refuerzo pedagógico
	■ Formación e información
ÁMBITO RELACIONAL	■ Relacional-comunicativa
	■ Cohesión grupal
	■ Grupos de autoayuda
ÁMBITO LABORAL	■ Búsqueda de empleo
	■ Formación para el empleo
ÁMBITO DEL OCIO	■ Diversión
	■ Relación
	■ Primera aproximación a las TIC

1) *Ámbito personal*

En un nivel muy básico algunas entidades sociales están empleando la informática para trabajar con personas con las facultades mentales deterioradas (personas sin hogar con largos procesos de calle, toxicómanos muy deteriorados...). Se trata de una labor previa a la específicamente educativa, que se centra en la *rehabilitación de las capacidades mentales y cognitivas*. Muchas personas arrastran largos procesos de exclusión social bajo los que han tenido que soportar condiciones de vida muy duras, lo que les ha supuesto la pérdida de capacidad de razonamiento y de valoración de las situaciones y contextos, pérdida de reflejos y de memoria, de atención, etc. Además han incidido en la forma de valorar su situación personal y analizar las circunstancias en las que se encuentran, instaurándose creencias y pensamientos negativos sobre sus posibilidades personales y el entorno. Para tratar de reorganizar estos procesos básicos, la informática se descubre como una herramienta útil y atractiva, aunque en principio se puedan presentar algunas resistencias producto del miedo o el recelo lógico de quien se enfrenta a un mundo desconocido y alejado.

«A nosotros nos ha sido muy útil, utilizamos unos programas de rehabilitación cognitiva que hemos podido conseguir a través de la Asociación Vasca de Psicología». (Grupo Profesionales, Bilbao)

El problema con el que se encuentran las organizaciones sociales en este apartado es que aún el software de este tipo no está difundido entre esta clase de entidades, y, sobre todo, que no está adaptado a los perfiles que presentan las personas en exclusión social más extrema.

La cuestión de la necesidad de programas específicos y adaptados para trabajar con población excluida será una demanda reiterada por parte de los profesionales de las entidades que trabajan con estos colectivos.

Más allá del *software* específico al que acabamos de referirnos, el manejo de la informática, aunque sea a niveles muy elementales, es útil para este tipo de personas, porque, por un lado, les exige una serie de pautas, de mínimos protocolos, que les ayuda a organizar y estructurar su pensamiento; mientras que, por otro lado, favorece, aunque sea de un modo indirecto, la salida de su aislamiento en un contexto tan degradado y tan carente de recursos, que se llega a perder las referencias básicas del mundo más «normalizado».

«El mismo hecho de encender y apagar un ordenador es algo que te ordena mucho la cabeza..., pero a niveles muy básicos». (Grupo Profesionales, Bilbao)

«Que no se sientan ajenos al mundo real». (Grupo Profesionales, Bilbao)

En esa misma línea, pero a un nivel algo más avanzado, se propone un acercamiento básico al mundo de las nuevas TIC como un requisito imprescindible para vivir en la sociedad de la información. En concreto se alude a la informatización creciente de las actividades cotidianas y a las dificultades que muchas personas tienen para manejar, por ejemplo, cajeros automáticos o máquinas expendedoras de billetes de metro.

«Hay mucha gente que no sabe utilizar el cajero automático y que les da mucho palo, cuando cobran la renta mínima, ir a la ventanilla a pedir seis Euros. Nosotros hemos hecho alguna vez eso de ir con ellos y... ¡venga a aprender!, porque si no, ellos en eso no se manejan». (Grupo Profesionales, Madrid)

«Algo tan sencillo como sacar un billete de metro, bastantes de los que tenemos nosotros se sienten muy incapaces». (Grupo Profesionales, Bilbao)

Son aprendizajes de unas *habilidades prácticas* para las que se precisa conocer, mínimamente, un «lenguaje» y unos modos de operar en entornos tecnologizados que paulatinamente va incorporando la sociedad de la información, respecto de los cuales las personas menos favorecidas culturalmente y más desconectadas se van quedando relegadas. La creación de aulas de informática en las entidades sociales, aunque en ellas se transmi-

tan conocimientos elementales, ayuda a adquirir esos lenguajes y procedimientos básicos y a que las personas incorporen campos de la práctica social en el uso de las TIC.

«A partir del curso de informática estaban más sueltos y más motivados para utilizar el móvil, máquinas... Aunque también ha habido veces que hemos cogido y nos los hemos llevado a un cajero y hala a ver cómo se hace». (Grupo Profesionales, Madrid)

En este mismo contexto, las nuevas Tecnologías de la Información y la Comunicación son magníficos instrumentos para el *desarrollo de habilidades personales* que se consideran perdidas o están por desarrollar. Hay personas que no están habituadas a escribir o que incluso poseen un nivel de desarrollo de la escritura muy deficiente, y que, sin embargo, se animan a hacerlo frente a la pantalla de un ordenador, debido a que el teclado les ayuda a superar su escasa destreza psicomotriz:

«Es un estímulo para los que no saben escribir bien... se van fijando: "mira, así salen mayúsculas"..., le pueden pasar el corrector ortográfico y eso les anima». (Grupo Profesionales, Valencia)

«Claro, hay gente que por su nivel de incultura es prácticamente nulo y no puede acceder a la informática. Sin embargo, sí que tenemos programitas específicos que les molan más, entre otras cosas porque de psicomotricidad fina no andan muy bien y lo de ponerte con una hoja y un lápiz, que tú no manejas mucho lo que es el movimiento, y verte haciendo lo que hacen los niños con 5 años, les supone un choque y de hecho no quieren hacer nada que tenga que ver con un boli. Sin embargo, el ordenador es buscar la letra y los programitas...» (Grupo Profesionales, Madrid)

Otras personas pasan de un tiempo totalmente vacío de contenidos, apenas cubierto por juegos de mesa, un pasar el día sin hacer nada o repleto de actividades repetitivas y sin alicientes (en el caso de las amas de casa con bajos recursos económicos), a otro tiempo en el que poco a poco descubren que pueden desarrollar destrezas en el manejo básico de programas informáticos y eso les da paso a crear diferentes materiales o a encontrar información en Internet que les interesa y motiva.

«Estamos haciendo una revista por ordenador, que la hacen los usuarios, y al principio pensábamos que sólo saldría una revista cada tres meses, y ahora resulta que sale cada mes y cada vez más grande». (Grupo Profesionales, Barcelona)

«Yo he encontrado mucha información sobre mi enfermedad, que de otra manera hubiera sido muy difícil, y eso me ha ayudado mucho». (Grupo Profesionales, Bilbao)

Toda esta serie de aprendizajes contribuye a afianzar un sentimiento *constructivo y positivo*. Se pasa de una posición de «no saber» a otra en la que se comienza a manejar, aunque sea de forma muy limitada, uno de los iconos de nuestro tiempo. Se adquieren habilidades, al tiempo que confianza en las posibilidades de uno mismo. Y, por supuesto, en buena medida, se retoma la sensación de volver a estar conectado con el mundo (de ser alguien más en el mundo) mediante el móvil, la cuenta de correo electrónico o el acceso a cualquier tipo de información.

«Van creciendo en habilidades sociales, en autoestima, en capacidades. Por ejemplo, lo ves en el caso de las mujeres, porque cuando aprenden algo ya llegan a casa y le dicen al hijo: a ver fulanito, me vas a hacer una partición en el disco duro y me voy a poner yo ahí mis cosas... Y el otro se queda... Ves que hay un cambio de rol en la familia, que se posicionan de otra manera en la familia». (Grupo Profesionales, Madrid)

«En principio la gente de la calle, en principio es ocupar el tiempo, no tienen un objetivo, han salido de la circulación..., han quedado excluidos del mundo..., después descubren un mundo de información, de autoestima...». (Grupo Profesionales, Madrid)

«(Hablando del correo electrónico) *Eres lo suficientemente valorado e importante como para que otro se pare y te escriba... Nosotros desde Servicios Sociales cuando tenemos que comunicarles algo, lo hacemos por Internet, allí al centro..., porque sabemos que eso les motiva, aunque a veces pensamos si eso no les creará dependencia*». (Grupo Profesionales, Madrid)

La cuestión de cómo el acercamiento a las TIC contribuye al refuerzo de la autoestima de las personas en exclusión es uno de los aspectos mejor y más valorado por parte de los profesionales de las organizaciones sociales. Sentirse capaz y formando parte de algo son aspectos clave para superar ese sentimiento de insignificancia vital en la que con tanta frecuencia se cae en los procesos de exclusión social.

«*Descubrir sus propias posibilidades, pueden publicitar sus servicios, abrir sus cuentas..., se encuentran con posibilidad de incorporación, yo puedo ser como otra persona*». (Grupo Profesionales, Madrid)

«*Cuando se dan cuenta de que pueden, les da un subidón de autoestima, se desbloquean cosas*». (Grupo Profesionales, Barcelona)

A las personas con menos recursos personales para emprender una vida laboral, el hecho de iniciarse en un programa de tratamiento de textos, por ejemplo, les hace aflorar modos de expresarse y de relacionarse con los demás, que permanecían ocultos:

«*Las personas que tenemos no van a hacer informes, pero sí que pueden escribir sobre su vida, algunos hacen poesías absolutamente geniales*». (Grupo Profesionales, Barcelona)

A otros les ayuda a superar sus propias barreras mentales y a confiar en sus posibilidades para acercarse a un entorno, el de las TIC, que en el imaginario social parecían reservadas a las personas con determinado status socio-económico:

«*Muchas veces es el propio usuario el que se pone los límites: "pero si yo he estado siempre en la obra y esto es para gente de otro nivel"*». (Grupo Profesionales, Barcelona)

Desde estas bases las TIC se presentan como una *plataforma pedagógica* muy relevante en los procesos de inserción social. Desde ella, las dos partes de la acción socio-educativa que, de modo más o menos explícito, suele estar presente en muchos programas de las entidades sociales, parecen estar en mejores condiciones de enseñar y aprender.

Según los profesionales de las organizaciones, los ordenadores suelen ser un elemento muy atractivo para los usuarios, incluso para aquellos que cuentan con menos recursos educativos.

«*La informática es muy atractiva. La gente que viene a alfabetización expresan mucha curiosidad por los ordenadores*». (Grupo Profesionales, Valencia)

También se expone la motivación por las nuevas tecnologías de algunos colectivos con intensos procesos de exclusión, y con muy bajo interés por otras actividades más convencionales que se suelen ofrecer desde las entidades.

«*La gente muy de calle, perfil muy duro, van a informática. No quieren otras cosas porque son mariconadas, el taller de pintura o de manualidades... El perfil más heavy está entrando por informática, y eso sirve para que luego digan: pues voy a venir otro día...*». (Grupo Profesionales, Madrid)

Directamente se habla de las nuevas tecnologías y de Internet como enganche o cebo para aprender. Y de cómo la búsqueda de algún tipo de información suele motivar lo suficiente como para que se desee adquirir nuevos conocimientos.

«Internet es un enganche para el aprendizaje». (Grupo Profesionales, Valencia)

Ya no sólo se trata de enseñar a manejar estas nuevas herramientas y de posibilitar así un mayor acercamiento al «lenguaje» y las prácticas de nuestra época, sino que el uso de las mismas es un mediador que facilita y refuerza otros aprendizajes, al tiempo que promueve y desarrolla distintos centros de interés en las personas.

«Las nuevas tecnologías motivan para querer aprender y refuerzan otros aprendizajes». (Grupo Profesionales, Madrid)

«A través del ordenador se refuerzan aprendizajes en otros talleres». (Grupo Profesionales, Madrid)

«Si haces talleres de orientación laboral, por ese nombre la gente no acude. Entonces lo que haces es aplicar la informática a la búsqueda de empleo, se hacen sus currículos, cartas de presentación, anuncios...». (Grupo Profesionales, Bilbao)

Las nuevas tecnologías como herramienta para la *educación/formación* de los colectivos en exclusión social adquiere así múltiples posibilidades, que van desde los niveles más sencillos de adquisición de aprendizajes y habilidades básicas, hasta otros que pueden posibilitar el acceso al mercado laboral.

«Al principio pasaban de la sala de los ordenadores, nos dimos cuenta que era por miedo. Cuando vieron que algunos se atrevían a encender las pantallas y a partir de que se vieron unos a otros, empezaron a usarlo. El solitario, el Tetrix... Nos dimos cuenta que teníamos que empezar a meter juegos educativos, que permiten que gente analfabeta pueda introducirse, que parece que están jugando, pero lo que están haciendo es recomponiendo un puzzle mental. Y ahora tenemos problemas para que todos los que quieran puedan usarlo. Hemos hecho dos turnos». (Grupo Profesionales, Barcelona)

Otro ámbito importante desde el que poder trabajar la inclusión social a través de las TIC es el de la *información*. Este plano resulta relevante si se tiene en cuenta el considerable grado de desconexión con la sociedad que presentan algunos colectivos excluidos. El acercamiento a Internet de estas personas les descubre un mundo de información que les aproxima un poco más a la realidad social «normalizada», permitiéndoles acceder a nuevos centros de interés que les sacan, al menos puntualmente, de su contexto particular.

*«— Pones la palabra geomedios, pulsas, y te salen todos los periódicos del mundo.
— ¿Cómo, cómo tienes que poner?».* (Grupo Usuarios, Bilbao)

«Por ejemplo, les dices: a ver cuál es tu pueblo, lo buscan en Internet y bueno es...». (Grupo Profesionales, Madrid)

Algunas entidades sociales difunden información valiosa aprovechando las nuevas tecnologías, pues de ese modo consiguen captar mejor la atención de los usuarios.

«Temas de salud, de medio-ambiente, de comunicación se tratan a través de Internet». (Grupo Profesionales, Madrid)

La información, como dice uno de los profesionales consultados, «abre puertas» y facilita que, poco a poco, cada uno vaya saliendo de su aislamiento y comience a relacionarse con los demás.

«Las personas con las que trabajamos nosotros..., cada uno tiene su historia, pero hay algo en general que sí que se da bastante, excepto el tema de los inmigrantes, que es otra historia, y es que han pasado por hechos distintos, pero la consecuencia ha sido la misma para muchos de ellos, que es el aislamiento. Han ido cerrando puertas, han ido cerrando puertas; por lo que sea ha habido rupturas y se han quedado solos, y por eso vienen a nuestro centro o a centros como el nuestro. Porque si tuvieran una red de relaciones afectivas próximas... no estarían con nosotros. Han disminuido las cosas que les interesan, los intereses... Internet no sólo es bueno para fortalecer su autoestima y que se den cuenta de que son capaces de, sino también por un tema de dispersar los centros de interés con los que a veces llegan, los temas pueden dar lugar a conversaciones entre pasillos a la hora de comer en las mesas. Al principio cuando llegan son silencios... Creo que se les abren las puertas también a nivel relacional». (Grupo Profesionales, Barcelona)

También las organizaciones sociales encuentran en Internet una herramienta muy útil para suministrar información a los usuarios. Tarea que anteriormente requería de un esfuerzo extra superior para las personas que trabajan en las entidades.

«Para dar información a las personas que atendemos lo utilizamos muchísimo, desde transporte hasta cómo conseguir papeles, impresos... Internet ahora nos ha facilitado las cosas». (Grupo Profesionales, Barcelona)

2) *Ámbito relacional*

El potencial *relacional-comunicativo* de Internet es una cuestión hoy en día incuestionable dentro del mundo de la exclusión social y de los posibles procesos para su inserción.

Los colectivos que en principio muestran mayor predisposición para desarrollar esta posibilidad son los jóvenes/adolescentes y los inmigrantes. Para los primeros se trata casi de una cuestión de socialización. Han nacido en la sociedad de la información y las nuevas tecnologías se les presentan actualmente a modo de *a priori* de la relación social. Ésta aparece en muchas ocasiones mediada por las nuevas tecnologías. Se chatea para hacer amigos, para relacionarse, para hablar, para compartir aficiones, para jugar... Algo similar ocurre con el móvil, el «medio» es el que hace la relación, de ahí el exceso que, en ocasiones, se deriva del uso de estos aparatos: el «enganche o la adicción al móvil».

«Y habéis hablado del Messenger, ¿eso se utiliza también? Sí, es lo que más se utiliza, junto con Hotmail y Yahoo... es para contactar con otras personas del mundo, puedes enviar archivos, jugar, enviar fotos, etc.». (Grupo Usuarios, Madrid)

Para los inmigrantes, sin embargo, son una forma de mantener los vínculos y las relaciones sociales con sus familias y sus lugares de origen. Son un *a posteriori* del vínculo social, que sirve para no perder contacto con las redes afectivas. Se sirven de Internet para mantener las relaciones sociales, antes que para crearlas. Y se sirven de este medio como un modo de comunicación económico, que les permite una continuidad en las relaciones.

«Tiene muchas ventajas... para los que estamos fuera podemos comunicarnos con nuestras familias mandando correos, con las cámaras vemos a nuestras familias». (Grupo Usuarios, Bilbao)

Para los que no tienen ordenadores y conexión a Internet en sus casas, es decir, para la mayoría, se utiliza Internet en las entidades sociales a las que acuden, en los locutorios, poblados sobre todo de inmigrantes, y a veces en las bibliotecas públicas.

Pero no sólo los más jóvenes y los inmigrantes se sirven de Internet para comunicarse y relacionarse. Cada vez es más frecuente que las personas que se inician en el aprendizaje, aunque sea mínimo, de las nuevas tecnologías, se animen a tener su propia cuenta de correo e incluso a chatear.

«Yo soy de Santander y me puedo comunicar con mi hermano, y así tengo una comunicación constante con mi familia». (Grupo Usuarios, Bilbao)

«Mediante el Messenger ha hecho amistad con una chica y tiene una ilusión fenomenal con la informática». (Grupo Profesionales, Valencia)

Como hemos comentado en páginas anteriores, en los procesos de exclusión social se produce una fractura del eje relacional. Tratar de reconstruirlo o restaurarlo, en alguna medida, será uno de los objetivos que subyacen en los procesos de inserción social. Por otro lado, decíamos que la aceptación de las nuevas tecnologías se debía en buena parte a ese mundo relacional que posibilitan, a ese lugar dentro del orden social que se desprende de la comunicación y de las relaciones sociales. En este sentido, a algunas personas, en ese deseo de relacionarse y ocupar un lugar en el mundo, el «medio» (Internet) les permite enmascarar su estigmatización como excluidos, y presentarse como una persona⁵⁹ más en el entramado de relaciones sociales que facilita Internet.

«Van mucho a los locutorios y nos explican que lo que hacen es chatear. Y se ríen entre ellos porque dicen: mira yo he dicho que soy no sé qué y que tengo no sé qué... Se intentan comunicar, pero no se atreven a decir..., son colectivos que físicamente no son..., no es que tengan muchos... Utilizan el chateo como la posibilidad de poderse comunicar con alguien». (Grupo Profesionales, Barcelona)

Desde un planteamiento similar son utilizados algunos *grupos de autoayuda* en Internet. El anonimato y la confidencialidad que permite la red hacen que muchas personas salgan de la incomunicación y el ocultamiento a la que les «obliga» su enfermedad o condición.

«Tenemos un grupo de autoayuda en Internet para alcohólicos y sus familiares. Y a muchas mujeres, como todavía está mal visto que la mujer beba, les viene muy bien». (Grupo Usuarios, Valencia)

Más allá de estos casos, los grupos de ayuda mutua en la red son un claro ejemplo de la capacidad de las TIC para fomentar la información, la comunicación y el vínculo social entre personas afectadas por diversas enfermedades y problemas.

También las nuevas tecnologías sirven para fomentar la identidad colectiva y la *cohesión social* de grupos más o menos marginales, como sucede con minorías étnicas como los gitanos en riesgo o situación de exclusión. A través de las páginas web de algunas asociaciones gitanas o del *Chat gitano* se refuerzan los vínculos de pertenencia y se posibilita la construcción de redes de apoyo social.

Mediante la presencia en la red, el refuerzo de la identidad colectiva y la cohesión social también se trata de preservar a la minoría cultural de los posibles riesgos que se puedan desprender de las TIC, al ofrecer éstas múltiples alternativas de estilos de vida que pueden desvincular a los grupos más vulnerables de sus referencias de identidad, produciéndose un proceso de aculturación con lo que esto supone de pérdida de valores y de posible desarraigo.

«A nosotros nos preocupa cómo afecta a la población gitana la incorporación de nuevas tecnologías... Pueden desviar la atención..., que te vas..., que te vas..., por la cantidad de información que puede haber.»

⁵⁹ Recordemos que etimológicamente «Persona» viene del griego «Prosopos» (máscara): *pros* (delante) y *opos* (cara).

Queremos que la cultura gitana esté presente en las nuevas tecnologías, que haya herramientas multimedia con motivos gitanos, salvapantallas con motivos gitanos....». (Grupo Profesionales, Bilbao)

«Es una cosa que a nosotros nos preocupa y lo hemos estado viendo... Los códigos culturales (gitanos) se dan en la red exactamente igual que fuera. No hay degradación del lenguaje y las relaciones». (Grupo Profesionales, Barcelona)

3) *Ámbito laboral*

Junto a las relaciones sociales aparece el *empleo*, como uno de los dos ejes básicos para la integración social. En este terreno las TIC están mostrando una gran capacidad para incidir en los procesos de inserción social. Hoy por hoy muchas entidades sociales están ya abordando la cuestión laboral de sus usuarios teniendo muy presente la importancia del uso en nuestra sociedad de las nuevas tecnologías. Esto, básicamente, se hace desde tres niveles:

- *Búsqueda de empleo*: es la práctica para la inserción laboral más extendida entre las organizaciones que luchan contra la exclusión social, y está dirigida a un amplísimo abanico de usuarios con desigual capacidad para la inserción.

Los métodos tradicionales de búsqueda de empleo se están sustituyendo por las oportunidades que Internet ofrece en este sentido. A tal fin se enseña en el manejo básico de esta herramienta, y se transmiten mínimos conocimientos sobre cómo confeccionar un currículum y ofertar servicios laborales en Internet. A partir de ahí se pueden trabajar estrategias sobre cómo afrontar una entrevista laboral, cómo presentarse, etc. Desde este nivel se utilizan las nuevas tecnologías como mero recurso para la búsqueda de empleo.

«Nosotros utilizamos las nuevas tecnologías para trabajar el tema de buscar empleo, la entrevista, hacer el currículum... a partir de ahí trabajamos sus potencialidades». (Grupo Profesionales, Barcelona)

«Buscamos en Trabajo.com, Infojobs, Infoempleo, Laboris.net... Ellos también nos han enseñado a hacer y mandar el currículum a la empresa donde queremos trabajar. Cada agencia tiene su formato especificado y mandas el currículum a la empresa, y sale el e-mail y se comunica todo». (Grupo Usuarios, Madrid)

- *Iniciación a la informática*: en un segundo nivel, algunas entidades están ofertando cursos que pretenden adentrarse algo más en el mundo de las TIC, pero a nivel de usuario. Se es consciente que, cada vez más, en las ofertas de trabajo se exigen conocimientos básicos de informática, y se pretende cubrir esa demanda. Lo más común es que se realicen cursos de formación de los paquetes más sencillos del entorno Windows y de Office.

Más allá de la posible aplicación de estos programas en los puestos de trabajo, lo que se tiene presente es que ya en casi cualquier empleo el trabajador tiene que desenvolverse con algún programa informático, y que esos mínimos conocimientos que se ofrecen ponen las bases para el manejo de los programas concretos que requiera cada puesto de trabajo.

«Si estás de camarero te pueden poner en un ordenador para hacer las notitas, o de cajero, o si estás en un almacén...»

«El mes que viene empezamos un curso con gente joven de preparador de pedidos, un mozo de almacén, vamos, y nosotros le hemos añadido un módulo de informática». (Grupo Profesionales, Barcelona)

«Ahora ya todo tiene informática, tecnología, la mayoría de los almacenes son computerizados. Si quieres trabajar en alguna cosa tienes que saber de informática. En un futuro todo se moverá con la informática». (Grupo Usuarios, Madrid)

- *Formación*: éste supone el grado de formación superior que actualmente se está ofreciendo a población en exclusión social, y se dirige principalmente a los sectores más jóvenes con experiencias de fracaso escolar.

Desde esta formación se pretende ir más allá de los mínimos conocimientos de informática, a nivel de usuario, y se ofrecen cursos de formación en nuevas tecnologías que pretenden cubrir demandas de trabajo directamente relacionadas con este campo. Se trata sobre todo de cursos de reparación y montaje de ordenadores, el grado más básico dentro del mundo de la informática, pero que hoy por hoy supone una salida al mercado laboral.

«La informática sí es una salida laboral para gente que viene rebotada... de fracaso escolar... Vistas las salidas profesionales de hoy, se decidió cambiar el taller comercial por el de informática, de montajes y reparación de equipos informáticos. En la sociedad en que vivimos sí que necesitan de técnicos y no de ingenieros que estén reparando piezas, gente menos cualificada, pero que sí que tiene salida laboral». (Grupo Profesionales, Bilbao)

4) *Ámbito del ocio*

Como contrapartida al espacio laboral aparece el *ocio*, que sin duda es uno de los ámbitos más empleados por el grupo de población que estamos estudiando. Aparte del mundo relacional que Internet favorece, del que ya hemos hablado más arriba, y que en algunos aspectos se puede considerar unido al del ocio, en el imaginario social las TIC aparecen fuertemente vinculadas a la diversión, los juegos, la música, el cine, etc.

En un primer momento diversión y nuevas tecnologías vienen asociadas a los grupos más jóvenes que, sin duda son los que hacen un uso más extendido de estas posibilidades. Sin embargo, a poco que se consulte se pueden encontrar personas de cualquier tramo de edad que reconocen su afición por esta práctica.

«— *¿Quién utiliza las nuevas tecnologías?*
— *Sobre todo la gente joven: el tema de la música, la película, chatear... Se han familiarizado mucho los más jóvenes».* (Grupo Profesionales, Barcelona)

«— *¿Vuestros compañeros piensan como vosotros?*
— *Sí, porque todos somos jóvenes y para bajar música tienes que saber bajar programas, juegos, películas...».* (Grupo Usuarios, Madrid)

«Al principio no querían más que el Solitario y el Tetrix». (Grupo Profesionales, Barcelona)

En muchas ocasiones los juegos son la puerta de entrada a las TIC, lo primero que atrae. Incluso algunas entidades sociales utilizan esta práctica como cebo para atraer a las personas hacia otras posibles aplicaciones.

«Primero captamos a los jóvenes del barrio con los juegos, juegos en red de estrategias educativas, después pasan a hacer otras cosas». (Grupo Profesionales, Madrid)

Después el riesgo consiste en que se queden instalados ahí, en ese primer contacto que ofrece una gratificación inmediata, sin querer saber nada más de las posibilidades de integración social que les pueden aportar las nuevas tecnologías.

«Hay que tratar que no estén siempre con el Chat, con el minijuegos.com». (Grupo Profesionales, Madrid)

De ahí la importancia de que las personas que dirigen las aulas o los talleres de informatización de las organizaciones sociales sean verdaderos dinamizadores y no sólo transmisores de conocimientos.

6.3 Las entidades sociales ante las TIC

Las entidades sociales son hoy en día un agente clave en la lucha contra la exclusión social. El papel de la sociedad civil en este terreno ha sido múltiples veces resaltado por diversas disposiciones tanto internacionales como nacionales. En este sentido interesa conocer en qué medida estas organizaciones están incluyendo en sus proyectos estrategias de inserción mediante las nuevas TIC, qué proyectos de entidades públicas o privadas conocen, hasta qué punto son capaces de transmitir el conocimiento de estas nuevas herramientas a sus usuarios, así como las dificultades que los profesionales que trabajan en ellas encuentran para hacerlo. Del mismo modo, convendría valorar cómo las propias entidades sociales están incorporando esas nuevas tecnologías en su trabajo de gestión interna, y si la brecha digital está afectando en mayor o menor medida a este sector.

6.3.1. La informatización de las entidades sociales

En primer lugar comenzaremos señalando el avance que en estos últimos años han experimentado las entidades sociales en cuanto a su informatización interna.

Por lo general, en los diez-quince últimos años, las entidades han hecho un intenso esfuerzo por incorporar equipos informáticos y desarrollar aplicaciones que les sirvan de ayuda en la gestión interna de su trabajo. De esta manera, aunque no se pueda hablar de un grado óptimo o muy elevado de incorporación de las nuevas TIC a las entidades sociales, sí que existe *un nivel medio de informatización*, que les garantiza una ayuda básica para su gestión y comunicación.

«Ha habido un cambio radical en el movimiento asociativo, ya no se concibe que no tengas correo electrónico, informatizada la información. Las nuevas tecnologías han entrado en las organizaciones a lo bestia». (Grupo Profesionales, Madrid)

Las bases de datos informatizadas, la contabilidad y la gestión cotidiana, el correo electrónico y, cada vez con más frecuencia, las páginas web son elementos cuya presencia se encuentra bastante extendida entre las organizaciones sociales.

«Todos los profesionales que estamos allí lo usamos a diario. Tenemos una base de datos de usuarios... Pero el ordenador lo utilizamos para todo, para hacer cartas de derivación, el Messenger lo tenemos abierto todo el día, la contabilidad...». (Grupo Profesionales, Valencia)

Este proceso de informatización no ha sido, ni continúa siendo, fácil, sobre todo para las *organizaciones de tamaño pequeño y mediano*. Se reconoce que las entidades de mayor tamaño cuentan con un nombre y una proyección social que posibilita la colaboración con empresas informáticas o de otro tipo, las cuales facilitan equipos a cambio de la rentabilidad en imagen que de ello se puede desprender. Sin embargo, el resto de entidades no tiene más remedio que embarcarse en una dura lucha para tratar de no ser víctimas de la *brecha digital*.

«Las entidades pequeñas intentan subirse al carro, pero cuesta mucho subirse al carro». (Grupo Profesionales, Madrid)

«Si hablamos de organizaciones pequeñas van a tener problemas». (Grupo Profesionales, Bilbao)

En primer lugar se contextualizará el problema en el marco de las *características y la idiosincrasia propia del sector de la acción social*. Escasez de recursos económicos, voluntariado, donaciones, subvenciones parciales... son rasgos que dibujan un sector que ha de desenvolverse entre la precariedad y el voluntarismo.

«— ¿En el sector de la acción social hay retraso en la incorporación de la información?
— Pero, hombre, si somos siempre el último contenedor, estamos siempre al final de todo, es clarísimo. Comparemos con salud, con enseñanza y educación, y están a años luz de nosotros. En cambio tenemos un nivel de exigencia muy importante porque te dicen: apliquen la Ley de protección de datos, nivel 3, toma ya...
— ¿Y eso cómo nos lo comemos?
— Pues hay que comérselo. Tenemos las obligaciones, pero no las ventajas». (Grupo Profesionales, Barcelona)

Más adelante los profesionales irán desgranando las piezas de esa situación precaria ante la que no cabe otra opción que intentar salir adelante como se pueda o quedar relegados. Así, en un primer plano aparecerá el problema de *los recursos económicos y las subvenciones*. Siendo éste un sector que depende en gran medida de las subvenciones de las instituciones públicas, existe una queja generalizada acerca de que la mayoría de las administraciones en España financian, principalmente, la intervención directa con los usuarios y no la dotación en equipos informáticos.

«El fungible te lo cubren, lo otro no... En general, los tienes que acoquinar, las subvenciones no te lo cubren». (Grupo Profesionales, Madrid)

«Hay dificultades de subvenciones, de equipamientos, de hardware». (Grupo Profesionales, Bilbao)

«La administración sólo da para atención directa». (Grupo Profesionales, Barcelona)

Desde las entidades sociales se descubre una contradicción en las Administraciones públicas: por un lado, se difunde la importancia de la incorporación a las nuevas tecnologías de la Información y la Comunicación, pero en realidad eso no se traduce en una ayuda directa y real.

«No salen subvenciones específicas para esto. Y mira que te bombardean. Encuentro de Nuevas Tecnologías..., foros, conferencias que nos convocan en este sentido, muchísimo, pero luego no salen..., presupuestariamente no...». (Grupo Profesionales, Valencia)

De este modo, muchas entidades han de confrontar su conciencia clara sobre la necesidad de incorporar las TIC a la organización, con el hecho contrastado de que cuentan con muy pocos respaldos para ello.

«Somos defensores de las nuevas tecnologías porque son herramientas útiles. Hemos cableado con redes todo el edificio, tenemos un informático que ahora va a remodelar la base de datos... Pero, la Administración no apoya, es que no hay..., de modo que tienes que buscar tus propios recursos». (Grupo Profesionales, Barcelona)

La salida generalmente se encontrará por el lado de las *donaciones* o, en última instancia, de la inversión de los, muchas veces, exiguos fondos propios, con lo que una vez más se volverá sobre uno de los rasgos distintivos del sector (la gratuidad, la voluntariedad forzosa), con el que frecuentemente se es tan crítico.

«¿Qué pasa, que tienes que rascar de un sitio y de otro..., pero, madre mía, hasta que llegas a...». (Grupo Profesionales, Valencia)

«Nosotros ya hemos dicho que no cogemos ordenadores de donaciones, porque es un problema... enseguida dan problemas... "Oye mira que tengo un ordenador que es el que yo he estado utilizando hasta ahora y está muy bien". ¿Ah, pues si está tan bien por qué no te le quedas tú?». (Grupo Profesionales, Barcelona)

Otro escollo con el que se encuentran las entidades para la incorporación de las TIC son las *aplicaciones informáticas*. La gestión de las organizaciones requiere en muchas ocasiones diseños *ad hoc* que ayuden, por

ejemplo, a organizar programas y servicios o bases de datos con determinadas características. El problema, una vez más, será estrictamente económico: no suele haber fuentes de financiación pública que costeen estas herramientas de trabajo.

«— Cuesta mucho dinero hacer una aplicación que te sirva..., te vas buscando el dinero para hacerlo.
— ¿Ah sí?, ¿puedes dejarme tu teléfono para que me digas dónde hay subvenciones para eso?». (Grupo Profesionales, Bilbao)

Una vez que se logra informatizar la entidad y se consigue alguna aplicación informática adaptada, el problema que surge a continuación es el del *mantenimiento del sistema informático*. Se precisan profesionales que sepan responder a los avatares cotidianos que puedan surgir, pues un problema técnico sin resolver puede paralizar buena parte del trabajo diario. En los niveles de voluntariedad y precarización en los que en muchas ocasiones se trabaja en el sector de los servicios sociales, el fichaje de un experto informático que dé salida a estos problemas parece, hoy por hoy, un lujo que pocas organizaciones sociales se pueden permitir, cuando, sin embargo, se ve como algo completamente necesario.

«A nivel de dinero para comprar los equipos y mantenerlos y el asesoramiento profesional para resolver los problemas que pueden surgir, pues es muy alto, y para las entidades es un coste..., que si estás en organizaciones que tienes problemas para pagar media jornada a personas que a lo mejor están haciendo cuatrocientas horas, pues si tienes ese problema imagínate cuando hablas de tener a alguien que te pueda resolver problemas típicos de cualquier ordenador». (Grupo Profesionales, Barcelona)

«Pagar a empresas para que te hagan aplicaciones y estén al tanto es muy caro, es más barato tener a personas trabajando las 24 horas al día... Pero no hay subvenciones para pagar a esas personas». (Grupo Profesionales, Bilbao)

Además de estos problemas económicos que se resaltan en primer plano, la informatización de las entidades también se topa con algunas *barreras subjetivas* que en ocasiones aportan los propios profesionales. El problema no se plantea cuando se trata de aplicar pequeños programas de gestión, en esto parece haber un consenso generalizado sobre la necesidad de las nuevas tecnologías:

«Incluso los voluntarios del ropero han pensado en tener un ordenador con una base de datos y no tener que manejar tantos papeles». (Grupo Profesionales, Valencia)

Las barreras aparecen cuando se adoptan aplicaciones informáticas algo más desarrolladas, que intentan hacer una recogida de información completa y sistematizada. Entonces las TIC aparecen como un enemigo de la intervención social, y como si el esfuerzo y el tiempo en ellas empleado fuera en detrimento de la intervención directa con las personas. *Intervención directa* (trabajo social) *versus* *intervención indirecta* (informatización) serán los dos polos de un eje imaginario que contempla a las TIC desde una *perspectiva deshumanizadora*.

«Algunos se niegan a utilizar la informática como si fuera el demonio que se nos viene encima... Vamos a pasar todo el día metiendo datitos y vamos a dejar al usuario de lado... La informática es un monstruo que, a veces, trae la idea de que vamos a perder la esencia de esto... Como que simboliza alguno de estos demonios que vienen del mundo actual». (Grupo Profesionales, Bilbao)

«Yo, ahora que no me escucha mi jefe, hay veces que estoy harto de meter datos... Hay veces que se puede deshumanizar la atención». (Grupo Profesionales, Barcelona)

Frente a esta perspectiva se plantea la necesidad de concienciar, incluso de «educar», se llegará a decir, a los profesionales, para que poco a poco se vayan incorporando a los modos de operar de una sociedad de la

información, que requiere ciertas exigencias en beneficio de una mejor atención de la población con la que se trabaja.

«El punto más difícil es que todo el mundo tiene que sentir la utilidad de las herramientas informáticas, y eso no es fácil... También hay que educarles, presionarles para que anoten en la herramienta informática». (Grupo Profesionales, Bilbao)

6.3.2. Principales barreras para la aplicación y el desarrollo de las TIC en la lucha por la inclusión social

Hasta ahora nos hemos referido a cómo las entidades sociales que luchan contra la exclusión social tratan de incorporar las TIC a la gestión y desarrollo de sus centros, programas y servicios. Y en un capítulo anterior hemos relatado algunos ámbitos de intervención y estrategias desde los que esas entidades están trabajando para acercar el mundo de las TIC a los grupos en situación o riesgo de exclusión. Trataremos de ver ahora cuáles son las principales barreras que frenan el desarrollo y la expansión de las TIC como factor mediador en los procesos de inserción social. Las mismas se refieren sobre todo a las limitaciones que en este sentido presentan las organizaciones sociales como agentes de cambio, más que a las propias limitaciones que puedan plantear los propios grupos en situación o riesgo de exclusión.

El primer obstáculo con el que se encuentran las entidades sociales es su *escaso conocimiento de proyectos* (de instituciones públicas o privadas) *destinados a aplicar las TIC en la lucha contra la exclusión social*. Una muestra de ello han sido las pocas referencias que en este sentido han ofrecido los profesionales consultados en los grupos de discusión, y cómo en cambio la misma celebración de estos grupos eran considerados por los propios participantes como un lugar privilegiado para anotar cualquier información que se aportara en este sentido.

En cuanto a lo que en este terreno están haciendo las distintas Administraciones Públicas, en general se puede decir que hay un conocimiento muy superficial. Se sabe que todas ellas se están moviendo en este sentido, pero luego no se acierta bien en concretar qué proyectos o qué programas existen, y de cuáles de ellos se pueden beneficiar.

*«— Lo de Madrid Innova, ¿eso qué es? ¿es del Ministerio?, que estoy dudando...
— ¿Pero eso no es lo de la propaganda de los autobuses, lo de la m?
— No eso es la propaganda de Movistar».* (Grupo Profesionales, Madrid)

*«— ¿El programa de software libre que ha hecho la Junta de Andalucía, Guadalinux, se conoce?
— No».* (Grupo Profesionales, Sevilla)

Algo parecido ocurre con los programas de entidades privadas que promueven las TIC en la lucha contra la exclusión social. Tan sólo dos entidades (la Fundación Esplai —Red Conecta— y la Fundación Bip-Bip) han sido en alguna ocasión mencionadas en los grupos de discusión, y su actividad resulta de especial interés para aquellos (la mayoría) que no las conocen.

En este sentido parece evidente la conveniencia de realizar un mayor esfuerzo para difundir las distintas iniciativas (públicas y privadas) que puedan ser de utilidad para los proyectos de las entidades sociales.

A pesar de las dificultades económicas de las organizaciones para adquirir *software* (abiertamente se reconoce que casi todo se piratea), la penetración del *software libre* en estas entidades es casi nula. Como nula es su difusión y el grado de conocimiento que se tiene sobre él. Por un lado, se piensa que el mismo puede ofrecer dificultades en su manejo o en la comunicación con otras personas o entidades que no lo tengan; por otro lado, se descarta utilizarlo como herramienta de formación para los usuarios, pues se considera que en la actualidad el mercado laboral está dominado por determinadas empresas, y se solicita explícitamente el manejo de determinados programas.

«Explicamos de modo crítico lo que es un monopolio..., pero luego en la realidad tienes que estar un poco esclavo de ellas». (Grupo Profesionales, Bilbao)

«Es que luego, lo que les van a pedir a ellos en el mercado de trabajo no son programas de software libre». (Grupo Profesionales, Sevilla)

Pero la cuestión del software va más allá. Los distintos programas formativos y educativos de los que se dispone son los que se consiguen de aquí y de allá, «rebuscando» en las distintas referencias que más o menos puedan sonar, sin que haya orientaciones claras sobre dónde y cómo obtener información. De esto únicamente se salvan las entidades que están asociadas a las poquísimas redes que en la actualidad se conocen, como puede ser la Red Conecta. En cualquier caso se expresa la necesidad de que se cree un *software adaptado* a las necesidades y los perfiles de la población en situación o riesgo de exclusión social.

«Lo que se tiene de información es lo que se rebusca por ahí». (Grupo Profesionales, Bilbao)

«Harían falta programas específicos para cómo trabajar con población excluida». (Grupo Profesionales, Madrid)

La creación y desarrollo de *aulas de informática o programas que incorporen las Nuevas Tecnologías de la Información y el Conocimiento* adolecen de los mismos problemas con los que se encuentran las entidades sociales para su propio desarrollo informático. La precariedad económica sigue siendo una constante. En las distintas administraciones españolas apenas existen subvenciones sobre las que se pueda cargar la compra de *hardware*, y los proyectos de la Comunidad europea tan sólo permiten su alquiler. Ante esta situación no se conocen más posibilidades que la de las donaciones, llegándose en ocasiones a un esfuerzo voluntarista extremo.

«Al final tienes que buscarte la vida para tener los ordenadores... Por ejemplo tres o cuatro ordenadores de los que tenemos son nuestros, de nuestra casa, viejos...». (Grupo Profesionales, Madrid)

«Y la Comunidad europea no te los deja comprar, sólo te deja que los alquiles, cosa que lo veo un *contrasentido*». (Grupo Profesionales, Madrid)

Por el lado del software, sobre todo las entidades más pequeñas, apenas cuentan con recursos económicos para procurárselos.

«Software educativo, o te buscas recursos, o lloras para que te lo regalen o ya te lo procuras de otras maneras». (Grupo Profesionales, Bilbao)

Las opiniones en torno a las *donaciones* no son positivas. Por lo general, se piensa que se dona lo que ya está desfasado y, en consecuencia, esto suele acarrear problemas para su utilización. Ya sea porque los equipos no admiten *software* actualizado o porque requieren de una puesta a punto y mantenimiento considerables.

«Todos los ordenadores que tenemos son donaciones, nos ha costado mucho... Te dan lo que no quieren... La gente te da cosas que les faltan cosas o que a las pocas semanas de utilizarlo se han roto, es bastante costoso». (Grupo Profesionales, Valencia)

«Los ordenadores que se donan llegan como llegan, que tiene que venir un voluntario informático, los repasa...». (Grupo Profesionales, Valencia)

En esa misma línea de *voluntariedad* hay que situar a los profesores que dirigen estas aulas y programas desde los que se intenta acercar las TIC a las personas excluidas. En la mayor parte de las ocasiones se trata de personal voluntario o de los propios profesionales de las entidades, quienes, como pueden, se esfuerzan para

que los colectivos con los que trabajan no queden descolgados de las nuevas tecnologías. El problema que suele plantear el personal voluntario, que en muchas ocasiones también se encarga del mantenimiento de los equipos, es el de la falta de garantías sobre su continuidad en los proyectos. El trabajo de los voluntarios es muy apreciado, pero si el peso central de los programas recae sobre ellos las entidades sociales experimentan la sensación de vivir continuamente en una situación de inestabilidad y precariedad.

«De hecho los que hacen (imparten) los cursos son voluntarios, e incluso los profesionales somos los que en nuestro tiempo libre hemos montado el aula...». (Grupo Profesionales, Valencia)

«— ¿Quién pone las barreras de esa brecha digital?»

— *Estamos hablando de un ámbito donde el nivel de voluntariado y de donaciones es esencial para sobrevivir. Es esencial. Y las donaciones vienen como vienen y cuando vienen y el voluntariado viene, pero falta gente que pueda tener cierta continuidad en los equipos. Estamos en una situación precaria». (Grupo Profesionales, Barcelona)*

En principio se considera que el nivel formativo en TIC de los profesores que imparten los cursos no tiene que ser muy elevado, pues por lo general se trata de transmitir una serie de conocimientos mínimos. Sin embargo, pronto se cae en la cuenta de que al menos es necesaria alguna persona sobre la que descansen las dudas y los problemas que pueden surgir cotidianamente.

«Una profesora (de informática) es porque es trabajadora social y administrativa y los otros dos profesores son voluntarios. Para lo que se da es suficiente, lo que se valora es su capacidad de comunicación, que sean pacientes... El apoyo que podemos tener es entre los compañeros. Pero cuando surge un problema, se produce un pequeño caos». (Grupo Profesionales, Valencia)

El nivel de formación en nuevas TIC que tienen las personas que trabajan en las entidades sociales es muy básico, apenas han recibido cursos de formación en este terreno y cada cual se desenvuelve con los conocimientos que ha adquirido en el día a día o con la formación extra que se procura. Esta formación con frecuencia no es remunerada por las organizaciones sociales, con lo que la apuesta por la formación de los colectivos en situación o riesgo de exclusión en nuevas tecnologías o a través de ellas se convierte muchas veces en puro acto de voluntad por parte de los profesionales.

«O te vas a cursos particulares, o a los de INEM, o si no, fuera de tu trabajo, en tus horas libres y porque te gusta el tema». (Grupo Profesionales, Bilbao)

«— ¿Y el e-learning?»

— *¿Cómo?, ¿y eso qué es?». (Grupo Profesionales, Barcelona)*

«Cuando era más joven hice un curso básico y a partir de ahí, el día a día...». (Grupo Profesionales, Valencia)

Aún así, a pesar de todos los esfuerzos, los propios trabajadores de las organizaciones sociales, sobre todo los de edad más madura, en ocasiones se reconocen como un obstáculo para el acercamiento de los usuarios a las nuevas herramientas de la sociedad de la información. Sus mínimos conocimientos en esta materia y el esfuerzo continuado que han tenido que realizar para adaptarse a ella suponen un *handicap* para la elaboración de programas en los que se incluyan estrategias de inserción a través de las TIC.

Ante esta serie de dificultades y sobre todo ante la falta de recursos económicos, materiales y humanos, se propondrá la coordinación y la alianza entre entidades como plataforma para apoyarse mutuamente y poder conseguir otra posición más firme frente a las Instituciones.

«Hay muchas organizaciones pequeñas con idea de hacer algún taller, pero no tienen medios para trabajar con los usuarios». (Grupo Profesionales, Valencia)

«El presupuesto destinado a servicios sociales es muy limitado..., no hay un futuro nada alentador... Puede haber alternativas si nos unimos para formación, para demandar...». (Grupo Profesionales, Madrid)

En resumidas cuentas, las enormes posibilidades que ofrecen las TIC para el trabajo a favor de los grupos excluidos, tienen que vencer, además de las barreras habituales para población en general, la existencia de barreras y obstáculos específicos que nacen de la propia situación en que se encuentra el tercer sector y la acción social. Estas barreras peculiares, detectadas a través de nuestro trabajo de campo, son las que resumimos en la tabla 6.2.

Tabla 6.2. Principales barreras para la aplicación y el desarrollo de las TIC en la lucha por la inclusión social

■ Escaso conocimiento de proyectos (de instituciones públicas y privadas) destinados a aplicar las TIC en la lucha contra la exclusión social.
■ Nula penetración del <i>software</i> libre.
■ Mínimos recursos económicos para invertir en equipos informáticos.
■ Muchos proyectos basados en donaciones y voluntariedad.
■ Bajo nivel de formación en TIC de los profesionales.
■ Baja promoción de la formación de los profesionales.
■ Falta de difusión de <i>software</i> útil para ser empleado durante los procesos de inclusión social.
■ Falta de <i>software</i> adaptado a las necesidades de los colectivos en situación o riesgo de exclusión social.

7. Conclusiones

A continuación recogemos de forma sintética las principales conclusiones del estudio, así como unas propuestas de actuación dirigidas a los principales actores implicados:

I. La plena incorporación de las TIC a las entidades sociales que trabajan por la inserción social, representa el primer paso para la superación de la brecha digital por parte de los colectivos en riesgo o situación de exclusión social

1. El **nivel de informatización** de las entidades sociales dedicadas a la lucha por la inclusión social en España se puede calificar como medio. En una escala del 0 al 10 la percepción subjetiva de las personas que trabajan en estas organizaciones es de 6,32. Las organizaciones peor equipadas son las entidades confesionales (5,68), situándose en el extremo opuesto las fundaciones (7,06), y en un término medio las asociaciones (6,30).
2. Este proceso de informatización resulta complicado sobre todo para las entidades de tamaño pequeño y mediano. Las dificultades tienen que ver con las características y la idiosincrasia del tercer sector en materia de acción social: precariedad económica, falta de subvenciones públicas que financien el equipamiento informático, voluntariedad y política de donaciones son sus rasgos principales. En este sentido, también se puede hablar de cierta brecha digital referida a las entidades sociales que trabajan en el campo de la inclusión social.
3. Atendiendo al tipo de población al que preferentemente se dedican las entidades sociales, los subgrupos más necesitados de apoyo en el terreno informático son las organizaciones que trabajan con la **comunidad gitana**, con las **personas sin hogar**, con **drogodependientes** y con **mujeres víctimas de la violencia de género**. Estos serían los cuatro campos en los que se puede pensar que sería más necesario realizar una labor de esponsorización y apoyo a la difusión de las TIC.
4. Si se desciende al detalle de las Nuevas Tecnologías de la Información y Comunicación con las que cuentan las entidades, tenemos que: el **ordenador de sobremesa** se puede encontrar en el 93 por ciento de las entidades; el 86 por ciento dispone de **Internet**; un 63 por ciento cuenta con alguna herramienta **multimedia** (aparato de reproducción de video, audio, DVD, etc.), y un 57 por ciento de las entidades equipan a alguno de sus empleados con **teléfono móvil**. También un 57 por ciento de las entidades cuenta con algún tipo de **red local**; una tercera parte dispone de acceso a alguna **base de datos**, interna o externa a la organización; y lo mismo ocurre con los **ordenadores portátiles** (34 por ciento); por último, tan sólo un 7 por ciento dispone de **ordenadores de mano**.
5. Si consideramos la existencia de los diferentes recursos tecnológicos anteriormente mencionados en relación al colectivo de actuación preferente de las entidades, el hecho más llamativo es la baja dotación de quienes trabajan con la **comunidad gitana** y con las **personas sin hogar**. Ambos colectivos aparecen como los más excluidos entre los excluidos en lo que se refiere a la posibilidad de acceder a las TIC desde la red que les atiende.

6. El **número medio de ordenadores** por entidad es de 10,35. La media de ordenadores para las asociaciones está próxima a 8 ordenadores por entidad, mientras que en las entidades religiosas baja a un 6,5 y sube hasta casi 18 ordenadores de promedio en las fundaciones, que son las entidades mejor equipadas.
7. En función del número de personas asalariadas, encontramos que, en general, viene a haber un ordenador por cada 1,6 trabajadores. Este ratio es particularmente escaso para las fundaciones (1,57), lo que corrige en parte la imagen sobre la mayor dotación informática, y hace pensar en un modelo organizativo con una mayor masa salarial y un reparto de funciones más equilibrado y que incluye personal administrativo y de servicios, cuando en el resto de entidades, la mayoría de los servicios son cubiertos por voluntarios.
8. Madrid, País Vasco y Cataluña son las CCAA que concentran la mayoría de las organizaciones con más número de equipos.
9. El tipo de ordenador más común es el Pentium III y IV (63 por ciento), seguido del Pentium II o inferior (23 por ciento). Los ordenadores alternativos a las plataformas de Microsoft Windows son casi inexistentes en este sector.
10. En cuanto al **software**, la gran mayoría se atiene al uso de los programas basados en Microsoft Windows ya que la mayor parte, o no utiliza ningún tipo de **software libre** (70 por ciento), o no sabe qué es (6 por ciento). Un 24 por ciento de las entidades utiliza programas de **software libre**. Los programas de este tipo más utilizados son el Acrobat Reader y el programa WinZip. Casi un 2 por ciento de entidades utiliza Linux.
11. El 85 por ciento de entidades tiene acceso a **Internet** y el 77 por ciento de los entrevistados (personal de las entidades) hacen uso de la red habitualmente en su trabajo.
12. Por lo que se refiere al tipo de conexión, el 71 por ciento de las entidades están conectadas por ADSL, un 4 por ciento por RDSI y otro 4 por ciento con otras conexiones de banda ancha. Prácticamente el 80 por ciento de las organizaciones que usan Internet lo hacen a través de conexiones de Banda Ancha, lo que deja al 17 por ciento que lo hace por conexión de teléfono normal en clara minoría. Entre los que no tienen banda ancha, las principales razones son que este tipo de conexión les parece muy cara (42 por ciento) y que no les hace falta (26 por ciento).
13. Las **entidades más «desconectadas»** de Internet son las que trabajan con **gitanos**, con **personas sin hogar** y con **drogodependientes**. La principal razón que aducen los que nunca utilizan Internet es la de que es muy caro (50 por ciento).
14. Casi todas las entidades consultadas dicen conocer alguna **página web** relacionada con organizaciones que trabajan a favor de la inclusión social (70 por ciento). Sin embargo, a la hora de preguntarles por el nombre de ellas, la mayoría no sabe contestar. Esto indica que las páginas y portales web especializados aún no tienen tanta difusión como cabría esperar y desear. Las cinco páginas web más conocidas son: Cáritas, Hacesfalta.org, Cruz Roja, Canalsolidario y Risolidaria.
15. Las principales utilidades que las entidades sociales encuentran en Internet son: el correo electrónico (91 por ciento), la posibilidad de acceder a servicios de la Administración Pública (84 por ciento), la búsqueda y utilización de materiales educativos (71 por ciento) y la búsqueda de información sobre servicios (69 por ciento).
16. Más de la mitad de las entidades que luchan contra la exclusión social en España **no han recibido ayudas para vencer la brecha digital** e incorporar nuevas tecnologías.
17. La **formación** que reciben los profesionales del sector es claramente insuficiente para el actual estado de penetración y dependencia de las TIC que vivimos actualmente en el trabajo. Más de la mitad de los entrevistados (personal de las entidades) no ha recibido ninguna formación en los últimos cinco años.

II. El uso de las TIC por parte de los colectivos en situación o riesgo de exclusión social: la progresiva incorporación de una nueva vía de inserción

18. En la práctica totalidad de las entidades (94 por ciento) existe un número variable de usuarios que sí están accediendo al uso del ordenador. Esto apunta a que hay una base importante sobre la que se puede trabajar para mejorar la inclusión social a través de las TIC.
19. Por colectivos, los que menos han tenido acceso a un ordenador son las **personas sin hogar**, los **gitanos**, las **mujeres víctimas de la violencia de género** y las **familias en situación de exclusión**. Y en el extremo opuesto, los sectores en los que ya existe más terreno ganado de cara a la utilización de las TIC en los itinerarios de inserción son los de **inmigración, juventud, parados, infancia y mujer en general**.
20. En opinión de los profesionales de las entidades sociales, el uso que las personas en situación de exclusión hacen del ordenador está principalmente relacionado con el ocio (70,4 por ciento), seguido de la búsqueda de empleo (60,8 por ciento) y la obtención de información (47,6 por ciento).
21. En cuanto a la formación que las entidades sociales ofrecen a las personas excluidas sobre uso de ordenadores e Internet, aunque el 51 por ciento de las entidades entrevistadas dicen haber pensado en ofrecer este tipo de formación, tan sólo un 25 por ciento lo ha llegado a hacer. Las principales razones esgrimidas por parte de los que pensaron en ofrecer formación pero al final no lo hicieron son la falta de ordenadores y equipos adecuados (57 por ciento), y en menor medida, la falta de profesionales que impartan cursos (22 por ciento) y la falta de recursos económicos (20 por ciento).
22. Entre quienes sí ofrecieron algo de formación a sus usuarios, nos encontramos con que el tipo de cursos está definido con absoluta claridad en torno a dos posibilidades: los cursos sobre el entorno Windows y las herramientas de Microsoft Office (90 por ciento), y los cursos sobre manejo de Internet (83 por ciento).
23. La opinión que tienen sobre la utilidad de tales cursos quienes los han ofrecido es abrumadoramente positiva, ya que el 99 por ciento de los entrevistados la califica como una experiencia positiva.
24. La utilidad percibida de las TIC en diferentes aspectos que tienen que ver con la integración social de las personas excluidas, puede agruparse en dos grandes campos de la práctica social: por un lado, todo cuanto tiene que ver con la mejora de la formación encaminada a hacer crecer o mejorar su empleabilidad, y por otro lado, pero con la misma importancia o más aún si cabe, todo lo que afecta al refuerzo de sus vínculos relacionales, al desarrollo de su capital social y simbólico y al incremento de su participación en la sociedad, más allá del ámbito económico-laboral.

III. La función mediadora de las TIC y la positiva actitud hacia las mismas por parte de las personas en situación o riesgo de exclusión social

25. Para las personas en situación o riesgo de exclusión —especialmente, para aquellas que han tenido un mínimo contacto con las TIC—, la informática y las telecomunicaciones, en sus modos más accesibles (teléfonos móviles, ordenadores e Internet) son un **valor positivo y de referencia** en nuestra sociedad. Aunque su grado de aceptación será en función de distintas variables, como por ejemplo, la edad; así, cuanto más joven se es, más se aprecia el mundo de las nuevas tecnologías.
26. La actitud positiva hacia las TIC por parte de los distintos colectivos en situación o riesgo de exclusión social, radica en la capacidad de estos instrumentos para devolver, de diferentes maneras y en distinta medida, algo del reconocimiento social y del lugar perdido que supone la exclusión social.
27. Esta valoración positiva de las TIC, que las convierte en referente obligado y presente en la vida cotidiana de las personas excluidas, se demuestra de forma muy clara en el uso intensivo que hacen de

los **teléfonos móviles**, éstos aparatos han pasado a ser no sólo un artefacto fundamental con el que desarrollar sus estrategias de supervivencia cotidiana, sino que también se han convertido en un elemento simbólico que les facilita una nota de identidad personal concreta y real, un dispositivo compartido con la población general que les otorga homogeneidad con la gente no excluida. Gracias a los móviles, en la geografía movедiza e itinerante de la telefonía sin hilos, los excluidos pueden contar con un número de teléfono móvil, y este simple hecho proporciona a quien se halla en situación de exclusión social, un lugar en el mundo, un punto de referencia (no fijo geográficamente, pero sí ubicable de modo preciso) que les confiere identidad y se convierte en tarjeta de presentación y vehículo de incorporación social.

28. La exclusión social es un proceso que resulta de la desafiliación en relación a dos ejes: el relacional y el laboral. Esta desafiliación da lugar a una falta de reconocimiento personal y social, y a la pérdida de un lugar simbólico positivo en la sociedad. Las TIC contribuyen a recuperar algo de ese lugar a dos niveles: uno, individual (por el lado de la autoafirmación personal que conlleva el aprendizaje y «dominio» de uno de los referentes de nuestra época), y otro, colectivo (por el lado de las relaciones sociales y del acceso laboral que pueden posibilitar).
29. En este sentido, las nuevas TIC se desvelan como un **factor de mediación para la inserción social**, al devolver al sujeto un más que contrarresta el menos que socialmente tiene asignada la exclusión social. Por este motivo estas herramientas no son un mundo totalmente ajeno para los colectivos en situación o riesgo de exclusión social, y dentro de ellos no son rechazadas, sino más bien al contrario.
30. Las TIC pueden contribuir a la inserción de los colectivos más desfavorecidos, operando desde los dos ejes básicos de la exclusión social: el relacional y el laboral. Teniendo en cuenta que el primero de ellos, a menudo desdeñado como secundario, es probablemente el que de forma más amplia e inmediata está siendo incorporado directamente por los propios excluidos que se apropian, de forma creativa y autónoma, de todo un mundo de posibilidades sociales y de ocio al que ciertas visiones excesivamente calvinistas de la inserción social presentes aún entre los profesionales del trabajo social, pueden considerar como menos relevantes o incluso inapropiadas para «ellos». Lo que aparentemente puede ser juzgado como una pérdida de tiempo, puede ser la clave a partir de la cual reconstruir la identidad deteriorada y devolver la motivación y el sentido vital.
31. En el trabajo por la e-inclusión se constata que el acceso a las TIC no es sólo necesario en relación a un fin preciso (formación para la inserción laboral, por ejemplo), sino también un medio para conseguir determinados objetivos adaptativos, educativos, resocializadores, relacionales, etc.
32. A partir del trabajo de campo realizado, se pueden señalar con claridad al menos cuatro ámbitos desde los cuales las entidades sociales están trabajando para la inserción social de los colectivos más desfavorecidos: **Ámbito personal, Ámbito relacional, Ámbito laboral y Ámbito del ocio**. En cada uno de estos ámbitos se pueden a su vez encontrar diferentes estrategias de intervención.

IV. Principales barreras para la aplicación y desarrollo de las TIC en la lucha por la inclusión social

33. Entre las principales **barreras** para la aplicación y desarrollo de las TIC en la lucha por la inclusión social, a la luz de los datos encontrados, se pueden resaltar las siguientes:
 - Entre las entidades sociales aún existe un escaso conocimiento de los proyectos y recursos (tanto públicos como privados) destinados a aplicar las TIC en la lucha contra la exclusión social.
 - Apenas existe *software* adaptado a las necesidades y los perfiles de la población en situación o riesgo de exclusión social.
 - A pesar de las dificultades económicas de las organizaciones sociales para adquirir *software*, la penetración del *software* libre es muy pequeña. Al igual que el grado de conocimiento sobre el mismo.

- La creación y desarrollo de aulas de informática o programas que incorporen las TIC adolecen de los mismos problemas con los que se encuentran las entidades sociales en su propio desarrollo: precariedad económica, voluntariedad y política de donaciones.
- El nivel de formación en TIC de las personas que trabajan en las entidades sociales es aún insuficiente.
- Las enormes posibilidades que ofrecen las TIC para el trabajo a favor de los grupos excluidos, tienen que vencer, además de las barreras habituales para la población en general, la existencia de barreras y obstáculos específicos que nacen de la propia situación en que se encuentra el Tercer sector en el ámbito de la acción social.

V. De todo lo anterior se desprenden unas necesidades y propuestas dirigidas a los principales actores implicados

34. Es importante difundir y establecer entre las entidades sociales el principio de que **las TIC son un factor mediador** clave en la lucha por la inclusión social.
35. Para afianzar ese principio, además de señalar la relevancia de las TIC para la inclusión social en la llamada sociedad de la información, sería conveniente dar a conocer casos de **buenas prácticas** en los que se están aplicando estrategias concretas de inclusión a través de TIC. Afortunadamente, existen ejemplos significativos de incorporación de las TIC en la acción a favor de la inclusión social, por ello mismo resulta crucial difundir el conocimiento de tales experiencias y contribuir así a replicarlas, adaptándolas, a otros muchos lugares y situaciones.
36. Asimismo se debería transmitir a las personas en situación o riesgo de exclusión social la idea de que las TIC son un elemento importante para el desarrollo personal y la vida en sociedad. Y que ningún colectivo de población está a priori excluido de su manejo, en diferente modo y grado.
37. Todas las personas en situación o riesgo de exclusión social pueden encontrar en las TIC una forma de inclusión. En este sentido, se debería fomentar el acercamiento a estas herramientas en función de las necesidades y capacidades de cada individuo. El desarrollo de aspectos personales, así como de las relaciones sociales, la formación y la inserción laboral, o el ocio son ámbitos en los que las TIC pueden aportar estrategias provechosas para la inserción social.
38. Con el fin de vencer la brecha digital, es necesario **apoyar y reforzar la incorporación de las TIC a las entidades sociales** que trabajan por la inclusión social.
39. Para ello se deberían impulsar formas de apoyo económico por parte de la Administración Pública —las actuales políticas públicas de financiación, principalmente basadas en subvenciones, suelen descartar las partidas destinadas a equipamiento informático—, tanto por lo que se refiere a la dotación de las propias organizaciones, como a la puesta en práctica de programas sociales relacionados con el uso de las TIC.
40. Esa política de subvenciones sobre la que, en buena medida, aún se asienta la financiación de las entidades sociales en el campo de la exclusión social, debería ir dando paso a la fórmula del concierto. Lo que podría contribuir a estabilizar los proyectos sociales de las entidades, estableciendo periodos de financiación a medio y largo plazo para programas que contemplen el manejo y aprendizaje de las TIC para la e-inclusión. De modo consecuente, la financiación económica debería tener en cuenta las necesidades que se derivan de la utilización de las TIC: compra de equipos y de *software*, mantenimiento y actualización de los equipos, adquisición de *software* adaptado, cuotas de conexión a Internet, etc.
41. Habría que incorporar mucho más activamente al sector productivo, implicando a las empresas en la financiación y esponsorización de proyectos que luchen contra la brecha digital de la población en situación o riesgo de exclusión social.

42. Existe una proporción significativa de entidades sociales que, conscientes de las ventajas que pueden aportar las TIC a la inclusión social, han pensado en ofrecer formación a sus usuarios, pero no han llegado a hacerlo por dificultades, principalmente, económicas. Estas serían las organizaciones donde en primer lugar se debería realizar una labor de apoyo humano y económico.
43. Es necesario facilitar la conexión de las entidades sociales a Internet. La desconexión parece más acuciante entre las organizaciones sociales que trabajan con gitanos, personas sin hogar y drogodependientes.
44. En este sentido, una política diferencial de precios más reducidos por parte de los operadores, que tuviera en cuenta las peculiaridades del sector y contribuyera a extender el uso de las TIC entre las entidades sociales que trabajan por la inclusión, sería de una enorme rentabilidad social.
45. Para ello sería conveniente contar con algún tipo de agencia mixta (pública y privada) que realizara un control de calidad independiente y objetivo, ayudara en la selección de los destinatarios de tales políticas comerciales, realizara el seguimiento de los proyectos beneficiarios de precios superreducidos y validara la consecución de resultados obtenidos en términos de reducción de la brecha digital.
46. Se precisa incrementar la **formación en TIC de los profesionales** de las entidades sociales. Al ser estos profesionales los encargados de actuar como instrumentos para la inclusión social de las propias personas usuarias, difícilmente van a poder formar a otros si ellos mismos carecen de una formación suficiente.
47. La política y la práctica de la donación de equipos informáticos debería guiarse por unos criterios mínimos de calidad y actualización. De modo contrario, se seguirán alimentando falsas imágenes y expectativas, al tiempo que se dificultará el trabajo de las entidades sociales y se frustrará las expectativas iniciales, generando desánimo y escepticismo frente a las TIC.
48. El mantenimiento de los equipos informáticos y la formación en TIC pueden y deben beneficiarse de las ventajas del trabajo voluntario, pero, en la medida de lo posible, la responsabilidad de estas tareas nunca debería descansar completamente en él, sino que ha de contarse con el trabajo asalariado de profesionales competentes en estos campos, lo que sin duda supondrá un nuevo reto a la hora de su reclutamiento para trabajar en un sector donde los salarios no son tan elevados como en otros a los que actualmente se dirigen estos titulados.
49. Los cuatro campos en los que puede pensarse que sería más necesario realizar una labor de esponsorización y apoyo a la difusión de las TIC comprenden las entidades sociales que trabajan con **Comunidad gitana, Personas sin Hogar, Drogodependientes y Mujeres víctimas de violencia de género**.
50. Habida cuenta del bajo conocimiento expresado por los profesionales de las entidades sociales acerca de los programas e iniciativas destinados a la superación de la brecha digital, debería realizarse una mayor difusión del trabajo que en este sentido están llevando a cabo distintas instituciones públicas y privadas.
51. Especialmente, sería conveniente dar a conocer entre las entidades sociales las aún minoritarias, pero significativas, iniciativas destinadas a combatir la exclusión social a través de las TIC.
52. Si se tienen en cuenta las dificultades económicas entre las que han de desenvolverse muchas entidades sociales del tercer sector, sería razonable una mayor difusión del **software libre**.
53. Las principales barreras con las que se enfrenta el *software libre* para su divulgación son: su falta de difusión y el desconocimiento sobre sus similitudes y compatibilidades con el *software* comercial más extendido, por lo que una mayor difusión de sus posibilidades entre las entidades del tercer sector resultaría muy útil de cara a disipar miedos y vencer resistencias.

54. Es necesario crear **software adaptado** a las necesidades de los colectivos en situación o riesgo de exclusión social. Contemplando diferentes aspectos como la edad, el idioma, el grado de habilidades personales y relacionales, las necesidades de formación y adecuación al mercado laboral, la cultura, etc.
55. Igualmente, habría que organizar cursos de **formación de formadores** que, además de contenidos teóricos sobre TIC, incluyeran módulos sobre metodologías y estrategias de intervención para la e-inclusión.
56. Este trabajo se podría ver complementado con la elaboración de sencillas y didácticas publicaciones dirigidas a formadores y a usuarios.
57. Sería muy conveniente apoyar, y en la medida de lo posible contribuir a generalizar, el esfuerzo que muchas entidades sociales están realizando para fortalecer y desarrollar sus organizaciones a través de las TIC (creación de páginas web, elaboración de bases de datos, comunicación en red de los diferentes puestos de trabajo...). Una cultura de la organización basada en la gestión informatizada del conocimiento revierte en un trabajo más eficaz, difunde y conecta la labor que se lleva a cabo, asienta las TIC como una herramienta básica de trabajo y comunicación, y contribuye a transmitir la idea de que el no acceso a las TIC supone una desventaja sustancial para las personas en situación o riesgo de exclusión.
58. Para impulsar la lucha contra la brecha digital habría que fomentar entre las entidades sociales el conocimiento de los distintos recursos que posibilita Internet en el trabajo por la inclusión social: páginas web de otras entidades sociales, programas oficiales de lucha contra la brecha digital, materiales de trabajo, etc.
59. Más en concreto, proponemos la creación y difusión de una **página web sobre e-inclusión** que unifique información referida a los siguientes campos:
 - Recursos y materiales educativos y formativos.
 - Formación presencial y e-learning para formadores en TIC.
 - Guía de entidades sociales que combaten la exclusión social a través de las TIC.
 - Ejemplos de buenas prácticas.
 - Enlaces con instituciones públicas y privadas que trabajan por la e-inclusión.
 - Investigaciones y publicaciones sobre la brecha digital.
 - Eventos sobre TIC e inclusión social.
60. Habida cuenta de la escasa información sobre la e-inclusión sería conveniente organizar foros de encuentro especialmente dirigidos a las entidades sociales que trabajan con colectivos en riesgo o situación de exclusión social.

8. Bibliografía

- AAVV (1999): *Acciones contra la exclusión social. I Foro de Trabajo Social. Del 25 a 27 de marzo de 1998. Organizado por la Escuela Universitaria de Trabajo Social*, Madrid, Universidad Pontificia Comillas.
- Aguilar, M.; Laparra, M., y Pérez, B. (2003): *Investigaciones de base para la elaboración del Plan de Lucha contra la Exclusión Social en la Comunidad de Madrid*, Madrid, Comunidad de Madrid, Dirección General de Servicios Sociales.
- Alonso Torrens, F. J. (1997): «Exclusión y pobreza en España», en *Familia y pobreza: desafíos y realizaciones*, J. Rodríguez Torrente (ed.), Madrid, Universidad Pontificia Comillas, Instituto de Matrimonio y Familia.
- Alonso, L. E. (2003): «Política social, vulnerabilidad y ciudadanía activa», en *Madrid social, utopía y realidad. III Congreso de Trabajo Social, 2003*, Madrid, Colegio Oficial de Diplomados en Trabajo Social y Asistentes Sociales de Madrid, págs. 313-333.
- Álvarez Uría, F. (1992): *Marginación e inserción*, Madrid, Endymion, págs. 25-36.
- Antelo Brioso, M. C., y Serna Morales, P. (2003): «Veinte años y un día de Trabajo Social en Instituciones Penitenciarias», en *Madrid social, utopía y realidad. III Congreso de Trabajo Social, 2003*, Madrid, Colegio Oficial de Diplomados en Trabajo Social y Asistentes Sociales de Madrid, págs. 211-220.
- Ballesteros, F. (2002): *La brecha digital. El riesgo de exclusión en la Sociedad de la Información*, Madrid, Fundación Retevisión Auna.
- Boletín Oficial del Estado (1998): Ley 11/1998, de 24 de abril, General de Telecomunicaciones, Madrid, BOE de 25 de marzo de 1998.
- (1999a): Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, de Protección de Datos de Carácter Personal, BOE de 14 de diciembre de 1999.
- (1999b): Real Decreto Ley 14/1999, de 17 de septiembre, sobre firma electrónica, BOE de 18 de septiembre de 1999.
- (2002): Ley 34/2002, de 11 de julio, de servicios de la sociedad de la información y de comercio electrónico, Madrid, BOE de 12 de julio de 2002.
- (2003a): Ley 59/2003, de 19 de diciembre, de firma electrónica, Madrid, BOE de 20 de diciembre de 2003.
- (2003b): Ley 32/2003, de 3 de noviembre, General de Telecomunicaciones, Madrid, BOE de 4 de noviembre de 2003.
- Byrne, D. (1999): *Social exclusion*, Buckingham, Philadelphia, Open University Press.
- Cabrera Cabrera, P. J. (1998): *Huéspedes del aire: Sociología de las personas sin hogar*, Madrid, Universidad Pontificia Comillas.
- Cabrera Forneiro, J. (1999): *La exclusión social: luces y sombras en la sociedad del bienestar: Lección inaugural del curso académico 1999-2000*, Madrid, Universidad Pontificia de Comillas.
- Camarero Santamaría, J. (1998): *El déficit social neoliberal: Del Estado del bienestar a la sociedad de la exclusión*, Santander, Sal Terrae.
- Castel, R. (1993): «Plus d'un français sur deux redoute d'être exclu», *La Rue 2*, págs. 13-14.
- (1997): *La metamorfosis de la cuestión social: una crónica del salariado*, Barcelona, Piados.
- Castells, M. (1998): *La era de la información. Economía, Sociedad y Cultura*, vol. 2, Madrid, Alianza Editorial, págs. 189-191.
- (1987): *La era de la información: Economía, Sociedad y Cultura*, vol. 1, *La sociedad red*, Madrid, Alianza Editorial.
- Castells, M.; Barrera, A., y otros (1986): *Nuevas Tecnologías, Economía y Sociedad en España*, tomos I y II, Madrid, Alianza Editorial.

- CECS (1999): *Informe España 1998*, Madrid, Fundación Encuentro.
- CES (1999): *España 1999. Memoria sobre la situación económica y laboral*, Madrid, Consejo Económico y Social.
- (1997): *La pobreza y la exclusión social en España*, Madrid, Consejo Económico y Social.
- Comisión de las Comunidades Europeas (2001): *Communication from the Comisión to the Council, the European Parliament, the Economic and Social Comité, and the Comité of the Regions, eEurope 2002: Creating a EU framework for the exploitation of public sector information*. COM (2001) 607 final. Bruselas, 23 de octubre de 2001.
- (2002a): *Comunicación de la Comisión al Consejo, al Parlamento Europeo, al Comité Económico y Social y al Comité de las Regiones, eEurope 2005: Una sociedad de la información para todos*. COM (2002) 283 final. Bruselas, 28 de mayo de 2002, (disponible en http://europa.eu.int/information_society/eeurope/2002/news_library/documents/eeurope2005/eeurope2005_es.pdf).
 - (2002b): *Comunicación de la Comisión al Consejo, al Parlamento Europeo, al Comité Económico y Social y al Comité de las Regiones, eEurope 2005: Una sociedad de la información para todos*. Plan de acción que se presentará con vistas al Consejo Europeo de Sevilla, 21-22 de junio de 2002, COM (2002) 263 final, Bruselas, 28 de mayo de 2002 (disponible en), http://europa.eu.int/information_society/eeurope/2002/news_library/documents/eeurope2005/eeurope2005_es.pdf
 - (2002c): *Comunicación de la Comisión al Consejo y al Parlamento Europeo. La Internet de nueva generación actuaciones prioritarias en la migración al nuevo Protocolo Internet IPv6*, COM (2002) 96 final, Bruselas, 21 de febrero de 2002.
 - (2003): *Comunicación de la Comisión al Consejo, al Parlamento Europeo, al Comité Económico y Social Europeo y al Comité de las Regiones. Política de la innovación: actualizar el enfoque de la Unión en el contexto de la estrategia de Lisboa*, COM (2003), 112 final, Bruselas, 11 de marzo de 2003.
 - (2004): *Comunicación de la Comisión al Consejo, al Parlamento Europeo y al Comité Económico y Social Europeo y al Comité de las Regiones. Plan de Acción eEurope2005 - Actualización*, COM (2004), 380 final, Bruselas, 17 de mayo de 2004.
 - (2005): *Comunicación de la Comisión al Consejo, al Parlamento Europeo y al Comité Económico y Social Europeo y al Comité de las Regiones. I2010 – Una sociedad de la información europea para el crecimiento y el empleo*, COM (2005), 229 final, Bruselas, 1 de junio de 2005.
- Comisión del Mercado de Telecomunicaciones (2004): *Informe Anual 2003*, disponible en www.cmt.es
- Comisión Interministerial de la Sociedad de la Información y de las nuevas tecnologías (2000): *INFO XXI. La Sociedad de la Inform@ción para todos*.
- Cortes Alcalá, L. (1995): «Enfoques analíticos sobre el “malestar residencial”: La Encuesta de Demanda de Vivienda», en *Pensar la vivienda*, C. and Comabella J. Llés Lazo (ed.), Madrid, Talasa.
- 1995b): *La cuestión residencial. Bases para una sociología del habitar*, Madrid, Fundamentos.
 - (comp.) (1995a): *Pensar la vivienda*, Madrid, Talasa.
 - (2003): «Vivienda y exclusión residencial», en *Investigaciones de base para la elaboración del Plan de Lucha contra la Exclusión Social en la Comunidad de Madrid*, Aguilar, M.; Laparra, M., y Pérez, B. (eds.), Madrid, Comunidad de Madrid, Dirección General de Servicios Sociales.
- Datlan, S. L. (2003): *Personas sin hogar y en situación de exclusión grave. Posibles respuestas*. Bilbao, Fot.
- Department of Trade and Industry, Social Inclusion Unit – Gobierno Reino Unido (2000): *Closing the Digital Divide*, Londres.
- Diario Oficial de las Comunidades Europeas (1998): Directiva 97/66/CE del Parlamento Europeo y del Consejo, de 15 de diciembre, *relativa al Tratamiento de los Datos Personales y a la protección de la intimidad en el sector de las Telecomunicaciones*, DOCE L 204, 30 de enero de 1998.
- (2000a): Directiva 2000/31/CE del Parlamento Europeo y del Consejo, de 8 de junio, *relativa a determinados aspectos jurídicos de los servicios de la Sociedad de la Información, en particular el comercio electrónico en el mercado interior (Directiva sobre el Comercio Electrónico)*, DOCE L 178, 17 de julio de 2000.
 - (2000b): Directiva 1999/93/CE del Parlamento Europeo y del Consejo, de 13 de diciembre, *por la que se establece un marco comunitario para la firma electrónica*, DOCE L 013, 19 de enero de 2000.
 - (2002a): Directiva 2002/77/CE de la Comisión, de 16 de septiembre, *relativa a la competencia en los mercados de redes y servicios de comunicaciones electrónicas*, DOCE L 249, 17 de septiembre de 2002.
 - (2002b): Directiva 2002/58/CE del Parlamento Europeo y del Consejo, de 12 de julio, *relativa al tratamiento de los datos personales y a la protección de la intimidad en el sector de las comunicaciones electrónicas (Directiva sobre la privacidad y las comunicaciones electrónicas)*, DOCE L 201, 31 de julio de 2002.

- Diario Oficial de las Comunidades Europeas (2002c): Directiva 2002/22/CE, del Parlamento Europeo y del Consejo, de 7 de marzo de 2002, *relativa al servicios universal y los derechos de los usuarios en relación con las redes y los servicios de comunicaciones electrónicas*, DOCE L 108, de 24 de abril de 2002.
- (2002d): Directiva 2002/21/CE, del Parlamento Europeo y del Consejo, de 7 de marzo de 2002, *relativa a un marco regulador común de las redes y los servicios de comunicaciones electrónicas*, DOCE L 108, de 24 de abril de 2002.
- (2002e): Directiva 2002/20/CE, del Parlamento Europeo y del Consejo, de 7 de marzo de 2002, *relativa a la autorización de redes y servicios de comunicaciones electrónicas*, DOCE L 108, de 24 de abril de 2002.
- (2002f): Directiva 2002/19/CE, del Parlamento Europeo y del Consejo, de 7 de marzo de 2002, *relativa al acceso a las redes de comunicaciones electrónicas y recursos asociados y a su interconexión*, DOCE L 108, de 24 de abril de 2002.
- Economic Commission for Africa (2001): *Post-African Development Forum Summit: Electronic commerce in Africa*. www.uneca.org
- Edel Mendioca, G., y Edel Verenanda, L (1999): *Exclusión y marginación social: nuevas perspectivas para su estudio*, Buenos Aires, Espacio Editorial.
- Equipo IMI (1992): *La exclusión social y la vivienda*, Madrid, Consejería de Acción Social. Comunidad de Madrid.
- Esping-Andersen, G. (2000): *Fundamentos sociales de las economías postindustriales*, Barcelona, Ariel.
- Estivill, J. (2003): *Panorama de la lucha contra la exclusión social. Conceptos y estrategias*, Ginebra, Oficina Internacional de Trabajo.
- FEANTSA (2001): *La promoción de la inclusión social a través del acceso al alojamiento*, Bruxelles, FEANTSA.
- Feffs y Smith (2001): *Social exclusion, joined-up thinking and individualization - new labours connexions strategy*, www.infe.org/personaladvisers/connexions_strategy.htm
- Fernández de la Hoz, P. (2001): *Österreichisches Institut für Familienforschung*. Institut autrichien de recherche sur la famille, Vienne.
- Ferreyros, C., Gonzales, A. (2000): *Tendencias de las Nuevas Tecnologías de la Información*. Montpellier, Université de Montpellier, www.lirmm.fr/
- Fukuyama, F. (1995): *Trust: The Social Virtues and the Creation of Prosperity*, New York, Free Press.
- (2001): *La gran ruptura*, Madrid, Punto de Lectura.
- Fundación Vodafone (2003): *Tecnologías de la Información y comunicaciones y discapacidad; propuestas de Futuro*.
- García Delgado, J. L. (dir.) (2004): *Las Cuentas de la Economía Social. El Tercer Sector en España*. Madrid: Civitas Ediciones, S. L.
- García Nieto, J. N. (1987): *Pobreza y exclusión social*, Barcelona, Cristianisme i Justicia.
- García Roca, J. (1995): *Contra la exclusión: Responsabilidad política e iniciativa social*, Bilbao, Sal Terrae.
- (1997): «Políticas sociales ante la exclusión: Aportación del Trabajo Social», *Revista de Servicios Sociales y Política Social*, núm. 38, págs. 45-65.
- (1998): *Exclusión social y contracultura de la solidaridad: Prácticas, discursos y narraciones*, Madrid, HOAC.
- García Serrano, C.; Malo, M. A., y Toharia, L. (2001): *La pobreza en España: Un análisis crítico basado en el panel de hogares de la Unión Europea (PHOGUE)*, Madrid, Ministerio de Trabajo y Asuntos Sociales.
- García, A., y Alexandres, S. (2003): *Perspectivas de las tecnologías de la información*, A. Blanch (eds.) ASINJA.
- García, I. (2003): *Políticas para la inclusión social mediante tecnologías de la información y la comunicación*, Barcelona, Universidad de Barcelona.
- Gaviria, M. (1996): «Precarización y exclusión social», en *La séptima potencia: España en el mundo*, Barcelona, Ediciones B, págs. 131-153.
- Gaviria, M.; Laparra, M., y Aguilar, M. (1995): «Aproximación teórica al concepto de exclusión» en Álvarez Uría, F., y cols., *Desigualdad y pobreza hoy*, Madrid, Talasa.
- Gil Villa, F. (2002): *La exclusión social*, Barcelona, Ariel.
- Gómez Moran, M. (1977): *Estudio de la infravivienda en Madrid*, Madrid, Cáritas Diocesana de Madrid-Alcalá.
- Gonzales, M. (1990): «¿Quiénes son los beneficiarios del Plan Integral de Lucha contra la Pobreza», *ZERBIT-ZUAN* 12 (1), págs. 23-64.
- González García, M. I.; López Cerezo, J. A., y Luján López, J. L. (1996): *Ciencia, Tecnología y Sociedad; una introducción al estudio social de la ciencia y la tecnología*, Madrid, Tecnos.

- González López, E. (1980): *Informe sobre marginación social en el municipio de Madrid*, Madrid, Ayuntamiento de Madrid.
- González Mínguez, C.; Bazán Díaz, I., y Reguera, I. (1999): *Marginación y exclusión social en el País Vasco*, Bilbao, Universidad del País Vasco.
- Gouldner, A. W. (1976): *The dialectic of ideology and technology*, New York, Macmillan Press.
- Guerrero Alves, J. A., y Izuzquiza Regalado, D. (2004): *Vidas que sobran: los excluidos en un mundo en quiebra*, Santander, Sal Terrae.
- Ibáñez Fernández, C. (1999): «Ilustración y pobreza: la actitud de los marginados ante las instituciones benéficas de Álava en el siglo XVIII», en González Mínguez, C.; Bazán Díaz, I., y Reguera, I. (eds.) (1999): *Marginación y exclusión social en el País Vasco*, Bilbao, Universidad del País Vasco.
- Grupo IMI (1991): *Ingreso Madrileño de Integración*, tomo 3, *La Exclusión*, Madrid, C.A.M. Consejería de Integración Social.
- Information and Communication Technology and Social Exclusion Group Report; paper for Professional issues in I.T.* www.student.city.ac.uk/~dt758/PrIssuesGroupCoursework/
- Instituto Nacional de Estadística (2004): *Inventario de indicadores para la evaluación comparada de eEurope 2005*, Madrid, Subdirección General de Estadísticas de los Servicios, INE.
- Izard, M. (comp.) (1985): *Marginados, fronterizos, rebeldes y oprimidos*, Barcelona, Del Serbal.
- Karsz, S., y Agoff, I. (2004): *La exclusión: bordeando sus fronteras: definiciones y matices*, Barcelona, Gedisa.
- Klanfer, J. (1965): *L'exclusion sociale, étude de la marginalité dans les sociétés occidentales*, Paris, Bureau des recherches sociales.
- Kohl, J. (1996): «The European Community: Diverse Images of Poverty» en Øyen, E., *Handbook of international poverty research*. Oslo, Poverty, A global review. Scandinavian, University Press, págs. 251-286.
- Laparra, M.; Gaviria, M., y Aguilar, M. (1996): «Peculiaridades de la exclusión en España: propuesta metodológica y principales hipótesis a partir del caso de Aragón», en *Pobreza, necesidad y discriminación (II Simposio sobre Igualdad y distribución de la renta y la Riqueza)*, Madrid, por VVAA (ed.), Fundación Argenta-ria-Visor.
- Lenoir, R. (1974): *Les Exclus, un Français sur dix*, Paris, Le Seuil.
- Lles Lazo, C. (1989): «Los estudios sobre pobreza y exclusión social en la España de los 80: una visión sintética», *Documentación Social*, núm. 76, págs. 173-188.
- Loader, B. D., y Keeble, L. (2004): *Challenging the digital divide? A literature review of community informatics initiatives*. Teeside: Joseph Rowntree Foundation. Teeside University.
- López Pintor, R., y Buceta (1975): *Espanoles de los años 70*, Madrid, Tecnos.
- Manuel Irazo, J.; Rubén Blanco, J., y otros (1995): *Sociología de la Ciencia y la Tecnología*, Madrid, Consejo Superior de Investigaciones Científicas.
- Marshall, T. H. (1973): *Class, Citizenship and Social Development*. Connecticut: Greenwood.
- Martínez Sahuquillo, I. (1998): «Anomia, extrañamiento y desarraigo en la literatura del siglo XX: Un análisis sociológico», *Revista Española de Investigaciones Sociológicas*, núm. 84, págs. 223-242.
- Martínez Veiga, U. (1999): *Pobreza, segregación y exclusión espacial: la vivienda de los inmigrantes extranjeros en España*, Barcelona, Icaria.
- Médicos del Mundo (2001): *Informe de exclusión 2000*, Madrid, Médicos del mundo. Ministerio de Ciencia y Tecnología (2003): *La sociedad de la información en el siglo XXI: Un requisito para el Des@rrollo*, Madrid, Ministerio de Ciencia y Tecnología. Secretaría de Estado de Telecomunicaciones y para la Sociedad de la Información.
- Moore, G. (1965): «Cramming more components onto integrated circuits», *Electronics*, vol. 38, núm. 8, april 19.
- Moreno, L. (ed.) (2002): *Pobreza y exclusión: La «malla de seguridad» en España*, Madrid, CSIC.
- Moron P. (1992): «La vivienda en alquiler en la Comunidad Autónoma de Madrid: situación y Plan 1992-5», *Economía y Sociedad*, núm. 7, págs. 183-199.
- Nanthikesan, S. (2000): *Trends in Digital Divide*. Harvard Center for Population and Development Studies, Cambridge, M.A.
- North, D. C. (1990): *Institutions, Institutional Change and Economic Performance*. Cambridge University Press, Cambridge (UK) and New York.
- Num. Monogr., (1991): «La vivienda, ¿un problema?», *Documentación Social*, núm. 85.
- OECD (2002): *OECD Information Technology Outlook. ICTs and the information economy*, OECD Publication Services.

- Owen, G., y otros (2003): *The Use of and Attitudes Towards Information and Communication Technologies (ICT) by people from Black and Minority Groups living in Deprived Areas*, Warwick, Centre for Research in Ethnic and The Institute for Employment Research, University of Warwick (Reino Unido).
- Pérez Moreno, C. (2003): «La intervención social con personas sin hogar: un trabajo más allá de lo asistencial», en *Madrid social, utopía y realidad. III Congreso de Trabajo Social*. Madrid: Colegio Oficial de Diplomados en Trabajo Social y Asistentes Sociales de Madrid, págs. 201-209.
- Pérez Yruela, M.; Sáez Méndez, H., y Trujillo Carmona, M. (2002): *Pobreza y exclusión social en Andalucía*, Madrid, CSIC.
- Petrella, R. (1997): *El bien común: Elogio de la solidaridad*, Madrid, Debate.
- Putnam, R. D. (1993): «The Prosperous Community», *American Prospect*, núm. 13 (Spring), págs. 35-42.
- (2002): *Solo en la Bolera*, Barcelona, Galaxia Gutenberg.
- Putnam, R. D., y Goss (2003): «Introducción», en Putnam, R. D. (ed.), *El declive del capital social*, Barcelona, Galaxia Gutenberg, págs. 7-34.
- Red Vega, N. (1997): «Trabajo social y lucha contra la exclusión social a través de la integración social y el trabajo de redes», *Revista de Servicios Sociales y Política Social*, núm. 38, págs. 13-44.
- Renes Ayala, V. (1992): «Marginación y exclusión social. El rostro de la pobreza en nuestras sociedades», *Misión Joven*, núm. 191; págs. 5-14.
- (1993): *Luchar contra la pobreza hoy*, Madrid, HOAC.
- (1999): *Pobreza y exclusión social*, Promoción Popular.
- Roldán, E. (1992): «El observatorio de la CE sobre la exclusión social y los servicios sociales», *Cuadernos de Trabajo Social*, núm. 45, págs. 307-316.
- Rubio Martín, M. J., y Monteros Obelar, S. (2002): *La exclusión social: teoría y práctica de la intervención*, Madrid, CCS.
- Sánchez Morales, M. R. (1999): *La población «sin techo» en España: un caso extremo de exclusión social*, Madrid, Sistema.
- Serrano, A., y Arriba, A. (1998): *¿Pobres o excluidos?: El Ingreso Madrileño de Integración y perspectiva comparada*, Madrid, Ministerio de Trabajo y Asuntos Sociales. Fundación Argentaria-Visor.
- Social Exclusion and Information Technologies: Challenges and Opportunities*. Transit Projectes (www.transit.es). Jornadas en Barcelona, noviembre 2003.
- Social Exclusion, joined-up government, public libraries and the internet* en <http://users.aber.ac.uk/das/texts/exclusion.htm>
- Soto, J.; Pérez, J., y Feijoo, C. (2003): *Veinticinco años de sociedad de la información en España. Evolución tecnológica, globalización y políticas públicas*, Economía Industrial, núms. 349-350, 2003 / I y II.
- Technology and Social Exclusion*, en <http://virtualsociety.sbs.ox.ac.uk/text/reports/socex2.htm>
- Telefónica, S. A. (2004): *La sociedad de la información en ESPAÑA 2004. SIE04*, Madrid, Telefónica, S. A.
- The Countryside Agency, UK (2002): *Information Communication Technology and Rural Inclusion*. Basado en la investigación de R. Richardson, Universidad de Newcastle.
- Tezanos, J. F (1998): *Tendencias en exclusión social en las sociedades tecnológicas. El caso español*, Madrid, Fundación Sistema.
- (ed.) (1999): *Tendencias en desigualdad y exclusión social*, Madrid, Fundación Sistema.
- (2001): «Tendencias en desigualdad y exclusión social», en *III Foro sobre tendencias sociales*, Madrid, Sistema.
- (2001): «Tendencias de exclusión social», cáp. 5. Tezanos, J. F. *La sociedad dividida: Estructura de clases y desigualdades en las sociedades tecnológicas*, Madrid, Biblioteca Nueva, págs. 137-200.
- (2001): *La sociedad dividida: Estructura de clases y desigualdades en las sociedades tecnológicas*, Madrid, Biblioteca Nueva.
- Tortosa, J. M. (1993): *La pobreza capitalista: sociedad, empobrecimiento e intervención*, Madrid, Taurus.
- UNECE/UNCTAD/UNESCO/ITU/OECD/EUROSTAT (2003): *Report on Monitoring the Information Society: Data, measurement and Methods*. Ginebra, 8-9 de diciembre de 2003. www.itu.int/wsis
- Unión Internacional de Telecomunicaciones (2003): *Informe sobre el Desarrollo Mundial de las Telecomunicaciones 2003. Indicadores de acceso para la sociedad de la información*. Disponible en www.itu.int/wsis.
- United Nations (2000): *Millennium Declaration. Resolution adopted by the General Assembly without reference to a Main Committee (A/55/L2)*. A/RES/55/2, 18 septiembre 2000. Disponible en www.itu.int/wsis/docs/background/resolutions/55-2.

- (2001a): *Human Development Report 2001: making new technologies work for human development*. New York, United Nations Development Programme (UNPD).
 - (2001b): *E-Commerce and Development Report 2001*, New York, United Nations.
 - (2003): *Human Development Report 2003: making new technologies work for human development*, New York, United Nations Development Programme (UNPD).
 - (2003): *Information and communication technologies (ICTs)*.
 - (2004): Documento WSIS-03/GENEVA/4-S. *Declaración de Principios. Construir la Sociedad de la información: un desafío global para el nuevo milenio*. 12 de mayo de 2004. Cumbre Mundial sobre la Sociedad de la Información. Ginebra 2003-Túnez 2005. Véase www.itu.int/wsis (Fecha de consulta diciembre de 2004).
- Valdés, B. (1999): *Economic Growth: theory, empirics and policy*, Edward Elgar Publishing.
- Verdes-Leroux, J. (1978): *Le travail social*, Paris, Éditions de Minuit.
- Vitoria Cormenzana, F. J. (1998): *Un orden económico justo*, Barcelona, Cristianisme i justícia (Cuadernos CJ; v. 87).
- VVAA (1990): *IMI. Ingreso Madrileño de Integración*. Madrid, Comunidad de Madrid.
- Wilcox, D. (2003): *How new technology can help the socially excluded in the Knowledge Society*. www.housit.org.uk/articles/wilcox/socxtxt.htm
- Wolf, L. (2004): *Beyond access: an alternative approach to social exclusion and the internet*, London School of Economics and University of Southern California.
- Wresinsky, J. (1987): *Grande pauvreté et précarité économique et sociale*, Paris, Conseil Économique et Social.
- Xiberras, M. (1994): *Les théories de l'exclusion: pour une construction de l'imaginaire de la déviance*, Paris, Méridiens Klincksieck.

CUESTIONARIOS

- *Poverty and Social Exclusion Survey of Britain*, Townsend Centre for International Poverty Research, University of Bristol 1999.
- *The Use of and Attitudes Towards Information and Communication Technologies (ICT) by people from Black and Minority Groups living in Deprived Areas*. Centre for Research in Ethnic and The Institute for Employment Research, University of Warwick 2003.
- Euro-barometer 40.0: *Poverty and Social Exclusion*, october-november 1993.
- Euro-barometer 55.2: *Les Européens et la E-INCLUSION*, primavera 2001.
- Euro-barometer 56.0: *Les européens et les technologies De l'information et Communication dans le L'emploi*, otoño 2001.
- Euro-barometer 56.1: *Social precarity and social integration*, october 2002.
- Tezanos, J. F.: *Encuesta sobre exclusión social*, 1998.

WEB DE INTERÉS

- <http://europa.eu.int/comm/eurostat/newcronos>
- <http://europa.eu.int/eeurope>
- http://europa.eu.int/information_society/eeurope
- <http://internetenlaescuela.red.es>
- <http://internetenlasbibliotecas.red.es>
- <http://patrimonio.red.es>
- <http://ue.eu.int/es/Info/eurocouncil/index.htm>
- www.bolognaberlin2003.de
- www.camaramadrid.es/innovacion/datos_cifras.htm
- www.canalsolidario.org
- www.cevalsi.org
- www.cfnavarra.es/Observatorios
- www.dipucordoba.es/ctg
- www.discapnet.es

www.eaie.nl/pdf/bologna.asp
www.eua.be/eua/jsp/en
www.europarl.eu.int
www.fundacioesplai.org
www.fundacionbip-bip.org
www.fundarco.org/programa/emigrantes
www.fundarco.org/programas/ciberioja
www.hope-project.org
www.ibit.org
www.intel.com
www.itu.int/wsis
www.jubilo.es
www.lssi.es
www.mercadis.com
www.movistar.es/accesible
www.mtas.es/mujer/ctest.htm
www.observatoriotic.org
www.oecd.org/statistics/productivity
www.proyectobit.com/proyectoBIT
www.red.es
www.redar.net
www.redconecta.net
www.risolidaria.org
www.setsi.mityc.es
www.solucionesong.org
www.telefonica.es/sociedaddelainformación/españa2004/
www.todos.es
www.tt.mtas.es/optima
www.uneca.org
www.unige.ch/eua

9. Anexo I

Buenas prácticas europeas en *eEuropa* a través de bases de datos y web de Internet

9.1. La política social europea y la europea

En la cumbre de Lisboa de 2000, la Comisión Europea lanzó la *Iniciativa eEuropa* (eEurope Initiative), como parte de las nuevas políticas de acción para la inclusión social. La eEuropa tenía tres objetivos clave:

- hacer que cada escuela, gobierno, empresa y ciudadano tuviera su representación y presencia *online*;
- crear una Europa digitalizada, en la que fluyera la financiación privada;
- asegurar que todo el proceso fuera socialmente inclusivo, esto es, que garantizara la confianza y el respeto mutuos.

En 2002 esta línea política se transformó en un Plan de Acción, consistente en tratar de conseguir:

- un Internet más barato, seguro y veloz;
- invertir en la gente y en sus destrezas y formación;
- estimular el uso de Internet.

Esos objetivos se debían cumplir mediante una serie de métodos, tales como:

- Permitir que los estados miembro puedan comparar sus actuaciones a través del benchmarking o intercambio de buenas prácticas;
- Identificar las «best», las mejores prácticas;
- Reflexionar sobre los factores que mejor permiten la amplia difusión de las TIC;
- Proponer acciones para reconducir o reconvertir procesos negativos.

Al finalizar ese año 2002, se observó que los avances digitales, en general, iban mucho más rápidamente que su incorporación en la sociedad, que el mundo asociativo estaba aun lejos de alcanzar los niveles deseables, que los intercambios de buenas prácticas aun necesitaban ser más sistemáticos y fiables, que las administraciones públicas no llegaban a digitalizar muchos de los posibles intercambios con los ciudadanos, que muchas personas en desventaja social ahora agregaban la brecha digital en el listado de factores excluyentes, etc. Por todo ello, en la Cumbre de Sevilla de junio de 2002 se reelaboró el Plan de Acción de eEurope 2005, concentrándose en dos ámbitos de actuación, con el objeto de no dispersar esfuerzos, estos dos ámbitos se referían a:

- a) acciones para estimular servicios, aplicaciones y contenidos, cubriendo tanto servicios públicos como empresas *online*.
- b) acciones para estimular la banda ancha y la seguridad en Internet.

El Plan también decía que, para el año 2005, Europa tendría que tener:

- servicios públicos *online* modernos: eGobierno, eEnseñanza, eSalud;
- un ambiente de negocios dinámico;
- disponibilidad para acceso a Banda Ancha a precios competitivos y con una infraestructura segura.

De acuerdo a los principios establecidos en el Método Abierto de Coordinación lanzado en la Cumbre de Lisboa, como metodología de trabajo europea que deben seguir los Estados miembros en asuntos que son de competencia nacional pero que requieren de coordinación y sinergia comunitaria, se establecieron las siguientes herramientas:

- medidas políticas.
- buenas prácticas y benchmarking.
- coordinación general entre las políticas existentes.

En suma, el proceso político, social y tecnológico encaminado a conseguir una e-Europa representa una política europea de enorme envergadura destinada a implantar la sociedad de la información y del conocimiento entre todos los ciudadanos, incluidos los que se encuentran en situación de exclusión.

9.2. Proyectos y plataformas en Internet que utilizan o se centran en las TIC y constituyen buenas prácticas a nivel europeo (e-Inclusión)

— BEEP (www.beep-eu.org/)

Dentro del marco de lo explicado en el punto anterior, surge el proyecto BEEP, lanzado en 2001 con financiación de la Comisión Europea, línea «Programa Tecnología de la Sociedad de la Información», que sigue en marcha a pesar de haber finalizado formalmente en julio de 2003. Reúne una base de datos con las llamadas 300 «Best eEurope Practices» procedentes de empresas, ONG y entidades públicas. Estas «mejores prácticas» están divididas en cuatro apartados: trabajo y habilidades; brecha digital; inclusión social y desarrollo regional. Cada apartado está dividido a su vez en cuatro objetivos y varios criterios clave.

En el apartado de Inclusión social, se relatan una serie de más de 129 proyectos o iniciativas considerados como buenas prácticas, que incluyen por lo menos alguno de los criterios clave, de los cuales mencionamos algunos ⁶⁰:

- Caso 91: **KidSmart Early Learning Programme (REINO UNIDO, Alemania, Francia)**
Programa de Aprendizaje precoz en niños-Proyecto de IBM que provee ordenadores especiales para niños de menos de 6 años.
- Caso 162: **Koncraft Manufakturen (Alemania)**
Unión de manufacturas que siguen principios ecológicos y recurren a pequeños artesanos y productores locales.
- Caso 196: **VITAL Volunteer Inputs to Access Learning for the vision impaired (Irlanda)**
Asistencia a invidentes para acceder a TIC mediante el compromiso de voluntarios como entrenadores y mentores.
- Caso 86: **TENCARE Telecommunications - based Home - Care Services (Alemania)**
Un proyecto exitoso que muestra como elementos «simples» de las TIC pueden tener un gran valor beneficioso en el cuidado de pacientes en zonas apartadas y remotas. Combina cuidados y tele-medicina.
- Caso 85: **TENCARE Telecommunications - based Home - Care Services (Grecia)**
Un portal informativo sobre descubrimientos y avances en geriatría, ofrece también tele-asistencia domiciliaria.
- Caso 82: **AOP - I S Access for older people to the information society (EU)**
Estudia los beneficios del uso de las TIC para las personas mayores.
- Caso 83: **Asylum Seekers in the REINO UNIDO (REINO UNIDO)**
Se forma a los solicitantes de asilo en las TIC con el fin de integrarles y que puedan encontrar empleo más rápidamente.
- Caso 197: **Borris.ie - Community programme (Irlanda)**
Un proyecto de 18 meses para sensibilizar a las poblaciones locales sobre los beneficios de las TIC, empleando una variedad de medios relevantes en el ámbito local.

⁶⁰ Los títulos de los proyectos son un link que lleva a la base de datos de BEEP, en la cual existe mayor información, aunque en inglés. La traducción del resumen es nuestra.

- Caso 440: **CRIPS - PHARE-CONSENSUS - distance training for managers (Rumania)**
Una «Best Practice» muy bien documentada, la enseñanza a distancia de niños de trabajadores sociales en Rumania.
- Caso 319: **DITIC - ICTs for disabled people (España)**
Un portal realizado explícitamente para formación desde una perspectiva flexible. Fortalece a los clientes y descubre que el comercio electrónico realmente puede levantar las barreras que frenan el empleo de los discapacitados.
- Caso 199: **Irish Wheelchair Association online (Irlanda)**
Proyecto que presenta a los discapacitados «no sólo como usuarios de sillas de ruedas», facilitándoles el acceso a Internet con la adaptación de hardware/software, cybercafe's, formación y apoyo.
- Caso 194: **Think Quest - Youth learning on Net (Global)**
Programa que reúne a una red de investigadores dedicados a explorar el aprendizaje *online* por parte de los jóvenes.
- Caso 177: **WISDOM - Wireless Information Services for Deaf People (EU)**
WISDOM desarrolla video comunicación en lenguaje de signos para personas sordas.
- Caso 195: **DATEC Developmentally Appropriate Technology in Early Childhood (EU)**
Adopción temprana de las TIC por parte de los niños.
- Caso 845: **Internet course for the elderly (Hungría)**
Portal que ayuda a los mayores a cuidar de sus nietos.
- Caso 216: **PROMISE - Including disabled and older people in the Information Society (EU)**
PROMISE promueve la sociedad de la información centrándose en las personas mayores y los discapacitados, preparando documentación de apoyo y presentándosela a las autoridades y políticos.
- Caso 191: **De@fchild (REINO UNIDO)**
Utiliza las TIC para cuidar a la educación de niños sordos, con software y formación específica.
- Caso 411: **Toward the World and Myself - via Computer (Polonia)**
Un programa que fue comenzado por voluntarios para ayudar a las mujeres mayores a ponerse al tanto de las TIC. Con financiación, lograron un amplio alcance y buenos resultados.
- Caso 219 **Mercadis - Labour market for disabled people (España)**
Portal para personas discapacitadas que buscan empleo y otras que necesitan asistencia en general. Trabaja el tema de defensa de derechos.
- Caso 81: **TENCARE Telecommunications - based Home - Care Services (REINO UNIDO)**
Este sistema de información de atención domiciliaria mediante los aparatos de televisión.
- Caso 127: **Avanti - Adaptive and Adaptable Interactions to Multimedia Telecommunications Applications (EU)**
Desarrollo de un buscador de Internet que puede adaptarse a diferentes necesidades como discapacidades o conocimientos muy básicos.
- Caso 375: **Co-ordination of local demand for broadband to a Danish peripheral island - the case of Ærø (Dinamarca)**
Un proyecto que demuestra cómo una pequeña comunidad apartada y sus proveedores comerciales aprovecharon la instalación de ADSL a pesar de su precio elevado, resultando la conectividad una herramienta contra la exclusión social.
- Caso 297: **Dow Corning - Large-scale teleworking (Bélgica)**
Un paso hacia el teleworking o teletrabajo, que genera importantes ahorros en infraestructura y permite la conciliación de la vida personal y profesional.
- Caso 295: **E-Base - service mediation (Holanda)**
Servicio de mediación laboral *online* y búsqueda de oportunidades flexibles de trabajo.

- Caso 453: **e-Job - searching for jobs using electronic means (Rumania)**
Portal de búsqueda y oferta de empleo *online* en Rumania, por parte de una institución pública y por lo tanto con carácter gratuito.
- Caso 358: **e-learning: Cisco Networking Academy Program in Hungría**
Amplio programa de e-learning en TIC.
- Caso 179: **Fountain - Training for young unemployed people (Irlanda)**
Proyecto de formación para niños y jóvenes con fracaso escolar.
- Caso 159: **Initiative D21 - Education and Qualification for the Information Age (Alemania)**
Una iniciativa público-privada para acelerar el ingreso de Alemania en la sociedad de la información, con excelentes resultados en escuelas.
- Caso 67: **Kite Teleworking (REINO UNIDO)**
Buena práctica de uso de las TIC para crear nuevas oportunidades de empleo en una comunidad rural.
- Caso 190: **Naestved CityNet - A high-speed broadband municipal network (Dinamarca)**
Un partenariado público-privado en una región para proporcionar banda ancha y reducir los costes a los usuarios locales de Internet.
- Caso 323: **Nordpol.dk - Democracy on the web (Dinamarca)**
El Condado del Norte de Dinamarca aplica la democracia *online*.
- Caso 418: **ODYSSEUS (Chipre)**
Proyecto piloto de aprendizaje de TIC en escuelas.
- Caso 215: **Red Sorda II - Deaf Community (España)**
RED SORDA II hace accesible la información a las personas sordas y las ayuda a integrarse en la economía.
- Caso 183: **Schools IT2000 TSI - Computer literacy for teachers and students (Irlanda)**
Desarrollo de las TIC en el ámbito de la escuela primaria y secundaria, para estudiantes y profesores, en todo el país.
- Caso 269: **SILC - Supporting Independently Living Citizens (UE)**
Este proyecto desarrolla un sensor preventivo en la muñeca para teleasistir a mayores y discapacitados dependientes.
- Caso 843: **SYNERGY Incubator (Eslovaquia)**
Incubadora de negocios virtual.
- Caso 428: **The use of modern ICT in the process of educating people with special needs (Eslovenia)**
Proyecto de desarrollo de las TIC en personas con necesidades especiales.
- Caso 180: **Tramlines - IT training for young people (Irlanda)**
Un proyecto de formación para parados de larga duración en niveles altos de capacitación informática, necesarios para conseguir salarios mejor pagados, puestos profesionales en el sector tecnológico, mediante una certificación IT.
- Caso 26: **TTA, The New Opportunities Fund ICT training for teachers and school librarians (REINO UNIDO)**
Este programa establece objetivos nacionales claros, pero da mucha importancia a los formadores locales en el diseño y acceso a las diversas necesidades
- Caso 178: **WOWIS - Work Opportunities for Women in the Information Society (EU)**
Informe que identifica formas para que se empleen las mujeres como telefonistas y que asiste en el diseño de iniciativas que fomentan el desarrollo de las mujeres en los teleservicios.
- Caso 175: **Naestved Info Society 2000 - Information Society development (Dinamarca)**
Establece la sociedad de la información Society en Naestved extendiendo el uso de Internet, proporcionando una serie de servicios *online* y alentando el uso de las TIC.
- Caso 444: **OSKa - National Women's Information Center (Polonia)**
Excelente ejemplo de cómo Internet puede servir para las necesidades informativas de un grupo social específico, en este caso de mujeres.

- Caso 255: **web.punkte - «internet-cafes» in schools as access points for students and citizens (Alemania)**
Proyecto destinado a reducir la brecha digital en la región de Bremen y Bremenhaven, empleando la infraestructura existente.
- Caso 378: **E-learning with Cisco Networking Academy Program (Eslovaquia)**
Descripción de experiencias obtenidas como resultado de los centros de formación, que aspira a proporcionar a los ciudadanos eslovacos una cualificación reconocida internacionalmente en informática.
- Caso 51: **TARDIS (Targeted Delivery of Information and Services) (REINO UNIDO)**
Un proyecto para el acceso a la información de personas discapacitadas.
- Caso 53: **CANS- Citizen's Access to Networks & Services (EU)**
Multi-media telemática en las manos de autoridades y proveedores locales, para promocionar a los ciudadanos excluidos en sus comunidades (se detalla más abajo).
- Caso 47: **Netd@ys - Awareness raising of new technology for education (EU)**
La Comisión lanzó este programa de concienciación, basado en la aplicación de buenos ejemplos norteamericanos en Europa.
- Caso 273: **web for All - barrier-free Internet (Alemania)**
Web accesible para personas con discapacidades, identificación de barreras y estrategias para combatirlas.
- Caso 268: **«Let's start now» - ICT skills development for women in a rural area (Austria)**
Usando un enfoque de abajo-arriba, «bottom up», este proyecto utiliza la formación en TIC de las mujeres granjeras en zonas rurales austriacas, las cuales utilizan las tecnologías para numerosas cosas.
- Caso 44: **CONFIDENT - Confident Information Environment for the Independent Living of People with Severe Disabilities (EU)**
Programa de promoción de personas con discapacidades graves y sus cuidadores.
- Caso 182: **Dialogue - Information Society for disadvantaged groups (EU)**
Utilizan herramientas TIC en una forma innovadora en escuelas y otros establecimientos educativos.
- Caso 256: **Digital Opportunities Foundation (Alemania)**
Siguiendo el ejemplo norteamericano, esta base de datos *online* ofrece información a las personas afectadas por la brecha digital.
- Caso 438: **E-Center as promoter of network economy on local/regional level (Eslovenia)**
Centro de teletrabajo en Eslovenia, que aprovechan las experiencias de otros países europeos y que tienen impacto a nivel regional.
- Caso 217: **Electra - Opening a window to Adult Education and learning opportunities (EU)**
Una base de «Aprendizaje a lo largo de la vida» multi-lingüístico (Life-Long-Learning)
- Caso 309: **EnRed - Telematic resources for women (España)**
En Red promueve el acceso de las mujeres a empleos telemáticos a través de la formación, el acompañamiento y el seguimiento individualizados.
- Caso 12: **Frauen ans Netz - Internet courses for women (Alemania)**
Programa de formación en gran escala (100.000 mujeres) en Internet.
- Caso 125: **INFOVILLE Valencia - Information Society development (España)**
Proyecto a gran escala que busca implicar a los ciudadanos en la era de la información, que ha logrado multiplicar el número de usuarios en la región.
- Caso 313: **Periphera - Telematics Applications and Strategies Combating Social and Economic Exclusion (EU)**
Aplicaciones telemáticas que fueron usadas para implementar centros de auto-ayuda en siete ciudades, que ayudaron a ciudadanos marginados del mercado de trabajo.

- Caso 466: **Prím Online: making the leading Hungarian IT portal accessible for the visually impaired (Hungria)**
Una compañía privada descubrió que, en escasas cuatro semanas, sus web-sites podían ser accesibles para personas ciegas, sin reducir la cantidad y calidad de contenidos.
- Caso 362: **Telecentres to serve the local community (Hungria)**
Iniciativa gubernamental que funciona correctamente, porque responde a las necesidades locales.
- Caso 417: **OIKADE (Chipre/Grecia)**
Sistema para desarrollar lazos intelectuales y culturales entre emigrantes de Grecia y Chipre.
- Caso 379: **Let your job find you - Internet work bourse Profesia (Eslovaquia)**
Un servicio de Internet que ofrece nuevos enfoques en la contratación y en las posibilidades de encontrar trabajo por parte de desempleados.
- Caso 176: **OPUS - Training women in the Information Society (EU)**
OPUS desarrolló un pack para los formadores sobre cómo formar a las mujeres en TIC. Muestra los cambios, cualificaciones y competencias que se adquirieron.
- Caso 312: **Utenet - ICT training for disabled people and welfare workers (España)**
Formación intensiva de trabajadores sociales y redes telemáticas para conectar los servicios sociales de forma que se puedan lograr métodos de trabajo, empleo y asesoramiento más eficaces.
- Caso 470: **World Wide web without barriers (Polonia)**
Organización polaca que acerca las TIC a las personas discapacitadas.
- Caso 206: **Dschola - regional collaborative network of Piedmont schools (Italia)**
Soportes y facilidades para llevar las TIC a los colegios rurales, incluyendo el uso de Internet y la mejora de la cooperación entre profesores.
- Caso 13: **Gerontechnology (Holanda)**
Un proyecto nacional que mejora el diseño de los productos, incluyendo los tecnológicos, para tener en cuenta las necesidades de las personas mayores.
- Caso 128: **Iperbole Bologna Civic Network - Access for all (Italia)**
Intranet municipal destinada a mejorar la democracia digital y la provisión de servicios *online*.
- Caso 257: **ISIS - Information, service, integration and schooling for blind and vision-impaired people (Austria)**
Proyecto para apoyar la incorporación laboral de las personas ciegas, con una web adaptada.
- Caso 871: **«Bridging the digital divide» (Bulgaria)**
Proyecto dirigido a atacar la brecha digital en las escuelas búlgaras, utilizando hardware de segunda mano adaptado al uso escolar, de gran impacto.
- Caso 421: **DITIS (Chipre)**
Utilizando una combinación de Internet y mensajes SMS, este proyecto busca el cuidado de los pacientes en sus casas de una forma innovadora y barata.
- Caso 187: **E-work jobs in remote regions of Noruega (Noruega)**
Este proyecto promueve el teletrabajo en zonas apartadas de Noruega, además de ayudar a la creación de puestos de trabajo y dar formación.
- Caso 364: **Facilitating drug related harm reduction in CEE/NIS (Global)**
Se intenta desarrollar un centro de información estable (principalmente *online*) que facilite el desarrollo de políticas de reducción de daños entre usuarios de drogas.
- Caso 37: **IT For the Terrified: A community venture to offer basic IT training (REINO UNIDO)**
Excelente proyecto que introduce las TIC en un área rural y que puede replicarse fácilmente en otros contextos.
- Caso 459: **Sinergija development agency - local/regional initiator for introducing ICT (Eslovenia)**
Proyecto que introduce las TIC en áreas rurales remotas y que trabaja en un contexto de diversidad cultural.

- Caso 446: **Telework - (Polonia)**
El objetivo es difundir información en torno a las cuestiones del teletrabajo, proporcionando apoyo tecnológico y conocimiento adquirido a personas y empresas interesadas en teletrabajo.
- Caso 250: **UHI Millennium Institute - Scottish Highlands and Islands (REINO UNIDO)**
Universidad a distancia por Internet en una región remota.
- Caso 265: **HERO - Health Promotion and Educational Support for the Rehabilitation of Offenders (EU)**
Proyecto dirigido a la reintegración de personas ex reclusas.

Para BEEP, la inclusión social y la e-Inclusión son interdependientes y se refuerzan mutuamente. Cuando las personas o los grupos sociales experimentan una combinación de problemas como el desempleo, la baja cualificación, bajos ingresos, déficit en la vivienda, mala salud o malas relaciones sociales, estas causas están interconectadas y se potencian mutuamente. Un argumento similar se puede sostener con respecto a la brecha digital o *digital divide*, de modo que esta es más bien la expresión o resultado de un conjunto de diferencias o divisiones sociales, más que su causa. Sin embargo, dado que el uso de las tecnologías digitales seguirá siendo muy importante en la sociedad de la información del futuro, existe un peligro de refuerzo mutuo entre la brecha digital y la exclusión social.

Las personas que pertenecen a colectivos desfavorecidos que no pueden permitirse el acceso a las TIC están amenazadas con una caída mayor en la exclusión, porque no tienen acceso a las mayores oportunidades que brinda el manejo de las mismas, la cualificación y el acceso a la información en general.

9.3. Bases de datos en Internet de proyectos de inclusión social que pueden ser considerados buenas prácticas a nivel europeo

I. **LOCIN+ (www.locin.info)**

LOCIN+, European Resource Center on Local Initiatives, es un proyecto que se inició en 2003, con financiación de la Comisión Europea, pero no del presupuesto del programa digital, sino de la línea presupuestaria de Inclusión Social. LOCIN+ es un programa transnacional que está coordinado por la EAPN (European Anti-Poverty Network) EUROPA y consiste en una selección de 176 proyectos considerados «Buenas Prácticas» en inclusión social, correspondientes a los países que integran el consorcio: las redes estatales EAPN de Austria, Bélgica, Finlandia, Alemania, Italia y Reino Unido. También participan centros de investigación privados y universidades.

La metodología seguida es la de *Mapping exercise* y la presentación que se ha elegido es un portal de Internet, donde se encuentra la base de datos, que tiene posibilidades de búsqueda tanto de proyectos, como de investigaciones y documentos relacionados con distintos temas de exclusión e inclusión social. Está disponible en inglés y francés.

Resumen de las características de los proyectos:

- Los proyectos cubren distintos campos, destacando los relativos al desempleo (94), trabajo social en general (83), salud mental (48), juventud (54), trabajo comunitario (64); la mayoría abordan los temas transversalmente y pretenden tener una perspectiva innovadora...
- Un análisis de los mismos ha concluido que, a pesar de sus temas, son pocos los que se relacionan explícitamente con la estrategia europea de inclusión social.
- Otro rasgo común es la escasa o nula «movilización de los actores», es decir la participación de las personas beneficiarias (les dicen *clients* en inglés) en las distintas fases de desarrollo de las iniciativas en todos los países.
- Con respecto a las metodologías de trabajo, se observa una gran diversidad; las más mencionadas son «enfoque multi-dimensional», «participativa», «estructurada o según etapas», «orientada a las necesidades de los beneficiarios» (*client-oriented approach*), «basada en la experiencia», «orientada a la demanda» (en temas de empleo), «proactiva», «empoderamiento», «trabajo en red» (especialmente en el ámbito local).
- Las estructuras de decisión de la mayoría dependen de tres variables: el tamaño del proyecto y del staff, el tipo de iniciativa y la duración. En general, la mayoría de las fases descansa en los técnicos, tanto en comisiones como individualmente. La opinión de los voluntarios cuenta, pero no para los presupuestos o las decisiones importantes.

- Casi todos los proyectos dan mucha importancia a la formación de empleados y voluntarios, en general de forma proporcional al tamaño y duración del proyecto.
- Los proyectos están integrados en una o varias redes y muchos de ellos también están en contacto directo con los grupos de personas o barrios afectados.

En general, de las 176 iniciativas descritas en la base de datos, se deduce que en la lucha contra la pobreza y la exclusión se pueden distinguir *tres grandes categorías de objetivos*: el trabajo directo con la gente; la eliminación de las barreras institucionales y una combinación de ambas. Una posible clasificación de los objetivos sería la siguiente:

- Eliminar los tabús y los estigmas;
- Integración en los sistemas de protección social;
- Promover la vida social y reducir el aislamiento;
- Empoderar mediante la iniciativa propia, la confianza en uno mismo y la pertenencia;
- Adquirir habilidades;
- Mejorar el conocimiento de sus derechos;
- Ayudar a defenderse y a organizarse;
- Mejorar la infraestructura del hábitat.

Los *factores clave en el éxito de estos proyectos* se relacionan con tres ámbitos:

- 1) **Las estructuras organizativas**: visión, misión, valores, credibilidad; partenariado con otras organizaciones locales; calidad del servicio; solidez financiera; enfoques multidimensionales; sostenibilidad; planificación detallada y buena organización; continuidad; seguimiento y evaluación; reacciones rápidas frente a circunstancias que cambian.
- 2) **Las personas asalariadas y las voluntarias**: buena implicación e interacción con la gente local; confiabilidad; discreción; abogacía (*advocacy*); respuestas rápidas a las demandas de los beneficiarios; alta cualificación y motivación; participación técnica en todos los niveles; formación continua; consultas entre pares; coraje y apertura para desarrollar nuevos procedimientos y métodos.
- 3) **El ambiente social y político**: posicionamiento del proyecto en el contexto local; afianzamiento de la comunidad; apoyo de las autoridades locales; capacidad para comunicar con el «exterior»; visibilidad; investigación y desarrollo aplicados desde el inicio.

Las *barreras que más se señalan en estos proyectos* son:

- Incertidumbre en la financiación.
- Obstáculos institucionales y burocráticos.
- Circunstancias económicas difíciles que ponen en peligro la eficacia de proyectos sobre empleo, por ejemplo.
- En algunos países, políticas públicas que pueden ser contradictorias con los fines de inclusión de los proyectos.
- Escepticismo y burocratismo.

En síntesis, la consulta a la Base de datos de LOCIN+ permite a las organizaciones y entidades conocer otras experiencias realizadas en países de Europa, conocer sus avances y dificultades, así como contactar con las personas responsables de los proyectos de su interés.

II. *Centre for Economic & Social Inclusion* (www.cesi.org.uk/)

Inclusion es una organización sin fines de lucro, dedicada a promover la justicia social, la inclusión social y la lucha contra la desigualdad. Trabaja con el sector público, las ONG, las empresas y los sindicatos. Desarrollan políticas y estrategias en una variedad de campos y también apoyan la puesta en marcha de ideas, incluyendo el acompañamiento sobre el terreno. Esta gama amplia de contactos les da una perspectiva que consideran «única».

Uno de los campos en los que más trabajan es en la formación y la capacitación para colectivos como inmigrantes, drogodependientes y ex reclusos.

Es interesante también comprobar que desarrollan un amplio espectro de investigaciones cuantitativas y cualitativas para mejorar ese trabajo social y para contribuir y asesorar a numerosas organizaciones de la red.

La base de datos de estudios «Knowledge database» permite encontrar documentos *online* sobre muchos temas relacionados con la exclusión y la inclusión social, así como información estadística, aunque fundamentalmente del Reino Unido.

Esta web es un portal excelente para observar cómo Internet permite ofrecer servicios, informar, conseguir suscriptores y socios, crear y alimentar redes de entidades con intereses comunes, aprender de experiencias, conseguir asesoramiento y recursos, etc.

9.4. Algunas web que emplean las TIC para la inclusión social de minorías o colectivos vulnerables en el Reino Unido

En el Reino Unido existen una serie de organizaciones dedicadas prioritariamente a la inclusión social, que han desarrollado portales web importantes, que ofrecen servicios, noticias, información, debates, un espacio para la reflexión, desde la perspectiva de distintos sectores o grupos sociales:

■ **BLACK INFORMATION LINK** (www.blink.org.uk/)

Es una organización creada por *The 1990's Trust independent community interactive site for Black communities*, para defender los derechos y la integración social de la población afrocaribeña. Contiene secciones de información sobre numerosos temas sociales y generales, desde esa perspectiva étnica: mayores, trabajadores, empresas y negocios, campañas, infancia y juventud, derechos civiles, discapacidad, educación, medioambiente, gobierno, salud, derechos humanos, inmigración, empleo, asesoramiento legal, policía, política, racismo rural, asuntos espirituales, mujeres.

Con respecto a las TIC, tienen dos secciones interesantes: una de ellas sobre las posibilidades que ofrece LINUX y la otra denominada IT for CHANGE. Esta última es una TIC que constituye una de las prioridades de la organización *The 1990's Trust* desde el inicio. En el caso concreto de IT, dicen, ésta «ha demostrado que puede jugar un papel fundamental en el empoderamiento de las comunidades negras, facilitando su inclusión social y promoviendo la democracia digital». IT está dividida, a su vez, en las siguientes secciones informativas/formativas: *software*, brecha digital, Internet, Europa, e-learning y racismo en la red. Si bien el enfoque es interesante, cabe decir también que la información sobre cursos y las noticias no están demasiado actualizadas.

■ **BLACK TRAINING AND ENTERPRISE GROUPS** (www.bteg.co.uk/)

BTEG es una red de entidades que se dedica a la formación y a la creación de empresas, con el objetivo de que las comunidades negras alcancen una igualdad de oportunidades real. Definen su misión de este modo:

«Asegurar que las comunidades negras tengan un acceso y resultados justos en el empleo, formación y empresariado, actuando como catalizadores para favorecer el que las personas y grupos negros tengan un rol activo en la regeneración económica de las comunidades locales a través del partenariado con otros.»

Actualmente, BTEG trabaja en el refuerzo de capacidades de las entidades locales, a través de programas de Capacity Building para personal y voluntariado directivo y técnico de las organizaciones. Entre otros productos, tiene un nuevo programa que se llama Futurebuilders, investing in BME (Black and Minority Ethnic organizations), que se puede consultar *online*.

■ **THE BRITISH INSTITUTE OF HUMAN RIGHTS**
(www.bih.org/)

Este Instituto de Derechos Humanos tiene una web muy completa donde se informa de los numerosos eventos que realizan, se proporciona formación al público en general, a los sectores privados y asociativo (más de 200 cursos a todos los agentes), y se comunican las acciones de trabajo comunitario e inclusión social de grupos vulnerables o en desventaja. BIHR desarrolla investigación sobre políticas en materia de derechos humanos y sobre el potencial que éstas tienen para aportar a la solución de problemas de exclusión social y económica.

■ **COMMUNITIES ON-LINE**
(www.communities.org.uk/)

Communities *online* trabaja con temas de sostenibilidad, regeneración, inclusión social y economías saludables, mediante el uso de las TIC en comunidades y vecindarios. Es una organización sin fines de lucro cuyo objetivo principal es potenciar las TIC para beneficio de todos. En la sección «ICTs in low income neighbourhoods» (las TIC en los barrios desfavorecidos) explican cuál es el valor que ellos creen que tienen las TIC como factor de movilidad social ascendente, para la gente que vive en estos barrios, particularmente para los jóvenes.

■ **COMMUNITY ACTION NEWTORK**
(www.can-online.org.uk/)

En esta web se encontrarán secciones relativas a las empresas sociales, al desarrollo, promoción y sostenimiento de emprendedores sociales, fundamentalmente *online*. Contiene información práctica, de cursos, formativa, etc., con un boletín electrónico bastante completo (e-zine).

■ **THE MEDIA TRUST**
(www.mediatrust.org/)

Es una web destinada a «que las organizaciones sociales y los medios de comunicación se comuniquen entre sí». Entre sus actividades está la realización de seminarios y cursos, «media matching services» *online*, formación en medios acorde con las necesidades, producción de video y televisión, un canal de TV llamado The Community Channel y voluntariado para los profesionales de los medios. Sostienen que «las habilidades de comunicación son vitales para todas las organizaciones, y que si el sector asociativo va a jugar un papel importante en esta sociedad, su trabajo tiene que ser visto y escuchado». «Cualquier organización que quiera sacar plena ventaja de la era digital necesita habilidades profesionales, recursos, información y contactos», que son servicios que provee The Media Trust.

■ **NATIONAL LITERACY TRUST**
(www.literacytrust.org.uk/)

Esta web está dedicada a la alfabetización. The National Literacy Trust junto con la Basic Skills Agency han desarrollado una campaña nacional basada en la web sobre recursos para la alfabetización y la inclusión. El sitio proporciona información sobre políticas, investigaciones y prácticas que se refieren a los primeros años, los padres, los niños, los jóvenes y los adultos.

■ **MONITORING POVERTY AND SOCIAL EXCLUSION**
(www.poverty.org.Reino Unido/intro/index.htm)

Esta web tiene como misión hacer un seguimiento de lo que pasa en términos de pobreza y exclusión social en el Reino Unido, para lo cual realiza informes periódicos y anuales. El material se organiza en torno a 50 indicadores estadísticos que cubren todos los aspectos, desde la renta hasta el trabajo, la salud y la educación. Los indicadores y gráficos se presentan por grupos de edad o por tema. Todos los datos son oficiales y son los últimos disponibles, actualizándose automáticamente cuando salen otros nuevos. También hay una serie de documentos y links relevantes sobre estos temas, entre ellos el periódico The Guardian, que también tiene una sección web sobre exclusión social (<http://society.guardian.co.Reino Unido/socialexclusion/>).

■ **IDEA**
(www.idea-knowledge.gov.uk/)

Es una web destinada a luchar contra la brecha digital y a promover la democracia, mediante programas específicos dirigidos a hogares en vecindarios desfavorecidos, desarrollados por el gobierno local (los concejos de Beacon).

10. Anexo II

Cuestionario

Estudio sobre Nuevas Tecnologías e Inclusión Social
Laboratorio de Sociología
UPCO

CONFIRMACION DE DATOS TERRITORIALES

En primer lugar querríamos confirmar que los datos que nos constan de su asociación son correctos.

[CCAA]

Andalucía	1
Aragón.....	2
Asturias.....	3
Balears (Illes).....	4
Canarias	5
Cantabria.....	6
Castilla y León.....	7
Castilla-La Mancha.....	8
Cataluña	9
C. Valenciana	10
Extremadura	11
Galicia.....	12
Madrid.....	13
Murcia.....	14
Navarra.....	15
País Vasco.....	16
Rioja.....	17
Ceuta	18
Melilla	19

Provincia

[PROVINCIA]

A CORUÑA.....	1
ÁLAVA	2
ALBACETE	3
ALICANTE.....	4
ALMERÍA.....	5
ASTURIAS.....	6
ÁVILA	7
BADAJOS.....	8
BALEARES	9
BARCELONA	10
BIZKAIA	11
BURGOS	12
CÁCERES	13
CÁDIZ	14
CANTABRIA	15

CASTELLÓN	16
CEUTA	17
CIUDAD REAL.....	18
CÓRDOBA.....	19
CUENCA.....	20
GUIPOZKOA.....	21
GIRONA.....	22
GRANADA.....	23
GUADALAJARA.....	24
HUELVA.....	25
HUESCA.....	26
JAÉN.....	27
LA RIOJA.....	28
LAS PALMAS.....	29
LEÓN.....	30
LUGO.....	31
LLEIDA.....	32
MADRID.....	33
MÁLAGA.....	34
MELILLA.....	35
MURCIA.....	36
NAVARRA.....	37
OURENSE.....	38
PALENCIA.....	39
PONTEVEDRA.....	40
SALAMANCA.....	41
SANTA CRUZ DE TENERIFE.....	42
SEGOVIA.....	43
SEVILLA.....	44
SORIA.....	45
TARRAGONA.....	46
TERUEL.....	47
TOLEDO.....	48
VALENCIA.....	49
VALLADOLID.....	50
ZAMORA.....	51
ZARAGOZA.....	52

Comunidad Autónoma

CONFIRMACIÓN DE DATOS - CONT.

¿Me puede confirmar también que la localidad en la que se encuentran es

Localidad

[LOCALIDAD]

Dirección Postal

[DIRPOST]

La población o ciudad en la que se encuentra, ¿sabe aproximadamente cuántos habitantes tiene? ¿Diría que tiene entre (LEER INTERVALOS PARA ORIENTAR)?

[TAMHAB]

Menos o igual a 2.000 habitantes	1
2.001 a 10.000 habitantes	2
10.001 a 50.000 habitantes	3
50.001 a 100.000 habitantes	4
100.001 a 400.000 habitantes	5
400.001 a 1.000.000 habitantes	6
Más de 1.000.000 habitantes	7
No sabe	8

.... y que su dirección postal es ésta?

P.1

¿Son Uds. una asociación, una fundación, una empresa de servicios, una entidad religiosa o una organización de otro tipo?

[P1]

Asociación	1
Fundación	2
Empresa mercantil	3
Entidad religiosa	4
Otro tipo de entidad	5

P.2

¿Y trabajan en un ámbito ...?

(LEER)

[P2]

Local	1
Provincial	2
Autonómico	3
Estatal	4
Sólo actúan fuera de España	5

Salto:

Si No actúa en España = Terminar ir a fin cuestionario

P.3

¿A qué colectivo o grupo dirige la entidad prioritariamente su actuación?

[P3]

Atención a enfermos (no discapacidad)	15
Drogodependencias y otras adicciones	10
Exclusión de renta/pobreza	11
Familia en situación de exclusión social	6
Gitanos	13
Globalismo/Inclusión glocal	14
Infancia	1
Inmigrantes en situación de exclusión social	5
Juventud	2
Mujer-violencia de genero	16
Mujer en general (Prostitución, Fam.Monoparent./RMI, Inserción Sociolaboral)	4
Parados de larga duración/Desempleados	9
Personas sin hogar	8
Presos y expresos	12
SIDA/VIH	7
Otros en exclusión social	3
Otras areas/colectivos no válidos para continuar la entrevista	17

Salto:

Si NO cualifica para entrevista ir a fin cuestionario

Respuesta
ESPONTÁNEA

Max. 3 respuestas

Respecto a las personas con las que trabajan ¿considera Ud. que algunos se encuentran en situaciones de exclusión social (al menos en términos relativos)?

[P3B]

- | | |
|-----------------------------|----------|
| Sí, todos | 1 |
| Sí, la mayoría | 2 |
| Sí, algunos | 3 |
| No, ninguno | 4 |

Salto:

Si No cumple condiciones de trabajar en Inclusión Social ir a fin cuestionario

P.3b

DEF. Se entiende por Exclusión Social la falta de acceso a la satisfacción de necesidades humanas, especialmente en la distribución de la renta y la participación social. Aunque se asocia a la pobreza, existe también exclusión en el acceso a los bienes culturales, el respecto de los derechos humanos, la participación política, etc.

P.4

¿Cuántas personas trabajan regularmente en la organización incluido Ud. mismo/a y los voluntarios si los hay?

[P4]

ENTREVISTADOR: Anotar número abajo y codificar a la derecha

[P4_COD]

- | | |
|--|-----------|
| 1 persona (el entrevistado) | 1 |
| 2-4 | 2 |
| 5-9 | 3 |
| 10-19 | 4 |
| 20-29 | 5 |
| 30-49 | 6 |
| 50-99 | 7 |
| 100-149 | 8 |
| 150-199 | 9 |
| 200 y más | 10 |

P.5

Y de las personas que trabajan regularmente, ¿cuántos son voluntarios?

N.º de voluntarios

[P5]

P.5a

La «@1» ¿qué antigüedad tiene?

[P5A]

- | | |
|---------------------------------|----------|
| 1 año o menos | 1 |
| Entre 2 y 4 años | 2 |
| Entre 5 y 10 años | 3 |
| Entre 10 y 20 años | 4 |
| Más de 20 años | 5 |
| No sabe | 9 |

P.6

¿Cuál es su situación laboral actual en la «@1»?

¿Se encuentra ... (LEER)?

[P6]

<i>trabaja por cuenta propia (autónomos)</i>	1
<i>trabaja por cuenta ajena</i>	2
<i>es voluntario/a</i>	3
<i>es religioso/a</i>	4

P.7

¿Y qué tipo de actividad es la que realiza en la «@1»? Diría que su trabajo es de

[P7]

<i>Directivo</i>	1
<i>Técnico o profesional</i>	2
<i>Administrativo</i>	3
<i>Otros (especificar cuál)</i>	4

Filtros:

Si NO P7=(4) ir a la siguiente

Otras actividades

[P7_OTROS]

P.7a

¿Podría decirnos cuál es la titulación académica más alta que tiene Ud. actualmente?

[P7A]

<i>Diplomat. Trabajo Social</i>	1
<i>Diplomat. Educación Social</i>	2
<i>Licenc. Psicología</i>	3
<i>Otras Diplomaturas (cuál)</i>	4
<i>Otras Licenciaturas (cuál)</i>	5
<i>Bachillerato y/o Formación Profesional</i>	6
<i>Inferior a bachillerato</i>	7

Filtros:

Si NO P7A=(4) ir a la siguiente

Especificar Diplomatura

[OTR_DIPL]

Filtros:

Si NO P7A=(5) ir a la siguiente

Especificar otras licenciaturas

[OTR_LIC]

P.8 y P.9

¿Podría decirme cuántos años cumplió en el último cumpleaños?

SEXO

[P8]

<i>Varón</i>	1
<i>Mujer</i>	2

Edad

[P9]

(NC='Intro' sin grabar nada)

P.10

Vamos a empezar a hablar ahora del uso de las Tecnologías de la Información, refiriéndonos al uso de los ordenadores, de Internet, móviles y de la informática en general.

Si 10 representase el grado de informatización que VD considera deseable para su entidad, ¿En qué número de escala ubicaría su grado actual de informatización entre 0 y 10? Le recuerdo que 0 sería el grado mínimo y 10 el máximo.

[P10]

0	0
1	1
2	2
3	3
4	4
5	5
6	6
7	7
8	8
9	9
10	10

Baja (0-3), Media (4-6), Alta (7-10)

P.11a

Le vamos a leer una lista de diferentes medios y recursos relacionados con las Tecnologías de la Información, en cada uno de ellos díganos si los tienen o no en su organización:

[P11A]

ACCESO A INTERNET	1
TELEFONO MÓVIL	2
ORDENADOR PERSONAL DE SOBREMESA	3
ORDENADOR PERSONAL PORTATIL	4
ORDENADORES DE MANO (PDA, Handheld, satélites)	5
RED LOCAL/L.A.N. (Ordenadores conectados entre si)	6
ACCESO ON-LINE A BASES DE DATOS ESPECIALIZADAS (propias o externas a la organización)	7
HERRAMIENTAS MULTIMEDIA (para ver/reproducir videos y audio, DVD interactivos, etc.)	8
OTRAS (ESPECIFICAR CUÁL)	9
NINGUNO DE LOS ANTERIORES	10

Salto:

Si No tienen TIC ir a ¿Por cual o cuáles motivos no utilizan Internet en la organización? (NO LEER, Espontánea y codificar - respuesta múltiple)

Filtros:

Si NO «OTROS» ir a la siguiente

Otros recursos

[P11A_OTR]

ENTREVISTADOR: Marcar TODOS los que corresponda.

P.11b

Entre los que mencionó que tienen, díganos los que utiliza Ud. habitualmente en su trabajo:

[P11B]

ACCESO A INTERNET	1
TELEFONO MÓVIL	2
ORDENADOR PERSONAL DE SOBREMESA	3
ORDENADOR PERSONAL PORTATIL	4

ORDENADORES DE MANO	5
RED LOCAL/L.A.N.	6
ACCESO ON-LINE A BASES DE DATOS ESPECIALIZADAS	7
SOFTWARE MULTIMEDIA	8
OTRAS MENCIONES	9

LEER siempre las que dijo, para recordárselas

P.12

¿Cuántos ordenadores tienen en la «@1»?

Filtros:

Si No tienen ordenadores ir a ¿Por cual o cuáles motivos no utilizan Internet en la organización? (NO LEER, Espontánea y codificar - respuesta múltiple)

N.º de ordenadores

[P12]

P.13

El ordenador o los ordenadores que tienen, ¿de que «generación» son?

[P13]

Pentium I o II, 486 o inferior	1
Pentium III y IV o equiv.	2
Otros (MacIntosh p. ej.)	3
No sabe (INSISTIR)	4

(Entrevistador: si tienen más de uno, lo que más frecuente sea...)

P.13a

En los últimos años, ¿han recibido alguna ayuda para mejorar los medios informáticos de su entidad?

[P13A]

Sí recibieron	1
No recibieron	2
No sabe	6

P.13b

¿Quién les dio esa ayuda?

Filtros:

Si Filtrados ir a la siguiente

[P13B]

La Administración Pública	1
Entidades no lucrativas	2
Organizaciones privadas lucrativas	3
Otras entidades	4

LEER Opciones de respuesta

¿Utilizan algún programa o sistema de software libre?

[P14]

SÍ, SIEMPRE	1
SÍ, A VECES	2
NO UTILIZAN	3
NO SABE QUÉ ES	6

P.14

Filtros:

Si P14=(3;6) ir a la siguiente

¿Puede especificarnos cuál/es?

[P14A]

DEF.: Se entiende por software libre (en inglés «freeware») programas, aplicaciones o sistemas operativos de libre distribución. Son gratis y no se pueden vender. Se suele «bajar» a través de internet.

P.15

¿Qué tipo de conexión a Internet es la que tienen?

Filtros:

Si No tienen conexión a Internet ir a ¿Por cual o cuáles motivos no utilizan Internet en la organización? (NO LEER, Espontánea y codificar - respuesta múltiple)

[P15]

CONEXIÓN NORMAL (vía Modem/teléfono)	1
ADSL.....	2
RDSI.....	3
OTRAS CONEXIONES DE BANDA ANCHA (como AUNA, RETECAL, etc.)	4
TECNOLOGÍA WIFI / BLUETOOTH	5
NO SABE CUÁL.....	6

P.16

¿Por qué motivo no han pasado a utilizar una conexión de «Banda Ancha»?

Filtros:

Si Usan conexión de «banda ancha» ir a ¿Ha recibido Ud. alguna formación sobre TIC en los últimos 5 años?

[P16]

TODAVÍA NO EXISTE COBERTURA DE RED ADSL	1
ESTE TIPO DE CONEXIÓN ES MUY CARA.....	2
NO LES HACE FALTA.....	3
NO LO HABÍAN PENSADO.....	4
OTRAS RAZONES (ESPECIFICAR)	5

Filtros:

Si No «OTRAS» ir a la siguiente

Otras razones

[P16_OTR]

Respuesta espontánea - NO LEER

P.17

¿Por cual o cuáles motivos no utilizan Internet en la organización?

Filtros:

Si Tienen acceso a Internet ir a ¿Ha recibido Ud. alguna formación sobre TIC en los últimos 5 años?

[P17]

No CONOCEN bien.....	1
Falta de TIEMPO.....	2
Falta de ORDENADORES.....	3
Por RAZONES ECONÓMICAS.....	4
Falta de un ACCESO LIBRE/PÚBLICO.....	5
Es DIFÍCIL	6
NO es UTIL.....	7
Barreras TÉCNICAS	8
NO SABE bien	9
Otros motivos (Especificar)	10

Filtros:
Si No «Otros» ir a la siguiente

Otros motivos
[P17_OTR]

Respuesta espontánea - NO LEER

P.18

¿Ha recibido Ud. alguna formación sobre Tecnologías de la Información en los últimos 5 años?

[P18]

- | | |
|--------------------------------------|---|
| <i>Si, en una ocasión</i> | 1 |
| <i>Si, en varias ocasiones</i> | 2 |
| <i>No, nunca</i> | 3 |

Filtros:
Si No hay formación ir a la siguiente

Duración de la formación

[P18A]

- | | |
|--|---|
| <i>entre 1 y 2 días</i> | 1 |
| <i>entre 3 y 5 días</i> | 2 |
| <i>entre 1 y 2 semanas</i> | 3 |
| <i>entre 3 y 4 semanas</i> | 4 |
| <i>Más de 1 mes y menos de 1 año</i> | 5 |
| <i>1 año o más</i> | 6 |

P.19

¿Han recibido alguna ayuda externa para mejorar la formación de los miembros de su entidad en el uso de las Tecnologías de la Información?

[P19]

- | | |
|----------------------------|---|
| <i>Sí recibieron</i> | 1 |
| <i>No recibieron</i> | 2 |
| <i>NS/NC</i> | 3 |

Filtros:
Si No recibe ayudas ir a ¿Conoce alguna página web para entidades que trabajan a favor de la inclusión social?
Si NS/NC ir a la siguiente

¿Quién concedió la ayuda?

[P19A]

- | | |
|---|---|
| <i>Administración pública</i> | 1 |
| <i>Entidades no lucrativas</i> | 2 |
| <i>Organizaciones privadas lucrativas</i> | 3 |
| <i>Otras</i> | 4 |

Filtros:
Si NS/NC si hubo cursos ir a la siguiente

¿Quién impartió la formación?

[P19B]

- | | |
|---|---|
| <i>Administración pública</i> | 1 |
| <i>Entidades no lucrativas</i> | 2 |
| <i>Organizaciones privadas lucrativas</i> | 3 |
| <i>Otras</i> | 4 |

< P. ej. alguna ayuda económica o formativa. >

P.20

¿Conoce alguna página web para entidades que trabajan a favor de la inclusión social?

[P20]

- SÍ**..... 1
NO..... 2

Filtros:

Si P20=(2) ir a En general, desde su experiencia personal ¿para cuál / cuáles de las siguientes actividades se utiliza habitualmente en su entidad un ordenador ya sea conectado a Internet o no. ¿Lo ha utilizado para...?

¿Cuál o cuáles? (máximo 3 respuestas)

[P20A]

P.21

En general, ¿para cuál / cuáles de las siguientes actividades utilizan habitualmente en su entidad Internet? ¿La han utilizado para...?

Filtros:

Si No tienen acceso a Internet ir a la siguiente

[P21]

- Realizar su trabajo habitual** 1
Conseguir/buscar empleo 2
Buscar y utilizar materiales educativos..... 3
Acceder a servicios de la administración pública local o nacional 4
Encontrar información sobre productos y servicios 5
Comprar productos o contratar servicios 6
Obtener otros tipos de información o servicios gratuitos 7
Correo electrónico 8

ENTREVISTADOR: Leer cada una y marcar todas las que corresponda

P.22

Y pensando ahora en las personas a las que atienden, en general, ¿cree que han utilizado alguna vez un ordenador para (LEER)?

[P22]

- Realizar su trabajo habitual** 1
Conseguir/buscar empleo 2
Buscar y utilizar materiales educativos..... 3
Acceder a servicios de la administración pública local o nacional 4
Usos recreativos, ocio y juegos 5
Comprar productos o contratar servicios 6
Obtener información y otros servicios gratuitos..... 7

ENTREVISTADOR: Marcar todas las que corresponda

P.23

¿Y cuántos de los usuarios de su entidad utilizan teléfono móvil?

[P23]

- Ninguna persona** 1
Pocos/casi ninguna persona 2
Algunos/as personas 3
Muchas personas 4
Todos/casi todas las personas 5

LEER Opciones de respuesta

P.24

¿Alguna vez han pensado en ofrecer formación sobre manejo de ordenadores e Internet a los usuarios de su entidad?

[P24]

- SI 1
NO 2

Saltos:

Si No han pensado ofertar formación ir a Pensando también en el grupo de personas a las que atienden prioritariamente desde su organización, díganos cuántas de ellas le parece que hayan utilizado alguna vez un ordenador (ya sea con o sin acceso a Internet) en los últimos 12 meses.

Filtros:

Si No han pensado en ofertar formación ir a ¿Qué tipo de curso/s han impartido?

¿Han llegado a ofrecer esa formación?

[P25]

- SI 1
NO 2

P. ej. cursos de programas informáticos, correo electrónico, navegación en Internet, etc.

P.25a

¿Qué tipo de curso/s han impartido?

Filtros:

Si No tienen cursos ir a la siguiente

[P25A]

- Entorno Windows y Office 1
Manejo de Internet 2
Creación de páginas web 3
Otros (especificar) 4

Filtros:

Si No hay «otros» ir a la siguiente

Si No hay cursos ir a la siguiente

Otros cursos

[P25_OTR]

P.25b

¿Por qué no se ha llegado a ofrecer esa formación?

Filtros:

Si Tienen cursos ir a la siguiente

[P25B]

- Falta de DECISION 1
Falta de ordenadores/equipos 2
Falta de profesionales que impartan los cursos 3
Falta motivación usuarios 4
Bajo nivel formativo de los usuarios 5
Falta de TIEMPO 6
Otras ¿Cuál? 7

Filtros:

Si No «Otros» ir a la siguiente

Otras razones

[P25B_OTR]

ENTREVISTADOR: Respuesta espontánea - Codificar

P.26

¿Y cómo calificaría la utilidad de estos cursos para las personas que participaron? Le parece que fueron...

Filtros:

Si No tienen cursos ir a Pensando también en el grupo de personas a las que atienden prioritariamente desde su organización, díganos cuántas de ellas le parece que hayan utilizado alguna vez un ordenador (ya sea con o sin acceso a internet) en los últimos 12 meses.

[P26]

<i>Muy útil para todas las personas</i>	1
<i>Muy útil pero sólo para algunos</i>	2
<i>Bastante útil para todos</i>	3
<i>Bastante útil pero sólo para algunos</i>	4
<i>Poco útil en general</i>	5
<i>Nada útil</i>	6

P.27

Le vamos a leer una serie de aspectos concretos en los que pueden haber sido de utilidad los cursos recibidos.

Para cada uno díganos si le parece que les ha servido Mucho=4, Bastante=3, Poco=2 ó Nada=1.

¿En qué medida les ha servido para... (LEER)?

MEJORAR SU FORMACIÓN

[P27_1]

<i>Nada</i>	1
<i>Poco</i>	2
<i>Bastante</i>	3
<i>Mucho</i>	4

Encontrar un empleo

[P27_2]

<i>Nada</i>	1
<i>Poco</i>	2
<i>Bastante</i>	3
<i>Mucho</i>	4

Mejorar/ascender en su empleo

[P27_3]

<i>Nada</i>	1
<i>Poco</i>	2
<i>Bastante</i>	3
<i>Mucho</i>	4

P.27 (Cont.)

¿En qué medida les ha servido para... ?

Comprar y vender on-line

[P27_4]

<i>Nada</i>	1
<i>Poco</i>	2
<i>Bastante</i>	3
<i>Mucho</i>	4

Elegir mejor bienes y servicios

[P27_5]

<i>Nada</i>	1
<i>Poco</i>	2
<i>Bastante</i>	3
<i>Mucho</i>	4

Acceder a información

[P27_6]

<i>Nada</i>	1
<i>Poco</i>	2
<i>Bastante</i>	3
<i>Mucho</i>	4

Tener un acceso más fácil a las administraciones locales, nacionales o a los servicios públicos

[P27_8]

Nada	1
Poco	2
Bastante	3
Mucho	4

Estar en contacto con amigos o familiares

[P27_9]

Nada	1
Poco	2
Bastante	3
Mucho	4

Realizar actividades recreativas o de ocio

[P27_10]

Nada	1
Poco	2
Bastante	3
Mucho	4

Conocer a personas nuevas

[P27_11]

Nada	1
Poco	2
Bastante	3
Mucho	4

Mejorar su integración en la comunidad local

[P27_12]

Nada	1
Poco	2
Bastante	3
Mucho	4

Mucho=4 Bastante=3 Poco=2 Nada=1

P.28

¿Cuáles fueron los principales problemas que encontró su entidad a la hora de preparar el/los curso/s?**Filtros:****Si No han hecho cursos ir a la siguiente**

[P28]

P.29

Pensando también en el grupo de personas a las que atienden, díganos por favor cuántas pueden haber utilizado un ordenador en los últimos 12 meses.

[P29]

Ninguna persona	1
Pocos/casi ninguna persona	2
Algunos/as personas	3
Muchas personas	4
Todos/casi todas las personas	5

LEER Opciones de respuesta

P.30

Por lo que usted sabe, ¿desde qué tipo de lugares pueden tener acceso a Internet las personas a las que atienden en su organización?

[P30]

en esta organización/entidad	1
en un CIBERCAFE	2
en una ONG	3
en el colegio/escuela	4
en la Universidad	5
en casa de un/a amigo/a	6
en un lugar de acceso público a Internet	7
en su casa	8
en el TRABAJO	9
Pisos acogida	10
En ningún sitio	11
Otros (especificar)	12

Filtros:

Si No hay «otros» ir a la siguiente

Otros lugares

[P30_OTR]

ENTREVISTADOR: respuesta espontánea, leer sólo si está muy desorientado.

P.31

Y entre los que sí que lo han utilizado, ¿cuántos cree que tienen conocimientos para hacer uso más o menos con soltura del ordenador y de Internet?

Filtros:

Si No han utilizado Internet ir a la siguiente

[P31]

Ninguna persona	1
Pocos/casi ninguna persona	2
Algunos/as personas	3
Muchas personas	4
Todos/casi todas las personas	5

ENTREVISTADOR: Aclarar si es necesario que lo que queremos distinguir es entre el simple acceso al uso de un ordenador e Internet y el estar capacitado para conseguir ya algunos resultados con algo de eficacia y soltura.

P.32

Pensando en las personas que viven en la exclusión social, ¿le parece que Internet podría serles útil en las siguientes actividades? En cada una de las que le voy a leer díganos si le parece que le serviría Mucho=4, Bastante=3, Poco=2 ó Nada=1.

Encontrar trabajo/empleo

[P32_1]

Nada	1
Poco	2
Bastante	3
Mucho	4

Para la enseñanza y formación

[P32_2]

Nada	1
Poco	2
Bastante	3
Mucho	4

Comprar y vender *on-line*

[P32_3]

Nada	1
Poco	2
Bastante	3
Mucho	4

Acceder a información

[P32_4]

Nada	1
Poco	2
Bastante	3
Mucho	4

P.32 (Cont)

¿Le parece que les serviría ?

Mucho=4, Bastante=3, Poco=2 ó Nada=1

Tener un acceso más fácil a las administraciones locales, nacionales o a los servicios públicos

[P32_5]

Nada	1
Poco	2
Bastante	3
Mucho	4

Estar en contacto con sus amigos/parientes, conocidos

[P32_6]

Nada	1
Poco	2
Bastante	3
Mucho	4

La comunicación instantánea por correo electrónico, email

[P32_7]

Nada	1
Poco	2
Bastante	3
Mucho	4

Las actividades recreativas o de ocio

[P32_8]

Nada	1
Poco	2
Bastante	3
Mucho	4

Conocer a personas nuevas

[P32_9]

Nada	1
Poco	2
Bastante	3
Mucho	4

Mejorar su integración en la comunidad local

[P32_10]

Nada	1
Poco	2
Bastante	3
Mucho	4

P.33

Le voy a leer una serie de medidas que podrían acercar INTERNET a las personas excluidas. En cada una díganos, como antes, si está muy de acuerdo, bastante, poco o nada de acuerdo en su utilidad.

Que la formación respondiera más a sus necesidades

[P33]

<i>Nada</i>	1
<i>Poco</i>	2
<i>Bastante</i>	3
<i>Mucho</i>	4

Si esa formación en informática fuera gratuita

[P33_1]

<i>Nada</i>	1
<i>Poco</i>	2
<i>Bastante</i>	3
<i>Mucho</i>	4

Si los ordenadores costaran menos

[P33_2]

<i>Nada</i>	1
<i>Poco</i>	2
<i>Bastante</i>	3
<i>Mucho</i>	4

P.33 (Cont.)

¿Está de acuerdo en que se animarían más si (LEER)?

Si la conexión a Internet costara menos

[P33_3]

<i>Nada</i>	1
<i>Poco</i>	2
<i>Bastante</i>	3
<i>Mucho</i>	4

Si hubiera puntos de acceso público y gratuito a Internet

[P33_4]

<i>Nada</i>	1
<i>Poco</i>	2
<i>Bastante</i>	3
<i>Mucho</i>	4

Si Internet ofreciera más información útil para ellos

[P33_5]

<i>Nada</i>	1
<i>Poco</i>	2
<i>Bastante</i>	3
<i>Mucho</i>	4

P.34

En su opinión, ¿en qué medida la utilización de las Tecnologías de la Información por parte de las ONGs puede contribuir a mejorar la INCLUSION SOCIAL? ¿Le parece que es muy importante, bastante importante, regular, poco o nada importante?

[P34]

<i>Muy importante</i>	5
<i>Bastante importante</i>	4
<i>Regular/ni importante ni poco importante</i>	3
<i>Poco importante</i>	2
<i>Nada importante</i>	1

P.35

En su opinión, ¿cuál es la aportación específica de las ONGs al utilizar las Tecnologías de la Información en la lucha contra la exclusión social?

[P35]

P.36

Para terminar, hablando en general sobre la pobreza y la exclusión social, ¿Cuál es su impresión, que el número de excluidos sociales en España está aumentando, está disminuyendo o se mantiene más o menos igual?

[P36]

<i>Aumenta/más</i>	1
<i>Disminuye/menos</i>	2
<i>Igual que ahora</i>	3
<i>No sabe, duda</i>	6

P.37

Y la gravedad de la situación de los excluidos, ¿está acentuándose, disminuyendo o se mantiene más o menos igual?

[P37]

<i>Aumenta/más</i>	1
<i>Disminuye/menos</i>	2
<i>Igual que ahora</i>	3
<i>No sabe, duda</i>	6

P.38

Y, tal como van las cosas, ¿cree usted que dentro de diez años habrá más, menos o igual número de excluidos sociales que ahora?

[P38]

<i>Aumenta/más</i>	1
<i>Disminuye/menos</i>	2
<i>Igual que ahora</i>	3
<i>No sabe, duda</i>	6

P.39

¿Y a quién cree UD. que le corresponde tomar medidas en primer lugar para hacer frente al problema de la exclusión social?

¿Al gobierno, a los Ayuntamientos, a las Comunidades Autónomas, a las entidades privadas de Beneficencia y ONGs?

[P39]

<i>al Estado, Gobierno</i>	1
<i>a los Ayuntamientos</i>	2
<i>a las Comunidades Autónomas</i>	3
<i>a las entidades privadas de Beneficencia y ONGs</i>	4
<i>no sabe/duda</i>	5
<i>otras respuestas (especificar cuál)</i>	6
<i>a TODOS por igual</i>	7

Filtros:

Si No hay «otras» ir a la siguiente

[P39_OTR]

Confirmar EMAIL
Correo electrónico
[EMAIL]

Fin de entrevista

Muchas gracias por su colaboración, cuando se presenten los resultados de este estudio nos pondremos en contacto con Vds. para que puedan acceder a los informes.

Si quiere añadir algún comentario puede hacerlo ahora.

Comentario final
[P40]

Autores

Pedro José Cabrera Cabrera (Pozoblanco, 13 de diciembre de 1956)

Doctor en Sociología por la Universidad Autónoma de Madrid. Director de la Escuela Universitaria de Trabajo Social de la Universidad Pontificia Comillas entre 1996 y 2001. Profesor Ordinario de Sociología en la misma Escuela, y actualmente Profesor Propio Agregado de la Facultad de Ciencias Humanas y Sociales, Departamento de Sociología y Trabajo Social. Miembro del Consejo Académico del Instituto de Postgrado y Formación Continua de la UPCO en representación del área de Ciencias Humanas y Sociales desde 1997. Ha sido durante muchos años profesor de Estructura Social, Exclusión Social, y Técnicas de Investigación, publicando trabajos sobre estratificación social, cambio social, nuevas tecnologías, e investigación social. Es especialista en temas de exclusión y marginación social, ha realizado varios estudios en torno a la situación de las personas sin hogar, y publicado libros y artículos sobre el mismo tema y sobre la situación carcelaria: *Huéspedes del aire: Sociología de las personas sin hogar en Madrid* (1998); *Mil voces presas* (1999, en col. J. Ríos); *La acción social con personas sin hogar en España* (2000); *Mirando el abismo: el régimen cerrado* (2002, en col. J. Ríos); *The Difficult Access to Housing in Spain* (2001); *Un techo y un futuro: Buenas prácticas de intervención social con personas sin hogar* (2002, en col. con G. Malgesini y J. A. López); *Migrations and homelessness in Spain* (2002, en col. con G. Malgesini). Desde 1999 es Corresponsal en España del European Observatory on Homelessness, financiado por la Unión Europea y auspiciado por FEANTSA (Fédération Européenne d'Associations Nationales Travaillant avec les Sans-Abri www.feantsa.org). Ha realizado investigaciones para diversos departamentos de la administración pública, y para entidades sociales y empresariales, tanto nacionales como internacionales. Es miembro del consejo de redacción de las revistas *Documentación Social* y *Miscelánea Comillas* y miembro de los patronatos de la Fundación Foessa (en representación de la Universidad Pontificia Comillas) y de la Fundación Rais. Igualmente colabora con diversas asociaciones y colectivos en proyectos de trabajo social con grupos excluidos.

Yolanda Fernández Jurado (Madrid, 20 de junio de 1962)

Licenciada en Ciencias Económicas y Empresariales (Ciencias Económicas) por la Universidad Complutense de Madrid y Doctora en Ciencias Económicas y Empresariales (Ciencias Empresariales) por la Universidad Pontificia Comillas.

Desde 1989 es profesora del Departamento de Economía de la Facultad de Ciencias Económicas y Empresariales de la Universidad Pontificia Comillas donde ha desarrollado a lo largo de estos años diversas asignaturas relacionadas con Economía Aplicada, Teoría Económica y los efectos macroeconómicos de las Tecnologías de la Información y la Comunicación. Actualmente es Profesora Propia Agregada de la Facultad de Ciencias Económicas y Empresariales en dicha Universidad. Además, desde 1985 hasta 1992 fue profesora en el Departamento de Política Económica de Facultad de Ciencias Económicas y Empresariales de la Universidad Complutense de Madrid (UCM).

Su experiencia investigadora está muy relacionada con la Economía Aplicada y con los efectos socioeconómicos que conlleva la generalización del uso de las Tecnologías de la Información y la Comunicación. Ha sido la Coordinadora del Grupo de Investigación *Los efectos de las Tecnologías de la Información y la Comunicación sobre el entorno económico y empresarial* desde su creación en el año 2000 hasta enero del 2003. Desde noviembre del 2003 es la Coordinadora del Grupo de Investigación Interdisciplinar sobre *La situación y evolución de Europa a principios del siglo XXI*. Además es la responsable de Nueva Economía en la Comisión de Organización y Sistemas del Colegio de Economistas de Madrid.

Como especialista en el análisis de los efectos económicos de las Tecnologías de la Información y la Comunicación posee diversas publicaciones, artículos y capítulos en libros, y participaciones en Jornadas, Seminarios y Congresos tanto a nivel nacional como internacional. Entre las publicaciones realizadas se pueden destacar: *El e-learning como base para un justo desarrollo social en los países más avanzados* (2003, en La Sociedad de la Información en el siglo XXI: un requisito para el desarrollo); *Las tecnologías de la Información y Comunicación y los países en desarrollo* (2002, en Memorias Conferencias Iberoamericana en Sistemas, Cibernética e Informáticas); *Consequences of E-commerce in the Spanish labour Market*, (2002, en The 6th World Multiconference on Systemics, Cybernetics and Informatic); *Las TIC y un desarro-*

Ilo justo y responsable de los países en vías de desarrollo (2002, Rev. Papeles de Ética, Economía y Dirección); El comercio electrónico como posible causa de desempleo y pobreza (2002, Convengo sul tema: Disoccupazione e povertá: cause e rimedi); Economic, Ethical and Psychological analysis os the effects of the information and comunication technologies on human work (2001, Actas del Laborem Exercem 20 Year Anniversary Conference: Work as Key to the Social Question) El aumento del capital humano como medida para reducir el paro en una economía, (1998, AEDE).

Antonio Rúa Vieytes (Glarus, Suiza, 16 de mayo de 1969)

Doctor y Licenciado en Ciencias Físicas y Licenciado en Ciencias y Técnicas Estadísticas. Actualmente es Profesor Propio Adjunto del Departamento de Métodos Cuantitativos de la Universidad Pontificia Comillas de Madrid y ha sido profesor en el Departamento de Estadística e Investigación Operativa II (Métodos de Decisión de la Universidad Complutense de Madrid (UCM)). Coordinador del Área de Económica del *Grupo Interdisciplinar de investigación sobre la situación y evolución de Europa a principios del siglo XXI*, y miembro del grupo de investigación *Los efectos de las Tecnologías de la Información y la Comunicación sobre el entorno económico y empresarial*. Tiene una clara y dilatada formación y experiencia en Análisis de Datos mediante la utilización de Técnicas de Análisis Multivariante en el área de Medioambiente y Socioeconomía, y muestra de ello aparece reflejado en sus más de 30 publicaciones entre revistas de carácter nacional e internacional y libros, y sus más de 60 comunicaciones y ponencias presentadas a diferentes congresos tanto nacionales como internacionales en las que ha participado como autor o coautor. Ha participado en diferentes proyectos de investigación financiados tanto por fondos públicos como privados, habiendo dirigido alguno de ellos.

Sadot Alexandres Fernández

Doctor Ingeniero de Telecomunicación por la Universidad Politécnica de Madrid (1991). Ha sido Profesor de Electrónica en el Escuela Superior de Ingenieros de Telecomunicación de la Universidad Politécnica de Madrid (1991-1998), actualmente es Profesor Propio Agregado del Departamento de Electrónica y Automática, es también miembro del personal Investigador del Instituto de Investigación Tecnológica (IIT) y responsable del Grupo de Investigación de Electrónica y Automática, ambos de la Escuela Técnica Superior de Ingeniería de la Universidad Pontificia Comillas de Madrid. Durante 1996 ha sido Visiting Professor en Moore Engineering School de la Universidad de Pennsylvania (EEUU). Imparte docencia de grado y postgrado en el área de Comunicaciones y Sistemas Digitales desde 1987 y durante los últimos diez años sus líneas de investigación han sido el Diseño Electrónico y Microelectrónico aplicado a las Comunicaciones Digitales y su impacto en las Tecnologías de la Información desde el punto de vista técnico, social y económico, Ha sido director y coordinador de varios proyectos europeos, tanto COMETT y LEONARDO para la diseminación de las comunicaciones digitales en la Sociedad de la Información. Actualmente es investigador principal por parte de la UPCO en el proyecto integrado OPERA (Open PLC European Research Alliance for new generation PLC integrated network), financiado por la Comunidad Europea en el programa IST «*Broadband for all*», donde participan 36 empresas europeas para la integración y competitividad del PLC (Power Line Communication) haciendo uso de la red eléctrica e integrándose plenamente en la Sociedad de la Información. Además ha participado o coordinado más de 30 proyectos con financiación pública y privada. Es autor o coautor de más de 30 publicaciones a nivel nacional e internacional.

Graciela Malgesini Rey

Licenciada en Historia y Doctorada en Historia Económica por la Universidad de La Plata, Argentina, 1979 y 1986 respectivamente. Actualmente es Consultora de Cruz Roja Española, Departamento de Intervención Social, para temas de Planificación Estratégica en materia de Inclusión Social e Inmigración, desde febrero de 2001. También es Directora de tres Proyectos de Investigación que se desarrollan desde esta organización: 1) «Buenas prácticas y capacitación para la inclusión social», financiado por el Ministerio de Trabajo y Asuntos Sociales, Régimen General, 2002-2003; 2) Proyecto de investigación transnacional «Rural-IN. Segunda fase», VS/2003/0685 de la Dirección General de Empleo y Asuntos Sociales de la Comisión Europea, 2003-2005; 3) Proyecto «Mujeres inmigrantes en los trabajos sexuales: condiciones de vida y de trabajo», financiado por el Instituto de la Mujer (I+D) y el Ministerio del Interior, 1-2003/2-2004. Es miembro del equipo de investigación del programa «Migración y Multiculturalidad» de la Universidad Autónoma de Madrid. Ha desarrollado un intenso trabajo en el campo de las organizaciones no gubernamentales, en temas de consultoría, evaluación, dirección de proyectos de investigación, representación y relaciones exteriores, gestión de recursos humanos y voluntariado, gestión del presupuesto, planificación estratégica, formación, captación de recursos (fundraising) en España y la Unión Europea, proyectos de desarrollo: formulación, seguimiento, evaluación, misiones de seguimiento en el terreno: 1996, 1997, 1998 y 1999. Países: Cuba, República Dominicana, El Salvador, Costa Rica, Guatemala, Panamá, campañas de sensibilización e información públicas: formulación, seguimiento, evaluación, coordinación de información institucional, coordinación de eventos y ruedas de prensa.

Sus libros tratan de diversos temas relacionados con América Latina, el desarrollo, las migraciones internacionales y las organizaciones sociales: *Cereales y combustibles. Problemas de la economía argentina durante la II Guerra Mundial* (escrito con Norberto Álvarez), Buenos Aires, AAHE, 1982; *El Estado y la economía, 1930-1955 (1)* (escrito con Norberto Álvarez), Bs.As., CEAL, Historia Testimonial Argentina # 9, 1983; *El Estado y la economía, 1930-1955 (2)* (escrito con Norberto Álvarez), Bs.As., CEAL, Historia Testimonial Argentina # 12, 1984; *Misiles o microchips. La conversión de la industria militar en civil*. (Compiladora, junto con Mariano Aguirre), Madrid, FUHEM-Icaria, Colección Economía Crítica, 3, 1992; *Crecimiento económico: principales teorías desde Keynes* (escrito con Miguel Ángel Galindo), Madrid, MacGraw-Hill, septiembre 1993; *Comercio alternativo y solidaridad* (compilado con Sandra Gil y Amanda Lorio), Madrid, CIP-Comunidad de Madrid, 1994; *GUIA ECO-ECO. Guía Económica y Ecológica de América Central y el Caribe* (con Inmaculada García Perela, Sandra Gil y Álvaro del Santo), Madrid, CIP-Comunidad de Madrid, 1997; *Guía de conceptos sobre migraciones, racismo e interculturalidad* (con Carlos Giménez), Madrid, La Cueva del Oso-Comunidad de Madrid, 1997. Segunda edición en La Catarata, octubre de 2000; *Cruzando fronteras. Las migraciones en el sistema global*. (Compiladora), Barcelona, Icaria, 1998. Colección Economía Crítica, núm. 14; *Contra el tráfico de mujeres. Por su dignidad, su libertad y sus derechos* (coautora junto con Elena de Luis y otros), Madrid, ACSUR, 1999; *Un techo y un futuro. Buenas Prácticas en la Intervención Social con Personas sin Hogar* (Director Pedro Cabrera, coautora junto con José Antonio López Ruiz), Barcelona, Icaria, 2002; *Exclusión social en Europa. Investigación sobre la situación de inmigrantes en España, discapacitados en Austria y parados de larga duración en Francia*, Madrid, Cruz Roja Española, 2002. Directora y coautora, con Mar García Domínguez y Silvina Monteros. También ha publicado numerosos artículos publicados en revistas y libros colectivos.

José Antonio López Ruiz (Santiago de Chile 1968)

Es licenciado en Sociología y Ciencias Políticas por la Universidad Pontificia de Salamanca, se ha especializado en Investigación Social Aplicada y Análisis de Datos en el Centro de Investigaciones Sociológicas (CIS) en Madrid. Ha trabajado durante varios años en institutos privados de estudios de mercado y opinión (Oycos, Sofemasa y Demoscopia), participando desde ellos en numerosas investigaciones de ámbito nacional e internacional. En los últimos años ha desarrollado su actividad investigadora desde el ámbito universitario y las ONG, focalizando su interés en temas de exclusión social. En los últimos cinco años ha investigado para la Universidad Rey Juan Carlos, Universidad Complutense de Madrid, la UNED, la Oficina Central de Cruz Roja Española y la Universidad Pontificia Comillas, donde ha trabajado los últimos tres años en el área de inmigración y personas sin hogar. Actualmente es profesor e investigador y coordinador del Laboratorio de Sociología del Departamento de Sociología y Trabajo Social de la Facultad de Ciencias Humanas y Sociales. También es coautor de varias publicaciones.

Elena Fernández Velasco (Ávila, 7 de noviembre de 1979)

Licenciada en Sociología y Diplomada en Trabajo Social, ambas por la Universidad Pontificia Comillas de Madrid. Actualmente cursa estudios de Doctorado en Sociología en el programa «Exclusión y Políticas Sociales» en la UPCO.

Ha participado recientemente en investigaciones sobre personas sin hogar para entidades públicas (2003/04), y ha realizado diversos estudios sobre exclusión social, siendo el último de ellos el proyecto de fin de carrera para obtener la licenciatura: «*Exclusión e Inmigración: Una mirada a un centro de Servicios Sociales de Madrid*» (2003).

Tiene experiencia como trabajadora social en diversas asociaciones y ONG, y en la administración pública realizando atención a personas en situación de exclusión en Servicios Sociales.