

## Índice General

	Página
<b>1 PARTE: INTRODUCCIÓN.....</b>	<b>9</b>
<b>1.1 MOTIVACIÓN Y JUSTIFICACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN .....</b>	<b>11</b>
<b>1.2 DELIMITACIÓN Y FORMULACIÓN DEL PROBLEMA.....</b>	<b>16</b>
1.2.1. Planteamiento del problema.....	23
<b>1.3 OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN .....</b>	<b>29</b>
1.3.1 Objetivo general: .....	29
1.3.2. Objetivos específicos: .....	29
<b>1.4 PREGUNTAS DE LA INVESTIGACIÓN.....</b>	<b>30</b>
1.4.1. Preguntas generales de la investigación .....	30
1.4.2. Preguntas específicas para esta investigación .....	30
<b>1.5 MARCO EPISTEMOLOGICO DE LA INVESTIGACIÓN .....</b>	<b>32</b>
<b>1.6 MARCO METODOLÓGICO DE LA INVESTIGACIÓN .....</b>	<b>38</b>
1.7.1 El Método: estudio de casos (etnográfico).....	41
1.7.2. Técnicas de recogida de datos.....	46
<b>1.7 MAPA CONCEPTUAL DEL DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN .....</b>	<b>59</b>
<b>1.8 ORGANIZACIÓN Y ESTRUCTURA FORMAL DE LA INVESTIGACIÓN .....</b>	<b>60</b>
<b>1.9 REFERENTES ÉTICOS DE LA INVESTIGACIÓN .....</b>	<b>62</b>
1.10.1. Dilemas éticos .....	63
1.10.2 Cómo resolver los dilemas .....	64
1.10.3. Consentimiento informado.....	65

<b>2 PARTE: MARCO TEÓRICO DE LA INVESTIGACIÓN .....</b>	<b>67</b>
<b>2.1 ESTRUCTURA FORMAL DEL DESARROLLO TEÓRICO .....</b>	<b>69</b>
<b>2.2. CONCEPTO DE DESARROLLO SOCIAL Y COMUNITARIO .....</b>	<b>70</b>
2.2.1. Una primera aproximación histórico-conceptual .....	70
2.2.2 Primer concepto: el de Comunidad .....	79
2.2.3. Segundo concepto: el de Desarrollo Comunitario.....	82
2.2.4 Tercer concepto: el de la Participación.....	86
2.2.5. De la educación comunitaria como estrategia de participación .....	92
2.2.6 Relación entre desarrollo comunitario y educación comunitaria .....	100
<b>2.3. LAS TIC COMO NUEVO ESCENARIO EN EL DESARROLLO LOCAL DE LAS COMUNIDADES.....</b>	<b>102</b>
2.3.1. Perspectiva histórica de las tecnologías de la información y la comunicación .....	105
2.3.2 Internet como la punta de lanza de la sociedad de la información.....	109
2.3.3 Globalización y actuaciones desde las TIC .....	122
2.3.4 La pedagogía social frente al desafío de las nuevas tecnologías .....	131
2.3.5. Las TIC en el escenario del desarrollo local .....	145
<b>2.4. EXPERIENCIAS E INVESTIGACIONES SOBRE EL USO SOCIAL DE LAS TIC EN LO LOCAL.....</b>	<b>157</b>
2.4.1. Las experiencias en Europa .....	157
2.4.2 La experiencia en América Latina .....	163
2.4.3. Las investigaciones sobre el tema.....	167
<b>2.5. CONCLUSIONES DEL MARCO TEORICO .....</b>	<b>171</b>
<b>3 PARTE: DESARROLLO DEL TRABAJO DE CAMPO .....</b>	<b>175</b>
<b>3.1. OBJETIVOS ESPECÍFICOS DEL TRABAJO DE CAMPO.....</b>	<b>177</b>
<b>3.2. EL CONTEXTO DEL TRABAJO DE CAMPO.....</b>	<b>178</b>
3.2.1. Contexto barrial .....	178
3.2.2. Associació per a Joves TEB.....	183
<b>3.3. POBLACIÓN Y MUESTRA.....</b>	<b>194</b>
3.3.1. Características de la Población .....	194

3.3.2. Características de la Muestra .....	195
<b>3.4. DISEÑO, ELABORACIÓN Y VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS: FASE DESCRIPTIVA-INTERPRETATIVA .....</b>	<b>197</b>
3.4.1. Método y Técnicas de recogida de datos .....	197
3.4.2. Conceptualización de los códigos de aplicación de la investigación y definición de las categorías para la preparación de los instrumentos.....	212
3.4.3. Validación interna de herramientas metodológicas .....	215
<b>3.5. APLICACIÓN Y CATEGORIZACIÓN DE LOS INSTRUMENTOS DE CAMPO: FASE DESCRIPTIVA-INTERPRETATIVA .....</b>	<b>218</b>
3.5.1. Categorización de la Observación Participante .....	218
3.5.2. Categorización del Diario de Campo .....	231
<b>3.6. RESULTADOS OBTENIDOS DE LA FASE DESCRIPTIVA-INTERPRETATIVA: ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN .....</b>	<b>241</b>
3.6.1. Observación Participante .....	242
3.6.2. Diario de Campo .....	247
3.6.3. Triangulación de las técnicas de investigación .....	253
<b>3.7. DISEÑO, ELABORACIÓN Y VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS: FASE EXPERIMENTAL .....</b>	<b>257</b>
3.7.1. Operatividad de las Categorías y los Indicadores obtenidos en las herramientas de investigación.....	259
a) La encuesta a usuarios .....	259
b) La entrevista a educadores y dinamizadores .....	261
c) La entrevista en profundidad a expertos en el tema investigado .....	264
<b>3.8. APLICACIÓN E INCIDENCIAS DE LOS INSTRUMENTOS EN LA FASE EXPERIMENTAL .....</b>	<b>267</b>
3.8.1. La encuesta a usuarios .....	267
3.8.2. La entrevista a educadores y dinamizadores.....	272
3.8.3. La entrevista en profundidad a expertos del TEB en el tema investigado.....	276
3.8.4 La sistematización de la información .....	279
<b>3.9. RESULTADOS OBTENIDOS EN LA FASE EXPERIMENTAL: ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN .....</b>	<b>281</b>
3.9.1. Encuesta al usuario .....	281
3.9.2. La entrevista a educadores y dinamizadores.....	299
3.9.3. La entrevista en profundidad a expertos del TEB .....	329

<b>4 PARTE: CONCLUSIONES Y PROSPECTIVA.....</b>	<b>351</b>
4.1 CONCLUSIONES DEL TRABAJO DE CAMPO .....	353
4.2 CONCLUSIONES GENERALES .....	357
4.3 PROSPECTIVA .....	384
4.3.1 Propuesta de investigación comparativa en contextos de Iberoamérica..	385
<b>BIBLIOGRAFIA Y FUENTES DE DOCUMENTACIÓN .....</b>	<b>397</b>
<b>ANEXOS.....</b>	<b>409</b>

## INDICE DE FIGURAS

<b>Figura 1:</b> Estructura secuenciada de la investigación .....	<b>59</b>
<b>Figura 2:</b> Ubicación territorial Asociación TEB-Ómnia barrio el Raval. ....	<b>180</b>
<b>Figura 3:</b> Funciones del equipo dinamizador en el punto Ómnia del TEB .....	<b>188</b>
<b>Figura 4:</b> Parrilla de programación semanal de la sala socio-mediática de Ravalnet y Ómnia en la Associació per Joves TEB [fuente: www.ravalnet.org] .....	<b>202</b>
<b>Figura 5:</b> Relación entre las tres instancias del uso de las TIC en el centro socio-mediático TEB-ÓMNIA, del barrio el Raval, Barcelona .....	<b>206</b>
<b>Figura 6:</b> Portal telemático www.ravalnet.org: Red ciudadana del barrio el Raval de Barcelona ..	<b>210</b>
<b>Figura 7:</b> Diseño y evolución de la conceptualización de los códigos.....	<b>213</b>
<b>Figura 8:</b> Interconexión teórico-empírica entre conceptos o dimensiones, códigos y categorías..	<b>214</b>

## INDICE DE GRÁFICAS

<b>Gráfica 1:</b> Clasificación según el género de usuarios en el TEB-Ómnia .....	<b>191</b>
<b>Gráfica 2:</b> Clasificación según la edad de los usuarios en el TEB-Ómnia .....	<b>191</b>
<b>Gráfica 3:</b> Clasificación según el lugar de nacimiento de usuarios en el TEB-Ómnia .....	<b>192</b>
<b>Gráfica 4:</b> Número de visitas y de páginas vistas en Ravalnet durante 2003 .....	<b>193</b>
<b>Gráfica 5:</b> Relación de los códigos respecto a las categorías.....	<b>215</b>
<b>Gráfica 6:</b> Relación de los códigos respecto a las preguntas de investigación.....	<b>216</b>
<b>Gráfica 7:</b> Triangulación de los códigos con respecto a las preguntas y las categorías.....	<b>216</b>
<b>Gráfica 8:</b> Relación de dimensiones conceptuales con el número de observaciones .....	<b>244</b>
<b>Gráfica 9:</b> Porcentaje de observaciones por dimensiones y áreas observadas. ....	<b>244</b>
<b>Gráfica 10:</b> Número de narraciones que aparecen en cada categoría .....	<b>249</b>
<b>Gráfica 11:</b> Número de narraciones que incluye cada categoría observada. ....	<b>250</b>
<b>Gráfica 12:</b> Relación de las categorías con respecto a las dimensiones.....	<b>253</b>
<b>Gráfica 13:</b> Tercer código y la relación con las categorías de la investigación.....	<b>255</b>
<b>Gráfica 14:</b> Porcentaje por edades de personas encuestadas .....	<b>283</b>
<b>Gráfica 15:</b> Porcentaje por lugar de nacimiento o procedencia de los usuarios .....	<b>284</b>
<b>Gráfica 16:</b> Lenguas que se hablan en el TEB.....	<b>284</b>
<b>Gráfica 17:</b> Años de residencia en Barcelona .....	<b>284</b>

<b>Gráfica 18:</b> Años de residencia en Barcelona .....	<b>285</b>
<b>Gráfica 19:</b> Nivel de estudios obtenido.....	<b>285</b>
<b>Gráfica 20:</b> Lugar de residencia... ..	<b>285</b>
<b>Gráfica 21:</b> Situación laboral de los usuarios .....	<b>286</b>
<b>Gráfica 22:</b> Acceso y conectividad individual a Internet .....	<b>287</b>
<b>Gráfica 23:</b> Tipo de conexión a Internet que se tiene.....	<b>288</b>
<b>Gráfica 24:</b> Por qué no se tiene conexión a Internet.....	<b>288</b>
<b>Gráfica 25:</b> Lugar donde se usa Internet.....	<b>289</b>
<b>Gráfica 26:</b> Frecuencia de visita al TEB.....	<b>289</b>
<b>Gráfica 27:</b> Permanencia en el TEB.....	<b>289</b>
<b>Gráfica 28:</b> Usos más frecuentes de Internet.....	<b>290</b>
<b>Gráfica 29:</b> Aprendizaje de herramientas tecnológicas en sala socio-mediática TEB .....	<b>291</b>
<b>Gráfica 30:</b> Aprendizaje de Internet en la sala socio-mediática del TEB .....	<b>292</b>
<b>Gráfica 31:</b> Participación en proyectos y actividades del TEB y punto Ómnia.....	<b>292</b>
<b>Gráfica 32:</b> Grado de satisfacción .....	<b>292</b>
<b>Gráfica 33:</b> Interculturalidad.....	<b>293</b>
<b>Gráfica 34:</b> Beneficios al aprender ofimática.....	<b>293</b>
<b>Gráfica 35:</b> Beneficios al aprender Internet.....	<b>293</b>
<b>Gráfica 36:</b> El conocimiento de los servicios sociales y culturales del barrio.....	<b>294</b>
<b>Gráfica 37:</b> Participación ciudadana.....	<b>294</b>
<b>Gráfica 38:</b> Integración al barrio .....	<b>294</b>
<b>Gráfica 39:</b> Satisfacción por la información recibida.....	<b>295</b>
<b>Gráfica 40:</b> Relaciones personales .....	<b>295</b>
<b>Gráfica 41:</b> Dialogo dinamizador-usuario.....	<b>296</b>
<b>Gráfica 42:</b> Aprovechamiento de lo aprendido .....	<b>296</b>
<b>Gráfica 43:</b> Claridad en lo aprendido .....	<b>296</b>
<b>Gráfica 44:</b> Implicación del dinamizador con el usuario.....	<b>296</b>
<b>Gráfica 45:</b> Satisfacción por lo aprendido.....	<b>297</b>
<b>Gráfica 46:</b> Satisfacción por los horarios.....	<b>297</b>
<b>Gráfica 47:</b> Valoración de ideas.....	<b>298</b>
<b>Gráfica 48:</b> Participar en objetivos y contenidos .....	<b>298</b>
<b>Gráfica 49:</b> Compartir resultados.....	<b>298</b>
<b>Gráfica 50:</b> Apoyo a ideas y propuestas propias.....	<b>298</b>
<b>Gráfica 51:</b> Participación Intercultural .....	<b>298</b>

<b>Gráfica 52:</b> Datos personales de los dinamizadores-educadores.....	<b>301</b>
<b>Gráfica 53:</b> Tecnología más demandada por el usuario que llega al TEB.....	<b>302</b>
<b>Gráfica 54:</b> Equipo informático adecuado .....	<b>302</b>
<b>Gráfica 55:</b> Recurso humano capacitado y suficiente.....	<b>302</b>
<b>Gráfica 56:</b> Coordinación con profesionales del barrio.....	<b>303</b>
<b>Gráfica 57:</b> Espacio físico.....	<b>303</b>
<b>Gráfica 58:</b> Formación en informática.....	<b>304</b>
<b>Gráfica 59:</b> Renovación tecnológica.....	<b>304</b>
<b>Gráfica 60:</b> Planes de inserción digital .....	<b>304</b>
<b>Gráfica 61:</b> Aprovechamiento recurso humano.....	<b>305</b>
<b>Gráfica 62:</b> Aprovechamiento espacio físico.....	<b>305</b>
<b>Gráfica 63:</b> Tecnologías más usadas en el TEB según los dinamizadores-educadores.....	<b>306</b>
<b>Gráfica 64:</b> Tecnologías 1 y 2 más aprendidas y usadas según los dinamizadores-educadores .....	<b>307</b>
<b>Gráfica 65:</b> Tecnologías 3 y 4 más aprendidas y usadas según los dinamizadores-educadores .....	<b>307</b>
<b>Gráfica 66:</b> Tecnología 5 más aprendida y usada según los dinamizadores-educadores.....	<b>308</b>
<b>Gráfica 67:</b> Tecnologías 6 y 7 más aprendidas y usadas según los dinamizadores-educadores .....	<b>308</b>
<b>Gráfica 68:</b> Uso más frecuente de Tecnologías (después de aprenderlas) según los dinamizadores-educadores .....	<b>309</b>
<b>Gráfica 69:</b> Los dos usos más frecuentes de las tecnologías: 1 y 2.....	<b>310</b>
<b>Gráfica 70:</b> Otros usos más frecuentes de las tecnologías: 3 y 4.....	<b>310</b>
<b>Gráfica 71:</b> Otros usos más frecuentes de las tecnologías: 5 y 6.....	<b>311</b>
<b>Gráfica 72:</b> Otros usos más frecuentes de las tecnologías: 7 y 8.....	<b>311</b>
<b>Gráfica 73:</b> Otros usos más frecuentes de las tecnologías: 9 y 10.....	<b>312</b>
<b>Gráfica 74:</b> Otros usos más frecuentes de las tecnologías: 11 y 12.....	<b>313</b>
<b>Gráfica 75:</b> La tecnología disponible permite resolver los problemas de la gente del barrio.....	<b>313</b>
<b>Gráfica 76:</b> Representación Gráfica de las citas textuales con la pregunta 3.1.....	<b>322</b>
<b>Gráfica 77:</b> Representación Gráfica de las citas textuales con la pregunta 3.2.....	<b>323</b>
<b>Gráfica 78:</b> Representación Gráfica de las citas textuales con la pregunta 3.3.....	<b>325</b>
<b>Gráfica 79:</b> Representación Gráfica de las citas textuales con la pregunta 3.4.....	<b>327</b>
<b>Gráfica 80:</b> Representación Gráfica de las citas textuales con la pregunta 3.5.....	<b>329</b>
<b>Gráfica 81:</b> Representación Gráfica de la relación Acceso-Aprendizaje.....	<b>345</b>
<b>Gráfica 82:</b> Representación Gráfica de la relación Participación-Dinamización .....	<b>346</b>
<b>Gráfica 83:</b> Representación Gráfica de las relaciones intercódigos .....	<b>347</b>
<b>Gráfica 84:</b> Representación Gráfica de las acciones de la conectividad comunitaria.....	<b>363</b>

<b>Gráfica 85:</b> Representación Gráfica del Impacto esperado .....	<b>366</b>
<b>Gráfica 86:</b> Representación Gráfica de Respuesta de la comunidad .....	<b>368</b>
<b>Gráfica 87:</b> Comparativa de las respuestas por desarrollo comunitario de usuarios.....	<b>370</b>
<b>Gráfica 88:</b> Representación Gráfica del Desarrollo Comunitario .....	<b>375</b>
<b>Gráfica 89:</b> Representación Gráfica de la Pedagogía del Acceso .....	<b>378</b>
<b>Gráfica 90:</b> Representación Gráfica estrategias utilizadas acceso en Ómnia Raval .....	<b>380</b>
<b>Gráfica 91:</b> Representación Gráfica de la propuesta para el acceso comunitario .....	<b>382</b>

## **INDICE DE TABLAS**

<b>Tabla 1:</b> Organización y estructura formal de la investigación .....	<b>61</b>
<b>Tabla 2:</b> Estructura formal del desarrollo teórico .....	<b>69</b>
<b>Tabla 3:</b> Proceso de recolección de información.....	<b>197</b>
<b>Tabla 4:</b> Proceso de aplicación del estudio de caso.....	<b>200</b>
<b>Tabla 5:</b> Guía establecida para la observación participante .....	<b>211</b>
<b>Tabla 6:</b> Conceptualización de las categorías obtenidas en el trabajo de campo.....	<b>215</b>
<b>Tabla 7:</b> Diseño de la encuesta a usuarios a partir de las categorías e indicadores. ....	<b>260</b>
<b>Tabla 8:</b> Diseño de la entrevista a Dinamizadores/educadores a partir de los códigos .....	<b>264</b>
<b>Tabla 9:</b> Diseño de la encuesta a usuarios a partir de las preguntas.....	<b>272</b>
<b>Tabla10:</b> Diseño de las preguntas para la entrevista a Dinamizadores.....	<b>276</b>
<b>Tabla 11:</b> Diseño del guión de preguntas para la entrevista en profundidad a expertos.....	<b>278</b>
<b>Tabla 12:</b> Diseño del análisis textual para la entrevista semi-estructurada .....	<b>317</b>
<b>Tabla 13:</b> Diseño del análisis conceptual para la entrevista en profundidad .....	<b>344</b>

# **1 Parte: Introducción**



## **1.1 MOTIVACIÓN Y JUSTIFICACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN**

---

En el año 2001 la UNESCO firmó un convenio con la Universitat Ramon Llull para la puesta en marcha de la cátedra de “Educación, Desarrollo, Tecnología y Sistemas de Financiación en Latinoamérica”. La Cátedra UNESCO se vinculó a algunos centros de formación de la Universidad como fueron la Fundació Blanquerna, ESADE, Ingeniería y Arquitectura La Salle y el Institut Químic de Sarriá. El convenio tenía como propósito el de convocar a un concurso de beca para investigadores y profesores latinoamericanos que estuviesen interesados en realizar un doctorado en la Universitat Ramon Llull durante los siguientes tres años. Desde un comienzo fue clara la intencionalidad de la cátedra en la línea de investigación que se proponía: el uso y potencialidad de las Nuevas Tecnologías de la Información y la Comunicación (TIC) en diversas disciplinas, en contextos de España y Latinoamérica.

Cuando supe de la convocatoria no dude un instante en presentarme a ella, pues mis inquietudes académicas venían justamente por esta línea de investigación que se proponía desde esta convocatoria. Mis motivaciones, valga decirlo, nacían de la intuición, de que las TIC<sup>1</sup> pueden hoy convertirse en una herramienta eficaz para el desarrollo social de las comunidades y para la afirmación de identidades culturales propias, en tanto sean aplicadas de una manera tal que se evalué el impacto y el uso no sólo por el número de individuos conectados, sino por la accesibilidad y contribución al mejoramiento de la calidad de vida y el bienestar general de todos los ciudadanos.

Seducido, pues, por el tema de la investigación, decidí presentar mi ante-proyecto de tesis

---

<sup>1</sup> De manera extensiva explicaré más adelante la denominación de TIC, pero por ahora vale señalar que a lo largo de esta investigación utilizaré la denominación TIC para referirme a Tecnologías de la Información y la Comunicación. Y más concretamente el ordenador como máquina de producción virtual de información y tecnología de comunicación que reúne nuevas herramientas y desarrollos tecnológicos basados en el internet (e-mail, chat, listas de distribución, sistemas web, webcam, etc.)

doctoral...y seducido, también, por la posibilidad de vivir en Barcelona, ciudad que había conocido un año atrás en un viaje de verano, me lancé a la conquista de esa beca. Desarrollé, entonces, un ante-proyecto de investigación que pretendía dar cuenta de la relación entre las TIC y los procesos de dinamización cultural y educativa, así como también de demanda social y accesibilidad a estas tecnologías en comunidades locales de Iberoamérica.

El ante-proyecto presentado salió favorecido con la beca de la cátedra UNESCO y entonces mi vida tomó un nuevo rumbo; se trataba de dejar mi país, mi familia, mi trabajo y venir a Cataluña con la intención de comenzar un camino como doctorando e investigador en la Fundació Blanquerna y la Universitat Ramon Llull.

La cátedra se integró al *Grup de Recerca en Pedagogia Social i Tecnologies de la Informació i la Comunicació* de la Facultat de Psicologia i Ciències de l'Educació i l'Esport Blanquerna, dirigido por el doctor Jordi Riera i Romaní. Fue muy importante para el propósito que me trazaba como investigador, vincularme al grupo de Investigación en Pedagogía Social con una línea clara de investigación en el campo de mi interés específico, y más aún, el de poder confrontar que mi proyecto de investigación recogía las experiencias de dicho grupo, en dos campos específicos; por un lado el desarrollo social y comunitario de las localidades, un campo trabajado de manera extensiva y en profundidad por algunos compañeros doctorandos del grupo; y por el otro lado, el del uso e impacto que tienen las Nuevas Tecnologías de la Información y la Comunicación (TIC) en la pedagogía social. En este sentido, el escenario del doctorado era el adecuado para mi interés como investigador, pues el estudio pretende cruzar estos dos campos con el objetivo de realizar un diagnóstico descriptivo y en profundidad de los cambios y nuevos escenarios reales y virtuales que aparecen en la llamada “Sociedad de la Información Global”, y de la manera cómo las comunidades locales están implementando estas tecnologías para su desarrollo social y comunitario.

Dos años de asignaturas y de investigación bibliográfica, así como de adecuación y conocimiento del entorno de Cataluña y España, me permitieron ubicar un escenario adecuado para desarrollar esta investigación en el terreno práctico. Un escenario en el que las TIC estuvieran siendo utilizadas con fines sociales (como un medio y no como una finalidad en sí misma) y con el objetivo de potenciar el desarrollo comunitario de las localidades. Que estas características se cumplieran no era tarea fácil, pues es bien conocido el uso de estas tecnologías en diversos campos como el de la banca, el comercio, el ocio, el gobierno, e incluso en el ámbito escolar institucionalizado o la educación formal. Pero es relativamente nuevo el uso y aplicación de estas tecnologías en el desarrollo comunitario y en el fortalecimiento de la participación ciudadana y la toma de decisiones, como poco estudiado, también, el impacto que ellas están teniendo en los grupos sociales y el valor que puede tener la conectividad comunitaria como mecanismo para reducir las exclusiones sociales y tecnológicas de nuestra sociedad.

También es cierto que la naturaleza de estas tecnologías está generando y creando enormes expectativas para el mejoramiento de la vida de los ciudadanos (sobre todo en lo que tiene que ver con la e-govern) y la construcción de sociedades virtuales e interconectadas desde diferentes lugares del mundo. En este sentido, este estudio es valioso y se justifica en la medida que intenta entender y reconocer la enorme importancia que tienen las tecnologías de la información y la comunicación en la sociedad actual y examina las potencialidades que ellas pueden tener en el desarrollo social y comunitario de las localidades, sin perder la perspectiva de los entornos particulares y diferenciales que utilizando iguales o similares tecnologías alcanzan niveles de desarrollo social diferente.

Igualmente, esta investigación intuye que las acciones encaminadas a la consecución de objetivos de interés público, deben ser motivadas y gestionadas desde la comunidad. De esta manera se afirma la identidad local y se construye conocimiento práctico y útil a la gente, lo que favorecerá el desarrollo local y regional. En conclusión, esta investigación tiene un valor social y pedagógico desde el momento en que nuestro interés se dirige a

mirar cómo las TIC están incidiendo en las dinámicas sociales y de qué manera pueden contribuir al bienestar general de la comunidad y la calidad de vida de los ciudadanos. El interés científico radica básicamente en la perspectiva de mirar cómo la tecnología y la ciencia se ponen al servicio de la humanidad y contribuyen al desarrollo de las poblaciones, sobre todo de aquéllas que históricamente han sido excluidas de los beneficios del desarrollo o de aquéllas comunidades que se encuentran en riesgo de ingresar en la llamada brecha digital.

Finalmente, las mismas características de la investigación nos condujeron a un entorno específico como es el Proyecto ÓMNIA, una iniciativa conjunta del “*Departament de Benestar Social i el Departament d’Universitats Recerca i Societat per la Informació*”, de la Generalitat de Catalunya, proyecto creado en 1999 con el objetivo fundamental de impulsar y favorecer el acceso a la sociedad de la información de las diferentes asociaciones o colectivos de ciudadanos situados en barrios conflictivos y con riesgos de desigualdad o exclusión social en Cataluña.

La experiencia ÓMNIA se reproduce en las distintas comarcas y provincias de Cataluña y en algunos barrios de Barcelona, y uno de ellos es el barrio el Raval donde la Asociación para Jóvenes TEB, dio inicio desde el año 1999 a la creación de un espacio de libre acceso a las nuevas tecnologías de la información y la comunicación para todos los ciudadanos de esta comunidad. Es en este entorno donde hacemos el trabajo de campo y donde intentamos revisar y mirar de manera sistemática las premisas teóricas, los objetivos y las preguntas de la investigación, que nos llevaron en un principio a plantearnos este estudio sobre las TIC como un nuevo escenario para el Desarrollo Local de las Comunidades.

Atendiendo al interés de la Cátedra UNESCO, hemos aportado una visión y un análisis del tema investigado en contextos de Latinoamérica. Por esta razón, encontraremos en el transcurso de esta investigación alusiones a este continente y descripciones de cómo se lleva a cabo experiencias de este tipo en algunos países de la región. El marco teórico da

cuenta de ello y las experiencias e investigaciones descriptas sobre el uso social de las TIC en lo local también lo señalan. También, al final, elaboramos una propuesta prospectiva que incluye diversos escenarios y experiencias similares en países de Iberoamérica y que nos permite plantearnos una investigación comparativa a futuro.

## **1.2 DELIMITACIÓN Y FORMULACIÓN DEL PROBLEMA**

---

La comunicación ha sido clave en el desarrollo de las culturas y de las relaciones entre los hombres y las sociedades. Pero es quizás el último siglo el que de una manera más contundente ha experimentado grandes cambios. Cambios que vienen siendo impulsados por la aparición de las llamadas TIC. Pero con estas tecnologías ocurre lo mismo que con las anteriores no tan nuevas: que no son más que una herramienta de comunicación, es decir, un instrumento para difundir información de emisores a receptores. Lo que si es nuevo es que esta forma de comunicarse aparece generada por la convergencia de las telecomunicaciones, la informática y la industria de contenidos en una sola plataforma tecnológica que permite que las experiencias comunicacionales y los procesos de interrelación alcancen una difusión y una multiplicación en la sociedad globalizada, gracias a los sistemas de transmisión como los satélites o la fibra óptica, pero sobre todo, a la posibilidad de transmitir mensajes digitales de todo tipo (textos, imágenes, sonidos, videos) por la Red. En resumen hoy es posible (y esto no había sucedido antes) que la comunicación personal o local conquiste espacios globales y que las experiencias de comunicación de pequeñas comunidades se mundialicen.

Las nuevas máquinas de información y en particular el ordenador, así como nuevos software y herramientas como la “webcam”, el “e-mail” o el “chat”, por ejemplo, se asocian cada vez más a mejores posibilidades de transmisión de la información, sin tener en cuenta en muchos casos, las competencias comunicativas, las habilidades cognitivas y las estrategias pedagógicas que permitan su implementación. En muchos casos, la finalidad de estas ideas se relacionan automáticamente con la aparición de nuevos medios tecnológicos que lo que hacen es incrementar la rapidez de la comunicación o ampliar los tipos o maneras de presentar la información. El efecto que tiene el uso de las TIC sobre el desarrollo social está en la mayoría de casos inflado y sobrestimado. Se habla de una sociedad civil interconectada, de aprendizajes beneficiosos, de democracias en línea;

en fin, de múltiples beneficios que no consideran el impacto que la información no sistematizada, digerida y entendida tiene sobre las comunidades, como si la cantidad fuese equivalente a la calidad y los resultados de sus usos e impacto estuviese desprovisto de las interrelaciones sociales y comunitarias más cotidianas y tradicionales.

Las comunidades, pues, no son ajenas a este fenómeno de las TIC y también ellas empiezan a experimentar cambios en las maneras y las formas de acceder a esta llamada “Sociedad del Conocimiento”. Internet, por ejemplo, está jugando un rol muy importante en la evolución de la tecnología digital y desde ahora se hace necesario ver cómo esta Red puede ser adaptada para mejorar la educación en entornos no institucionalizados, como aquella que se da en barrios y comunidades. Tenemos, igualmente, como pedagogos, informáticos, investigadores sociales, líderes comunitarios o simplemente como usuarios de estas tecnologías, un gran reto y es el de mirar de qué manera podemos fortalecer los procesos asociativos y comunitarios y cómo podremos potenciar las relaciones de vecindad y el acceso a los grupos sociales más débiles o históricamente excluidos a partir del conocimiento, aprendizaje y empoderamiento de estas nuevas tecnologías. Es importante, pues, estar atento al impacto que estas tecnologías están teniendo en los diversos grupos sociales que ya las han implementado y evaluar por qué algunas comunidades aún no acceden a ellas. Preguntarnos, por cuáles pueden ser los factores de exclusión que se pueden acentuar y que pueden estar contribuyendo a incrementar aquellos otros de carácter socioeconómico, como el paro, la salud, la educación y la participación en la toma de decisiones de los sectores público y privado que afectan la sociedad civil.

Sin embargo, el reto no es simple, se trata de mantener la autonomía local en un mundo cada vez más globalizado, lo que obliga a las pequeñas comunidades a tener la infraestructura tecnológica necesaria para moverse en esta nueva sociedad digital, pero, igualmente, al requisito de preparar el recurso humano que explore alternativas que no refuercen los grupos elitistas que tienen y controlan la información o que tienen el poder tecnológico y lo utilizan como estrategia de exclusión. Los grupos sociales más

desprotegidos reclaman en este nuevo escenario interconectado y globalizado, espacios de participación y utilizan para ello no necesariamente el acceso individual (costoso por la infraestructura requerida y la formación y entrenamiento), sino también -y ésta es quizás la clave hoy en día- el acceso público en centros comunitarios, telecentros, cabinas públicas, infocentros, asociaciones de vecinos, casas de la cultura o bibliotecas públicas; lugares donde empieza a potenciarse la conectividad comunitaria.

### **La condición de Ciber-Ciudadano**

Bien, pero ¿cuál es realmente el problema que nos planteamos? y ¿qué tiene que ver esto con el desarrollo local de las comunidades? Pues, que en esta perspectiva que vengo describiendo, el reto de las comunidades estaría entonces en convocar al mayor número de ciudadanos para que ingresen en la denominada *Sociedad de la Información* (SI) Y para ello habrá que considerar los niveles de conectividad individual y colectiva, la participación real de la comunidad en proyectos que promuevan el aprendizaje y uso de las tecnologías, la consolidación de una visión social que involucre la gestión y la utilización de tecnologías apropiadas para deshacer o al menos reducir la discriminación digital. Tarea importante es también, la formación y la capacitación permanente, vale decir la alfabetización digital, posible si se da un abaratamiento de la tecnología y del acceso, sumado por otro lado a una educación informática que popularice el uso de las TIC. Igualmente, la construcción de sociedades sustentables donde los intereses comerciales o de consumo no impidan la resolución de problemas tecnológico-sociales y, por el contrario, potencien el desarrollo de los aspectos sociales, culturales, políticos y tecnológicos de cada comunidad por pequeña que sea.

Para Castells y Borja (1997), por ejemplo, ser ciudadano de la SI, va más allá del poder conectarse, pues los derechos ciudadanos en la era de Internet, comienzan por el derecho a participar de esta Sociedad de la Información, el derecho al acceso y el uso social de estas tecnologías, al proponer que la dirección electrónica sería el primer derecho de los ciudadanos de la SI. Una dirección que se otorgaría al nacer, del mismo modo que el

documento de identidad. Aquí subyace la idea de un nuevo protagonismo de las ciudades, de lo local sobre lo global, siendo las direcciones del siguiente tipo: nombre@barrio.ciudad.país. (pp. 126-28).

Esta idea de los derechos ciber-tecnológicos, estaría condicionada por 4 factores que los autores exponen de manera precisa en su texto “Lo local y lo global” (1997):

**1. La presencia;** otorgada por la dirección electrónica, como derecho básico adquirido en la nueva sociedad, ¿quien la otorgaría? el gobierno, las empresas, los estados. Hoy se adquiere es a consecuencia del acceso y está dada por las multinacionales de telecomunicaciones o los gobiernos, pensar que los gobiernos locales garanticen este derecho y que se adquiriera antes del acceso, incluso al nacer o cuando se adquiere el uso de razón.

**2. El acceso;** otorgado por un servidor que funcione en red, ¿quién lo otorgaría?, quienes poseen las redes. Habría que preguntarse por nuevas y distintos vínculos y convenios con los “señores del aire”; es importante que las universidades y las organizaciones comunitarias jueguen un rol más activo en sus propias localidades.

**3. El capital;** lo que significa poseer los conocimientos adecuados para actuar en esta plataforma. Incorporar los 3 aportes diferenciales que traen las TIC (plataforma de comunicación hipermedial, espacio que posibilita producir conocimiento en red y factor de creación de comunidades) Es claro que esto necesita tiempo y que se logra con formación y alfabetización, por esta razón la universidades, organismos e instituciones que comprendan este desafío y transformen sus sistemas de investigación y sus modos de producción de conocimiento se convertirán en actores claves

**4. El Habitus;** Lo que implica tener incorporados los conocimientos a los modos de hacer las cosas, integrarlo a los modos de percibir, pensar, actuar, que tampoco es en corto plazo. Cuando a la gente se le ocurra acudir Internet a cambio de buscar un número telefónico en una guía tendrá desarrollado el habitus. Las escuelas, los centros de

capacitación informal, las organizaciones comunitarias en general, podrían convertirse en los actores claves en la capacitación en este sentido.

La propuesta por una conectividad comunitaria que introduzca la idea de reducir la brecha digital y las desigualdades sociales, económicas y de conocimiento, empieza a materializarse a partir del montaje de espacios o lugares que prestan servicios de comunicaciones electrónicas para acceso público, especialmente en barrios con altos riesgos de exclusión social o en zonas rurales o remotas. La idea surge a partir de constatar y evaluar el creciente número de personas que no cuentan con acceso a Internet desde sus hogares o sitios de trabajo. El nombre que se le ha dado a estos espacios varia mucho dependiendo de los países en los que se instalan, de las entidades o instituciones que los gestionan o de los proyectos públicos o privados que los financian. Así, que los podemos encontrar con el nombre genérico de telecentros, cabinas públicas, telestugen, centros comunitarios de tecnología, salas socio-mediáticas, teletiendas, espacios comunitarios de comunicación, centros de comunicación en red, clubes digitales, infocentros, centros de acceso comunitario, etc.

El término, pues, varia de lugar a lugar, pero lo que los identifica es que son básicamente salas con ordenadores, periféricos como escáneres, impresoras, webcam y conexión a internet desde un servidor por vía telefónica o banda ancha. Algunos también con servicio telefónico, fax y pantallas de videojuegos. También es cierto que varían dependiendo de los usos que se le dé a dicho espacio y sobre todo de la característica para la cual fue creado; ocio, educación o comunicación básica:

*“En efecto, un telecentro es un local en el que se encuentran instaladas cinco o más computadoras enlazadas en una red local, y conectadas a internet desde un servidor. Pero lo más importante del telecentro no es su acondicionamiento material ni técnico, sino el tipo de procesos que son propiciados a su interior y el impacto que suponen en la vida de las comunidades en que se insertan.*

*Otra característica de los telecentros, es que éstos operan en redes que tienen una cobertura amplia, multidireccional, no solamente ceñidas al espacio de una localidad, o a una interacción bidireccional de un centro respecto de entidades periféricas”*  
(Robinson, 2002, p.12)

Tanto, estas características como las diversas maneras de montar, financiar y operar un espacio de éstos determina de alguna manera el tipo de público que acude a ellos, como también el tipo de servicios que ofrece, aunque esto último no impide que se puedan combinar diferentes servicios y se ofrezca a todo tipo de población.

En los últimos años estos espacios se han ido incrementando en muchos países en desarrollo como alternativa de acceso compartido a la comunicación y en los países desarrollados como respuesta a la creciente demanda de este tipo de servicios de información, sobre todo en municipios y áreas rurales. Pues, está claro que la brecha digital no es exclusiva de los países ricos respecto a los pobres, sino que ella está presente también entre los ciudadanos de países ricos, en una misma ciudad, un municipio e incluso en un mismo barrio.

Como ya dijimos, el Telecentro, por llamarlo genéricamente de esta manera, se instala por lo general en zonas rurales o marginales, ósea en aquellas poblaciones que tienen dificultades en el acceso a las tecnologías de la información y la comunicación. El diseño de los proyectos y su instalación surge a veces del interés de las mismas comunidades afectadas, pero su financiación es más complicada y se hace, por lo general, a través de agencias internacionales, ONG u otras corporaciones sin ánimo de lucro, cuando no con las administraciones públicas municipales, comarcales o estatales. Así que el mayor desafío con el que se encuentran este tipo proyectos es su viabilidad económica cuando ya se han instalado y no cuentan con apoyo financiero externo.

También, viene dándose un acelerado incremento de acceso colectivo a las TIC, desde instituciones que tradicionalmente prestan otro tipo de servicios como son bibliotecas

públicas, escuelas de educación no formal, universidades, casas de la cultura, centros cívicos, sindicatos, cooperativas, unidades deportivas, etc. La característica de estas instituciones u organizaciones es que no centran su actividad en la conectividad comunitaria, pues su eje de trabajo no es la actividad propia de un Telecentro como tal, sino otro tipo de servicios sociales, culturales, educativos o recreativos. Prestan un servicio como algo adicional y generalmente lo hacen con ciertas restricciones de acceso al público, poca o ninguna capacitación a los usuarios potenciales, limitaciones horarias (por calendario de trabajo, atención al público) y en entornos exclusivamente de sus intereses.

La otra modalidad que también vale la pena mencionar (aunque no será del interés en esta investigación)<sup>2</sup> es la apertura de Ciber-cafés o Café-Internet, sobre todo, en las ciudades grandes e intermedias donde se ha hecho notorio el ritmo de crecimiento de este tipo de ‘negocio’. La particularidad es que son instalados generalmente en ciudades con densidades poblacionales altas, en el caso de Europa, en zonas turísticas reconocidas y en barrios donde los índices de inmigración han aumentado considerablemente en los últimos años.

Los Ciber-cafés o Café-Internet, nacieron en países del Norte (Canadá y Estados Unidos) pero su propagación ha sido vertiginosa en países como España o en países de América Latina. Se diferencian de los Telecentros comunitarios o salas socio-mediáticas no sólo por el carácter comercial de sus actividades, sino también por el uso que se hace de las tecnologías instaladas y por el papel que cumplen las personas que prestan los servicios en dichos lugares: empleados-informáticos, o vendedores de servicios, en los primeros. facilitadores, mediadores, dinamizadores o educadores sociales, en los segundos. Por último, y ésta es una diferencia clave con los Ciber-cafés, las salas comunitarias de

---

<sup>2</sup> No lo será básicamente porque los Cibercafés cobran por el tiempo de utilización del servicio que prestan, lo que sencillamente quiere decir, que su modelo de operación es comercial y de consumo de tecnología, de comidas y de bebidas en el local. Son negocios independientes de carácter privado, donde la idea de la transformación social o del desarrollo comunitario no tiene ningún tipo de interés.

acceso a Internet se convierten también en espacios sociales donde las dinámicas del trabajo social, el encuentro presencial y el desarrollo de actividades grupales potencian la interactividad real y virtual, así como la creación de alternativas para la dinamización de la comunidad y la solución de problemas locales.

El problema planteado, pues, en esta investigación, no es otro que el de estudiar los mecanismos, las estrategias pedagógicas y comunicacionales que se utilizan hoy para reducir la “brecha digital” (tecnológica y de conocimiento) entre las personas que usan las nuevas tecnologías y aquellas que no tienen acceso o no saben como utilizarlas. Pero ir más allá es importante, pues se trata también de mirar la responsabilidad social en el desarrollo, aplicación y uso de las TIC en las comunidades. Una tarea compleja que pasa por mirar el papel que cumplen los gobiernos estatales y locales, el sector privado y, sobre todo, las comunidades. En última instancia, preguntarnos cómo reducir las ya existentes desigualdades sociales y económicas en las sociedades actuales desde la introducción de políticas y acciones pedagógicas concretas que valoren la potencialidad de estas tecnologías en el marco de entornos comunitarios específicos, que permitan cambios significativos en las experiencias democráticas y de participación.

En conclusión, es aquí en el barrio, en la localidad, en los espacios de participación y colectivización de las experiencias comunitarias, donde se sustenta esta investigación que abordamos y es un Telecentro o sala socio-mediática el lugar ideal para el desarrollo de nuestro estudio y la confrontación del problema que nos formulamos.

### **1.2.1. Planteamiento del problema**

Al plantearnos este problema de la conectividad comunitaria como mecanismo para reducir la brecha digital y de la inserción de los ciudadanos en la Sociedad de la Información, iniciamos una inmersión bibliográfica y documental (textos y Web fundamentalmente) que nos permitiera conocer las experiencias de uso social de las TIC.

Como se trataba de llevar esta investigación a un terreno específico y real, nos ponemos en la tarea de buscar una experiencia que nos permitiera desarrollar un trabajo de campo. El proyecto que encontramos y que decidimos abordar se encuentra en pleno funcionamiento y cumple los objetivos básicos de esta investigación: la inserción de los ciudadanos en la sociedad digital a través de la conectividad comunitaria. Se trata del proyecto *Xarxa de Telecentros de Cataluña*<sup>3</sup>.

#### **a) Primer paso: documentación e información**

La Xarxa de Telecentros de Cataluña nació como respuesta al pacto institucional firmado el 23 de julio de 2001 por todas las fuerzas parlamentarias de Cataluña con el objetivo de fomentar y garantizar el equilibrio territorial y la cohesión social en la Comunidad Autónoma. Pretende la creación de una red de puntos públicos que permitan la realización de tareas de divulgación, formación y acceso a Internet. La *Secretaria de Telecomunicacions i Societat de la Informació, del Departament d'Universitats, Recerca i Societat de la Informació de la Generalitat de Catalunya*, en colaboración con el consorcio Localret, pusieron en servicio la plataforma virtual de la Xarxa, para ofrecer un servicio global al conjunto de Telecentros existentes en Cataluña.

El objetivo básico de este proyecto, en definitiva, es proveer de un medio virtual que complemente las actuaciones de creación de Telecentros y de dotación de puntos públicos de acceso a Internet, y que sirven como nexo de unión para cohesionar y dar servicios al conjunto de usuarios de los Telecentros, y a las personas que acceden desde su casa, a partir de la identificación de los ámbitos de interés que corresponden a los Telecentros existentes:

- **Centros de Teletrabajo** promovidos por el *Departament d'Universitats, Recerca i Societat de la Informació*.

---

<sup>3</sup> Todos los datos y la información de este apartado es obtenida con base en el portal telemático ([www.xarxa365.net](http://www.xarxa365.net))

- **Centros Ómnia** promovidos por el *Departament de Benestar i Família i el Departament d'Universitats, Recerca i Societat de la Informació*.
- **Bibliotecas** del sistema de lectura pública de Cataluña y Telecentros municipales o comarcales.

A partir de la puesta en funcionamiento de la “Xarxa de Telecentros”, 684 municipios de Cataluña se benefician, y se pasa de 3176 puntos públicos de acceso a Internet existentes antes del proyecto a 5763 puntos distribuidos en todo el territorio catalán. Este incremento en la cifra de puntos de acceso a las TIC, equivale a lograr una proporción de 1/1104 puntos/habitante.

Los servicios prioritarios que se propone la red son facilitar el acceso a Internet, garantizar la presencia y uso de la lengua catalana en el mundo de las tecnologías, priorizar la instalación de Telecentros en zonas deprimidas o zonas rurales, impulsar el uso de las nuevas tecnologías y realizar tareas de divulgación, formación de los ciudadanos y la creación de contenidos propios.

Esta plataforma, abierta a todos los ciudadanos, se estructura para su funcionamiento en tres comunidades virtuales, que sirven tanto para dinamizar y promover el uso de las TIC entre los usuarios de los Telecentros, mediante la realización de tareas de divulgación, formación y de creación de contenidos específicos, como dar soporte en estas actividades a los dinamizadores y responsables de cada Telecentro. Estas tres comunidades son:

- **Teletrabajo:** un espacio con recursos necesarios para profundizar y conocer las nuevas formas de trabajo a través de Internet.
- **Ciudadanía:** zona de participación colectiva donde se opina, se propone o se encuentran respuestas a las inquietudes ciudadanas.
- **Social:** es la red virtual de los puntos Ómnia, que acerca al ciudadano a los recursos, actividades y experiencias comunitarias y barriales del uso de las TIC.

## **b) Segundo paso: acercamiento a la experiencia real**

Para acercarnos a una experiencia real de uso social de las TIC era necesario conocer en detalle las tres comunidades con las que trabaja la “*Xarxa de Telecentros de Catalunya*”. Así, que el trabajo consistió en tener un acercamiento a la red y finalmente tomar la decisión por aquella que se acercara a las características de la investigación y al tipo de población con el que se quería trabajar. Realizado este proceso, quedo claro que es la **Comunidad Social**, la que mayor interés presentaba, puesto que es aquella que se desarrolla en las propias comunidades y barrios de Catalunya y con poblaciones en riesgo de exclusión social y tecnológica. En este sentido, había que profundizar aún más en las características de esta comunidad y conocer el proyecto fundacional que las sustenta: **los puntos Ómnia**

El proyecto ÓMNIA<sup>4</sup>, nace en el año 1999 por una iniciativa conjunta de la *Direcció General de Serveis Comunitaris del Departament de Benestar Social, de la Generalitat de Catalunya y el Departament d’Universitats Recerca i Societat per a la Informació*; para dar respuesta a una demanda social basada en la necesidad de acceder a las nuevas tecnologías de la información y la comunicación.

Son 5 los principios que definen el proyecto:

**Universalización:** ÓMNIA, es un proyecto para todos y de todos, por tanto pretende universalizar el acceso a las TIC, de todos los sujetos de la comunidad.

**Corresponsabilidad:** ÓMNIA, esta basado en la corresponsabilidad de todos los agentes sociales que intervienen en el territorio.

**Participación:** ÓMNIA, impulsa y favorece la participación del tejido asociativo, de las instituciones y del conjunto de la colectividad.

---

<sup>4</sup> [www.xarxa-omnia.org/presentació](http://www.xarxa-omnia.org/presentació)

**Transversalidad:** ÓMNIA, es un proyecto transversal. Cualquiera de las acciones realizadas ha de converger y revertir en la formación, la inserción social y laboral y en la participación de la comunidad.

**Inclusión Social:** ÓMNIA, facilita la inclusión de las personas a la sociedad.

Los objetivos del proyecto ÓMNIA, se definen de la siguiente manera:

- **Desarrollar** las habilidades y capacidades ocupacionales a través del acceso a las nuevas tecnologías y de los procesos de formación y reciclaje, facilitando la convergencia entre la demanda del mercado laboral y la oferta de formación.
- **Impulsar** la acción coordinada entre el mundo asociativo y el voluntariado, entidades gestoras sin ánimo de lucro y la acción institucional para sumar esfuerzos de forma territorializada.
- **Dinamizar** en los barrios o territorios donde se apliquen las diferentes asociaciones del barrio para que accedan a la sociedad de la información
- **Promover** las redes existentes favoreciendo la cohesión social.

ÓMNIA, también se ha constituido a partir de **3 líneas de actuación** puntuales, que buscan dar respuesta a estos objetivos trazados y de acuerdo con los principios enumerados anteriormente. Estas líneas constituyen los campos de aplicación del proyecto ÓMNIA, y son ellas:

- **Línea de inserción Social y Laboral:** pone a disposición de la población un conjunto de recursos de información útiles para la búsqueda de trabajo y la inserción al mundo laboral.
- **Línea de Uso Comunitario:** es la línea que caracteriza más la filosofía del proyecto. Ofrece espacios y soporte de accesibilidad para todos: personas individuales, entidades, grupos y colectivos.

- **Línea de Formación:** esta línea es transversal a las otras 2 líneas, dotándolas de soporte y consistencia. Desarrolla talleres monográficos de corta duración que permiten ofrecer unos itinerarios formativos más amplios y flexibles adecuados a la realidad y a la demanda de las personas y de la colectividad.

Esta investigación, finalmente, se centrará en la *Línea de Acción de Uso Comunitario*, por ser ésta, justamente, la que caracteriza la filosofía y razón de ser del proyecto ÓMNIA, y porque esta línea es la que de manera más precisa se acerca a los objetivos planteados en la investigación. Sin embargo, es claro que las otras líneas, sobre todo la de formación, se tendrán en cuenta, pues, es el soporte pedagógico es fundamental y protagónico en la investigación que se propone.

En conclusión, la investigación se aborda desde el proyecto ÓMNIA, en su **Comunidad Social** y desde la **Línea de Uso Comunitario**. La primera por ser aquella que le ofrece al ciudadano los recursos humanos y tecnológicos para que ingrese en la sociedad digital, y desarrolla actividades y experiencias comunitarias y barriales desde el uso de las TIC. Y la segunda por ser la línea básica del proyecto y estar diseñada para ofrecer espacios y soporte de accesibilidad para todas las personas sin ningún tipo de exclusión: personas individuales (jóvenes, mujeres adultos), entidades, grupos y colectivos barriales.

## **1.3 OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN**

---

### **1.3.1 Objetivo general:**

Explorar, describir y analizar el acceso a las Tecnologías de la Información y la Comunicación (TIC) de los grupos sociales en comunidades locales y de *la conectividad basada en la comunidad*, y no en el acceso individual, como mecanismo para reducir la exclusión social y tecnológica y potenciar el desarrollo social y comunitario.

### **1.3.2. Objetivos específicos:**

1. Analizar el impacto y uso de las Tecnologías de la Información y la Comunicación (TIC) en el ámbito personal y en la construcción del desarrollo local de las comunidades, así como en la solución de problemas comunitarios
2. Valorar de qué forma la implementación de las Tecnologías de la Información y la Comunicación en las comunidades podrán generar y construir desarrollo comunitario.
3. Diseñar una serie de categorías y algunos indicadores que nos permitan medir, interpretar y analizar el uso y el impacto de estas tecnologías en el desarrollo local de las comunidades y que nos sirvan metodológicamente para su aplicación posterior en diversas comunidades con características similares.

## **1.4 PREGUNTAS DE LA INVESTIGACIÓN**

---

Una serie de preguntas motivan el desarrollo global de esta investigación. Las preguntas surgen de la observación de hechos conectados con el fenómeno investigado, como también del estudio bibliográfico de las diversas teorías que sustentan los conceptos que nos demanda la investigación. Las preguntas son claves, pues nos permite ir ordenando y conduciendo la investigación por el camino que nos hemos trazado desde los objetivos.

Para una mejor comprensión y articulación a la investigación las hemos dividido en dos grandes bloques: por un lado, están las preguntas que guían toda la investigación con el objetivo de tesis doctoral; y por otro lado, las preguntas específicas de esta investigación previa, que son las que intentaremos respondernos en el transcurso de este trabajo.

### **1.4.1. Preguntas generales de la investigación**

¿Es la conectividad o el acceso lo más importante para las comunidades? ¿Y será suficiente para lograr el desarrollo local de las comunidades? ¿Podrán estas nuevas tecnologías modificar las experiencias personales de los sujetos? ¿Se podrá pensar en la autonomía tecnológica en un mundo cada vez más globalizado?

¿Cómo la tecnología puede ser utilizada para la resolución de problemas comunitarios?  
¿Cómo la tecnología puede promover el desarrollo y la promoción de la cultura local?  
¿De quién es la responsabilidad social en la aplicación y uso de las TIC para el desarrollo comunitario?

### **1.4.2. Preguntas específicas para esta investigación**

- ¿Contribuirá la *conectividad comunitaria* a disminuir la incidencia de la discriminación digital, generada aparentemente por la conectividad individual?

- ¿De que manera la Pedagogía Social contribuye al desarrollo local cuando se usan estas tecnologías?
- ¿De qué manera el uso de la tecnología podrá potenciar la calidad de vida del ciudadano?
- ¿Cómo la tecnología puede ser utilizada para la solución de problemas comunitarios?
- ¿Cuáles son los indicadores adecuados para medir y analizar el impacto y el uso de las tecnologías digitales en las comunidades?

## 1.5 MARCO EPISTEMOLOGICO DE LA INVESTIGACIÓN

---

En palabras de Ibáñez (1998), investigar es una *operación de cacería* o una operación por la cual intentamos descubrir o desvelar el *alma* de las cosas:

*“(…) Investigar viene de ‘üestigo’ (seguir las huellas que deja una presa en el camino) Los dispositivos de investigación son dispositivos de predación: son capturados los cuerpos (en la selección de la muestra, o en la reunión del grupo, o en la elección de una institución) y son capturadas las almas –las hablas- (en la entrevista, en la discusión, en la asamblea)” (p. 69)*

Jesús Ibáñez (1998) citando a Bourdieu, dice que el investigador se enfrenta a tres operaciones que están jerarquizadas en el acto de investigar. Esas tres operaciones que Bourdieu utiliza para hablar del proceso científico son la *tecnología* que nos da la razón de *cómo* se hace; la *metodología* que nos plantea los problemas de *por qué* se hace así; y la *epistemología* que nos da la razón de *para qué* o *para quién* se hace. Pero ellas tienen un orden, una jerarquía que es necesario tener en cuenta, pues cada una da razón de las siguientes y son necesarias para abordar de manera científica los hechos sociales:

*“Una ‘conquista contra la ilusión del saber inmediato’ (epistemológica), ‘una construcción teórica’ (metodológica) y ‘una comprobación empírica’ (tecnológica) (p.57)*

A su vez, Bourdieu se inspira en Bachelard (1949) para quien el hecho científico se *conquista*, se *construye*, y se *comprueba* (p: 57)

En este sentido, y atendiendo a Ibáñez, nuestro propósito es *‘desvelar el alma’* de lo que ocurre en aquellas comunidades donde se instala e implementa el uso de las tecnologías de la información y la comunicación (TIC) con el propósito de potenciar el desarrollo

social de dichas comunidades. Pero cómo investigar (usando la metáfora de Ibáñez) es una ‘operación de la caza’, y no se *caza* toda la especie, sino que se elige un cuerpo (una muestra) de esa especie, entonces la investigación nos exige seleccionar una experiencia comunitaria en la que se esté haciendo un uso social de las TIC.

Una vez, pues, definido y circunscrito el campo específico de la investigación y apuntada su aplicación en un escenario propicio, debemos ahora pensar y seleccionar cómo investigamos. La cuestión epistemológica nos indaga por la realidad estudiada y concierne entonces entender todas las manifestaciones del conocimiento, esto es, el observar, el percibir, el interpretar, el negar o el afirmar realidades sociales.

Existe un acuerdo general entre los científicos, de la existencia de dos concepciones o maneras de acercarse al conocimiento y de orientar la investigación social<sup>5</sup>; la primera hace referencia a la visión “empirista”, llamada también por algunos autores, “objetivista” o “positivista”; la segunda concepción habla de una visión “humanista”, “subjektivista” o “interpretativa”. Se trata, pues, de dos tendencias claramente diferenciadas y fuertemente contrapuestas de la vida social y de la manera de entenderla.

En la primera no me detendré en su análisis, pues vale decirlo desde ahora que esta investigación apunta por la segunda opción y por tanto, baste decir que el positivismo apunta a unos presupuestos objetivos de la investigación social, fundados sobre la experimentación, la operacionalización, la cuantificación y la generalización. La obtención de datos cuantificables, las mediciones estadísticas y los procedimientos estandarizados y la promulgación de leyes son métodos y técnicas de uso común y fiable en este tipo de investigación.

---

<sup>5</sup> También es cierto que una tercera vía de entendimiento de la realidad es aceptada por algunos autores y es la aparecida vía que versiona el positivismo en un “neopositivismo” o “postpositivismo” y que expresa que no existe una separación tajante entre los conceptos teóricos interpretados y el dato objetivo. O que no son excluyentes los dos modos del ver el mundo. La vía apuesta por una centralidad entre el método de las ciencias sociales y el de las ciencias naturales. Y defiende la provisionalidad del conocimiento científico.

Como ya dijimos, esta investigación se planteará desde la perspectiva interpretativa, introducida históricamente por Max Weber<sup>6</sup>, a comienzos del siglo veinte y seguida por diversas tendencias y escuelas del pensamiento como la sociología fenomenológica (Husserl y Schutz) el interaccionismo simbólico (Mead y Blumer) y la etnometodología (Garfinkel y Cicourel). Cabe precisar que en esta vertiente en la que trabajaremos del interpretativismo, los enunciados se construyen desde la posibilidad y la especificidad y no desde la obligatoriedad y la generalidad, en este sentido tiende a desaparecer la separación entre estudioso y objeto de estudio, entre epistemología y ontología, y su finalidad no es otra que la de comprender el comportamiento individual o de realidades micro. Por tanto, si el objetivo es llegar a la comprensión del significado atribuido por el sujeto a la propia acción, las técnicas de investigación no pueden ser sino cualitativas y subjetivas, entendiendo por subjetivas variables según la forma que adopta la interacción estudioso-estudiado (Corbetta, 2003)

En este sentido, nuestro acercamiento y conocimiento científico sobre el fenómeno investigado se dará por la vía inductiva, es decir derivado de los hechos observables:

*“La fiabilidad de la ciencia se sigue de las afirmaciones del inductivista acerca de la observación y de ambos razonamientos, el inductivo y el deductivo (...) Las leyes y teorías que constituyen el conocimiento científico se derivan por inducción a partir de una base de hechos suministrada por la observación y la experimentación. Una vez que se cuenta con este conocimiento general, se puede recurrir a él para hacer predecisiones y ofrecer explicaciones”* (Chalmers, 1984, pp. 50-54)

Pero para acercarnos a este fenómeno de manera científica se necesita una orientación o

---

<sup>6</sup> Este pensador es a la “sociología comprensiva”, lo que Durkheim es al positivismo (...) Su preocupación está basada en una ciencia orientada hacia la individualidad, pues las ciencias sociales se distinguen de las naturales no por el objeto, ni porque tengan como fin el llegar a estudiar los fenómenos sociales en su individualidad, sino por su orientación hacia el individuo (Weber, 1944, en Corbetta 2003, 19-22) Mientras Durkheim seguía las ideas de Comte, sobre el positivismo, Weber trabajó dentro del idealismo o la tradición hermenéutica, como herramienta clave para entender el proceso de análisis de la realidad social.

como lo denomina Kuhn (1962), una “*estructura conceptual*”, a la que él llama “*paradigma*”:

*"Considero a los paradigmas como realizaciones científicas universalmente reconocidas que, durante cierto tiempo, proporcionan modelos de problemas y soluciones a una comunidad científica" (...) Los paradigmas proporcionan a los científicos no sólo un modelo, sino también algunas indicaciones indispensables para construirlo. En cuanto aprende un paradigma, el científico adquiere teorías, métodos y criterios, todos a la vez, generalmente en una mezcla inextricable"* (p. 109)

Los paradigmas son, por tanto, un marco o perspectiva bajo la cual se analizan los problemas y se trata de resolverlos, es una visión del mundo y una manera desde donde se procede a observarlo.

Tres son los paradigmas que actualmente se reconocen por diversos autores como marcos generales para abordar la investigación científica: el paradigma positivista, el interpretativo y el sociocrítico. A estas tres denominaciones le siguen también una serie de definiciones que van desde el paradigma cuantitativo, empírico, analítico o racionalista para referirse al primero de ellos, pasando por el cualitativo, fenomenológico, naturalista, humanista o etnográfico correspondientes al segundo paradigma, hasta una serie de enfoques de investigación que intentan dar respuesta a la dicotomía planteada en un principio con los paradigmas positivista e interpretativo y plantean una tercera vía de autorreflexión crítica y de transformación a los procesos de investigación y por tanto a las estructuras sociales donde se investiga (Arnal, J., Del Rincón, D. & Latorre, A.,1992)

En conclusión, la investigación “*Las Tecnologías de la Información y la Comunicación (TIC): un nuevo escenario para el Desarrollo Local de las Comunidades (Estudio de caso: Comunidad Ómnia-Barrio el Raval, Barcelona)*”, se plantea desarrollarse desde el *paradigma interpretativo*, puesto que nuestro interés se centra el estudio de los

significados de las acciones humanas que ocurren en esta comunidad y la vida social que allí se vive.

Pretendemos, pues un estudio centrado en la descripción y comprensión de un fenómeno como es el uso social de las Tecnologías de la Información y la Comunicación y la potencialidad de éstas para el desarrollo local de las comunidades. Nos interesa, sobre todo, el mundo personal de esta comunidad y la manera como se relacionan, significan e interactúan en su propio universo social. Dicho de otra manera la investigación se enmarca dentro del paradigma interpretativo, puesto que lo que nos interesa es la comprensión de un hecho particular en una compleja realidad dinámica, constituida por personas implicadas, con motivaciones puntuales y diferencias no generalizables a otras comunidades, y donde la tecnología es un medio y no un fin en sí misma.

Una vez establecido el paradigma con el que abordamos la investigación, queda por definir los términos con los que abordaremos el paradigma y el método con el que nos moveremos en el fenómeno que investigamos. Sobre lo primero hay que decir, que nos valemos de la propuesta del filósofo Hans G. Gadamer, sobre la «hermenéutica», entendida no solamente como el método de interpretación de los textos, sino como el método de interpretación de la realidad. Interpretamos un fenómeno, desde las acciones, desde el lenguaje, desde las interacciones de los sujetos, o como diría Gadamer desde sus representaciones, que no son otra cosa que su lenguaje.

En “Verdad y Método”, aparecida en 1960, el filósofo apunta al concepto de representación y al de lenguaje. El medio de toda comprensión, para el filósofo, es el lenguaje. Por tanto, no conocemos el ser, sino la representación. Y la representación no se parece al ser, sino que «es» el ser. El ser «es» la representación. Y la representación es lenguaje; y si la representación es lenguaje, entonces, es «acontecer», es suceso, es hecho, es interpretación y comprensión.

Por tanto, conocer es, o debe ser, interpretar o, incluso, interpretar al intérprete. Toda comprensión, dirá, es necesariamente un proceso lingüístico. Y habrá que entender el lenguaje no como un mero instrumento del pensamiento, sino constitutivo del mundo del hombre y fundamental en la construcción de su experiencia. De esta manera, lenguaje, comprensión y experiencia del mundo mantienen una estrecha relación y son inseparables en la interpretación de los fenómenos. Pero no es en la comprensión o en la experiencia donde se revela la significación del mundo, sino en el lenguaje. Para Gadamer, pues, el lenguaje es el que permite que los hombres asimilen el mundo, o que la existencia del mundo humano esté constituida básicamente de forma lingüística. De ahí, que puede decir que no existen hechos, sino interpretaciones de los hechos, un giro ontológico que va a identificar el ser con el lenguaje y que lo llevará a concluir que: «el ser que puede llegar a ser comprendido es el lenguaje». (Gadamer, Trad., 1977).

La segunda cuestión que abordamos en la investigación, es la que hace referencia a la metodología y al método con el que nos moveremos en el fenómeno que investigamos, pero éstos serán explicados en el siguiente capítulo.

## 1.6 MARCO METODOLÓGICO DE LA INVESTIGACIÓN

---

Una vez expuestas y descritas las razones *epistemológicas* que nos guían en esta investigación nos vemos enfrentados, ahora, a decidimos por una *metodología* que nos conduzca a la respuesta del *por qué* hemos escogido este método y no otro. Cuáles son las *herramientas* más adecuadas para responder los interrogantes que nos habíamos hecho al comienzo de este estudio y si los objetivos planteados desde un comienzo del estudio son alcanzables. La metodología decide el camino que seguiré y seleccionarla adecuadamente nos permite no perder el rumbo que nos habíamos trazado en la exploración, así como el de determinar la configuración del proceso investigativo. También, no perder de vista la relación con los planteamientos epistemológicos y por último seleccionar las herramientas adecuadas para la obtención de los datos de la investigación:

*“Mientras las técnicas tienen un carácter práctico y operativo, los métodos se diferencian de ellas por su carácter más global y de coordinación de las operaciones. Las técnicas se engloban dentro de un método y, a la inversa, un método comporta el uso de diferentes técnicas”* (Ander-Egg, 1995)

La conclusión: usar la metodología *cualitativa*. El enfoque cualitativo nos permite abordar de manera satisfactoria la problemática a la que nos enfrentamos:

*“De lo que se trata más bien es de reconocer, primero, el carácter fundamental de la mirada interpretativa, un tanto sepultada por el deslumbramiento tecnológico, y, segundo, de avisar del peligro operacionista y formalista en el que podemos caer cuando nos olvidamos de la importancia social del sujeto que mira desde una situación; así como recordar la imposibilidad de reducir la creación de la mirada a la rutina o al protocolo de lo tecnológico-formal”*. (Alonso, 1998, p. 7)

Si bien es cierto que durante un lapso prolongado de tiempo, se mantuvo la supremacía de los métodos cuantitativos basados en el modelo metodológico de las ciencias naturales, como herramienta fundamental de investigación social, también es cierto que desde un tiempo para acá y de manera paulatina este modelo ha empezado a dar paso al modelo cualitativo en el estudio de las ciencias sociales. El modelo rígido utilizado por las ciencias naturales no parece ser el mejor para observar y analizar el estudio del comportamiento social

La idea central expuesta por algunos autores es que la aplicación de un esquema que observa experimentos y estandariza procedimientos y resultados, no es el más adecuado para estudiar los comportamientos de seres humanos, ni es ideal como modelo para mirar el conjunto de la sociedad o el detalle de solo algunos comportamientos, o lo que es más común, estudiar los contextos y las particularidades de un fenómeno más amplio y complejo. Sí para el positivismo la experiencia directa sin la intervención del investigador es la vía para entender los fenómenos sociales, para la investigación cualitativa es importante reconocer el carácter dialéctico y reflexivo de la investigación o lo que es más claro, que como investigadores hacemos parte del mundo que nos toca investigar y por ello toda investigación social está revestida de una intersubjetividad.

La investigación, pues va a depender de la sociedad en la que se realiza, de la cultura, de los valores de esa sociedad y del micro-ecosistema en el cual llevamos a cabo la investigación. El positivismo con su certidumbre de que todo puede ser conocido, estudiado y endosable le planteó al investigador el esquema bipolar entre sujeto/objeto, entre el observador distante y lo observado, inamovible sin posibilidades de interpelación o reflexiones que pusieran en crisis la relación planteada. La propuesta rápidamente entró en crisis pues no era posible estudiar los fenómenos naturales de igual manera que los fenómenos sociales:

*“Si bien a cierta mentalidad le venia justo el observar a lo social como un mundo-objeto que se diseccionaba con pulcritud y sistema, a otras mentalidades les pareció*

*inconveniente, los actores sociales también significan, hablan, son reflexivos y no caben en la misma categoría del afán clasificador sobre rocas y pájaros” En este conflicto de visiones se configura lo que hoy conocemos como el pensamiento hermenéutico, el que interpreta, el que se mueve en significados no en datos, el abierto en forma permanente frente al cerrado positivo” (Galindo Cáceres, 1998, p. 21)*

El método cualitativo se propone estudiar un fenómeno social o humano desde el cual se pretende elaborar una tesis o construir un concepto. Se observa el fenómeno, pero se quiere dar cuenta de él estudiándolo en profundidad, abordándolo desde adentro. Se quiere saber qué es lo que se ve Y se parte de un punto de partida que suelen ser las observaciones que se hacen acerca de la realidad del acontecimiento que se investiga. Después es necesario sistematizar lo observado, hacer de esas observaciones algo comprensible, entendible; elaborar conceptos y teorías que permitan entender el fenómeno estudiado. Se trata, en conclusión de dar cuenta de las cualidades del fenómeno que se investiga y que lo hace único o al menos diferente de otros fenómenos, así que: *“mientras el método cualitativo busca un concepto (un conjunto estructurado de cualidades) a partir de observaciones hechas, el método cuantitativo trata más bien de ubicar ciertas observaciones para su concepto, de manera de poder medir el grado de validez del fenómeno. El método cualitativo busca un concepto que pueda cubrir una parte de la realidad, mientras que el método cuantitativo busca una realidad para probar un determinado concepto”.* (Mella, 1998, p. 9)

Visto de esta manera, para abordar el estudio del impacto y uso de las TIC para el desarrollo comunitario en el barrio el Raval de Barcelona, la metodología cualitativa es la adecuada en tanto me permite observar una experiencia única, con múltiples variables que requiere de un proceso intenso de auto-reflexión y de interacción entre la práctica, las previsiones teóricas y el diseño metodológico. En este sentido, *“la investigación toma la forma de un proceso en movimiento constante, en cierto sentido hay un principio, pero después sólo aparece el movimiento y sus resultados parciales. El investigador es un viajero de la creación y la exploración, cambia a cada paso, aprende, se modifica a sí*

*mismo por la auto-observación reflexiva, no repite una operación de la misma manera, es parte de la propia trayectoria auto organizadora de lo social” (Galindo Cáceres, 1998, p. 22)*

### **1.7.1 El Método: estudio de casos (etnográfico)**

Como lo que nos interesa es la particularización y no la generalización de los resultados, el *estudio de casos* es el apropiado en esta investigación, pues, nos permite acotar una perspectiva contextualizada del hecho investigado:

*“El estudio de casos puede definirse como una descripción intensiva, holística y un análisis de una entidad singular, un fenómeno o unidad social. Los estudios de casos son particularistas, descriptivos y heurísticos y se basan en el razonamiento inductivo al manejar múltiples fuentes de datos” (Pérez Serrano, 1994, p. 85)*

Ya hemos visto que nuestro interés es investigar sobre los usos y las potencialidades de las TIC para el desarrollo comunitario, por tanto explorar este fenómeno en el amplio universo donde ocurre no sólo es imposible, sino que sería además de una enorme complejidad por la dificultad para contrastar eficientemente la teoría con la práctica. Así que con el *estudio de casos* nos hemos acercado de una forma más intensa y de manera más profunda al hecho investigado en el punto Ómnia del barrio el Raval de Barcelona, dado su carácter singular.

Por otro lado, con este método se profundiza en la metodología cualitativa, puesto que usa tantas fuentes de datos como le sea posible para investigar sistemáticamente a individuos, organizaciones y sucesos:

*“Así, esta metodología se muestra especialmente útil, tanto como método de investigación basado en la descripción y análisis de una situación social determinada, como cuando constituye una estrategia didáctica para comprender e interpretar hechos*

*y situaciones sociales que nos ayuden a avanzar en nuestra propia tarea profesional”* (Pérez Serrano, 2000, p. 222).

Es ideal como método para estudiar los problemas prácticos y complejos de la vida real y permite una descripción detallada del fenómeno social que estamos investigando, sobre todo, porque a través de él, podemos utilizar muchas fuentes de información, combinar diversas técnicas y establecer correlaciones que nos permitan diseñar triangulaciones para contrastar los resultados obtenidos. Igualmente ayuda a las personas a entender lo que se está investigando. Nuevas interpretaciones, nuevas perspectivas contextualizadas o como dice Pérez Serrano (1994) su objetivo básico es comprender el *significado de una experiencia*. En contraste con la investigación cuantitativa, la cual desmenuza el fenómeno para examinar sus elementos (que serán las variables del estudio), la investigación cualitativa se esfuerza por comprender cómo funcionan todas las partes juntas para formar un todo (p. 81)

Estudiamos un individuo, un grupo de jóvenes, una escuela o una pequeña comunidad, en este caso, la comunidad de habitantes del barrio el Raval de Barcelona, pero más aún hablamos es de la población (y sólo de esa) que acude de manera regular a la sala socio-mediática del punto Ómnia ubicada en la *Associació per a Joves TEB*, y que utiliza los ordenadores del centro con fines y propósitos diversos, pero siempre desde la perspectiva de la conectividad comunitaria. El propósito de tal estudio consiste en observar, profundizar y analizar intensamente el uso que esta comunidad está haciendo de las tecnologías de la información y la comunicación y de manera particular del ordenador y de las herramientas de Internet con fines pedagógicos y usos que potencien el desarrollo local. De ahí que sea importante y esencial la etnografía, en este caso y en este contexto en el que las significaciones empiezan a emerger cuando nos relacionamos con la gente que queremos entender.

En este sentido, abordamos la investigación desde el estudio de casos de tipo etnográfico, puesto que como ya dijimos la investigación se refiere al estudio de una unidad pequeña

(la sala socio-mediática Ómnia) de una institución como es la *Associació per a Joves TEB*. (Arnal, J., Del Rincón, D., Latorre, A., 1992, p. 209) Por tanto, no es la institución en sí lo que estudiáremos, sino más bien, todo aquello que ocurre en aquel escenario tecnológico y comunitario.

*“La gente hace uso constante de sistemas de significado complejos para organizar su conducta, para entender a los demás y a ellos mismos, para darle sentido al mundo en que viven. Estos sistemas de significado constituyen su cultura. La etnografía siempre implica una teoría de la cultura. La etnografía parte del supuesto de la existencia de una variedad de patrones culturales en la realidad social, relevantes para la comprensión de los procesos sociales”* (Mella, 1998, p 60)

Ahora, la decisión de usar el método estudio de casos de tipo etnográfico en esta investigación se fundamenta en que hacemos un estudio descriptivo de una experiencia barrial en una comunidad específica y en su ámbito natural, por tanto *etnográfico*; lo que nos permite combinar eficientemente la teoría y la práctica comprendiendo el fenómeno desde los propios sujetos implicados en él. En general, el método nos interesa por las posibilidades de combinar las intuiciones teóricas que nos planteamos, el descubrimiento del fenómeno analizado y la interpretación de lo que vamos encontrando en el proceso mismo de la investigación. Es importante porque se utiliza en este método procedimientos flexibles, abiertos y adaptables y sin aventurar hipótesis vamos construyendo las categorías y los indicadores que nos permitirán ahondar en el fenómeno estudiado, a partir de la realidad con la que nos enfrentamos. Planteamiento clave en la etnografía es que cualquier proposición, cualquier hipótesis acerca del comportamiento humano, requiere que entendamos los significados sociales y las relaciones entre los sujetos de una comunidad. Son esos significados los que la comunidad adopta y los individuos interpretan. De esta experiencia de inmersión en el hecho investigado, evitamos las imposiciones ‘a priori’ y construimos, más bien, interpretaciones significativas que nos permitan *comprender* la dinámica de las relaciones sociales, captar la configuración y las prácticas en el entorno, en este caso, la sala socio-mediática del

Raval. En este sentido, hay que hacer como investigador descripciones socio-culturales, sin imponer categorías a la realidad. El descubrimiento y no la imposición son la brújula cuando trabajamos con este tipo de método. Su carácter holístico y contextual, nos deja margen para entender las conductas de los sujetos investigados, pues *“al utilizar el método etnográfico se participa abierta o encubiertamente de la vida cotidiana de las personas durante un tiempo más o menos prolongado, como una manera fundamental de arrojar luz sobre los temas que se estudian. El trabajo de campo involucra trabajar con la gente durante largos períodos y la observación participante caracteriza la mayor parte de los estudios etnográficos”* (Mella, 1998, p. 58)

Veamos ahora, las características fundamentales (Pérez Serrano, 1994, p. 91) del estudio de casos y la manera como hemos considerado estas características en la investigación realizada en el punto Ómnia de la sala socio-mediática de la *Asociació pera a Joves TEB*:

**Particularista:** *los estudios de caso se centran en un evento, situación, programa o fenómeno particular.* Como vimos existen muchas experiencias similares de uso de las TIC para el desarrollo local en Cataluña. Muchas de ellas vinculadas al mismo proyecto Ómnia de acceso a las nuevas tecnologías. Otras tantas lideradas por otro tipo de instituciones o desarrolladas y gestionadas desde la “Xarxa de Telecentres de Catalunya”, pero escogimos la experiencia de Ravalnet porque estudiado el centro nos mostraba un nivel interesante de aplicación y ejecución de programas y actividades que buscan potenciar el desarrollo local desde el uso de las TIC. Además, es claro que la gente se comporta y actúa de formas diferentes en función del contexto en el cual desarrolla su actividad. La etnografía estudia esta particularidad y esta razón nos pareció determinante para tomar la decisión de ser allí donde hiciéramos el estudio.

**Descriptivo:** *el producto final de un estudio de casos es una descripción rica y ‘densa’ del fenómeno objeto de estudio.* La experiencia del Raval se encuentra cruzada por una compleja coexistencia de variables; en primer lugar de carácter socio-demográfico. La

población del barrio y quienes utilizan esta sala son personas de diversos países, culturas y etnias, con valores religiosos, costumbres, hablas y actitudes diversas, lo que complejiza el fenómeno y le da un carácter de único.

**Heurístico:** *Los estudios de casos iluminan la comprensión del lector del fenómeno objeto de estudio. Pueden dar lugar al descubrimiento de nuevos significados, ampliar la experiencia del lector o confirmar lo que se sabe.* La compleja realidad del barrio el Raval de Barcelona y la ubicación estratégica de este punto Ómnia en un sector del barrio donde se dan todo tipo de relaciones interculturales, nos deparaba una investigación interesante, apasionante y con una motivación, en principio personal, y posteriormente profesional por el reto que como investigador nos podía traer el hacer un estudio de estas características en dicho barrio.

**Inductivo:** *En su mayoría, los estudios de casos se basan en el razonamiento inductivo. Las generalizaciones, los conceptos o las hipótesis surgen de un examen de los datos fundados en el contexto mismo.* En esta investigación no partimos de una hipótesis clara. Tenemos algunos objetivos trazados y una serie de preguntas claves, y podríamos decir que ciertas suspicacias respecto a lo que podría significar el uso de las TIC en escenarios locales. Sin embargo, el desarrollo de la investigación y el trabajo de campo nos fueron conduciendo por una serie de análisis que fueron alimentando nuevos conceptos y otras aproximaciones al fenómeno. La investigación etnográfica se inicia en el planteamiento de un problema preliminar, posteriormente, el problema va adquiriendo una mayor densidad y la observación nos va señalando una serie de cuestiones que no habíamos pensado, a partir de las cuales vamos construyendo respuestas teóricas. Por otro lado, nos permitió por medio de esta característica, fundamentalmente, ir encontrando las variables y las líneas de acción para una investigación posterior de mayor profundidad y con una muestra de la población más amplia.

Finalmente, con el método seleccionado para esta investigación nos hemos propuesto orientarnos por algunas de las recomendaciones que sugieren Arnal, J., Del Rincón, D., & Latorre, A (1992) con respecto a las etapas del trabajo de campo:

- Ganarse la confianza y buscar el *rapport* en la fase de acceso
- Ser descriptivo al tomar las notas de campo
- Hacer acopio de información proveniente de distintas perspectivas
- Utilizar citas y relatos literales en el lenguaje empleado por los participantes
- Diferenciar claramente descripciones, de interpretaciones y de juicios de valor
- En las notas de campo y en el informe incluir experiencias, pensamientos e impresiones propias. (pp. 204-205)

### **1.7.2. Técnicas de recogida de datos**

#### **a) Observación Participante**

Una vez escogido el método estudio de casos-etnográfico y de haber diseñado el proceso y la estructura secuencial que llevaremos en el estudio, nos encontramos con la tarea de recoger la información: tenemos los objetivos del estudio claros, el criterio de selección del método está suficientemente auto-reflexionado, conocemos el escenario y hemos definido también la muestra con la que trabajaremos la investigación. Igualmente, hemos diseñado una propuesta de temporalización. Ahora, nos toca definir las herramientas que nos permitirán explorar comprender y describir el tema de investigación que nos hemos propuesto.

En este sentido, el primer paso consiste en diseñar una *estrategia*<sup>7</sup> de recogida de información con el fin de obtener los datos que nos permitan identificar las variables que nos permitirán abordar el fenómeno investigado desde una perspectiva científica.

---

<sup>7</sup> Una estrategia es un conjunto coordinado de métodos, de procesos y de técnicas consideradas como pertinentes de cara al objetivo que se persigue (De Ketele, J-M y Roegiers, X., 1995: 151)

Es claro, pues, que la información obtenida será usada para la investigación y por eso requerimos de un procedimiento que nos permita interactuar con la experiencia, adentrándonos en ella y reconociendo el valor de la información en tanto llegamos al fenómeno sin juicios *a priori* y más bien, explorando las posibilidades de formular hipótesis o construir teorías después de obtener la información, procesarla y evaluarla.

La *observación participante* es la técnica escogida en este proceso. La observación tiene un carácter libre y aunque diseñamos un modelo de observación que nos conduzca a la identificación de las *dimensiones categoriales* de análisis del fenómeno investigado, no es ni mucho menos una práctica elaborada a partir de una teoría precisa, es decir que observamos guiados por la intuición, por el azar, aunque hayamos estructurado los ítems observables por *áreas o contextos* y procuremos sistematizar las observaciones. A partir de las dimensiones conceptuales que contienen las condiciones de la observación, los momentos en que observamos y el proceso mismo de la observación. La información obtenida en una observación no sistemática, nos entrega datos que nos proporciona una idea de los parámetros relevantes, controla fenómenos irrelevantes no previstos y permite paliar las limitaciones de la observación sistemática (De Ketele, J.M. & Roegiers, X., 1995, p. 195)

Pero, ¿qué es observar? ¿Cómo observamos? ¿Qué observamos? En principio, podríamos decir que observar es un acto inteligente que activa los sentidos para captar unas informaciones de un complejo y amplio universo de informaciones posibles. O como lo dice Galindo Cáceres en “El oficio de la mirada y el sentido”: “*La percepción es el corazón del trabajo etnográfico, por ello el lenguaje es tan importante, el visual, el natural, todo el universo semiótico configura el cosmos visible del oficio de la mirada y el sentido*” (1998, p. 351) Así que mirada y sentido están ligados indisolublemente por el aparataje de la significación. Son los significados los que le dan valor y sentido a la mirada, los que conforman el desplazamiento posterior hacia lo lingüístico, a la interpretación del acontecer, del suceso o del hecho representado (Gadamer, 1960): ¿qué observo? y ¿cómo traduzco lo observado? Oficio de descripción, registro lingüístico,

exteriorización del fenómeno observado por la vía de la expresión lingüística, lo que se ve, lo que se piensa; lo configurado interiormente:

*“Así, la etnografía parte del asombro y el extrañamiento, de la curiosidad y la capacidad de maravillarse con lo extenso y lo diversos de los mundos posibles, adquiere su lugar en tanto posibilidad de registro de tal vivencia-experiencia, y tiene efecto en tanto discurso que vincula lo diverso y distinto en textualidades concretas. El etnógrafo es, entonces, un escritor, un creador de imágenes que muestran los caminos de lo que está más allá de lo evidente”* (Galindo Cáceres, 1998, p. 351)

Pero el oficio del observar y el registrar, también es el de analizar y el contrastar. Y en esta versión el observar puede hacerse desde la implicación o no del observador. En esta investigación se partió, en un principio, de la idea de ser participe de la observación, y aunque hubo recelos y dudas sobre el método propuesto por parte del centro donde desarrollaríamos la investigación<sup>8</sup> y tuvimos un complejo y largo proceso de negociación y dialogo con el equipo directivo sobre la conveniencia de utilizar esta técnica de recogida de datos. Finalmente, se llegó a la conclusión y al acuerdo de que la *observación participante*, era ideal para reflejar esta experiencia comunitaria.

La observación, pues se inició con una inmersión de forma directa en su ambiente natural y durante un periodo de tiempo relativamente largo en el grupo social seleccionado. El objetivo era lograr una relación de interacción personal con sus miembros (usuarios y dinamizadores) con el fin de describir sus acciones y comprender sus motivaciones y grado de implicación en el proceso. Una estrecha relación con los sujetos de la investigación, que fue lo que creo dudas de parte de los dinamizadores y administradores del centro, pero que posteriormente se convirtió en la vía más saludable para recoger los datos y la información. Además, se diseñó un documento de consentimiento informado

---

<sup>8</sup> La idea de la dirección del centro de que esta técnica pudiera interferir en los procesos normales y cotidianos del centro y afectar la sensibilidad del tipo de población con la que trabajan (fundamentalmente inmigrantes o jóvenes desescolarizados) era el argumento para dudar de la validez de la técnica escogida.

para que toda persona que no quisiera hacer parte del proceso lo manifestara, lo que aclaró aspectos éticos que podrían preocupar a la dirección del centro. No interferir las actividades del centro, no intervenir en la cotidianidad del centro, fue lo planteado inicialmente. Después y sobre el proceso nos dimos cuenta (Gestor-administrador del Centro e investigador) que integrándome a los procesos, conociendo a los usuarios del centro, interactuando con ellos y participando de algunas de sus actividades, era el mejor camino para obtener unos datos fiables, válidos y que reflejaran la realidad del centro socio-mediático.

La *observación participante*, pues, implica dos ejercicios; el de la *participación* y el de la *observación* (Sanmartín: 2000, p. 146). En este caso se hizo, inicialmente, observando durante cuatro semanas continuas el lugar, la gente, la situación y el contexto de la situación, específica. Incluso caminar por el barrio y las calles próximas donde se encuentra la *Associació per a Joves TEB* y el punto Ómnia, se convirtió en una rutina diaria. Se trataba de conocer el contexto del fenómeno que investigábamos. Mirar las caras, escuchar las voces, sentir el palpitar de sus gentes para entender las actitudes del público; ver cómo y de qué forma podíamos participar. Una relación compleja y difícil, tanto para quien observa como para el observado. ¿Usted qué hace aquí?, ¿una investigación?, respondía... Y eso, ¿para qué sirve?, para tal (...) Y, ¿de dónde viene?, de (...); fueron las preguntas más comunes durante esas cuatro semanas iniciales de parte de los usuarios que acuden diariamente al centro<sup>9</sup>.

Luego, y con los días llegó la confianza, la mirada auscultadora de un comienzo se transforma por la mirada cómplice. Te saludan, les saludas. Una situación que nos está advirtiendo de la complejidad de la relación que pretendíamos entre observación y participación. El *estar allí* nos garantiza ambas técnicas, pero ¿cómo funcionan?, ¿primero una, luego la otra? O ¿se dan paralelamente?

---

<sup>9</sup> Hay que tener en cuenta que en este tipo de lugares la población circula permanentemente y no siempre es la misma, pues nada diferente al gusto o a la necesidad de estar allí los convoca o los retiene.

Se observa para participar y se participa para observar. Una relación dialéctica entre los dos procesos que varían dependiendo de lo que vamos encontrando en el trabajo de campo. Días intensos donde se participa activamente; me integro al rol de los observados, interactuó con ellos, conozco de cerca lo que hacen, escucho sus expectativas, descubro sus emociones, leo sus palabras. Y días donde sólo se observa y la participación se reduce considerablemente. Participación pasiva; me margino, me torno silencioso, descarto la acción.

*“La observación no sólo es un ejercicio del ver, no sólo se apoya en la vista. Junto a la vista intervienen en la observación el oído, el olfato, el tacto y algo más (...). Todos los sentidos intervienen configurando el contacto con la realidad observable”* (Sanmartín, 2000 p. 147) Así que la población que observaba me daba información sobre las diversas culturas que confluyen en esta sala socio-mediática. Por ejemplo, los chicos que llegaban en grupo a conectarse a los ordenadores y solicitaban el servicio en catalán o en español, pero luego conversaban entre ellos en su lengua materna: hindú, pakistaní, árabe, argentino, ecuatoriano. Tan importante era lo visto como aquello que se decían entre sí, los giros del habla, la música que oían, el ruido que hacían. La ropa, su indumentaria es otra fuente de información, sus texturas, su tipología, los objetos que usan, las marcas decididamente particulares. Y a la hora de conectarse a Internet; las páginas Web que visitan, los videojuegos en los que se entretienen, o en el caso de los adultos que llegan para buscar empleo a través de las páginas de la Web que los ofrecen, o para chatear, o poner sus correos; escuchar las conversaciones surgidas de sus necesidades de empleo, lo mal o lo bien que lo están pasando en Barcelona, las razones por las que dejaron su país. Un poco de intimidad exteriorizada en las necesidades evidentes de esta población inmigrante. Observar, escuchar la pregunta al compañero de al lado para que le indique alguna acción que desconoce con el ordenador, la intervención del dinamizador que le pregunta qué está buscando en la Red, la búsqueda de información específica, sus risas improvisadas, las palabras inentendibles a mis oídos, pero que causaban risas entre ellos. En fin, sus rituales de interrelación y la circulación de sentidos en esa sala en la que se

pone en juego cada día las experiencias de vida y la tradición cultural diferente a la del investigador-observador.

Se observa para seleccionar, escoger, cortar, para actuar sobre lo observado. ¿Qué me sirve de lo observado para construir las categorías que busco? ¿Cómo abordar la investigación desde el rigor científico, fiable, válido? Hay *algo más* que se me escapa en la observación: no sólo observo, soy observado, Observan que les observo, entonces desactivo mi propósito, desconecto de mi oficio, me relajo, me tomo un café, hablé de las últimas noticias, de fútbol, que sé yo. Dejo de observar.

Pienso en la investigación, en las teorías leídas sobre el tema, en mis conversaciones con mi director de tesis o con mis compañeros de doctorado. Todos tienen sus propias investigaciones, cada cual anda seducido, unos más otros menos, por el tema que investiga. Cada quien tiene una formación, yo la tengo, cómo incide esto en lo que observo, me lo pregunto. Mis sentidos están “educados” y de una manera o de otra esto afectará lo que observo. Intento eliminar el sesgo que pueda poner en la investigación. Y ¿cómo?, pues, un anclaje teórico sólido, una actuación investigativa presidida por el rigor y un buen antídoto como el de la triangulación, la búsqueda de explicaciones alternativas y la revisión de las observaciones (Coller, X., 2000, p. 56)

Al convivir con los actores de la investigación, al participar de sus actividades y aventuras, tenemos acceso a los contextos en los cuales se vive la experiencia que investigamos. Parece fácil, pero no, es complejo; *estar allí* implica un proceso dialéctico entre el pensar-observar y el hacer-participar. La presencia es condición necesaria para la participación. Ya por ello es difícil observar y participar; observar para la ciencia, abarcar lo desconocido, sistematizar la realidad que observo. Pienso sin observar, sólo para saber si cambia la perspectiva de la realidad que observo. Observo sin pensar para dejarme contagiar (participar) de esa realidad, sin pre-conceptos, sin teorías, sin el ejercicio reflexivo de lo que me ha llevado hasta allí: “*Las TIC un nuevo escenario para el desarrollo local de las comunidades*”. Me enfrento a lo desconocido y los textos leídos,

las teorías de los diversos autores que he conocido, me enfrentan con la experiencia en vivo, en directo. Una cosa me está clara y se pone de manifiesto: que sólo yendo al lugar de los hechos puedo abarcar, entender, desvelar lo que se está produciendo:

*“La inmersión personal del investigador en el contexto de la vida cotidiana de los actores es la única fuente de producción de una específica cualidad de los datos: su más densa contextualización (...) Igualmente, una larga y continuada estancia entre los actores cuya vida se estudia evita que tomemos su discurso como mero texto”*  
(Sanmartín, R., 2000, p. 148)

La observación, pues, requiere de una herramienta que nos permita sistematizar lo observado; aunque la memoria tiene un gran valor, pues nos permite retener momentos, situaciones, olores, sensaciones, en circunstancias en las que el cuaderno y el lápiz no están a nuestro alcance o no queremos hacer uso de ellos porque puede afectar el comportamiento de los sujetos de la investigación o alterar el entorno en el que investigamos. Así que la observación, la estructuramos de tal manera que se recopilaban los hechos basados en aspectos o ‘*dimensiones conceptuales*’ que eran del interés de la investigación. Después, esas conceptualizaciones se conectaron con las ‘*áreas observables*’ encontradas en el escenario, las que llamamos ‘*contextos*’ de la observación. De tal manera que teoría y práctica se articulan en el trabajo de observación y como resultado los datos nos fueron sirviendo para nutrir el *cuaderno de notas* y más adelante, también, el *diario de campo*.

#### **b) Diario de Campo**

*“Un diario de campo es un escrito ambiguo en su constitución. A diferencia de una monografía o una novela, el autor/a desconoce cuál será la trama argumental, y aún son mayores sus incógnitas respecto al desenlace. El diario de campo se construye día a día. Al final, el resultado es un conjunto articulado de entradas que evidencian ires y venires,*

*intuiciones y contradicciones, entusiasmos y desánimos”* (García Jorba, J.M., 2000, p. 11)

En toda descripción, dice Sanmartín (1988), incluso si la cultura que observamos es la propia, hay un proceso de comparación, de inferencia, de creación, de interpretación y de traducción que acaba convirtiendo lo percibido en texto inteligible para otros lectores (p. 163). Poner en palabras lo que hemos observado no es cosa fácil, por el contrario es una tarea compleja que nos pregunta por el ejercicio del ver, del pensar y del escribir. Me pregunto si es esa la secuencialidad de la operación, digo: veo, pienso, escribo. O quizás no escribo lo que veo, sino que a veces, veo lo que escribo y el pensar actúa como mediador (como filtro) entre el ver y el escribir.

Observo, escribo, describo, interpreto. Ninguna tarea de éstas es sencilla, cada una de ellas requiere de un gran esfuerzo para que las palabras atestigüen la experiencia del trabajo de campo. Pues, se trata de un trabajo de adecuación a un lugar desconocido, a una cultura extraña, y que al final nos darán, las bases para crear unas categorías y unos indicadores que nos permitan comprender en profundidad el fenómeno investigado.

También usamos el registro fotográfico. Pues, nos parece valioso registrar una serie de acontecimientos y actividades claves para un posterior reconocimiento de algunas actitudes, comportamientos, gestos o indumentaria que la memoria no retiene de manera tan precisa. Y sobre todo, si tenemos claro que imagen y palabra son dos lenguajes diferentes y que cada uno aporta un nivel de información y de expresión valiosa y diferente para la comprensión del fenómeno estudiado.

El diario de campo en realidad se transcribió de una serie más o menos organizada de datos e informaciones recogidas en diferentes papeles que tenía a mano en el momento de tomar las anotaciones y en el cuaderno que compré y adopté para el registro diario de mis impresiones. Me decidí por un cuaderno de notas de pequeño formato que podía controlar en cualquier momento, guardar en mi bolsillo o sacar según las circunstancias y

los momentos a los que hacía seguimiento a la investigación. Lo utilice gráficamente como un cuaderno temático que dividí en dos columnas; una para describir los ambientes y los lugares donde se desarrollaban las actividades; croquis, situaciones, eventos y acontecimientos objeto del estudio. Y otra columna para redactar impresiones, opiniones y sensaciones en cualquier momento y lugar, incluso cuando no estaba en el lugar de trabajo, es decir cuando no ejercía mi oficio de observador, pero sí el de investigador. Muchas de las anotaciones las tomé al llegar a casa, pues por momentos sentí que yo, la única persona que en ese lugar y durante todo el tiempo anotaba cosas en un cuaderno, creaba una incomodidad que se traducía en cambios en las actitudes y los comportamientos; por tanto decidí preocuparme por la participación en las actividades, haciendo un ejercicio permanente de observación, controlando la memoria y dejando la escritura del día a día para cuando llegara a la casa. Al final esta técnica me entregó un documento valioso, pues me permitió concentrarme sobre el terreno y analizar la situación vivida posteriormente.

Las anteriores fueron las técnicas utilizadas en el trabajo previo de inmersión en el escenario donde desarrollamos la investigación. Posteriormente y a partir de las categorías e indicadores encontrados con estas dos herramientas, procedimos a diseñar las demás herramientas que describimos a continuación y que nos permitieron una investigación en profundidad y con datos objetivizados, tanto por la aplicación de herramientas cuanti-cualitativas como por el análisis e interpretación que hicimos a partir del uso de herramientas estadísticas.

### **c) Encuesta estructurada a los usuarios del centro**

Con esta técnica se pretende obtener información sobre acontecimientos y aspectos subjetivos de las personas: creencias y actitudes, opiniones, valores o conocimiento que de otra manera no están al alcance del investigador. También buscamos obtener datos cuantitativos sobre los usos vinculados a las tecnologías que los usuarios hacen en el centro socio-mediático. El nivel de formación y la escala sociodemográfica de los

usuarios. Datos relativos a edad, sexo, profesión, situación laboral, procedencia o lugar de nacimiento. Igualmente, aspectos como frecuencia de acceso a las TIC, valoración del uso de Internet, tecnologías más usadas y lugares donde frecuentemente se utilizan estas tecnologías. etc.

La encuesta estructurada le aporta a la metodología la profundidad, el detalle y las perspectivas de los entrevistados, permitiendo la interpretación de los significados de las acciones (Del Rincón, 1995).

Llamada también entrevista formal o estandarizada, esta forma de entrevista se realizó sobre la bases de un formulario previamente preparado y estrictamente normalizado a través de una lista de preguntas establecidas con anterioridad (Ander-Egg, 1997). El cuestionario tiene las respuestas en forma codificada, lo que permitió una comprensión y facilidad para dar las respuestas por parte de los usuarios que acuden al centro o sala socio-mediática Ómnia del Raval. Las preguntas están planteadas en orden y formuladas con términos y conceptos entendibles, claros y concretos, presentados en un orden rígido y preestablecido que permitiera respuestas cortas y de contenido limitado, puesto que antes de diseñar el cuestionario y a través de la observación participante tuvimos un conocimiento previo del nivel de información de los encuestados y del lenguaje utilizado por ellos, de tal forma que lo preguntado en el cuestionario fuera comprensible para ellos de una manera unívoca.

Una vez seleccionada la muestra y seleccionadas las personas a las que se les haría esta encuesta, se concertó con ellos la mejor manera de hacerla; esto es que quien decidiera llevarse el cuestionario a su casa y devolverlo posteriormente lo pudiera hacer o quien decidiera contestarlo con el encuestador presente, igualmente lo pudiera hacer.

#### **d) Encuesta semi-estructurada a los dinamizadores y educadores del centro**

Se trata de un tipo de encuesta que deja mayor libertad e iniciativa a la persona interrogada y al mismo investigador. Se diseña a partir de preguntas abiertas que serán

respondidas dentro de un criterio personal del entrevistado y teniendo como característica la ausencia de una estandarización formal (Ander-Egg, 1997).

La persona responde con sus propias palabras y términos, pudiéndose extender en la respuesta de manera exhaustiva sobre la cuestión que le ha sido formulada. El cuestionario se diseñó sobre una guía temática que determinará las grandes áreas de la encuesta y acogiendo *las categorías e indicadores* encontrados a partir del análisis de datos de la observación participante y del diario de campo. Este formato de entrevista permitió que fueran profundizadas las respuestas por el propio entrevistado, pues el carácter abierto de las preguntas lo posibilitaba. Por lo tanto, el margen de respuesta fue muy amplio respecto a la experiencia subjetiva de cada entrevistado, pero la situación que se analizó respondía al mismo eje temático que queríamos analizar. La clave en esta entrevista radica en trasladar el foco de atención desde el entrevistador al entrevistado. La función del entrevistador es exhortar al entrevistado a hablar sobre un tema propuesto con un mínimo de guía o preguntas”. (Del Rincón, 1995)

Lo más conveniente en este tipo de entrevista fue dejar que los entrevistados se llevaran el formato de la entrevista a su casa y la pudieran responder en condiciones cómodas de lugar y tiempo, lo cual evitaba la posible actitud de presión a la que puede estar sometido cuando está el investigador presente.

Es bueno decir que la decisión de optar por una encuesta cerrada y estructurada para los usuarios y una abierta y semiestructurada para los dinamizadores tuvo que ver con que en el primer caso se trataba de obtener datos de una muestra de población representativa y respuestas uniformes que permitieran posteriormente agruparlas y compararlas estadísticamente. En el segundo caso, se trataba de captar la información de un reducido grupo de personas (“testigos privilegiados”) que poseen la información de manera amplia y detallada sobre el objeto de estudio (García Córdova, 2002)

#### **f) Entrevista en profundidad, no estructurada, a los coordinadores y expertos del centro**

Esta entrevista se llevó a cabo con los gestores-administradores del centro. La estrategia consiste en sugerir y proponer temas o líneas de análisis a cada entrevistado con la pretensión de estimular la reflexión y el análisis de sentimientos y pensamientos de una forma libre, conversacional y poco formal (Pérez Serrano, 1994b).

El esquema de preguntas y secuencia no está prefijado. Las preguntas fueron de carácter abierto y el entrevistado tenía que construir la respuesta. Son entrevistas flexibles y permiten mayor adaptación a las necesidades de la investigación y a las características de los sujetos (Del Rincón, 1995). La entrevista no estructurada deja una mayor libertad a la iniciativa de la persona interrogada y al encuestador. Se trata, en general, de preguntas abiertas que son respondidas dentro de una conversación, teniendo como característica principal la ausencia de una estandarización formal. La persona interrogada responde de forma exhaustiva, con sus propios términos y dentro de su cuadro de referencia a la cuestión general que se le ha sido formulada” (Ander-Egg, 1997, p. 227).

El sujeto entrevistado contó con absoluta libertad y una atmósfera facilitadora en la cual puedo expresarse así mismo sin miedo o desacuerdo, admiración o disputa, y sin consejo alguno por parte del entrevistador. Se trata de invitar y alentar a un sujeto encuestado a que hable en torno a una cuestión que se le ha planteado, comenzando por donde quiera y diciendo lo que estime más oportuno (Ander-Egg, 1997, p. 228).

#### **g) Análisis documental**

Esta técnica es una actividad sistemática y planificada que consiste en examinar documentos escritos y no escritos. Pueden ser documentos personales, autobiografías, historias de vida, historias orales, diarios, cartas personales, documentos escolares o comunitarios provenientes de fuentes primarias y/o secundarias. Y en el caso de esta investigación se utilizaron, también, documentos informáticos como foros virtuales que

están abiertos para la participación permanente de cada uno de los sujetos de la comunidad investigada. También caben aquí los documentos o registros obtenidos por medios audiovisuales como las fotografías (ver anexo), el vídeo que puede ser muy importante para representar la realidad de una determinada situación, de este escenario particular, de acontecimientos o procesos seleccionadas por la investigación que tienen lugar en un determinado periodo de tiempo. El medio audiovisual es importante, igualmente, porque la información registrada puede ser de tipo visual, verbal o gestual.

Realizada de una manera adecuada, la recopilación documental es igualmente útil para ahorrar esfuerzos, evitar el redescubrimiento de lo ya encontrado, sugerir problemas o hipótesis, orientar hacia otras fuentes de información y ayudar a elaborar los instrumentos para la investigación (Ander-Egg, 1997, p. 213).

En conclusión revisamos en esta investigación la gama de documentos que Ander-Egg (1997), propone a tener en cuenta para ser utilizados en una investigación:

- Documentos escritos
- Documentos numéricos o estadísticos
- Documentos cartográficos
- Documentos de imagen y sonido
- Documentos-objeto.

## 1.7 MAPA CONCEPTUAL DEL DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN

En el siguiente esquema podemos apreciar la secuencia metodológica desarrollada en el transcurso de la investigación.

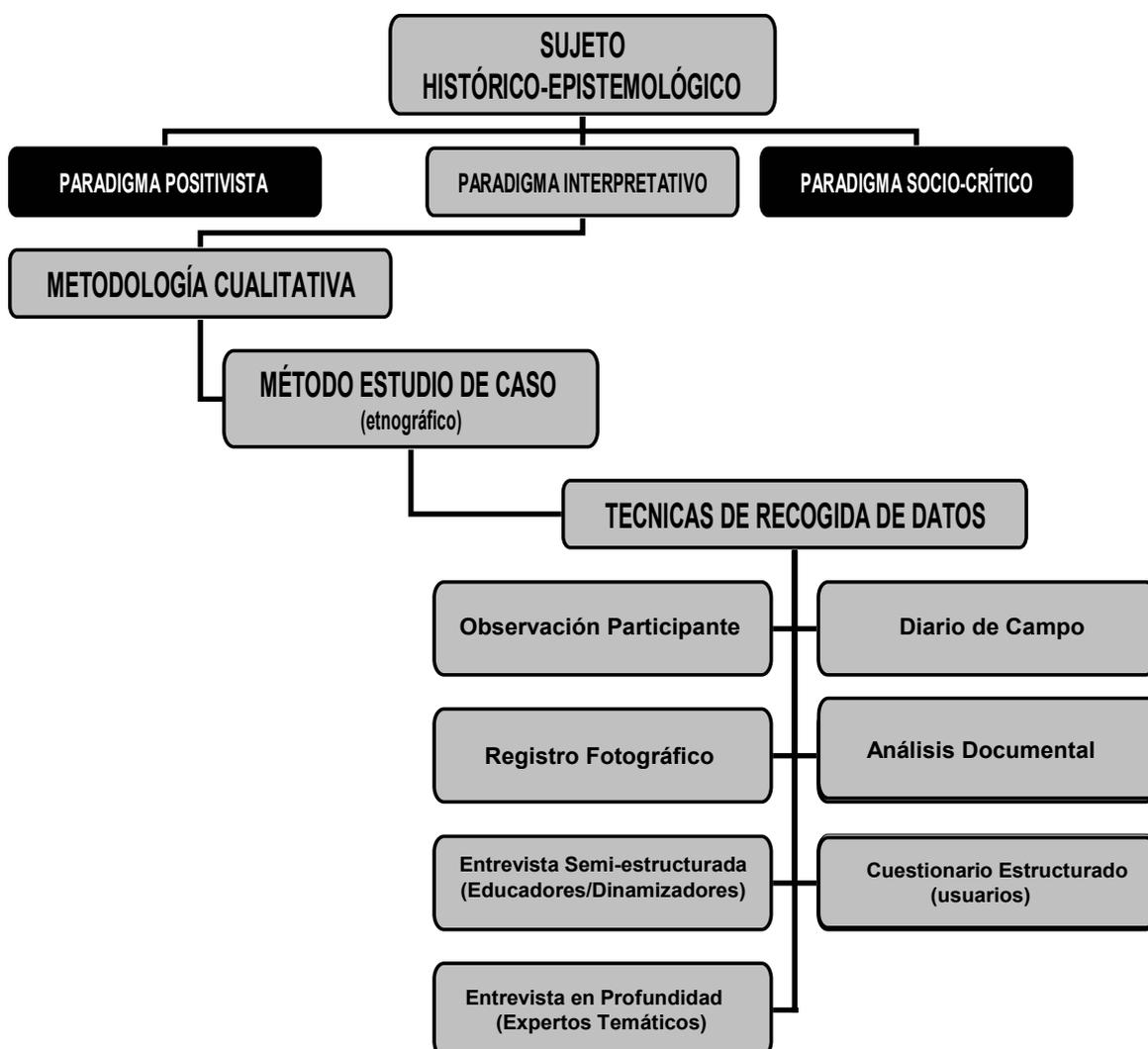
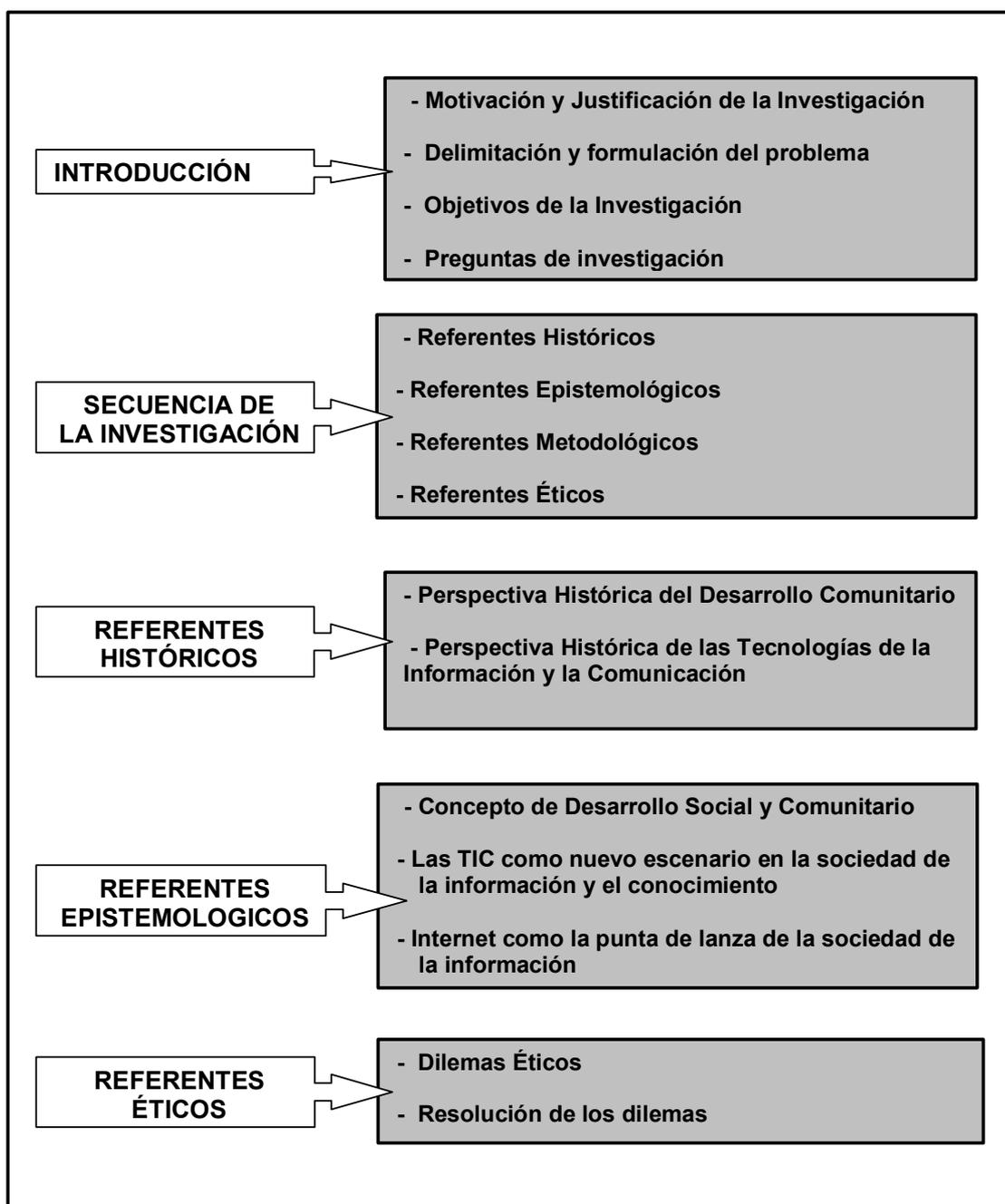
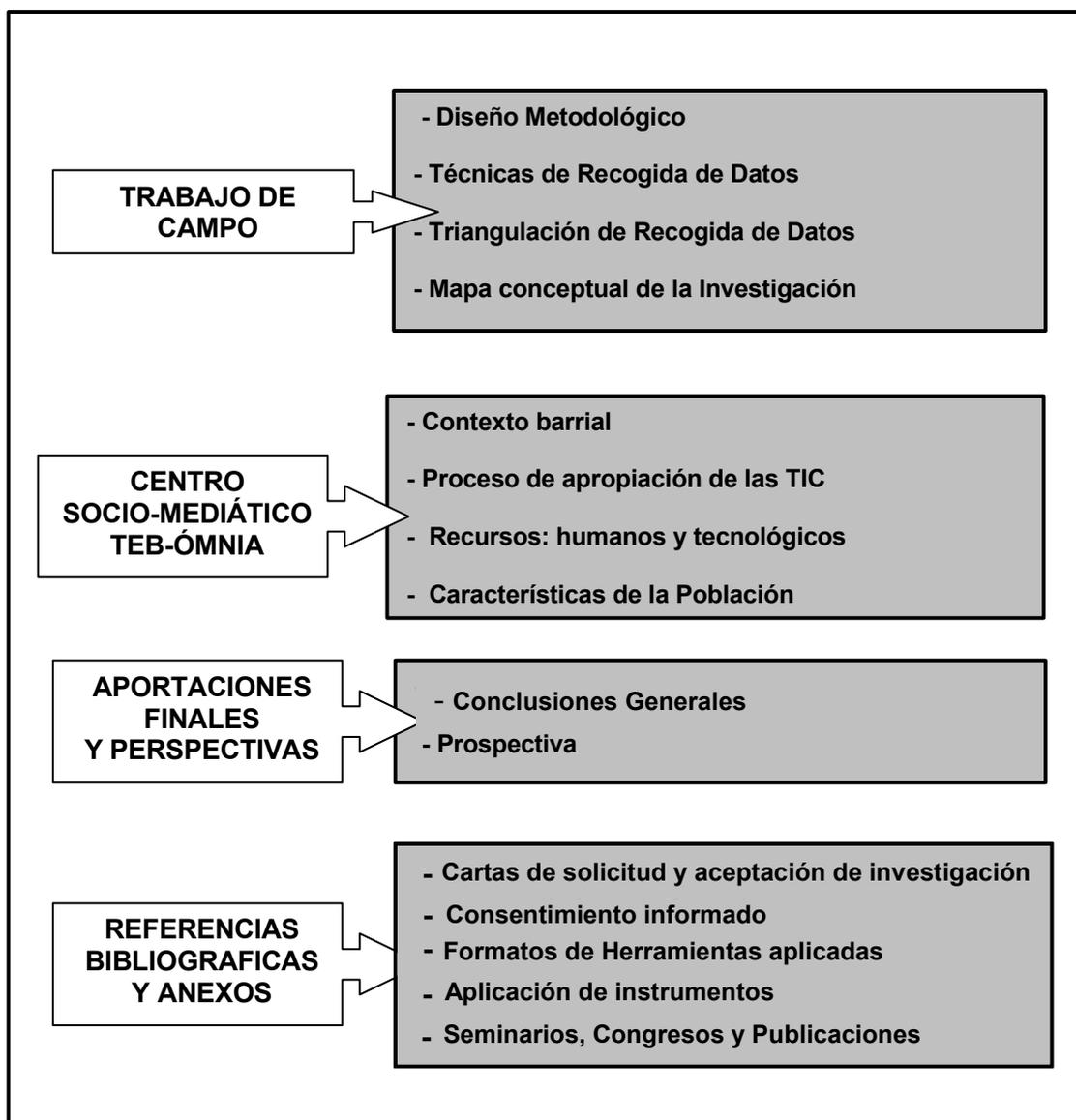


Figura 1: Estructura secuenciada de la investigación

## 1.8 ORGANIZACIÓN Y ESTRUCTURA FORMAL DE LA INVESTIGACIÓN





*Tabla 1: Organización y estructura formal de la investigación*

## 1.9 REFERENTES ÉTICOS DE LA INVESTIGACIÓN

---

El acuerdo inicial de no interrumpir los procesos y las actividades del TEB se mantuvo durante toda la etapa en la que se hizo la observación participante y se recogieron las impresiones y las descripciones en el diario de campo. Como norma ética, además, siempre fue claro, la de no lastimar la sensibilidad de las personas investigadas, esto es, utilizar la información encontrada con fines que no fueran los exclusivamente académicos y de investigación. Estas normas éticas de la *participación voluntaria* y el *respeto* por los sujetos de la investigación se patentaron en un documento escrito: el “consentimiento informado”. Así, los dinamizadores y a través de ellos los usuarios tuvieron en sus manos y leyeron la información sobre la investigación, pudieron hacer preguntas permanentemente sobre el estudio y conocieron sus objetivos y sus alcances.

Además, de la voluntariedad y el debido respeto por la información entregada por los sujetos de la investigación, también propuse la norma del *anonimato*; no revelar su nombre, si con ello garantizaba el interés personal de cada quien por resguardar su identidad. Algunas de las personas que participaron en las diferentes actividades y con las que me entreviste se acogieron a esta norma, para otras no fue necesario. En todo caso para ambas apliqué la norma de la *confidencialidad*. Por tanto, siempre deje claro que independientemente de si la persona se acogía al anonimato o no, mi obligación era preservar la confidencialidad de los datos entregados. Finalmente, la propuesta de la investigación se presentó ante un grupo considerable de dinamizadores y ante el gestor-administrador del centro, expresando con claridad para qué, para quién y por qué se hacía el estudio sobre las Tecnologías de la Información y la Comunicación como un nuevo escenario para el desarrollo local de las comunidades. Igualmente, se dejó claro por qué se escogía el *Estudio de Caso* de la comunidad Ómnia del barrio el Raval de Barcelona.

### **1.10.1. Dilemas éticos**

Desde el punto de vista ético, dos dilemas se consideraron en la investigación. En el *primero*; los sujetos investigados pertenecen a una población que experimenta niveles de exclusión social de diversa índole. El barrio el Raval de Barcelona está situado en el centro de la ciudad, pero es definido en varios estudios como una zona marginal, debido a las precarias condiciones sociales, infraestructurales y arquitectónicas que tiene respecto a otros barrios de Barcelona.

Es un barrio con una condición socio-económica muy por debajo de la media europea, e incluso por debajo de la media española; con familias numerosas, disgregadas y sin puntos de referencia cultural en el entorno inmediato, dado el alto grado de colectivos de inmigrantes que conviven en el barrio. El flujo migratorio es constante en el barrio que pertenece al distrito *Ciutat Vella*, el de mayor crecimiento de la inmigración en los últimos años. Sin embargo, también es cierto, que por su carácter multicultural y pluriétnico está considerado como un distrito de gran potencialidad de desarrollo.

En segundo término, el caso de la *implicación tecnológica*, es bastante baja con respecto a los demás barrios de Barcelona, pues sólo el 15% de sus hogares tienen ordenadores en casa. El 30% no tienen línea telefónica y más del 95% no está conectado a la Red desde su lugar de vivienda.

Con estas cifras consideradas en esta doble situación de riesgo de exclusión social y tecnológica, constatamos que principios como el de la **igualdad** y el de la **vulnerabilidad** están presentes en este tipo de población. Las características de su condición socioeconómica generan desventajas y deja esta población en un nivel de desigualdad frente al resto de población de Barcelona, así como también, la hace vulnerable como colectivo humano. En conclusión, un dilema ético serio se nos plantea al intentar entender la idea de libertad, autodeterminación y capacidad de decisión para asumir la propia problemática de la población en un contexto cultural globalizado.

El *segundo dilema* pasa por resolver la pregunta de cómo construir una ética de la convivencia y la participación en un barrio complejo por su diversidad étnica, lingüística y cultural, que imponga unos límites a las intervenciones del poder, a la institucionalización de las ideas y las prácticas. Igualmente, cómo crear y apostar por una dinámica de los individuos y de los grupos como actores de su propia historia y no conducidos ciegamente por los intereses personales, el beneficio personal y la exaltación de valores excluyentes, que no contribuyan a la democracia participativa y a la convivencia en medio de las diferencias. En este sentido, vale insistir en un ideal ético como es el de cambio y liberación en una democracia real, que a lo mejor no construya una sociedad justa (ideal utópico), pero al menos si extienda los espacios de libertad y responsabilidad en una sociedad siempre injusta. (Touraine, 1997)

### **1.10.2 Cómo resolver los dilemas**

Aplicamos algunos principios éticos en la investigación para lograr resolver los dilemas planteados. Estos son:

**Autonomía:** Este principio incorpora una convicción ética, y es que los individuos deben ser tratados como sujetos autónomos y por tanto se deberá respetar las decisiones libres del sujeto investigado. Las técnicas utilizadas en la investigación respetan igualmente las decisiones sobre la autonomía para responder preguntas en las que se puedan ver afectadas las personas en razón de su condición de inmigrantes, de su cultura, su lengua, su religión, como también de los conflictos resultantes de la diversidad, la interculturalidad y el ejercicio de la ciudadanía.

**Justicia:** Los sujetos de la investigación son seleccionados de acuerdo con la condiciones de accesibilidad que tienen a las nuevas tecnologías de la información y la comunicación: ciudadanos que viven en esta zona y que frecuentan el centro Ómnia del barrio el Raval. Por tanto, se tiene en cuenta que su participación sea libre, no comprometida

institucionalmente y que estén relacionados de manera directa con el problema que se va a estudiar.

Finalmente, para aplicar el principio de justicia velamos porque los resultados se compartan con la comunidad investigada y que se beneficien de las aplicaciones posteriores a todos los sujetos de la investigación.

### **1.10.3. Consentimiento informado**

La aplicación de estos principios diseñó dos documentos. El primero es “*La preservación de los referentes éticos de la investigación*”, dirigido al Gestor-Coordenador del centro en el que se expresa de manera clara las normas éticas seguidas por el investigador y aplicadas durante todo el tiempo que dure la investigación. El segundo es propiamente el *Consentimiento Informado*, entregado a los dinamizadores, en el que se expresan los objetivos básicos del estudio así como las garantías que valoran y respetan los sujetos investigados, y en la que consta que conocen y participan sin ningún tipo de presión en la investigación (ver anexo)



## **2 Parte: Desarrollo del Marco Teórico de la Investigación**



## 2.1 ESTRUCTURA FORMAL DEL DESARROLLO TEÓRICO

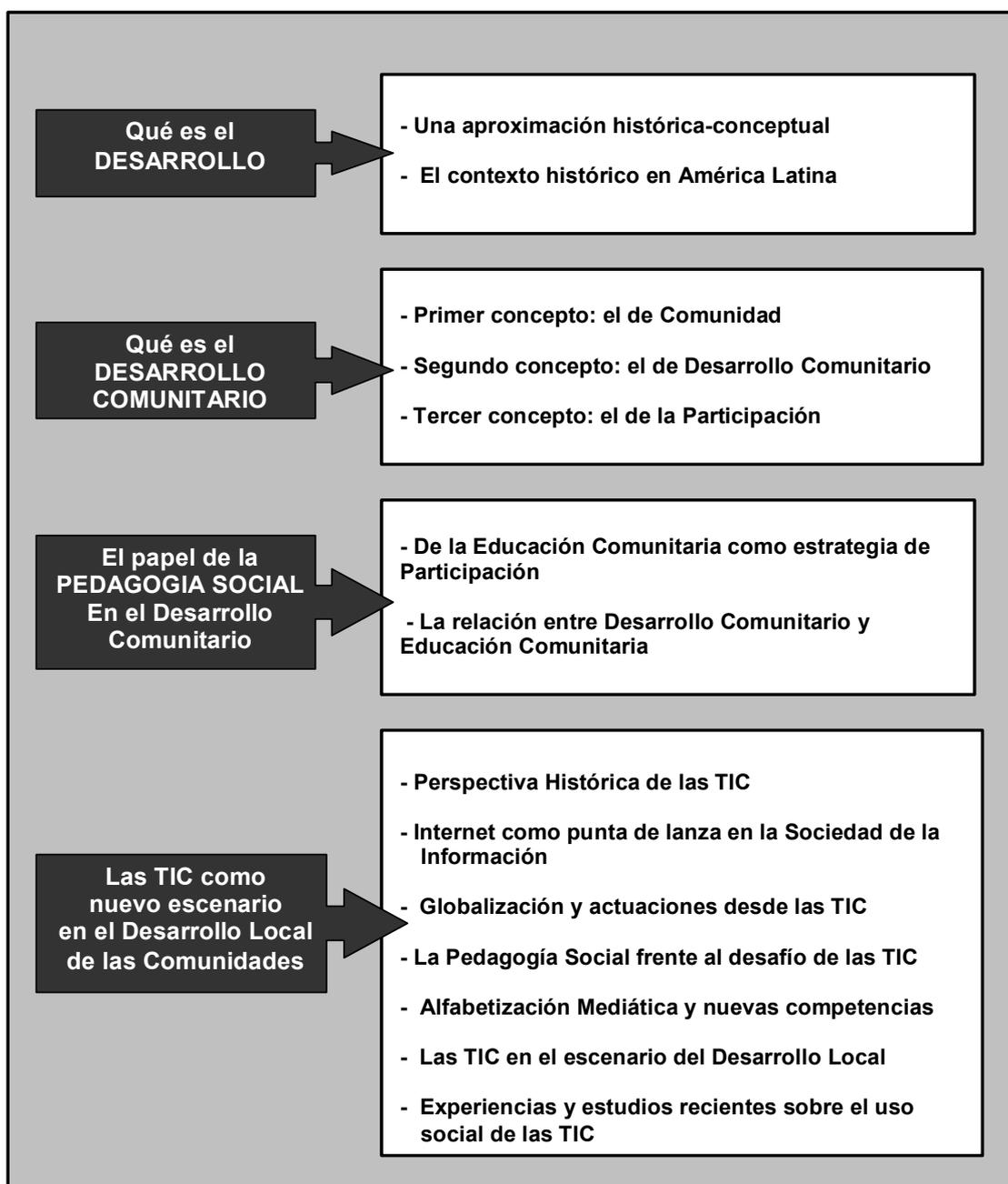


Tabla 2: Estructura formal del desarrollo teórico

## 2.2. CONCEPTO DE DESARROLLO SOCIAL Y COMUNITARIO

---

En primera instancia, abordaremos el término de *desarrollo* desde una perspectiva histórica y conceptual, para luego mirar cómo se ha construido epistemológicamente el concepto de *desarrollo social y/o comunitario*. En este sentido, intentaré una vez aclarados los conceptos que menciono, hacer una aproximación a la Educación Comunitaria o Pedagogía Social como un factor determinante en el desarrollo de las sociedades locales y en el fortalecimiento del bienestar social. El enfoque, parte también de la tesis de que cuando hablamos de desarrollo, estamos abarcando algo más que el poder adquisitivo de la sociedad y los individuos, una relación en la que entran en juego dos factores claves: el ser humano como individuo y su enorme capacidad de simbolización y el ser social y su capacidad para valorar, aprehender y comunicar.

### 2.2.1. Una primera aproximación histórico-conceptual

Dentro de las diversas teorías sobre el desarrollo, hay dos conceptos que alcanzan una mayor relevancia. El primero de ellos y que pervivió durante varias décadas es aquel que vincula desarrollo a los avances en el plano técnico-científico y que para Edgar Morin (2001) creó la idea de que con él “*bastaba para remolcar, como una locomotora, los vagones de todo el tren del desarrollo humano, es decir: libertad, democracia, autonomía, moralidad*”. Sin embargo, es claro que este tipo de desarrollo en muchas sociedades no respondió a avances significativos en su calidad de vida, en el fortalecimiento de su economía y en la autonomía de los miembros de esa comunidad. Incluso como advierte Morin “*en muchos casos ese tipo de desarrollo trajo consigo muchas veces subdesarrollos mentales, psíquicos y morales*”. El segundo concepto enmienda la unicidad y finalidad de lo técnico-científico y se plantea en términos de un ‘*desarrollo sostenible o sustentable*’ (palabras usadas indistintamente), es decir introduce la noción del porvenir de los seres humanos y del planeta a partir de la necesidad de

pensar el desarrollo como una consideración ética que responda por las necesidades, no sólo materiales del ser humano.

En el primero, el '*desarrollo técnico-científico*', impera lo económico, como la fuerza que provee a las sociedades de bienestar, estimula el individualismo y se consagra a la búsqueda de resultados cuantificables y de cálculo matemático, considerando que el desarrollo humano está basado fundamentalmente en términos monetarios y en la observación de aquellas variables que le aporten al bienestar material. En este sentido, todos aquellos indicadores que escapan a la cuantificación no son tenidos en cuenta o carecen de importancia para medir el bienestar humano. En el segundo, *el desarrollo sostenible*, aparecen diversas variables que contrastan con las anteriores y que piden se incluya en el análisis del desarrollo de una comunidad, valores como la responsabilidad social, la integración, el dialogo de saberes y la afirmación de los procesos tecno-económicos que vinculen la solidaridad y la inclusión de los que por la primera vía han quedado excluidos de los beneficios materiales.

La técnica es el otro concepto que vale la pena evaluar para entender cómo ella ha sido considerada en diversas épocas el motor determinante en el desarrollo de los pueblos. Su influencia es bien conocida, no sólo porque las herramientas han desarrollado el campo del trabajo desde la prehistoria, sino también porque la técnica ha permitido desarrollar nuevas y diversas formas de colonización al hacer armas para la guerra y el sometimiento de unos pueblos a otros. El desarrollo de las máquinas, por ejemplo, ha permitido la domesticación de la naturaleza, y su lógica ha introducido la idea de que sin ellas la sociedad y la humanidad no habría alcanzado el grado de desarrollo que hoy tiene.

Es el antropólogo y pre-historiador André Leroi-Gourhan (1971 citado en Jacomi, 1992) quien estudia las sociedades humanas pre-históricas, y lo hace a partir de los sistemas técnicos: piedra tallada, fauna cazada, hábitat, modos de sepulturas y manifestaciones artísticas. En esta perspectiva los avances y desarrollos de las sociedades pre-históricas hasta las más contemporáneas habrá que estudiarlas desde el desarrollo y uso de sus

herramientas y tecnologías, que por otro lado están, según el antropólogo, vinculadas a la habilidad para desarrollar y utilizar lenguajes simbólicos. Lenguaje y tecnología, están, pues, fuertemente conectadas en el desarrollo de la humanidad, entendiendo lenguaje no sólo el de la palabra oral o escrita, sino también lenguaje como aquellas “trazas” que el hombre deja al configurar todo su sistema de vida: cultura, vivienda, trabajo, vestido, formas de apropiación del espacio, etc. Su tesis, incluso propone la idea de que lengua y tecnología son dos caras de una misma moneda. Esto significaría para André Leroi-Gourhan la seductora hipótesis de que: *“al descubrir la herramienta, el prehumano necesitó liberar las manos y adoptó la posición erguida. Al hacer esto, el cráneo se pudo desarrollar y también el cerebro.”* Y con ello la inteligencia y la liberalización de una parte del cuerpo que se independiza del resto del cuerpo y lo convierte en un ser bípedo: *“la posición erguida libera la cabeza y al mismo tiempo permite el crecimiento del cráneo. El cerebro entonces no tiene más que ocupar el sitio disponible”* (p, 216)

En todo caso, no se trata en este trabajo de establecer un debate sobre la relación entre tecnología y lenguaje, sino más bien la de establecer una primera aproximación al concepto de tecnología y a la manera como ésta se ha utilizado. Una suspicacia si vale la pena mencionar y es que la tecnología se ha concebido siempre como una finalidad, una finalidad para alcanzar algo, sea del orden natural, cultural o social y como una cualidad sustancial e independiente de estos ámbitos mencionados. Las diversas acepciones sobre la tecnología, tienen en común en definir las como el conjunto de herramientas, como el conjunto de artefactos materiales o de medios hechos por el hombre, con unos fines específicos o para un fin determinado. **La técnica**, dice Gómez García (1996), consiste en los medios, herramientas, procedimientos y métodos, descubiertos por la inteligencia humana, para **alcanzar** determinados **objetivos**: resolver problemas, producir artefactos y cualesquiera modificaciones en el medio ambiente. **La tecnología** puede ser sinónimo de técnica, o bien aludir al plano científico o teórico que versa sobre ella. El concepto de **técnica** resulta polifacético: invención de medios para **lograr fines**; información acerca de cómo se hace algo; uso de objetos, herramientas, aparatos, máquinas, para producir

otros objetos, herramientas o aparatos; modos de obtener energía de un sistema o ecosistema para aportar energía a otros sistemas; modo de alterar o de controlar el funcionamiento de determinado sistema; medios para articular/desarticular, organizar/desorganizar, producir/destruir, etc. En la configuración de la técnica confluyen, pues, aspectos diversos: mecánico, energético, informacional, y también político y ético. (pp. 121-133. El subrayado es nuestro)

Otras teorías apuntan a mirar las tecnologías como un modo de articulación a un sistema o ecosistema que ni separa, ni aísla la técnica de sus interrelaciones con la ciencia, la industria, la política y la sociedad en general. En efecto, toda aplicación técnica implica un sinnúmero de variables del orden social, es decir actúa para satisfacer necesidades personales y colectivas y para crear otras del orden de los deseos y las tensiones. En este sentido, la tecnología también son prácticas cotidianas, ritualidades y complejos dispositivos simbólicos, y no mera instrumentalización, por lo tanto, máquinas y herramientas están más allá de los simples usos para los cuales las tecnologías las diseñan y las usan<sup>10</sup>. La tradición Aristotélica, por ejemplo, le da a la tecnología cuatro elementos que la caracterizan: el primero es la materia o el material con el que se elabora el hecho técnico; el segundo, es la forma o el contorno que se le da; el tercero es el fin o el uso para el cual es determinado; el cuarto es la acción eficiente que el hombre constructor de herramientas le proporciona.

Así, que la evolución del género humano queda marcada por los grandes descubrimientos e invenciones, cuya secuencia se puede esquematizar de la siguiente manera:

1º. *Homo hábilis* y otras especies análogas, desde hace 3,5 millones de años, talló diversos útiles de piedra, pertenecientes al tipo de cultura denominada olduvaiense.

---

<sup>10</sup> Un desarrollo amplio sobre el concepto de tecnología está en Mitcham (1978) y Hannay/McGinn (1981); quienes trabajan el concepto de herramienta vinculado a los artefactos materiales, a su producción humana y a su uso.

2°. *Homo erectus*, desde hace un millón y medio de años, diversificó los instrumentos líticos (cultura achelense), y domesticó el fuego, como energía que revolucionó la alimentación y la defensa del grupo.

3°. *Homo sapiens*, desde hace unos 200.000 años, perfeccionó el instrumental lítico. Hace unos 30.000 años produjo un despegue cultural y lingüístico, sentó los principios de la ciencia, el arte y la religión, que culminaron en la revolución neolítica, la revolución urbana y la revolución industrial. Hubo sucesivas innovaciones energéticas: agricultura, ganadería, metalurgia, pólvora, hulla, petróleo, hasta el despliegue actual de tecnologías química, nuclear, electrónica, genética. (Gómez García, 1996, p.121-133).

Hay, pues, en nuestra sociedad actual una mentalidad adaptada al uso normalizado de máquinas y tecnología y un consenso casi unánime de que una sociedad que se aparte de ellas no podrá alcanzar los niveles de desarrollo que necesita para insertarse en la sociedad globalizada. Si además de esto, vemos ciencia, técnica y economía como los poderes que determinan el porvenir humano, estamos subordinando el desarrollo humano al desarrollo económico.

Por otro lado, tres concepciones de desarrollo distintas enumera N Kisnerman (citado en Nogueiras, 1996, p. 27):

La primera de ella, es la concepción *económica o desarrollista*, que enfatiza el valor “inversión de capital” para que una población aumente la cantidad de bienes y servicios en un periodo determinado. En esta tesis, el desarrollo es sinónimo de crecimiento económico lineal y progresivo. Por tanto, concibe que el subdesarrollo es una etapa de transición que puede ser superada en diversas fases a través de las transferencias de capital y de tecnología desde los países desarrollados a los subdesarrollados.

Para alimentar tal idea se acuñó incluso el concepto de *países en vía de desarrollo* y se propuso el Norte (Estados Unidos, Europa Occidental) como modelo al que tenían que mirar y alcanzar aquellos países que no quisieran quedarse rezagados del tan pretendido

desarrollo económico. Modernizar el llamado *tercer mundo* fue, pues, una concepción que predominó en los años cincuenta y sesenta; una aventura poblada de fracasos, puesto que no consideró en ella que los pueblos tienen sus culturas, sus modos y sus maneras de entender y transformar su entorno.

La segunda concepción es la *estructural*, que considera que el desarrollo se define en términos estructurales y no por contenidos culturales u objetivos económicos. Esta concepción adolece, también de la mirada de la dimensión social del desarrollo, dándole toda la importancia a las relaciones de dependencia tecnológica, lo que impide que los países subdesarrollados den el paso hacia sociedades desarrolladas, por carecer de las infraestructuras que tienen los países desarrollados.

Y la tercera concepción es la *socio-cultural*, que N. Kisnerman concibe como aquella en la que el desarrollo sólo es posible acercando la cultura al pueblo; o lo que es lo mismo, educando masivamente a la población. Una concepción que hace carrera rápidamente en Latinoamérica en la década de los setenta, sobre todo a partir del nuevo enfoque de las Naciones Unidas y de la UNESCO que plantean la necesidad de superar la dicotomía entre desarrollo económico y desarrollo social.

#### **a) El Contexto histórico en América Latina**

En América Latina, surgieron críticas y contrapropuestas a la primera y segunda concepción que imponían un modelo vertical de desarrollo y modernización en el Continente. Se busca rescatar el valor de las culturas populares y la riqueza de las naciones desde sus propios recursos, sus lenguas, su cultura, su idiosincrasia y sus posibilidades. Se hace una crítica al desarrollismo tecnológico y se cuestiona el concepto de progreso como fin último de las sociedades, al emparentarse éste con lo económico casi de manera exclusiva.

Desde esta perspectiva, se plantea la necesidad de trabajar sobre otras variables como la cultura, el medio ambiente, las relaciones de parentesco y solidaridad, pues en este

sentido no será tan importante con cuánto dinero vives y cuántas cosas tienes, sino cómo vives y que tan bien vives. La tesis apunta a dudar sobre el concepto de desarrollo y bienestar entre comunidades diferentes. Pues, un habitante de Nueva York o Madrid, no tiene mejor calidad de vida (necesariamente) que aquel que vive en una comunidad indígena de Perú o en una familia campesina del Orinoco colombiano. Todo dependerá de los recursos propios de cada comunidad y de las posibilidades exploradas inteligentemente desde lo autóctono y no desde los modelos importados.

Pero fue sólo hasta bien entrada la década de los 90s, cuando la agenda política y social en buena parte de los países de América Latina comenzó a desarrollar planes de inserción de las poblaciones excluidas históricamente de los beneficios del desarrollo y la modernización de las ciudades capitales y provincias de estos países. Se empezó a enfatizar en el desarrollo comunitario local auto-sustentable y el empleo como un medio para combatir la pobreza y los bajos niveles de educación y salud. La tarea no fue necesariamente impulsada o apoyada por los gobiernos o el estado, sino más bien por sectores venidos de las ONGs y de las propias comunidades locales que empezaron a articular los esfuerzos y a movilizar las capacidades o activos de las personas de las propias comunidades. Se concibe el activismo social como una práctica política que busca un cambio de las estructuras que generan la pobreza y la desigualdad y para ello se parte del estudio sistemático de las relaciones de poder y de las relaciones de clase, lo que desemboca en algunas vertientes en una militancia caracterizada por propuestas ideológicas y de clase y por diversas formas de lucha (incluyendo la armada) que denunciaban, defendían y demandaban modelos sociales desde los cuales se ejerciera el poder.

En este sentido, hay que mencionar el valioso aporte de Paulo Freire, que desde su teoría socio-educativa y su método de la participación-acción, expuestos y desarrollados en los años 70, concibe el desarrollo como un proyecto político-ideológico que tiene como objetivo el de provocar cambios en el sistema; puesto que es el sistema el responsable directo de la pobreza y las desigualdades sociales. Para este autor la educación es el

motor que debe conducir a una práctica de la libertad y por tanto su manera de actuar no puede ser otra que la de problematizar la relación de poder que se da entre los sujetos de la educación. La relación educador/educando se enriquece si se construye a partir de una relación dialéctica en la que se horizontaliza el carácter jerárquico de esta relación, lo que permite vivir en las comunidades un proceso de liberación y un auténtico desarrollo social.

La década del 80 estuvo marcada por la apertura económica, la globalización política y cultural, la caída del Muro de Berlín y de los regímenes socialistas que tanto influyeron en el pensamiento y el accionar de Latinoamérica en los años 50s y 60s. La década del 90 se empieza con buenos vientos pues retornan las democracias en los países que habían sentido el peso de las dictaduras y se comienza a proponer sistemas políticos a partir de procesos democráticos y reformas constitucionales que aparentan un nuevo rumbo de estabilidad política y de desarrollo administrativo que buscan consensos y concertaciones para la convivencia, pero que al final va a traer un desencanto cuando se entiende que todo este modelo es el fruto de las exigencias externas marcadas por una política neoliberal y una dictadura económica diseñada e impuesta por el Fondo Monetario Internacional. (Mejía, M., 1990)

En este sentido, la región presenta un cuadro contradictorio, mientras que por un lado los avances en materia macroeconómica y crecimiento de los mercados abiertos, desregularización y énfasis en la privatización le dieron a sus comunidades un aire de progreso y modernidad, por otro lado el crecimiento alarmante de las desigualdades sociales y el aumento de los índices de pobreza y de desempleo al finalizar esta década, se convierten en el principal factor que impide un desarrollo local y un bienestar social generalizado dentro de un proceso de democratización vivido después de décadas de militarismos y dictaduras en casi todo el continente.

Las nuevas políticas sociales en América Latina son un resultado directo del fracaso del modelo anterior de provisión de asistencia social corporativa, el cual dominaba,

particularmente en el Cono Sur, hasta los 70s. Este modelo de protección social tenía como meta una cobertura social universal administrada por agencias públicas, pero sólo en la educación era esta cobertura ampliamente efectiva. La cobertura adecuada de salud, pensiones y protección de minusválidos estaba confinada a aquellos con empleos formales. El empleo estatal, el cual era la principal fuente de empleos de cuello blanco en la mayoría de los países Latinoamericanos, trajo los beneficios más extensivos. Desde y a partir de los 80s, los mercados informales de trabajo, la deuda externa y la balanzas comerciales negativas hicieron este modelo cada vez más impráctico.

Las agencias financieras internacionales, tales como la FMI, hicieron presión en los gobiernos para reducir los gastos y recortar el empleo directo del estado. Al mismo tiempo, compromisos existentes en salud, educación y pensiones redujeron la libertad de acción del gobierno para extender la cobertura. En Argentina, Brasil y Chile, alrededor del 80% del presupuesto social estaba comprometido a gastos relativamente fijos en salud, educación y pensiones. Las políticas económicas incluyeron la privatización de industrias y servicios del estado, desregulación de los mercados de trabajo y la reducción de impuestos, con la meta de estimular la inversión extranjera, promover las exportaciones y el crecimiento económico. En el aspecto de política social, el estímulo hacia la privatización de pensiones, salud y educación tuvo como meta el reducir, a largo plazo, la presión fiscal del estado. Además, la democratización en la región estimuló a los gobiernos y agencias internacionales a enfatizar el valor de la participación comunitaria en la administración de los servicios sociales.

En resumen, las nuevas variables surgidas en este nuevo enfoque son importantes para dotar de sentido el desarrollo y para crear la idea de un *desarrollo sustentable*, concepto que emerge a partir de la cumbre de la *Comisión Mundial del Medio Ambiente y del Desarrollo*, realizada en 1988 y que parte de la premisa de que es sustentable un proceso de desarrollo cuando “*satisface las necesidades de la generación presente sin comprometer la capacidad de las generaciones futuras para satisfacer sus propias necesidades*”. Este enfoque es importante, porque va a hacer un énfasis en vincular las

dimensiones ambientales, culturales y económicas a lo social. Asume que el desarrollo debe hacer el énfasis en la equidad, en el uso de recursos (sobre todo energéticos), en la generación de desechos, en el déficit social en cuanto a necesidades básicas y en la urgencia de una educación democrática y participativa, así como una intercomunicación de múltiples grupos y culturas (Galindo Cáceres, 1998, p. 433)

La dimensión social, pues, dota a los procesos desarrollistas de contenidos políticos y culturales y le imprime un nuevo vigor a los planes de desarrollo dotándolos de dimensiones en los que la democracia, la participación, la acción consensuada, la educación y lo ecológico, alcanzan el protagonismo que no habían tenido hasta entonces.

Hasta aquí nos hemos propuesto explorar teóricamente el concepto de Desarrollo y su evolución histórica. A partir de ahora nos enlazamos con un concepto más específico como es el de *Desarrollo Comunitario*. Para ello, será necesario explicar en detalle los términos que lo componen y de esta manera explorar la relación que establece este concepto desde la teoría y la práctica con las tecnologías de la información y la comunicación (TIC), que en definitiva es la razón de ser de esta investigación. La perspectiva, pues, amplía su interés puesto que hablaremos más adelante del desarrollo comunitario, pero a partir de la implementación de las TIC en las comunidades locales.

### **2.2.2 Primer concepto: el de Comunidad**

Es cierto que la comunidad es un espacio que permite la interrelación personal y colectiva y la puesta en escena de necesidades, problemas comunes y formas particulares de concebir y construir el mundo. Sin embargo, no existe tampoco un consenso entre los diversos autores que utilizan el término *comunidad*, pues se usa para designar todo tipo de poblaciones con estructuras más o menos organizadas, pero difícilmente enmarcadas en una sola unidad:

*(...) se aplica para designar una amplia gama de realidades: desde el grupo formado por los monjes de un convento hasta colectivos sociodemográficos más numerosos y con*

*una estructura administrativa más compleja (un barrio, una aldea, un pueblo, un municipio...)* (Nogueiras, 1996, p. 33)

En todo caso, para Nogueiras (1996), el término hace referencia a un sistema de relaciones sociales en un espacio definido, integrado en base a intereses y necesidades compartidas (p. 33) La comunidad supone, pues, unas relaciones de individuos que están determinadas por sus necesidades, inquietudes y aspiraciones o como dice C. Ware (1986) una agrupación de personas relacionadas entre sí que cuentan con recursos físicos, de conocimientos, de voluntad, institucionales, de tradiciones, etc. (p. 7)

Thompson & Kinne (1998) la definen como un sistema basado en grados de cooperación y consenso en valores, normas y objetivos sociales. El sistema está compuesto de varios individuos, familias, subsistemas o sectores y sus interrelaciones. No es un agregado de esas partes, es una estructura única que incluye todas las partes, y las relaciones que las conectan. Y Quintana (1991, pp.11-12), la define como un grupo social natural de tipo secundario y el lugar propio donde se establecen las genuinas relaciones sociales (conocimiento mutuo, convivencia, diálogo, experiencias colectivas...) En este sentido, la comunidad está constituida por diversos sectores: sector político, sector económico, sector educativo, sector comunicación, sector religioso, etc. Así, las comunidades están hechas de individuos y de grupos humanos reunidos en torno a una territorialidad específica, pero también a un sistema que produce y reproduce unos comportamientos, unas prácticas, unos pensamientos y unas acciones que determinan sus condiciones de vida. En este sistema los sujetos construyen relaciones de todo tipo: directas o indirectas; horizontales y jerarquizadas; de proximidad física o espacial y de vínculos afectivos, emocionales o racionales. Establecen interacciones e intercambio de bienes, de servicios, de lenguajes; en resumen la comunidad se construye según estrategias determinadas por la cultura, la educación y las formas simbólicas de interacción al interior de su comunidad y como manifestación explícita o implícita hacia aquello que no es su comunidad y que podemos entender como expresiones y diferenciaciones de esa cultura particular.

Pero no es lo mismo comunidad, que vecindad, ni que comunitario; por ello Marchioni (1999) propone sentar las bases de un léxico común para evitar el peligro de usar los términos para cosas diferentes, a veces contradictorias y hasta contrapuestas. Comunidad no solamente es, para el autor mencionado, la población o la gente de un ámbito local determinado, sino también los otros protagonistas del proceso comunitario como son las administraciones y los recursos técnicos, profesionales y científicos existentes. (p. 12)

Acotar, pues, el término no es tarea fácil y menos aún como hemos visto si la palabra adquiere un uso distendido y se amolda a múltiples posibilidades. En este sentido, es necesario definirlo por sus características, que para Rezsóhazy (1988) son tres:

1. La comunidad se inscribe en el espacio, es un territorio. Constituye el conjunto de las personas que viven en un terreno geográfico determinado.
2. El conjunto de las personas que viven en este territorio mantienen unas relaciones múltiples y tienen entre ellas numerosos intereses comunes.
3. Existe un sentimiento de pertenencia y se crean lazos afectivos entre los miembros y la comunidad. Las personas de afuera les reconocen como pertenecientes a esta comunidad. (p. 50. El subrayado en nuestro)

Ahora, que características puede tener ese territorio. ¿Está delimitado espacialmente por unas fronteras que lo definen? O ¿podrá pensarse en una comunidad que desborda los límites territoriales y más bien se sujeta a límites imaginarios o simbólicos? ¿Cómo entender, por ejemplo, la territorialidad en un contexto global y cómo entender comunidad a la luz de las Tecnologías de la Información y la Comunicación? ¿Es posible pensar en una comunidad en la que los intereses no necesariamente coinciden y por el contrario las discrepancias y los conflictos son los que potencian las relaciones sociales? Con estas preguntas, la definición aún no es suficiente, y lo que intento es adentrarme en los lazos que se tejen en la práctica comunitaria y que definen la comunidad, en las acciones comunes que la distingue de aquella que no es considerada comunidad, y en los

medios físicos, tecnológicos y humanos, que le permite a una comunidad alcanzar sus objetivos.

A todo eso parece dedicar su atención N Kisnerman (1986) cuando asegura que una comunidad no es algo estructurado sobre la base de un equilibrio funcional básico, que opera de manera determinante en la conducta de los individuos, sino que es más bien, un proceso, una construcción y un producto que se construye sobre el desequilibrio propio del dinamismo de una sociedad (p.11) Desde esta concepción, la comunidad se resiste a clasificaciones cerradas y estructuras invariables, lo que nos invita a pensar en un concepto en la perspectiva de un territorio abierto en que se cruzan un conjunto de personas con sentimientos, conflictos y contradicciones en sus relaciones sociales.

### **2.2.3. Segundo concepto: el de Desarrollo Comunitario**

El desarrollo comunitario nació como una propuesta de intervención en aquellos países o zonas geográficas más retrasadas del planeta, zonas rurales generalmente que escapaban a los desarrollos tecnológico-económicos que se venían imponiendo en las grandes ciudades o en aquellos centros de concentración humana. En un primer momento las acciones encaminadas a un desarrollo comunitario se implementaron en los países de África y Asia con el objetivo de mejorar las condiciones de vida de los campesinos de estos países. Posteriormente se incorporaron también a este proyecto, territorios urbanos que estaban siendo sometidos a situaciones de marginación y pobreza, producidas por las grandes migraciones de campesinos venidos a la ciudad y de su consecuente crecimiento acelerado y desordenado. En este sentido, encontramos que en casi todas las propuestas que señalan el Desarrollo Comunitario, éste ha estado tradicionalmente asociado a enfoques de carácter asistencial y paliativo, que se iniciaban en el momento en que los problemas por la falta de servicios básicos, el desmejoramiento de la calidad de vida o la falta de oportunidades ya existían y era necesario la intervención.

Estas acciones se canalizan desde un comienzo a través de los centros comunales (educativos o recreativos-culturales), o mediante otros proyectos específicos de mejoras materiales (construcción de carreteras, viviendas...), de organización de servicios (educativos, recreativos y sanitarios) y por la acción comunal (discusiones de grupos, creación de comisiones, obtención de asistencia técnica y formación de personal) (Nogueiras, 1996, p. 39) En conclusión, el Desarrollo Comunitario nace como un proyecto que busca mejorar la atención de las necesidades básicas de las comunidades deprimidas y dotarlas a su vez de infraestructuras y servicios que le permitan liberarse de las exclusiones de tipo técnico- económico y social a la que están siendo sometidas.

Sin embargo, esta manera de entender el desarrollo comunitario supone una visión restringida y determinada tan solo por este tipo de comunidades frágiles y en construcción, sin atender a aquellas que se van acomodando al desarrollo de una sociedad en constante cambio, a las crisis económicas y sociales de las sociedades modernas, al aumento de la inflación y a las fluctuaciones de la macroeconomía, o los niveles de paro y a las crecientes tensiones internacionales que afectan de manera directa a las naciones y consecuentemente a las comunidades locales. Sí en un principio la aplicación de un programa de Desarrollo Comunitario estuvo restringido básicamente a comunidades rurales, en los años sesenta aparece el interés de llevar los planes de desarrollo a ámbitos urbanos, vinculándolos con la población con la idea de concebir una participación de la gente en la toma de decisiones y en la adopción de iniciativas que pudieran contribuir al desarrollo de los países.

De ahí, que sea necesario, plantearse una visión más amplia y global del desarrollo comunitario y dotar las sociedades y las comunidades, todas ellas, de unas infraestructuras y un desarrollo acorde a sus necesidades, pues el desarrollo entendido en términos de ‘desarrollismo’ fue un fracaso, al menos en circunstancias y comunidades específicas. Un ejemplo del fracaso, como ya dijimos, se constató en los años 60 en los países mal llamados subdesarrollados, quienes debían modernizarse adoptando nuevas técnicas de producción, insertarse en una modernidad que le era extraña e importar todo

tipo de modelos desarrollistas que no interpelaban a las poblaciones sobre las que se pretendía implementar el desarrollo. Modernizarse a cualquier precio era la consigna, puesto que el índice de crecimiento económico era el único que determinaba el desarrollo de un país.

Es así como las Naciones Unidas hacen un nuevo planteamiento del concepto de desarrollo comunitario y en el año 1995<sup>11</sup> convocan la *Cumbre Mundial sobre el Desarrollo Social* en la ciudad de Copenhague. La primera característica que vale la pena resaltar de esta cumbre es que de manera precisa las Naciones Unidas proponen cambiar o sustituir el término “económico” por la palabra “social”, así lo social se convierte en un concepto globalizador y se integra a lo económico. La segunda característica y la más importante de esta cumbre es que define un nuevo concepto para el desarrollo, en el que el ser humano se convierte en el eje central del desarrollo comunitario. Tal como dice Martín:

*"... el ser humano ha de ser el eje y objetivo principal de cualquier política social y económica, fomentando y promocionando el ejercicio legítimo y práctico de sus derechos tanto individuales como colectivos, dentro y fuera de su propio entorno."*  
(2000, p.14)

La importancia de este cambio de giro está de manera clara en el destacado protagonismo que tiene la persona el sujeto se convierte a sí mismo en objeto y en actor. Es objeto porque toda política social y económica que se emprenda debe estar encaminada hacia la persona, y actor porque las políticas deben estar encaminadas a fomentar y promocionar los derechos de la persona. Además es importante, porque esta declaración sugiere que

---

<sup>11</sup> Fue también, las Naciones Unidas en 1956 quien definió oficialmente el Desarrollo Comunitario. En su informe “**Desarrollo de la Comunidad y servicios conexos**” dice que “la expresión Desarrollo de la Comunidad se ha incorporado al uso internacional para designar aquellos procesos en cuya virtud los esfuerzos de una población se suman a los de su gobierno para mejorar las condiciones económicas, sociales y culturales de las comunidades; integrar éstas en la vida del país y permitirles contribuir plenamente al progreso nacional” (Ander- Egg, citado en Nogueiras, 1996, p. 40)

toda política social y económica debe hacerse con la consulta, el consenso y el acuerdo de los ciudadanos lo que pone en primer nivel el carácter participativo de las decisiones que por otro lado se toman en las administraciones públicas y que se imponen de manera vertical y jerarquizada sobre los ciudadanos.

Valga la pena decir que los autores -educadores sociales, trabajadores sociales o teóricos de la educación- que estudian el concepto de Desarrollo Comunitario difieren en el uso terminológico, aunque se encuentra en ellos afinidades y coincidencias respecto a la manera como entienden dicho concepto. Para C. Ware (1986) “el Desarrollo de la Comunidad es una técnica social de promoción humana y de movilización de recursos humanos, integrada en los planes nacionales de desarrollo; y que atiende, básicamente, al proceso educativo y a la promoción de cambios en los pequeños grupos” (p. 8) Rezsóhazy (1988) lo define como: “una acción coordinada y sistemática que, en respuesta a las necesidades o a la demanda social, trata de organizar el progreso global de una comunidad territorial bien delimitada o de una población-objetivo con la participación de los interesados” (p.18)

Nótese aquí la aparición del concepto de *participación* vinculado al Desarrollo Comunitario. Un concepto que Ander-Egg (1987) lleva más allá al proponer que el Desarrollo de la Comunidad debe tener como objetivo fundamental la promoción del hombre mediante la participación activa y democrática de la población en el diseño, implementación y ejecución de los diferentes programas comunitarios. No es, recalca, una acción sobre la comunidad, sino una *acción de la comunidad*; donde la población toma decisiones y asume sus consecuencias (p. 69)

Marchioni (1999), es el autor que propone cambiar la expresión Desarrollo Comunitario por el de *Organización de la Comunidad* o *Acción Social Comunitaria*. Dice el autor que el proceso de mejora de las condiciones de vida de una determinada comunidad es siempre posible, puesto que toda realidad es susceptible de ser mejorada y cada

comunidad verá por donde y cómo puede mejorar sus condiciones de vida y los aspectos prioritarios e importantes que no le satisfacen. Este proceso de mejora es continuo y no puede agotarse en un proyecto o programa a tiempo definido. Propone, también, llamarla *Planificación Social*, porque aparece la intervención y aplicación del estado y no sólo de la comunidad local. Además, para el autor, el vocablo Desarrollo Comunitario se ha entendido como la acción en zonas rurales pobres o en naciones que aún no cuentan con estructuras sólidas; por el contrario, la expresión Organización de la Comunidad que propone, se aplica para aquellas zonas urbanas donde las estructuras abundan y ya están consolidadas. En conclusión; la intervención comunitaria se puede hacer sobre cualquier tipo de población y en cualquier situación y no necesariamente sobre aquellas poblaciones marginales o grupos humanos étnicamente diferenciados o zonas territoriales que definimos como subdesarrolladas (p. 13)

Finalmente, un concepto que nos interesa y que desarrollaremos más adelante es el utilizado por Quintana (1991) que concibe el Desarrollo Comunitario como un campo de la *Educación Comunitaria* con una notable dimensión social. Se trata de una metodología de trabajo cuyo objetivo consiste en una puesta en marcha de un sistema transescolar de carácter participativo, descentralizado e integral que dinamice la iniciativa de comunidades en problemas de desarrollo económico, humano, cultural o social; a fin de que sean ellas mismas quienes encuentren una salida a su situación. Un proceso, pues, educativo que tiene como meta lograr cambios cualitativos en las actitudes y comportamientos de la población intervenida (pp. 33-34)

#### **2.2.4 Tercer concepto: el de la Participación**

Por otro lado, dos modelos de Desarrollo Comunitario han hecho carrera en la historia: el modelo de planificación, el que se hace de arriba hacia abajo y el modelo de participación que se hace de abajo hacia arriba (Nogueiras, 1996, p. 24) En el primero se establece un control exterior a la comunidad por algunos de los suprasistemas de que forma parte (nación, región, comunidad autónoma, municipio) Los objetivos que persigue la fuerza

exterior que induce al cambio coinciden con las necesidades de desarrollo. En el modelo de abajo hacia arriba, las propuestas para el desarrollo parten de las propias comunidades. El objetivo básico es que las comunidades tomen decisiones acerca de su propio desarrollo.

De acuerdo con lo expuesto, *desarrollo* y *participación* son dos conceptos que ahora serán inseparables. La participación será el camino para que las comunidades tengan acceso a las decisiones que le afectan, y que usualmente son impuestas desde arriba. El desarrollo cobra sentido y se vuelve común, es decir convoca y sirve al mayor número de ciudadanos si parte de un proceso de participación.

El término *participación* tiene varias definiciones. Un primer sentido sería el de “*ser partícipe de*”, es decir, recibir prestaciones y disponer de servicios, y la otra el de “*tomar parte en*”, es decir, la capacidad de desarrollar iniciativas, tomar decisiones, ser parte activa de un proceso (Duende y Alguacil, 1993) Para Camps (2000) la primera acepción “*ser partícipe de*” entiende la participación como un elemento legitimador del poder, un mecanismo de integración y de aceptación a las decisiones; la segunda, en cambio, “*tomar parte en*”, entiende la participación, más bien, como un elemento de transformación y de implicación de cada uno de los sujetos comunitarios, una acepción diferente en tanto todo el mundo tiene un papel protagonista en la toma de decisiones:

*"la participación no es un estado estable, sino un proceso constituido en varios momentos, durante los cuales los sujetos involucrados se forman, y forman a otros, en el manejo de conocimientos y destrezas que dependen de la naturaleza de la experiencia participativa."* (Camps, 2000, p.102)

De acuerdo con Camps, este proceso es, entonces, una construcción social sobre la realidad que se intenta transformar; tomar decisiones para generar cambios sociales, participar para transformar, para ganar y administrar un poder y un potencial para el desarrollo social. En esta perspectiva, participar es una actividad dinámica y no consiste

sólo en informar a los ciudadanos, o en demandarles respuestas de aceptación o no sobre planes que ya están previamente diseñados y que han sido hechos sin consultarles. Pedirles colaboración o consultar su opinión sobre una determinada cuestión o un plan que se aplicará no supone una participación, al menos no una participación activa y real, pues esta va más allá:

*”Participar supone un plus de voluntad, de intervención, un sentimiento de pertenencia a un colectivo, a un grupo, a una ciudad, a un país..., un mínimo esbozo de un proyecto propio, de una finalidad propia”* (Pindado, 1999, p. 21)

Sin participación, nos dice Marchioni (1999), no hay proceso, no hay cambios reales o, mejor dicho, los cambios siempre serán el producto de las decisiones de otros y nosotros seremos simples receptores de las consecuencias de estas decisiones. Pero a participar se aprende y la participación tiene también un coste e incluso puede llegar a ser una carga (p. 26) Participar, pues, en esta acepción implica adquirir derechos y deberes. Es un derecho porque el ciudadano toma decisiones de aquello que le afecta y las toma a partir del conocimiento de lo que se va implementar en su comunidad, del debate democrático con los demás sujetos de la comunidad y de la necesidad de mejorar la calidad de vida de cada uno de los ciudadanos y no tan sólo de unos cuantos. Pero, ya dijimos que también es un deber: el deber de ser responsable de las decisiones que tome su comunidad, decisiones que suponen el hecho de llegar a acuerdos y consensos para transformar el entorno y conducir esos cambios hacia el bienestar de cada uno y hacia el desarrollo personal, profesional y social. Estamos, pues hablando de una responsabilidad social, consensuada e íntegramente participativa.

En este nuevo planteamiento se advierte unas características integradoras y holísticas, que supera la vieja idea de que la tecnología y la riqueza (económica) son la finalidad del desarrollo comunitario y no el medio para alcanzar el bienestar social de todos y cada uno de los ciudadanos. Concebir a la persona como un sujeto activo y participe, y a las comunidades con capacidad de decisión, pone el Desarrollo Comunitario en el centro de

las políticas sociales de los gobiernos y le da el protagonismo a las localidades lo que las convierte en actores de su propio desarrollo:

*"El auténtico desarrollo es, por tanto, fundamentalmente desarrollo humano equilibrado e integral que abarca tanto el sector económico como el político, social, educativo, administrativo, y se inscribe en un espacio democrático. Comprende no sólo la satisfacción de necesidades básicas (alimentación, salud, vivienda,...), sino el aumento de los niveles de vida (trabajo/ingresos, educación, cultura...) y las condiciones de emancipación y libertad (económico-social)." (Requejo, 1991, p. 349)*

En este sentido, vale la pena mencionar el valor que le asigna Rezsóhazy (1988) a la participación. Para el autor, participar no es otra cosa que "participar en el poder". Y esto conlleva el acceso real de los hombres a las decisiones que les afectan y a las que consideran como importantes; esto implica el despertar de los sujetos a la conciencia de sus problemas y a la comprensión de los datos que definen su situación. La participación es efectiva cuando los ciudadanos han llegado al convencimiento de que el programa elaborado es su programa y de que el éxito de éste depende en buena parte de su colaboración (pp. 23-24)

Igualmente, no podemos pensar que todos en la comunidad participan o que lo hacen de igual manera. Justamente el carácter abierto y flexible de la participación comunitaria crea una serie de matices respecto a la participación. En algunas comunidades la participación podrá ser un valor puesto en entredicho, en otras la participación puede ser el valor fundamental de sus acciones. No basta, pues, con hablar de la participación como un hecho dado, se trata más bien de examinar las condiciones reales en las cuales la comunidad se decide a participar. En este sentido, expongo las cinco condiciones sociológicas básicas que Rezsóhazy (1988, pp. 28-32) propone para la participación:

1. **Consenso:** la participación sólo tiene sentido con un poder cuyos fundamentos y objetivos son reconocidos como legítimos. Cuando no se logra este consenso

surge la desconfianza, la negativa a colaborar, a comprometerse, a “integrarse”, el miedo a ser “captado”.

2. **Libertades Públicas:** además de las garantías constitucionales de las libertades como la de la asociación, de opinión, de prensa o de reunión, Rezsohazy destaca, la tolerancia, la receptividad respecto de las opiniones de otros y la aceptación de la diversidad.
3. **Proximidad Social:** las divergencias entre ciudadanos provienen de su pertenencia a diferentes ambientes definidos por su profesión, su fortuna, su formación y sus valores. La participación tendrá más oportunidades cuanto más homogéneo sea un conjunto social o cuantos más elementos complementarios comprenda.
4. **Formación e información:** sólo se participa en lo que se comprende. La información comprende la circulación de las noticias y de los mensajes entre la base y la cumbre, en los dos sentidos. La formación y la información son las garantías contra la degeneración de la participación, cuando ésta se convierte en monopolio de los profesionales de la participación que la manipulan a la base.
5. **Mando Responsable:** aquí la participación no se hace posible más que si la función de dirección es considerada como facilitadora y no como represora. Y la eficacia del mando responsable que impide la “superparticipación” que consiste en la reunionitis, la palabrería, las asambleas libres, las políticas de fracción y el desánimo

Es claro, pues que es en las últimas décadas en las que el concepto de desarrollo comunitario adquiere un valor significativo y los valores de la participación y la implicación de la ciudadanía se vuelven elementos claves a la hora de diseñar los planes de desarrollo de las comunidades. El objetivo de este proceso cambia de perspectiva como lo plantea Nogueiras (1996) y Caride (1998), pues, ahora consiste en: “*conseguir*

*cambios en las actitudes, comportamientos y en la conciencia de la población, y en la consecución de la mejora de la calidad de vida de la comunidad y de sus miembros". Entendiendo calidad de vida en el sentido que le da Morin cuando dice "La calidad de vida se traduce en el bienestar en sentido existencial y no sólo en el sentido material. Comporta la calidad de las comunicaciones con los otros y de las participaciones afectivas y afectuosas" (1998c, p. 111).*

Esta nueva concepción del desarrollo comunitario parece ampliar, igualmente el tipo de comunidad a la cual se dirige el desarrollo comunitario, esto es que los planes de desarrollo y bienestar social deben estar dirigidos a toda la comunidad y no sólo a determinados sectores como se planteaba en un principio. Sin embargo, aunque los expertos y teóricos coinciden en esa nueva visión integral y participativa del desarrollo comunitario, discrepan de la aplicación e intervención para delimitar el tipo de comunidad destinataria de un proceso de esta naturaleza: para Nogueiras, por ejemplo, los planes de desarrollo comunitario deben dirigirse a *"las comunidades que se hallan en situación de subdesarrollo o marginación sociocultural o económica"* (1996, p. 50) Para Marchioni, por el contrario, *"debe dirigirse a cualquier tipo de comunidad, ya que toda realidad es mejorable y no se puede reducir la acción sólo a las situaciones deficitarias y de handicap"* (1999).

Ahora, las comunidades cambian, se transforman, evolucionan, aparecen nuevos dilemas y otros problemas y adquieren diversas características dependiendo de múltiples variables, como el sexo, la edad, la etnia, las condiciones económicas, religiosas, políticas, etc. La comunidad en sí misma también es heterogénea y despliega unas dinámicas particulares lo que hace difícil asimilar unas comunidades con otras aun siendo de la misma ciudad, región o país. Sin embargo, vale la pena anotar que las comunidades se definen por una serie de actores que son quienes en última instancia las determinan. Esos actores juegan un papel fundamental en tanto cumplen roles específicos y se interrelacionan entre sí. De ahí la importancia de identificarlos, clasificarlos y definirlos para entender la manera como funciona el sistema de organización social o

tejido social que por otro lado puede estar más o menos organizado en unas comunidades, pero que al final cumplen un papel preponderante en la toma de decisiones. Veamos, pues su clasificación según varios autores<sup>12</sup>:

- **Población:** ésta incluye tanto a la población en general como a los diferentes líderes que surgen en diversos campos; deportivos, culturales, ecológicos, vecinales, educativos, etc.
- **Administración:** barriales, ciudadanas, zonales, provinciales o estatales. Están directamente relacionadas con las macro-políticas y en muchos casos desconocen las necesidades puntuales de cada comunidad, pero son fundamentales a la hora de concertar planes de desarrollo comunitario. Están determinadas por el poder político y por el gobierno de turno, lo que determina en muchos casos sus intereses.
- **Servicios y recursos:** tanto del sector público como del sector privado. Consiste en el tipo de equipamiento que tiene la comunidad para desarrollarse individual y colectivamente; entidades, colegios, escuelas, servicios sociales, de sanidad, deportivos, culturales, bibliotecas, supermercados, tiendas, etc.
- **Tercer sector:** actor clave de muchos procesos de desarrollo comunitario. Es un sector que viene teniendo un gran protagonismo en el ámbito comunitario y que genera muchas expectativas por la dinámica de sus actividades y la capacidad de convocatoria, credibilidad y resonancia que suele tener.

### **2.2.5. De la educación comunitaria como estrategia de participación**

Definidas las categorías de comunidad, desarrollo comunitario y participación, nos centraremos en este aparte en revisar el componente educativo como característica fundamental en nuestra investigación. Todos los autores que se dedican al tema hacen

---

<sup>12</sup> Clasificación hecha a partir de diferentes autores: Nogueiras (1996); Rezsóhazy (1998); Orduna (2000); Marchioni (1999); European Foundation for the Improvement of Living and Working Conditions (1999).

referencia al componente educativo en el desarrollo comunitario, pero son diversas las visiones y las maneras de integrarlo. Para algunos<sup>13</sup> la educación es un atributo más del proceso, para otros<sup>14</sup> el aspecto educativo no puede ser un elemento más del Desarrollo

Comunitario, sino por el contrario hace parte integral de éste y se convierte así en el motor y eje sobre el cual se diseña y monta todo el aparataje de un plan de desarrollo comunitario

Así pues, lo educativo o pedagógico se articula estratégicamente en la comunidad y crea una dinámica de acción entre los actores de esa comunidad y el proceso o los procesos que determinan el diseño y la implementación de un plan de desarrollo comunitario, lo que implica evitar el riesgo de uniformización y homogeneización. Esta manera de actuar parte de la idea de considerar que cada comunidad es una realidad única, que no existen extensiones iguales de una comunidad a otra y que cada una es una construcción social dinámica y cambiante y por tanto sigue su propio proceso evolutivo, por lo cual no se puede pensar en planes de desarrollo extensivos, predeterminados y que no consideren el contexto particular de cada comunidad.

Sintetizando lo que acabamos de exponer, estamos hablando de un Desarrollo Comunitario socioeducativo. Como lo enuncia Riera: “el término socioeducativo o acción socioeducativa se fundamenta en cuatro aspectos: a) Es un concepto que alude directamente a la acción y a una acción para la transformación, para la mejora de una realidad concreta. b) Es una acción interventiva, ya que pretende modificar la realidad. c) Es una acción social por tres razones: en primer lugar porque se dirige hacia y/o desde el tejido relacional y asociativo de la comunidad; en segundo lugar porque su recurso principal es la intercomunicación, intercambio, interacción personal y grupal; y en tercer

---

<sup>13</sup> Por ejemplo: Ander-Egg (1980), Caride (1998), Nogueiras (1996).

<sup>14</sup> Por ejemplo Quintana (1991) para quien la Educación Comunitaria sería “la educación de la comunidad para y en la comunidad”.

lugar porque pone el énfasis en el aspecto social y socializador de la intervención como integración, participación y significación de la totalidad de la comunidad y no sólo como atención a los sectores con más déficit o necesidades. Y d) Es una acción educativa porque hace referencia no a los resultados sino al proceso de mejora, crecimiento y perfeccionamiento integral de la persona, grupo o comunidad. (1998, p. 46)

Acción social interdisciplinar e interprofesional que se articula en una red, y que permite generar y desarrollar un proceso educativo en la comunidad con el objetivo de alcanzar cambios en las actitudes, en los comportamientos, en la conciencia de la población y en la consecución de la mejora de la calidad de vida de la comunidad y de todos sus miembros. Esta acción social se fundamenta, como ya lo hemos dicho, en la participación democrática de toda la población, en la implicación de sus miembros y en la corresponsabilidad de todos los agentes o actores sociales que vimos anteriormente y que responden a una intencionalidad educativa y sociopedagógica. Estamos hablando del Desarrollo Comunitario, no como teoría, sino enmarcado en una acción pragmática y construida sobre la base de acciones educativas.

De manera que estas acciones educativas replanteen los supuestos del saber acumulado e histórico, del saber homogenizado y excluyente. O dicho de otra manera la educación (social o comunitaria) debería *“poder enseñar a los estudiantes que la literatura es siempre mejor que el “machete” normativo: más eficaz y más dulce. Que matar marcianitos, jugar con las consolas, introducirse y dominar los lenguajes informáticos, es siempre preferible a abandonar a los adolescentes a la algarada callejera. Que proporcionar experiencias múltiples de socialización (desde juegos, deportes, excursiones, hasta la organización de concursos de graffiti o de grupos de heavy metal) es siempre más ventajoso que pretender imponer discursos moralizadores. Que las llamadas habilidades sociales se incorporan a través de prácticas culturales y sociales amplias y que, en tanto tales, producen efectos de “socialización” de los sujetos”* (Nuñez, 2002. p.37)

En este sentido, podríamos decir que la educación se encuentra en todos los niveles del Desarrollo Comunitario: en *primer* lugar es necesaria para dar a conocer (informar) sobre el plan, los objetivos y las metodologías utilizadas, para crear conciencia (sensibilizar) de su importancia y para alcanzar los diversos grados de compromiso y sentido de pertenencia (evaluar) a las acciones comunitarias trazadas en el proyecto; en el *segundo* lugar la vertiente educativa debe estar explícita en las acciones y proyectos que se llevan a cabo en la acción comunitaria (cuando el plan esté en ejecución) En *tercer* lugar la educación hace parte sustancial de aquellas actividades y proyectos específicamente educativos: alfabetización, cursos diversos, talleres de formación o reciclaje, educación en el tiempo libre, ocio, etc....

En este modelo socioeducativo del Desarrollo Comunitario el carácter participativo, educativo e interactivo entre todos los agentes de la comunidad permite que la comunidad se abra al mundo y reinterprete su propia realidad a partir de lo que le ocurre a la humanidad en su conjunto, de esta manera evita aquellas posturas excluyentes que impiden la comprensión y la solidaridad con otras realidades. Tener la capacidad para afrontar sus necesidades presentes y buscar soluciones a los diversos problemas en los que se encuentra, le permite a la comunidad ser artífice de su propio destino, así como trabajar cooperativamente. Por tanto, no se logra el desarrollo de las comunidades locales con la simple dotación de equipamientos e infraestructura, la creación de redes de comunicación y transporte, la adecuación de espacios físicos y de bienes tangibles, sino se desarrolla simultáneamente a esto una estrategia y puesta en práctica de una educación. Una educación en la que, como dice Orduna (2000) “*los objetivos específicos, la metodología, los contenidos de la educación se orienten a preparar a las personas para que participen activamente en el progreso de su comunidad; una educación para el desarrollo local*” (p.224);

Una educación, pienso, que atraviese transversalmente a todas las formas de convivencia y relaciones humanas y sociales entre los sujetos de una comunidad. Pues, “*educación sólo hay una: la que se ocupa de atender a los seres humanos, con una doble dimensión:*

*personal, que se dirige a los seres humanos como individuos y social, que se ocupa de los individuos como miembros de los grupos. Los ámbitos sociales en los que puede darse la educación son numerosos; la escuela, la calle, los centros de cultura, la iglesia, el municipio, el hospital, el trabajo, la cárcel, los centros de ocio, alojamientos turísticos, etc.*” (Orduna, 2000, p. 224)

En conclusión, se trata es, de entender la educación como un fenómeno estructural, político y social y no exclusivamente escolarizado o curricular. Un modelo que interprete las nuevas relaciones en las que la teoría se nutre de la práctica y explica las realidades encontradas a partir de los sujetos, los contenidos, las instituciones y los nuevos modelos de representación y construcción de los imaginarios.

Por otro lado, es importante también, conocer el “Informe Mundial de Educación” de la UNESCO del año 2000, que plantea la importancia de mirar los procesos comunitarios desde y en la educación. En él se presentan tres nuevas metas (las dos primeras están fuertemente vinculadas con los procesos de desarrollo comunitario y con la ciudadanía en general) hacia las que debería dirigirse la acción educativa del siglo XXI. La primera de ellas es una *Educación para Paz, los Derechos Humanos y la Democracia*; se entiende ésta como la búsqueda permanente del saber hacer con sentido solidario, recuperar el dialogo como propuesta pedagógica. Identificar los sectores excluidos, aquéllos cuyas necesidades educativas no han sido atendidas y valorar la construcción de ciudadanías críticas y activas que articulen los esfuerzos de las organizaciones civiles con los programas y políticas gubernamentales. Esto implica que, además de la elaboración de propuestas curriculares para actividades presenciales, se desarrollen estrategias comunicacionales que contribuyan a construir significaciones e imaginarios sociales que estimulen, incentiven y favorezcan la participación de las comunidades.

La segunda meta es una *Educación para el Desarrollo tanto personal como del entorno*. Una educación integral donde las estrategias de aprendizaje se centren en procedimientos de *aprender a aprender, aprender a conocer y aprender a vivir*. La educación deberá dar

respuesta eficaz a las demandas personales, sociales y de mercado laboral que se formulen. Programas de capacitación referidos al sector formal e informal de la economía, recuperando todos los trabajos productivos que hace la gente y articulando los programas educativos con la economía popular; la capacitación incluirá acciones de acompañamiento y/o creación de espacios de producción (microempresas y otros). Promoción de la atención de la diversidad y el trabajo intergeneracional.

La última propuesta es una *Educación “elegible”* que atienda a los padres en la elección del tipo de educación que quieren para sus hijos y fomente su participación, lo cual significa que debe hacerse desde el respeto a las culturas minoritarias. Se deberán construir propuestas educativas que reconozcan, expliciten y favorezcan la expresión de las particularidades y diferencias (culturales, de género, étnicas y generacionales...) de las personas. Una educación accesible a todo los estratos sociales, flexible y abierta, una educación permanente y que atienda la diversidad de las personas y de los entornos.

En este sentido, la Educación Comunitaria permitirá la articulación de diferentes áreas y modalidades temáticas de una localidad, y la construcción de programas educativos acordes con la economía de la región. Igualmente, la creación de nuevos espacios de reflexión y producción. Ampliar el restringido concepto de educación por el de la consolidación de una escuela como perspectiva comunitaria, así como programas educativos no formales para niños, adolescentes y ancianos con un enfoque claramente comunitario. Esta perspectiva apoya la formación de núcleos locales y nacionales de reflexión, investigación e innovación pedagógica, empleando, entre otros, foros virtuales y presenciales e intercambio y sistematización de experiencias. Crear nuevas redes y fortalecer las que están funcionando convocando a las asociaciones, el gobierno provincial y nacional y los organismos del estado y ONGs. Si no se entiende la educación comunitaria como una política de estado y se inscribe en un proyecto de desarrollo nacional que garantice el desarrollo local, mediante la articulación del estado, la sociedad civil y la cooperación internacional de organismos no sólo educativos, sino también del ámbito tecnológico, económico y de mercado; será muy difícil alcanzar el ansiado

desarrollo local y el mejoramiento de las condiciones de vida de una comunidad cualquiera que ella sea.

Es también importante combinar el trabajo de los grupos sociales excluidos con las prácticas para evitar que sea una “*educación pobre para los pobres*”; como se ha concebido, al menos hasta ahora, en los países del tercer mundo y en Latinoamérica y África en particular. Por ello los diferentes sectores sociales deberán estar convocados desde su identidad y ser valorados como agentes productores de sentido en la localidad.

Se requiere de políticas que formulen propuestas pedagógicas más allá del ámbito de la clase y de la escuela. Como dice Riera (1998) “*asistimos a un cambio de concepto de educación que implica que se interprete como una característica de la existencia humana y por lo tanto como un proceso de mejora de la persona, que sobrepasa los límites del período escolar, dejando de ser patrimonio de la escuela*”. O en la misma dirección como apunta el Informe Delors (1996) “*La educación a lo largo de la vida*”, que además de entender la educación como la riqueza de conocimientos y capacidades, la concibe como la mejor herramienta para salir del atraso y la exclusión de los individuos y de las comunidades, y como posibilidad de estructuración personal y afianzamiento de las relaciones sociales que permitan armonizar el pleno desarrollo de las sociedades.

En el caso de América Latina y el Caribe, el “*Marco de Acción Regional de la Educación para personas Jóvenes y Adultas*”, diseñado al amparo del “Informe Mundial para la Educación” por la UNESCO, CREFAL-INEA y CEAAL, realizado en Santiago de Chile en agosto de 2000, considera que la Educación Comunitaria y el Desarrollo Comunitario en los próximos 10 años (2001-2010) tendrán que asumir los desafíos de la Educación Permanente que se propone para mejorar la desigual distribución de la oferta educativa para las personas jóvenes y adultas en un marco estratégico que contempla

siete áreas definidas como prioritarias para los países de la región<sup>15</sup>. La educación deberá ser una perspectiva abierta a otros sectores públicos y de entidades gremiales y de la sociedad civil, pues, la respuesta a las constantes demandas de personas, especialmente de grupos marginados y de comunidades indígenas y campesinas, no puede realizarse desde la educación diseñada sólo en los órganos públicos.

Al reconocerse, por la UNESCO, que la educación debiera desarrollarse a lo largo de la vida también se concluye que los programas que eran considerados para una educación permanente, aún no son suficientes y será urgente replantearse los, si se tiene el interés real por cambiar las cifras de CEPAL(1999) de 220 millones de pobres en Latinoamérica, de los cuales 90 millones están en situación de pobreza crítica; al punto que los índices de pobreza y desempleo son considerados principales factores de riesgo para los procesos de democratización política y mundialización económica emprendidos.

Es también importante, reafirma la UNESCO, combinar el trabajo de los grupos sociales excluidos con la transversalización de las prácticas y las acciones para que diversos sectores sociales sean convocados desde su identidad y sean valorados como agentes productores de sentido en la localidad. Se requiere de una política que saque la educación de las aulas, además de inscribir la educación y la construcción de la ciudadanía como tema en programas de políticas culturales, de producción y consumo cultural y diseño de neo-medios (radio, prensa, televisión) para recuperar la cultura propia y estimular maneras de participación. Se entiende, desde ahora, que hay toda una dinámica de cambios tecnológicos que se están imponiendo con o sin nuestro consentimiento y en este sentido, sólo tendremos dos salidas claras: permanecer inmóviles ante el espectáculo tecnológico que evidentemente promueve una cultura de la exclusión social y económica, o establecer mecanismos que permita integrar las pequeñas comunidades y las particularidades en un mundo cada vez más homogenizante, y alcanzar ventajas para

---

<sup>15</sup> Dichas siete áreas prioritarias de acción son: Alfabetización, Educación y Trabajo; Educación Ciudadanía y Derechos Humanos; Educación con Campesinos e Indígenas; Educación y Jóvenes; Educación y Género; y Educación Desarrollo Local y Sostenible.

todos en el terreno de la política, el empleo, el acceso público a la información y la igualdad de oportunidades.

Ahora, si la industria del entretenimiento y los servicios de información, los canales de televisión y las radios comunitarias o las nuevas formas de acceso a la información como Internet, no tienen en cuenta factores como la edad, la lengua, el nivel de ingresos, la discapacidad, etc. entonces, por el contrario, estas tecnologías acentuarán muchas barreras. ¿Y sólo servirán a ciudadanos de buen nivel educacional, con dinero, jóvenes, sin discapacidad, de una lengua y cultura dominantes, con trabajo y preferentemente varones?, como lo señala el informe producido por un grupo de expertos desde el Consejo de la Unión Europea<sup>16</sup> Al reconocerse, por la UNESCO, que la Educación debiera desarrollarse a lo largo de la vida también se concluye que los programas que eran considerados para una educación permanente, aún no son suficientes y será urgente replanteárselos. Aunar esfuerzos para reducir el fenómeno de la exclusión social que por años ha afligido a amplios sectores de la sociedad es el imperativo ético que se impone. Advertir el nuevo rol de padres, educadores, comunicadores y gestores culturales con estas generaciones audiovisuales, nacidas y crecidas en la televisión y la multimedia es, también, una tarea prioritaria. El imperativo ético es, pues, de enorme envergadura y un reto inaplazable: echar abajo las barreras y asegurar las oportunidades. ¡He ahí el desafío!

### **2.2.6 Relación entre desarrollo comunitario y educación comunitaria**

Lo siguiente es un ejercicio-resumen que resulta de cruzar las diversas teorías y concepciones sobre el desarrollo comunitario y la educación comunitaria en autores como Quintana, J.M<sup>a</sup> (1991), Rezsóhazy (1998), Orduna, M<sup>a</sup>.G.(2000) y la UNESCO

---

<sup>16</sup> Programme to promote the linguistic diversity of the Community in the information society, 1996)

<b>DESARROLLO COMUNITARIO</b>	<b>EDUCACION COMUNITARIA</b>
<p><b>Progreso de la comunidad:</b> dotación de redes de comunicación y transporte. Equipamientos, infraestructura; adecuación de espacios físicos y bienes tangibles</p> <p><b>Ambitos sociales diversos:</b> La escuela, la calle, el barrio, los centros de cultura, la iglesia, el municipio, el hospital, el trabajo, la cárcel, los centros de ocio, etc</p> <p><b>Articulación de:</b> Gobierno, Ministerios, Institutos Estatales y ONGs, Universidades, Sindicatos, Asociaciones vecinales y Cooperativas</p> <p><b>Búsqueda de Valores:</b> La Paz, los Derechos Humanos, la Democracia (UNESCO, 2000)</p> <p><b>Construcción de:</b> red de organizaciones civiles críticas y de políticas gubernamentales sólidas</p> <p><b>Atender</b> las demandas laborales sociales y personales. Igualdad social y de oportunidades</p> <p><b>Articulación de:</b> Estado, Sociedad Civil y Cooperación Internacional para el Desarrollo Social, Cognitivo y Económico</p> <p><b>Proyectos:</b> Tecnología, Economía, Educación</p> <p><b>Diseño de:</b> Políticas Culturales, Educativas y Regulación de Medios</p>	<p><b>Objetivos específicos, metodología y contenidos de la educación:</b> orientados a preparar a las personas para que participen activamente en el progreso de su comunidad.</p> <p><b>Diseño de Estrategias educativas y comunicacionales:</b> propuestas pedagógicas para la consecución y uso de estos bienes.</p> <p><b>Nuevas y diferentes didácticas:</b> diseño de contenidos. Formación en el trabajo diario y espacios de convivencia ciudadana.</p> <p><b>Se articula en la sociedad:</b> es un fenómeno estructural, político y social y no exclusivamente escolarizado o curricular</p> <p><b>Articular los esfuerzos:</b> en beneficio de la participación ciudadana</p> <p><b>Acción educativa:</b> recuperar el dialogo como pedagogía. Identificar los sectores excluidos. Construcción de ciudadanías críticas y activas.</p> <p><b>Programas de capacitación</b> sector formal e informal de la economía. Educación/Economía Popular</p> <p><b>Creación de espacios de</b> acompañamiento y creación de espacios de producción</p> <p><b>Educación accesible</b> a todos los estratos sociales, flexible, abierta y permanente</p> <p><b>Reflexión, Investigación e Innovación Pedagógica:</b> foros virtuales y presenciales e intercambio y sistematización de experiencias.</p> <p><b>Nuevas redes</b> de ciudadanos, de pedagogos y de investigadores en todos los saberes.</p> <p><b>Diseño de neo-medios</b> (radio, televisión, prensa). Repensar la oferta recreativa y de ocio y el consumo cultural.</p>

## 2.3. LAS TIC COMO NUEVO ESCENARIO EN EL DESARROLLO LOCAL DE LAS COMUNIDADES

---

*Las tecnologías de información, junto con la habilidad para usarlas y adaptarlas, son el factor crítico para generar y tener acceso a riqueza, poder y conocimiento en nuestro tiempo.*

*Manuel Castells*

El ser humano actúa dentro de un sistema con el que intercambia información que le permite adquirir los conocimientos y las destrezas necesarias para la pervivencia humana. En este sentido, aparecen nuevas formas de transmisión y nuevas narraciones que ya han sido estudiadas en profundidad por varios autores y que señalan que la humanidad ha pasado por al menos tres etapas o entornos y que cada uno de ellos, si bien, no establece cortes precisos o radicales con el anterior, sí plantea nuevos paradigmas, nuevas categorías de ser y estar en el mundo. Desde las profecías de Alvin Toffler (1994), hasta los más recientes estudios de Echeverría, J. (1999); y Debray, R. (1998), cada una de estas etapas o sociedades, dicen los autores, moldean un entorno cognitivo y están fuertemente marcadas por la presencialidad de medios o técnicas de producción y transmisión del conocimiento.

En la **Sociedad Agrícola**, por ejemplo, fue factor determinante la naturaleza quien guió los descubrimientos y la conquista de facultades cognitivas. El entorno natural generó procesos de aprendizaje. Ciencia, sobre todo, de observación y experimentación instruida a partir de la tradición oral y la invención del alfabeto que se constituirá en el medio predominante de comunicación. En este régimen llamado también de la **Logoesfera**, el indicio o la señal es el signo que narra los acontecimientos; el fragmento -la parte por el

todo- como la huella en la arena será la forma de comunicación en la cual la imagen existe en tanto el hombre posee la capacidad de abstracción para reconstituir el objeto que designa. Un valor mágico y sobrenatural se le asigna a esta era, donde el centro del conocimiento reside en la divinidad.

A ésta le siguió la **Sociedad Industrial**, que llega anunciada con la navegación a vapor y la locomotora se impone como el “medio de comunicación” más importante. Hacia final del siglo XIX, dice Armand Mattelart (1996): *“la comunicación se consagró como agente de la civilización, a partir de las redes de los ferrocarriles, del telégrafo eléctrico y del cable submarino, así como del nuevo canal interoceánico de Suez.”* Aparecen los soportes físicos, los que serán fundamentales en la transmisión del conocimiento que empieza a producirse y expandirse con el invento de la imprenta y las novedosas técnicas de reproducción basadas en la fotografía. La oralidad se vuelve escritura grafológica. Es la era que va desde la aparición de la imprenta hasta la llegada de la televisión en color. Aquí se da la consolidación de las grandes civilizaciones y el ciudadano será el nuevo eje de las relaciones hombre-conocimiento. La ciudad es nuevo paradigma del desarrollo y el segundo entorno de la cognición. Esta etapa se caracterizará, igualmente, por el dominio de la tierra y el surgimiento de los diversos modos de producción. El icono es la forma visible y representativa de esta etapa del conocimiento llamada por algunos autores **Grafoesfera** en alusión directa a la escritura; en ella el arte reconstruye el sujeto que representa a partir de la mediación de un dispositivo mecánico o técnico. Es la era de la representación y del prototipo. El icono se convierte en un valor estético donde el centro del conocimiento reside, ya no en lo Divino, sino, en lo Humano.

La tercera era, la que vivimos, denominada la **Sociedad Digital** o entorno audiovisual o Sociedad de la Información, arriba con las nuevas tecnologías de la comunicación. El hombre percibe nuevos ambientes y explora otras dimensiones de la naturaleza de carácter artificial y/o virtual, producto de las redes telemáticas. El dominio del tiempo y del espacio le son características a este entorno, pues el flujo de información y

comunicación replanteará un desarrollo cognitivo y de aprendizaje des-temporalizado y a su vez des-territorializado diferente al señalado en las anteriores etapas.

Esta era denominada de la **Videosfera** se constituye en una era que según Régis Debray<sup>17</sup> deposita todo su poder en la imagen. En la imagen-pantalla, pues las pantallas son el soporte por el que circulan las experiencias estéticas y las experiencias cognitivas que adoptan nuevas formas narrativas con lenguajes que se fusionan y se entrecruzan para producir lenguajes sintéticos (audio-escrito-visuales). La pantalla está omnipresente en todos los escenarios de nuestra vida; el estudio, el trabajo, el ocio, la vida cotidiana. Está presente como terminal cognitiva y nos interpela por un nuevo criterio de verdad y veracidad.

La dimensión técnica, pues, parece responder a una dimensión antropológica. La comunicación es clave en el desarrollo de las culturas y de las relaciones entre los hombres y las sociedades y las tecnologías han estado ahí para potenciar, provocar o estimular dicho desarrollo. Pero es quizás el último siglo el que de una manera más contundente ha experimentado grandes cambios. Cambios que vienen siendo impulsados por la aparición de las llamadas nuevas tecnologías de la información y la comunicación (TIC). Pero con estas tecnologías ocurre lo mismo que con las anteriores no tan nuevas: que no son más que un *medio de comunicación*, es decir, un instrumento para difundir información de emisores a receptores. Lo que si es nuevo es que esta forma de comunicarse aparece generada por la convergencia de las telecomunicaciones, la informática y la industria de contenidos en una sola plataforma tecnológica que permite que las experiencias comunicacionales y los procesos de interrelación alcancen una difusión y una multiplicación en la sociedad globalizada, gracias a los sistemas de transmisión como los satélites o la fibra óptica, pero sobre todo, a la posibilidad de

---

<sup>17</sup> En su texto "Vida y Muerte de la Imagen". Ed. Paidós, 1998, el autor se dedica a hacer un análisis histórico- crítico sobre el nacimiento y trayectoria de la imagen en Occidente, desde sus orígenes prehistóricos hasta las formas de producción de imágenes contemporáneas.

transmitir mensajes digitales de todo tipo (textos, imágenes, sonidos, videos) por la Red. En resumen hoy es posible (y esto no había sucedido antes) que la comunicación personal o local conquiste espacios globales y que las experiencias de comunicación de pequeñas comunidades se mundialicen.

Del mismo modo, el impacto es hoy mayor que respecto a otras tecnologías que nos precedieron, o como dice Violeta Nuñez (2002), “vivimos hoy los impactos de una tecnología de integración. A lo largo de la historia el hombre ha utilizado tecnología de sustitución: el automóvil reemplazó al coche de caballos, el fax al télex, etcétera. Se trataba de técnicas que se sucedían unas a otras de manera lineal, a lo largo del tiempo. Por el contrario, las tecnologías de integración constituyen el fruto de la convergencia de varias de aquéllas. No se trata de un paso más, sino de la modificación del conjunto mismo. Las tecnologías de la información y la comunicación (TIC) incluyen microelectrónica, informática, telecomunicaciones y, también, ingeniería genética” (p. 27)

### **2.3.1. Perspectiva histórica de las tecnologías de la información y la comunicación**

La cultura prehistórica nos ha dejado invaluables testimonios de sus logros técnicos. Han sido estudiadas suficientemente por los arqueólogos las herramientas de sílex convertidas en puntas de piedra tallada como flechas, cuchillos, taladros, etc. La búsqueda y la investigación para aumentar su capacidad de trabajo, para disminuir el esfuerzo físico o para encontrar nuevas y más eficaces maneras de llevar a cabo ciertos procesos, parecen ser las motivaciones para que el hombre desde tiempos pre-históricos se dé a la tarea de fabricar herramientas. Los instrumentos son también apéndices o extensiones cualificadas de los órganos del hombre. Así, acciones como golpear, cazar, cavar fueron determinantes en los orígenes de la fabricación de herramientas que permitieron desarrollar actividades como la caza, la pesca, la confección de viviendas, el dominio del fuego, necesario para la sobrevivencia, y posteriormente el sometimiento de la naturaleza por la vía del descubrimiento de la agricultura.

La necesidad de explorar y domesticar el mundo exterior técnicamente, parece ser, pues, una constante histórica y parte integrante de la cultura y el desarrollo de la humanidad. Veamos las constantes analizadas a partir de la lectura de diversos autores y superpuestas diferentes tesis sobre el desarrollo de la técnica y las herramientas:

1. El primero de los aspectos de la técnica que se mantiene constante en sus distintas etapas del desarrollo de la humanidad, corresponde a las llamadas **herramientas**. Y con ello estamos refiriéndonos a la necesidad de encontrar *medios técnicos* (incluyendo su propio cuerpo), usados por el hombre primitivo para realizar ciertas operaciones como golpear con una piedra para abrir ciertas cortezas y frutos para sacarlos de su envoltura natural o usar un palo como gancho para alcanzar un fruto lejano. Por un lado, las **herramientas** son las primeras prolongaciones de las extremidades de las personas y ahí podemos agrupar el origen de las herramientas primitivas como la *hachuela* del hombre paleolítico o el *martillo* del artesano medieval. Por otro lado, caben en esta definición todo tipo de utensilios que usamos cotidianamente como un tenedor, una cuchara o una pinza, etc.

2. Un segundo elemento de la técnica está representado por las operaciones mentales, ayudado por la destreza manual, que el hombre realiza para llevar a cabo un producto tecnológico. Por ejemplo, son operaciones mentales la serie de golpes que el hombre prehistórico realizaba para tallar la piedra con sus herramientas de sílex. Piedras que se convertirían en nuevas herramientas o incluso en simples objetos decorativos, donde la función no está claramente expresada por la forma de los objetos creados. Un ejemplo de ello, pueden ser los instrumentos de medición, como la regla, la balanza o el termómetro. O los recipientes usados para obtener muestras en las que el objeto creado funciona como un instrumento de medición. Piénsese en los diferentes tamaños de cucharas usadas como elementos de medición sencillos.

En este sentido consideraremos herramientas todas aquellas de accionamiento manual, en la que no existe la utilización de una fuente de energía exterior. Cuando aparece una

herramienta accionada por una fuente externa al objeto creado estaríamos entonces en el terreno de las máquinas.

3. Un tercer elemento de la técnica está representado por las **máquinas**, y son ellas todos aquellos artefactos de mayor complejidad, que utilizan alguna fuente de energía exterior, red eléctrica o baterías. Los ejemplos más comunes se asocian con máquinas eléctricas de uso casero, como lavarropas, heladeras, pero también de uso industrial como taladros eléctricos... También, vale la pena resaltar que en este apartado caben las máquinas accionadas por el viento, el agua, la energía solar

Una interpretación de esta clasificación anterior coloca a este último grupo dentro de las tecnologías y no dentro de las técnicas y la diferencia se establece a partir de la operación por la cual la técnica es superada por el pensamiento sobre la acción. Una representación mental que opera de manera directa sobre la mejora de la técnica. La mejora está dada por la conjunción de los tres anteriores elementos, es decir, los medios técnicos, las operaciones mentales y las personas que ponen en práctica sus conocimientos sobre el instrumento creado. Los objetos carecen de vida y la tecnología no habla del objeto en tanto cumple una función, sino en tanto las personas ejecutan tareas que le dan sentido a los objetos. Y este último, el "dar sentido a los objetos", es el misterio que determina el descubrimiento y uso de las herramientas por el hombre de las cavernas hasta el hombre moderno, motivado por idénticas razones, tal y como lo dice el pre-historiador francés André Leroi-Gourhan (1971) cuando se pregunta: qué puede haber de misterioso y de distinto entre aquel hombre pre-histórico que dibuja figuras en su vivienda y aquel hombre contemporáneo que se sienta frente a la pantalla del ordenador. Y la respuesta parece estar motivada en el autor por una orgánica necesidad de simbolizar. En efecto: Leroi-Gourhan en "El Gesto y la Palabra" (1971), nos señala cómo lenguaje e instrumentalización no se oponen, sino que por el contrario símbolos e instrumentos, son *"la expresión de las mismas propiedades humanas"* (p.235). Para el autor gesto es fundamentalmente la capacidad del hombre para transformar su entorno a partir de la manipulación de los objetos. Pero, gesto es la expresión y la manifestación simbólica

antes que una operación puramente técnica. Manipulación hecha con la mano, pero convertida en rito y lenguaje en la relación que establece con el cerebro. Una situación compleja entre lenguaje y técnica. En el pensamiento de Leroi-Gourhan, la técnica se entiende, en general, como un proceso exteriorizado que consiste en la producción de gestos, prácticas y pensamientos, en la materia orgánica (1971, p. 235-240) La piedra, la madera, el hueso, que se transforman por la mano del hombre en herramientas, son la "interfaz" mediante la cual la materia viva que es el hombre -su pensamiento y su capacidad de simbolización- entra en relación con el mundo exterior y el entorno para transformarlo.

No es mi interés, tampoco, detenerme de manera extensiva en esta evolución que invirtió miles de miles de años. Me centro, más bien, a partir de ahora en mirar las máquinas que son de la competencia de esta investigación: máquinas que parecen ser diseñadas para el desarrollo de las capacidades intelectuales del hombre y que no representan, al menos en un principio, el liberar al hombre del esfuerzo físico que supuso el invento y desarrollo de otras máquinas como son las basadas en la mecánica (la palanca y la polea) o las termodinámicas (el vapor y el motor)

En este sentido, hablamos entonces, de máquinas hechas para la comunicación y la circulación de grandes cantidades de información a grandes distancias; una preocupación constante del hombre a través de la historia de la humanidad. Los primeros inventos que apuntaron en esta dirección fueron el telégrafo y la radiocomunicación, posteriormente el teléfono, los enlaces satelitales y la fibra óptica hasta nuestros días siguen apuntando en la misma dirección: procesar, transmitir y difundir todo tipo de mensajes en cualquier lugar del planeta en un tiempo cada vez más cercano al tiempo real. Esta evolución anterior acelerada en los últimos cincuenta años y estimulada por la miniaturización de los componentes y sistemas, el desarrollo de una arquitectura informática (hardware) y el avance y versatilidad desarrollada en los sistemas de trabajo (software) es lo que podríamos llamar "*Sociedad de la Información*". Para Castells, los rasgos que definen esta sociedad de la información son tres "*primero como base una revolución*

*tecnológica; en segundo lugar, una reorganización profunda del sistema socio-económico, proceso conocido como globalización; en tercer lugar, un cambio organizativo no menos profundo como es el paso de las organizaciones jerárquicas verticales a las ‘organizaciones en red’. Estos tres factores, y la interacción entre ellos, generan cambios sociales y culturales de gran envergadura” (1997, p. 47)*

### **2.3.2 Internet como la punta de lanza de la sociedad de la información**

“*América on line*”, el mayor proveedor mundial de acceso a la red y líder del sector internet, ha llamado esta década que se inició en el 2000 como la década de la “e”, y lo hace a partir de la proliferación del prefijo “e”, usado comúnmente en internet para identificar el correo electrónico del correo tradicional. Todo parece estar sometido a las leyes del nuevo medio y la “*internización*” que ya se ha apoderado de la banca, el comercio y la economía, ha empezado, también, con otros sectores como la educación, el ocio, el entretenimiento y la cultura:

*“Desde el anuncio de las primeras macrofusiones (AOL y Time Warner), se dio la señal de partida a una nueva época a la que ya hemos bautizado con nombres como ‘e-economía’, ‘e-televisión’, ‘e-comercio’ o ‘e-vida’, e-learning. Y en esta era, donde se supone que la Red alcanzará su madurez, la historia empresarial cambia constantemente y se escribe cada día con enormes letras de titulares de periódico” (Pérez de Silva, 2000, p. 99)*

El lenguaje mismo está hoy sometido a transformaciones evidentes y un nuevo diccionario cargado de extranjerismos y palabras importadas hace carrera en todos los idiomas. Términos como redes, automatización, interactividad, virtualidad, no-linealidad, ADSL, ciberespacio, hipertexto, e-mail; los usamos ya de manera cotidiana y muchas de las veces sin tener muy claro qué nos quieren decir y a qué nos estamos refiriendo. En esta sociedad hipercomunicada, gracias a tecnologías como Internet, es necesario y urgente el preguntarnos por aquellos conocimientos que teníamos sobre los

medios de información y por aquellas teorías que orientaban el discurso sobre la comunicación. La tecnología ha cambiado y con ella muy probablemente los discursos y los saberes, como también la manera de producir los contenidos. Las audiencias se fragmentan y se especializan. Los negocios y la economía en general son seducidos por la digitalización de las señales y le apuestan al prefijo “e” -e-Business, e-Comerce-. En resumen esta post-modernidad ya no se escribe haciendo uso de los sufijos que explicaron los movimientos artísticos, sobre todo pintura, y las vanguardias aparecidas a finales del siglo XIX y en las primeras décadas del siglo XX (los ismos), sino que se entiende desde los prefijos cada vez más utilizados incluso en el lenguaje cotidiano con el que se comunican y se entienden hoy las nuevas generaciones de jóvenes (e, ciber, mega o hiper).

Lo cierto es que la sociedad actual se encuentra atravesada por las leyes y actuaciones que imponen las denominadas tecnologías de la información y de la comunicación (TIC).

Y TIC, es el acrónimo de Tecnologías de la Información y la Comunicación, pero en sentido genérico se utiliza para nombrar a estas “nuevas” tecnologías vinculadas al procesamiento de diferentes mensajes a partir de una señal digital de carácter numérico y transmitida por diversas tecnologías, en la que subyace fundamentalmente el ordenador como la máquina capaz de procesar este tipo de información. La aparición del término se remonta a la segunda mitad de los años 70, y de ello dan cuenta en, principio, los debates sobre la galaxia Mac’Luhan y las profecías de Alvin Toffler. Por esa época los tecnólogos y los sociólogos discutían del futuro, pero sus debates aún no interesaban demasiado a la clase política. Se vivía además un periodo de pleno empleo y no hacía falta cantar los laúdes de la telemática como generadora de oportunidades.

El fax, el ordenador, el teléfono móvil, el servicio de telebanco y telecompra, el ordenador portátil, el lector de CD-ROM, la telealarma, el módem, la conexión a la TV por cable, el paquete para acceder a internet, webcam...y ahora el videoteléfono, la televisión y la radio digital, el control a distancia de una vivienda demótica, o

simplemente un equipo que encierra todo esto en una sola caja pantalla. Todo esto es TIC. Sin embargo, la “*Sociedad de la Información*”, nombre por lo demás bastante difuso e impreciso, no existe como comunidad de fines, y tampoco como comunidad de medios, salvo que se entiendan los medios en un sentido material. En realidad la sociedad de la información, o sea la sociedad donde se puede supuestamente acceder de modo generalizado a las tecnologías de la información, es una contraseña, un concepto, el resultado de una catalización comercial-mediático-política, una trama proteiforme de terminales, redes y flujos de información... No es una sociedad sino una metáfora de la sociedad. (Puig, R. <http://www.ull.es>, 2002 :1)

Pero de todas estas tecnologías, sin duda alguna Internet parece ser la tecnología que está contribuyendo de manera más puntual a modificar las relaciones sociales y que está construyendo nuevas perspectivas para abordar este proceso dinámico que evidentemente está cambiando de manera fundamental casi todos los aspectos de nuestras vidas. Para algunos estudiosos de la sociedad actual nos encontramos ante una gran revolución en el campo del conocimiento y las comunicaciones, una revolución que podría incluso estar superando todas las revoluciones anteriores; la imprenta, la radio, el teléfono, la televisión, y el mismo ordenador, como lo expresa el filósofo e investigador Mihai Nadin<sup>18</sup> cuando dice: “*la revolución digital es el cambio más trascendental de la historia de la humanidad, más trascendental incluso que la adquisición del lenguaje que se basó en elementos de continuidad biológica. Pero ahora se trasciende lo biológico a través de la vida artificial y la creación de lenguajes artificiales*”.

La convergencia entre la informática, las telecomunicaciones y las tecnologías audiovisuales están configurando nuevos escenarios y entornos que afectan hoy la política, la economía, la educación, el entretenimiento y la sociedad en general. Estamos en los orígenes de un nuevo medio de comunicación basado en la digitalización de

---

<sup>18</sup> Citado por Mercedes Vilanova en “El fin de los escribas. Entrevista Mihai Nadin”. Revista Anthropos, 197, 2002.

imágenes, sonidos y textos; en la compresión digital de estos lenguajes y en la potencia y, al mismo tiempo, miniaturización de los discos duros capaces de almacenar gran cantidad de información en espacios físicos cada vez más reducidos. Una tecnología basada, en el salto de lo analógico a lo digital y en la compresión de grandes cantidades de información en memorias cada vez más pequeñas, pero con mayor capacidad de almacenamiento (los expertos en tecnología computacional coinciden en que la era digital está aún en su fase primitiva) Todo es cuestión de paciencia, pues se trata de llegar al punto en el que podamos almacenar y transmitir la información sin limitaciones de tiempo, espacio y volumen.

Las modalidades de conexión y la evolución de estas tecnologías son tan rápidas que muy probablemente, cuando estemos leyendo estas líneas ya resulten anticuadas o estén superadas por enlaces veloces entre el terminal de usuario y la red de internet o servidor del proveedor de servicios. La conexión a internet desde un principio ha utilizado las líneas de teléfono normales, junto a un ordenador que debe estar provisto interna o externamente de un módem que funciona como dispositivo de interfaz entre la línea telefónica y el ordenador y que su tarea es convertir las señales digitales en analógicas y a la inversa. Pero, no hay duda de que este sistema ha traído complicaciones, pues su lentitud en los procesos impide una adecuada y eficaz comunicación y una fluidez en la conexión, sobre todo, cuando se trata de transmitir información visual. Las líneas telefónicas sólo permiten una velocidad de transmisión de 28.8 Kbit/s lo que es una limitante y ha hecho que rápidamente se busque otras tipologías de conexiones como son las líneas digitales lo que permite ampliar el ancho de banda, o finalmente la oferta de los operadores de cable que adicionalmente a la distribución de servicios de televisión y telefonía, pueden ofrecer la bidireccionalidad como ventaja adicional en la conexión; recibir de internet datos en banda ancha y transmitir datos desde el usuario a internet, lo que no es posible hacerlo por las vías terrestres o del satélite que no tiene retorno.

La solución ofertada por las empresas de internet y telefonía hoy apunta a las líneas RDSI (Red Digital de Servicios Integrados) que ofrecen mayores prestaciones en la

velocidad de conexión hasta de 128 Kbits/s, un incremento que se traduce en ahorro de tiempo en la descarga de cualquier archivo, aunque esto también depende de la saturación de la Red en el momento de acceder y del proveedor de servicio de internet. La otra solución propuesta es la llamada línea ADSL (siglas de Asymmetrical Digital Subscriber Line) o línea digital asimétrica de abonado, con la que puede conseguirse una velocidad de 528 kbits/s y multiplicar hasta por 100 la velocidad de las conexiones actuales a Internet, separando la transmisión de datos de la de voz; sistema que hoy no está todavía muy extendido fundamentalmente por su alto coste en la tarifa para el usuario final. El cable módem es la otra oferta hecha por las compañías que prestan servicios en conectividad. Una opción que además de los canales de TV ofrecidos propone un acceso a internet a una alta velocidad con prestaciones muy aceptables en transmisión de páginas con imágenes y vídeos de corta duración. Finalmente está la conexión vía satélite que ofrece velocidades de conexión 10 veces superiores a los módems actuales, pero con un alto incremento en el costo por la conexión que requiere el uso de una antena parabólica por usuario, el satélite módem y una instalación más compleja que las anteriores.

Las máquinas ‘inteligentes’, pues, se imponen en esta sociedad de la información en la que ya es impensable vivirla sin la presencia de ellas. Vimos anteriormente como a la era agrícola basada en la economía rural y una amplia base material, pero con pocos conocimientos le ha precedido la era industrial, la de vapor y un sistema de producción en serie donde el elemento determinante es la energía. De ésta saltamos a la era digital, la actual, basada en la información y el conocimiento, en el *bit* como factor determinante de la economía. Una era caracterizada por la implementación de la electrónica y la informática, ahora con máquinas revestidas de mayores poderes y esencialmente audiovisuales:

*“Se trata de la integración de un amplio abanico de disciplinas tan dispares como la telemática, la electrónica, la informática, las telecomunicaciones, imagen y sonidos, multimedia y arquitectura. Cada uno de los agentes involucrados en el proceso de la*

*producción de la señal audiovisual (generadores de contenido, distribuidores de la señal, plataformas digitales, operadores de televisión y fabricantes de televisores y hardware) verá modificada su forma de trabajar e incrementarán sus oportunidades de hacer negocios” (Pérez de Silva, 2000, p. 111).*

El surgimiento de la tecnología Internet está revestido de cierta ironía, en la que no se coincide en una fecha exacta, pues al parecer ocurrió de una manera silenciosa. Sin embargo, fue en el año 1969 en la Universidad de California donde aparece la primera manifestación de lo que sería posteriormente este invento destinado, en principio, a desarrollar aspectos militares y técnicos. Ray Tomlinson un programador, al que algunos historiadores le conceden el privilegio de ser el padre de *World Wide Web* en los años 70, envió el primer correo electrónico utilizando el signo @ a través de la red ARPANET (Advanced Research Projects Agency), ésta era una agencia estadounidense creada en 1958 por el gobierno norteamericano para movilizar recursos procedentes del mundo universitario principalmente, a fin de alcanzar la superioridad tecnológica militar sobre la Unión Soviética, que acababa de lanzar su primer *Sputnik* en 1957 (Castells, 2001). Lo que realmente hizo Tomlinson fue desarrollar el correo electrónico, que rápidamente se popularizó y que hoy sigue siendo la aplicación más usada del sistema internet. En 1972 el invento debuta en público en la conferencia internacional sobre computadoras en el Washington Hilton:

*“ARPANET, la red establecida por el Departamento de Defensa estadounidense, acabó convirtiéndose en la base de una red de comunicación global y horizontal de miles de redes (...) de la que se han apropiado individuos y grupos de todo el mundo para toda clase de propósitos, bastante alejados de las preocupaciones de una guerra fría extinta (Castells, 1996, p.33).*

Internet (*Interconnected Networks*) es una red de ordenadores conectados entre sí que funciona con base en el protocolo TCP/IP (*Transmission control Protocol/Internet Protocol*) y a la cual pueden conectarse cuantos ordenadores lo deseen siempre y cuando

usen dicho protocolo. Con internet llega casi de manera inmediata el sistema World Wide Web (www) Una gran telaraña que se despliega metafóricamente en el ancho mundo y lo hace desde un sistema interconectado de sitios y páginas de todo el planeta a partir de la dirección única e irrepetible que tiene cada página web: la URL (Uniform Resource Locator) Para acceder a ella se han creado diversos tipos de visualizadores o browser<sup>19</sup>, que permiten la navegación por la página que se desee, usando para ello un protocolo de transferencia de hipertexto (http) o HyperText, que no es otra cosa que un sistema de comunicación por el cual un navegador puede ver una página Web.

¿Y qué podríamos decir de este ecosistema informativo llamado WWW?

Pues, en primer término que es justamente eso, un ecosistema en tanto cada nivel informativo ocupa un espacio y trabaja de forma diferenciada, pero se interrelaciona de manera funcional a través de sus directorios de información, de sus sistemas de recuperación de información y de sus motores de búsqueda y base de datos. El concepto que alimenta este medio no es otro que el del hipertexto<sup>20</sup> y su valor cuantitativo le está reconocido, pues de manera rápida podemos acceder a millones de páginas y a servicios gratuitos o de pago de información. Este ecosistema basado en la tecnología digital, permite el empaquetamiento de toda clase de mensajes, sonidos, imágenes y datos, y su gran novedad respecto a otros media es que siendo una Red capaz de transmitir todo tipo de símbolos no tiene centros de control, lo que potencia una comunicación horizontal y global (Castells, 1996).

Para mediados de los noventa internet ya es una red con una arquitectura abierta que permite la conexión con todas las redes informáticas del mundo y que funciona con un software adecuado y un navegador de fácil uso. Está demostrado, pues, el poder para transportar información, lo que está aún por determinar es el valor cualitativo de esta

---

<sup>19</sup> Los más conocidos y comercializados son Internet Explorer y Netscape Communicator

<sup>20</sup> Hyper Text Markup Language o lenguaje de marcas de hipertexto, que es el lenguaje de programación con el cual se arman las páginas web. Este lenguaje incluye también Links o enlaces, llamados también vínculos, mediante los cuales se puede ir de una página a otra o enlazar dos puntos de la misma página.

información y la utilidad de esa arquitectura artificial que está consiguiendo que Internet se convierta en una auténtica Red de cerebros en permanente ebullición:

*“La coexistencia pacífica de varios intereses y culturas tomó la forma de la World Wide Web (WWW), una red flexible de redes dentro de Internet donde las instituciones, las empresas, las asociaciones, y los individuos crean sus propios ‘lugares’ y, en virtud de ellos, cualquiera con acceso puede producir su ‘página particular’, compuesta por una mezcla variable de texto e imágenes (Castells, 1996, p.387)*

Una vez aclarado el origen de Internet como tecnología y de la Web como sistema, la cuestión clave es entender la manera cómo opera este medio a partir del concepto de hipertexto, adjudicado a Theodor H. Nelson, un pensador y radical independiente americano que lo utilizó por vez primera en 1960 en un artículo aparecido con el título de *Buildinng Xanadú*, publicado en la revista “*Dr Dobbs Journal*”; la revista americana de informática personal. Nelson pensaba que en el hipertexto y en los hipermedios se encontraba la base de toda una nueva especie de medios de publicación, que transformaría la producción y el consumo de libros y textos de todo tipo. De hecho su pensamiento no era lineal y solo él parecía imaginarse lo que sería el sistema *WWW* unos años después con la aparición de los ratones y las plataformas Windows. Este nuevo medio, para Nelson, se convertiría en un depósito de palabras y de textos (en el sentido amplio del término), incluso en una gran base de datos de toda la literatura inglesa y se llamaría *Xanadú*. Una red internacional de ordenadores de alcance mundial donde fuese posible intercambiar ideas y los lectores pudiesen acudir de un lado al otro sin limitaciones o interferencias temporales o espaciales para conocer los documentos posibles sobre un asunto determinado a través de una red.

Los textos trabajados electrónicamente y proyectados en pantalla permitirían la posibilidad de utilizar palancas y botones para crear “rutas” entre los diferentes textos. Estas rutas estarían formadas por una serie de direcciones, cada una de las cuales

identificaría la posición de un texto determinado, relacionado con un tema concreto. La observación clave era que los usuarios del Memex (aparato de sobremesa que tenía una pantalla translúcida inclinada sobre la que se podrían proyectar documentos para su lectura, un teclado y conjuntos de botones y de palancas) aparato imaginado por Nelson en 1945 y quizás el origen de lo que hoy conocemos como PC, era que los usuarios podrían crear sus propios documentos a partir de todos esos textos almacenados en la máquina. El ordenador podría buscar palabras y frases y acceder por redes a fuentes de información remotas que, además de información textual, contendrían información de vídeo, música y voz. Nelson estaba hablando evidentemente de un sistema de escritura y lectura no lineal, un sistema hipertextual. Un sistema como el Xanadú crearía nuevos significados e interpretaciones que serían inaccesibles utilizando sólo los métodos convencionales de almacenamiento de información. Visto así, el ciberespacio como es ahora no es más que el desarrollo de Xanadú llevado al máximo de sus potencialidades con el arribo a internet de la transmisión de audio y vídeo de alta calidad broadcast, un hecho que resolverá, de paso, las dudas sobre la fusión de la televisión con internet, un debate que se mantiene en el centro de interés de la industria de la informática y el entretenimiento. La solución ya está para ser vista y tiene nombre: se llama portal de Web/televisión por la capacidad de esta máquina audiovisual de poner varios medios y contenidos digitales de diferente origen en el mismo entorno y donde el usuario puede ver un programa, realizar una operación bancaria o de *e-commerce*, y simultáneamente interactuar con los programadores, actores y productores de contenidos. (Woolley, B. 1994, p.135)

Las redes se introdujeron por primera vez en la informática mediante el desarrollo de un sistema que conectaba ordenadores instalados en proyectos financiados por la American Advanced Research Projects Agency, ARPA (Agencia Americana para Proyectos de Investigación Avanzada). Esta ARPAnet (red del ARPA) se concibió inicialmente para que los investigadores de ARPA pudieran compartir datos, pero poco a poco se fue utilizando cada vez más para intercambiar mensajes, lo que a su vez contribuyó a

desarrollar una conciencia de comunidad entre los centros geográficamente dispersos en los que esos investigadores trabajaban. Ésta fue, en cierto sentido, la primera comunidad “virtual” del mundo, que sólo cobraba existencia gracias a su interacción mediante ARPAnet.

ARPAnet se desarrolló en dos direcciones: creció hacia fuera, hasta cubrir el mundo entero, convirtiéndose en lo que se llamo Internet. Pero ARPAnet también se ha contraído, inspirando con su ejemplo el desarrollo de la primera red “de área local”, “*Ethernet*”. Tal y como indica la palabra “local”, las redes de comunicación no han convertido la geografía en algo totalmente irrelevante. Las redes de área local (Local Area Networks, LANs) se diseñaron para transmitir mucha información a corta distancia, la que hay entre ordenadores de la misma oficina. Dada su capacidad de transmisión, su “ancho de banda”, estas redes pueden dar lugar a una forma mucho más rica de comunicación entre sus usuarios, tan rica que, de hecho, en las redes de área local bien instaladas comienza a desaparecer la distinción entre los sistemas personales de cada usuario y la red.

Con el desarrollo de la fibra óptica como alternativa a los cables tradicionales, lo que nos permite disponer de un ancho de banda prácticamente ilimitado, la geografía podría llegar a ser verdaderamente irrelevante, y podrían surgir nuevas formas de interacción comercial y social. (Ibidem, p.136)

La interactividad es el otro concepto importante para entender cómo opera este medio. En un sentido más amplio podríamos decir que la interactividad es lo que realmente caracteriza el desarrollo de este nuevo media. A través de la interacción se modifica y se adapta el médium y su usuario. El paso a los nuevos media testimonia, pues, una diferencia en el proceso comunicativo; los mass-media (televisión, radio) generalizan la experiencia, los nuevos media (Internet) la particularizan. La interacción puede considerarse entonces un procedimiento de constante adaptación al médium, realizada a través del reconocimiento de perturbaciones como mensajes, a través del empleo de

estrategias de reducción de la variedad de mensajes, a través de la producción de nuevas perturbaciones en el médium... (Bettetini, G. Colombo, F. 1995, p.277). Se hace referencia a la interacción tradicionalmente en la comunicación cara a cara y sus derivados como la telefonía. La primera referencia a una interacción procede de la copresencia de los actores, tanto en el tiempo como en el espacio. Sin embargo, en los *nuevos media* esta copresencia trastoca toda relación con el espacio y el tiempo real y se flexibiliza o se diluye completamente. Sin importar si estamos en Europa o en América, si es de día o es de noche, los sujetos de la comunicación se encuentran con sólo sentarse frente a sus ordenadores y desde allí construir espacios simbólicos que determinan esa relación. Ahora, ¿quienes interactúan? En el sentido clásico del término hablamos de interacción entre sujetos, seres humanos; la interacción en cambio en el ciberespacio puede darse además, con las tecnologías. Con la máquina misma se interactúa y se establece un dialogo con un ente híbrido producto del ensamblaje, de imágenes, textos o sonidos y la memoria casi infinita almacenada en las bases de datos de la red, que además poseen un dinamismo, una variabilidad y una movilidad nunca visto en las sistemas interactivos tradicionales. Por otro lado, muchos usuarios afirman que la interactividad en un espacio borroso y difuso como el mismo ciberespacio; pero, es lo que permite desplegar una “auténtica” personalidad del sujeto que se desprende del tamiz físico con el que se arropa y con el cual inevitablemente instaura en principio cualquier interacción presencial. El sujeto “es como es”, pues no aparece como obstáculo su físico, sus limitaciones corporales o gestuales, su acento, ni siquiera su sexo o su manera de vestir. Puedes ser incluso lo que quieras ser y como quieras ser. Deducen tu cuerpo, tu voz, tus gestos, en fin puedes ir por el mundo sin los estereotipos que fabrica tu corporalidad real.

En el *ciberespacio*, caracterizado por ser un espacio multidimensional y entendido como la gran red de ordenadores interconectados que forman la *Word Wide Web*, las comunidades virtuales se crean a partir de intereses específicos o simplemente por el gusto de interactuar. La noción de ciberespacio puede remontarse al étimo griego

*Kybernetes* (aquel que gobierna, el que marca el rumbo en una navegación), aludiendo, por una parte, a la navegabilidad de este espacio evanescente, en el que es necesario decidir una trayectoria propia, y, por otra, a su completa maniobrabilidad y controlabilidad por parte del constructor de mundos virtuales, del programador. El ciberespacio es una visualización completamente espacializada de todas las informaciones en sistemas globales de procesamiento de datos, en recorridos proporcionados por las actuales y futuras redes de comunicación, que hace posible la presencia contemporánea y la interacción de múltiples usuarios y que permite input y output desde y para el aparato sensorial humano, la recogida de datos remotos, el control a través de la telepresencia y la total integración e intercomunicación con una vasta gama de productos inteligentes y entornos en el espacio real. Y el ciberespacio puede ser, también, definido como “*un reino de sensaciones*”: su consistencia deriva solamente de la presencia de uno o más usuarios para los cuales las entidades matemáticas del espacio virtual se transforman en indicios de la presencia de objetos reales. (Sterling B, 1991, p. 225).

Ha nacido, pues el espacio virtual para que lo compartan varios usuarios conectados en red. Se revelan particularmente interesantes las consideraciones de Michael Benedikt que lo estima una evolución del que Popper (1990), define como “Mundo 3”, el mundo de las estructuras sociales, de las convenciones que hacen posible la convivencia entre los hombres. En este sentido se puede decir que dicho espacio tiene una subsistencia propia independientemente del usuario concreto. El concepto de comunidad virtual funciona como instrumento de comunicación en una idea de espacio abstracta, que coincide con la información simultáneamente a disposición de los interlocutores. En el espacio creado por las tecnologías de la realidad virtual, completamente formalizado y sometido a pleno control por parte del usuario, en el que éste está completamente integrado en el espacio de las imágenes y cada intervención suya altera constitutivamente su naturaleza. (Bettetini, G. Colombo, F. 1995, p. 277).

Vivimos sacudidos por un nuevo paradigma y el hombre del siglo XX navega en un universo tecnológico audiovisual, una máquina de dígitos que hace homenaje a un siglo de destellos luminosos en las pantallas. Primero fue el cine y su poder envolvente y ensoñador. Era la sociedad industrial, la sociedad de la modernidad en la que el cine hacía honor a este momento con la puesta en pantalla de los grandes relatos. A ésta le siguió la televisión y con ella la pantalla-consumo, que igual hacía honor a una sociedad montada sobre el artificio de la apariencia y el “look”: la sociedad del consumo. La televisión, pues, era la máquina apropiada para desplegar la inmensa cantidad de productos “innecesarios” y como ellos mismos desechables, de corta vida como es todo lo que pasa por la televisión, pero necesarios para mantener la naciente sociedad del espectáculo y el consumo frenético. En este sentido, sí con el cine lo que se veía eran contenidos, con la televisión, esencialmente, lo que se va a consumir son formas, más que el relato es el medio mismo que se proyecta, se autovalora, se auto publicita y se vende, como el más sagaz mercenario, al mejor postor. La pantalla-televisión intervino los procesos y ritos privados y nos hizo visible el afuera del mundo que hasta entonces sólo nos llegaba a través del lenguaje sonoro de la radio. Luego, la sociedad postindustrial trajo consigo una pequeña pantalla: la del ordenador, que en principio creo nuevos ritos y comportamientos, especialmente, en el trabajo y la educación; pero que terminó por camuflarse en casi todos los ámbitos de la vida cotidiana de hoy. El proceso de transformación de este hombre contemporáneo asociado a la pantalla no ha terminado y por el contrario, hoy camina en dirección a la individualización de la experiencia en un único terminal que integre televisión con ordenador. Si la pantalla del cine es un hecho esencialmente masivo, la televisión es un fenómeno social y familiar, mientras que la pantalla del ordenador apunta a ser una experiencia individual que se hace evidente, más aún, con la llegada de las micropantallas de las agendas digitales, webpads y, sobre todo, del teléfono móvil o portátil.

La compresión digital caracterizada por la transformación de todo lenguaje a un sistema matemático binario de 0s y 1s, unido a la reducción del tamaño físico de los

procesadores, pero con una inmensa capacidad de almacenamiento está cambiando las maneras de producir y difundir información. Las plataformas de edición y los avanzados software informáticos, permiten hoy todo tipo de manipulaciones, de procesamientos de los mensajes y de un sinnúmero de variables en el control y uso de la señal, lo que no existía en los sistemas analógicos. Sin embargo, lo que está en juego es mucho más que eso. En un mundo intervenido por las nuevas tecnologías, las oportunidades dependerán de quien use inteligentemente estas tecnologías y de quienes tengan acceso a ellas, internet se expande transformando los procesos industriales, comerciales y de comunicación y si en la sociedad capitalista industrial la riqueza está mal distribuida, en la sociedad digital habrá que preguntarse de qué manera está distribuida la información y quiénes poseen el conocimiento, quiénes son los nuevos analfabetos y cómo resolver el atraso acelerado en aquellos que están siendo excluidos de esta sociedad de la información y el conocimiento

### **2.3.3 Globalización y actuaciones desde las TIC**

La relación entre globalización y tecnologías de la información y la comunicación no es nueva. Recordemos que en el siglo pasado, el telégrafo se desarrolló inicialmente para responder a las necesidades de expansión del imperio británico. El actual proyecto de mundialización de los mercados y los capitales con su consecuente libertad de movilidad, viene acompañado de una limitada expansión y distribución de productos industriales y servicios. Salvo entre algunas regiones del planeta los bienes agrícolas, por ejemplo, circulan con absoluta libertad, pues existen trabas burocráticas y mecanismos arancelarios que imposibilitan que ciertos productos entren a un país y compitan en igualdad de condiciones con los productos propios. En cuanto a la circulación de personas también existen las restricciones de movilidad, pues estas están motivadas por diversas razones y son el otro tema complejo del que todavía no existe claridad puesto que permanece en las agendas políticas de los gobernantes de los países más desarrollados sin hallar todavía una solución clara y un manejo acertado de ello.

El resultado de todo esto es que la globalización se vende de una manera, pero actúa de otra muy diferente. Es claro, que no circula en todos los sentidos, sino que más bien, opera con una lógica preferencial y se diseña a partir de los intereses particulares de algunas naciones y mercados fundamentalmente de países del Norte. Las cifras muestran que las importaciones de productos manufacturados continúan siendo entre países desarrollados y cuando hablamos de productos manufacturados también me estoy refiriendo a los flujos culturales y comunicativos en soportes audiovisuales, como cine, televisión, música, videojuegos y paquetes informáticos. Es decir, productos que están bajo el soporte tecnológico. De ahí que la actual fase de globalización económica y de mercado corporativo y transnacional esté articulada desde y a partir de las nuevas tecnologías de la comunicación. Y la comunicación audiovisual es en sí misma uno de los sectores que presenta la mayor innovación y un mayor dinamismo del desarrollo económico. La gran influencia ejercida por los medios de comunicación, y en particular por la televisión, en el mundo contemporáneo ha convertido los proyectos audiovisuales en proyectos financieros, fenómeno dado en parte, gracias a la digitalización y compresión de las señales audiovisuales y a la aparición de los satélites espaciales que permiten explorar geografías nuevas, abriendo nuevos mercados y estableciendo conexiones con nuevas economías. El mercado de las comunicaciones es hoy una industria que arrastra otras economías rompiendo las fronteras entre naciones y comunidades.

Los sectores industriales y las multinacionales fabricantes de tecnología ejercen cada vez más presiones sobre los estados y gobiernos para que éstos puedan implementar la tecnología adecuada, estas decisiones están lejos, en la mayoría de los casos, de las necesidades de la gente y de políticas serias de comunicación. Hay un gran mercado de tecnologías liderado por la Sony, la Panasonic y JVC y otro de contenidos liderado por la CBS y la NBC, la HBO y la TNT, también están ESPN Y Discovery Channel, para hablar sólo del mercado norteamericano. Esta imbricación entre poderosos intereses económicos y tecnologías de la comunicación ha dado lugar a presiones por controlar y

privatizar áreas estratégicas que, desde una perspectiva ciudadana, deberían permanecer en el dominio público. Dos áreas particularmente apetecidas por intereses privatizadores son, por una parte, el espectro electromagnético (las ondas de radio, TV, celular, localizadores, etc.) que tradicionalmente ha sido considerado bien-común universal; y, por otra, la banda ancha, en pleno desarrollo, que sirve no sólo para internet sino también, por ejemplo, para nuevos servicios que se comienzan a ofertar a empresas y hogares. De hecho se pretende dividir las bandas digitales en dos niveles: una de alta velocidad, para contenidos de propiedad comercial; y otra de velocidad mucho más lenta para lo demás; diferenciación que desvirtuaría el principio de acceso universal que hasta ahora caracteriza el internet y podría incluso conllevar a su privatización paulatina.

La globalización tecnológica, por otro lado, responde a las particularidades tecnológicas del nuevo medio de información y comunicación, así que podríamos definir la globalización tecnológica desde tres ámbitos:

El primero de ellos es el de la **digitalización e informacionalización** de todo el sistema de textos, sonidos, símbolos e imágenes, lo que permite homogeneizar y simplificar el tratamiento de señales de cualquier contenido o lenguaje lo que era imposible hasta hace poco años en la tecnología analógica.

En segundo lugar, una tendencia a la **convergencia tecnológica** de redes, aparatos y contenidos que tienden a un único soporte multimedia. La televisión y el ordenador se aprestan a fundirse en un solo aparato donde también estaría el reproductor de DVD, el CD y una potente estación de sonido y sintonizador de radio digital y por internet. Los acercamientos y coqueteos de la televisión con el internet está generando, en países desarrollados, un radical cambio del *broacasting* al *webcasting* y con la tendencia tecnológica a la digitalización en los sistemas de información, aparecen nuevos discursos en los contenidos televisivos, verificable en la mundialización de la televisión y la aparición de decenas de canales temáticos transportados por satélite hasta nuestros hogares. Por otro lado la tendencia homogenizadora de la tecnología y la globalización

de los espectáculos, eventos, noticias y programas, pone en consideración nuevos significados y visibilidades promovidas por las nuevas tecnologías, que hoy le apuntan al saber tecnológico de la interactividad. La televisión y el computador tienden a integrarse, nadie duda hoy de esa potencialidad para generar, procesar y enviar información digital

En tercer lugar, una **combinación de dispositivos y redes** con un propósito de consumo y acceso a las obras que permitirían, la inter-conectividad de los sistemas tecnológicos, la interactividad, la accesibilidad y la ubicuidad y que ya están afectando profundamente los contenidos, las actividades culturales y especialmente la producción de mensajes locales y con ello las identidades territoriales y los referentes étnicos, lingüísticos, culturales etc. Las fases de producción del mercado audiovisual se han desterritorializado (lo producen unos pocos), la distribución se ha expandido (redes de distribución transnacionales) y el consumo se ha mundializado:

*“En esta revolución digital que vivimos, el reto de las empresas que no quieren quedarse fuera de juego estriba en ganar en dimensión. Los desafíos empresariales en un mercado global, el impulso necesario para proyectarse internacionalmente y las exigencias creadas por el desarrollo de las nuevas tecnologías de la información requieren el tamaño adecuado para operar con éxito en un sistema abierto y de fuerte competencia”* (Pérez de Silva, 2000, p. 98).

Pero tampoco es cierto como piensan algunos, que estos recursos tecnológicos sólo sirven a los intereses del poder político dominante en cada país o al capital trasnacional que dispone de la infraestructura tecnológica de última generación y que por ello la globalización sólo lleva implícito los signos ideológicos y políticos de las culturas hegemónicas. También es cierto que las TIC están contribuyendo a entremezclar, confundir y cruzar en una suerte de palimpsesto ideológico una compleja red de interrelaciones de individuos y organizaciones sociales que se resisten a la exclusión, a las jerarquías impositivas y verticales y al predominio y aculturación que probablemente

viene dándose con los otros potentes medios de información masiva como el cine, la televisión y la radio.

En los ámbitos local y regional, por ejemplo, hay una rica diversidad que la gente empieza a restituir y entrecruzar con las influencias foráneas creando un mimetismo que algunos autores describen como “*Glocalidad*” (Castells, 1994) esto es, la conjunción de lo local en el escenario de lo global y que está dando paso a nuevos espacios para la interacción y la comunicación en una doble vía de carácter asincrónica y sincrónica:

*“Tenemos que contrabalancear lo global con lo tribal. Lo global (el idioma único de la mercancía) no anula a lo tribal. Se trata de dos atractores –condición mínima de existencia de los sistemas dinámicos-Lo que todas las comunidades del mundo tenemos en común es nuestra identidad, nuestra diferencia, nuestra especificidad. El mercado global debe convivir con las identidades locales. (Piscitelli, 2002, p. 217)*

Una de las particularidades de este nuevo sistema de comunicación es indudablemente la facilidad con que grupos de diversa índole (pacifistas y violentos, fascistas y democráticos, legales y delictivos) cuentan con acceso no sólo a la recepción de mensajes, sino también a la circulación y al intercambio de opiniones y a la propagación de sus idearios en un vasto tejido social que no es que no haya existido, sino que ahora se visibiliza formando una *sociedad civil internacional* con multiplicidad de enfoques, intereses y necesidades, pero interconectada por la potencialidad de una Red con la capacidad para intercambiar en tiempo real y desde diversos lugares del planeta sus puntos de vista. Un rasgo más de esa globalización contemporánea que de otra parte necesita de la construcción de un proyecto político que considere la presencia alternativa y diversa que erradique el pensamiento único.

En este sentido, podemos decir que internet se comporta hoy como una estructura organizativa, el medio, el instrumento de comunicación, la tecnología suficiente que permite nuevos desarrollos para la acción colectiva (Scott y Street, 2000). Todo parece

estar sometido a las leyes del nuevo medio que ya se ha apoderado de la economía, el comercio y el ocio, y que ha empezado, también, con los movimientos sociales y los grupos minoritarios que ven en el bajo coste, la rapidez en la comunicación y la potencialidad del medio las ventajas que se necesitaban para construir redes ciudadanas e interconectarse con actores lejanos y en entornos geográficos dispersos. El correo electrónico, por ejemplo, es usado como la mejor herramienta para estrechar vínculos entre individuos y organizaciones y crear conciencia ciudadana entre colectivos de ciudadanos de todo el planeta, organizaciones no gubernamentales e instituciones del orden académico que estudian los flujos comunicacionales desde el orden local (redes urbanas *on-line*), del orden nacional y del orden global. Quizás sea ésta y no otra la razón por la cual la alteridad y la diversidad encuentran hoy una manera de expresarse en una sociedad que excluye otras visiones diferentes a las construidas por los medios tradicionales de comunicación masiva. Internet se presenta, pues, como el medio ideal que potencia los discursos alternativos a los dominantes, no en vano los movimientos sociales de resistencia a la globalización y a todas las formas de imperialismo o de hegemonía económica o cultural en una curiosa paradoja parecen encontrar espacio y audiencia en el nuevo medio, justamente un medio paradigmático en la era de la globalización:

*“...el mercado global debe convivir con las identidades locales. Olvidarlo o creer que la identidad nacional, étnica, religiosa o estética... es un paso innecesario hacia una comunidad finalmente unida invita a nuevos Sarajevos...”*

*Hace falta mucha más paciencia que la que vemos a diario para darnos cuenta de que en el mediano plazo no habrá global sin local (glocal), no habrá paz si no se tolera la diferencia, lo distinto, lo inconmensurable (Piscitelli, 2002, p. 217).*

Ciertamente, la Red podría estar posibilitando una nueva forma de participación política y superando el aislamiento individual al que nos tenían sometido los medios de comunicación masiva, en particular la televisión. Una forma comunicacional que se constituye en actor mismo de las acciones colectivas de los grupos sociales minoritarios

ya existentes (ecológicos, étnicos, feministas, etc.) o de los nuevos movimientos que emergen coyunturalmente para protestar por decisiones de los gobernantes de turno o para oponerse a un cambio que afecta los intereses de sus miembros. El reto es significativo igualmente para la construcción de identidades –ya lo están haciendo a través de cientos de *Webs site* que cada día se instalan en la Red– y la expresión de grupos y comunidades minoritarias que históricamente han sido ignorados y que hoy se visibilizan informativamente, promueven la participación ciudadana, el debate público y la expresión de demandas sociales de sus miembros. Páginas de grupos sociales anónimos que coordinan sus acciones, generan encuentros presenciales y crean comunidades virtuales, redistribuyen boicots o cartas de protesta a sus gobernantes y dan cita en lugares físicos a sus seguidores para hacer efectiva la protesta; en fin, crean una dinámica y una agilidad difícilmente posible en la sociedad analógica que precedió a esta digital:

“Los movimientos sociales actuales pueden explicarse mejor si los consideramos no como organizaciones sino como redes, sin la coherencia y firmeza estricta que habitualmente tienen los movimientos sociales tradicionales y que funcionan como organizaciones estables” (Castells, 2001; Diani, 1999)

*Bajo este aspecto, el espíritu democrático renace sustentado a partir de “la primacía de la política sobre la economía” y no desde la acción de los partidos políticos o desde la institucionalización de las sociedades, sino desde las acciones y reacciones de la opinión pública que reclama mayores y mejores espacios de participación democrática, una participación, claro está, que es problemática hoy, porque requiere algo a lo que no estamos habituados de forma constante: una voluntad activa de liberación y de confianza en la capacidad colectiva de acción (Touraine A., 1997)*

Para hacer efectivas estas virtualidades, es importante tener claro que no es internet un canal de comunicación más, pues su carácter de red combinado con la relativa facilidad para almacenar, intercambiar y ordenar la información en soportes digitales, así como

sus capacidades hipermediales, hacen que internet sea algo más que un medio que se convierte en un espacio comunicacional donde el canal, el mensaje y la audiencia (emisor-receptor) interactúan y se comunican en una nueva dimensión del espacio sin límites de tiempo y sin barreras geográficas: el ciberespacio, que por ahora, da señales de una pluralidad mayor que la encontrada en el mundo mediático real.

Llegados a este punto, intento descifrar cómo proyectan las comunidades locales sus necesidades y expectativas y cómo internet usado pedagógicamente tiene el potencial para convertirse en el sistema central de comunicaciones de los grupos sociales históricamente marginados de los centros de poder, lo cual ratifica su carácter de espacio estratégico como lo vienen observando y utilizando sectores como el de la banca, el entretenimiento y el comercio, fundamentalmente. De hecho, a medida que transitamos de una era basada en el átomo a una basada en el bit, una era de la información y el conocimiento, cobra importancia todas aquellas actividades encaminadas a mirar el desafío que tenemos enfrente y la manera como debemos afrontarlo mediante el trabajo colaborativo entre los distintos sectores sociales. Cabe, pues la necesidad de integrar la visión social de las TIC, teniendo en cuenta que la sola conectividad por si misma no es importante, ni ella sola contribuye al desarrollo como intenta hacérselo ver la ingeniería cibernética y todas aquellas empresas que nos la venden.

Para sacar provecho de las oportunidades es necesario fortalecer la generación de nuevos conocimientos y promover acciones consensuadas entre gobiernos, empresas privadas y organizaciones de la sociedad civil que permitan aprovechar el potencial de las TIC para el desarrollo de las regiones y las localidades. Igualmente, cabe revisar la manera cómo se incentiva la participación ciudadana y la interculturalidad a partir del uso de las TIC para expresar puntos de vista, organizar acciones del colectivo, decidir movilizaciones y contraponer argumentos al marco de acción de las administraciones locales o estatales que van en contra de la ciudadanía. Internet como territorio para la acción y la participación está planteando nuevos modelos de discusión política y de construcción de discursos de forma conjunta a pesar de su deriva mercantil, pues en la Red hay un filón

importante para el activismo cooperativo y una manera real de canalizar el descontento social y de vehicular por la vía de los movimientos sociales la capacidad para la movilización y las formas de organización política en un mundo globalizado. La verdad, esto sólo es posible hoy con internet, y antes de internet era impensable, no sólo por los costos que implicaba la simple comunicación, sino sobre todo por la difícil y lenta capacidad de discusión colectiva, de convocatoria y de reacción que hoy son posibles gracias a internet. Por eso, el desafío está en saber “cómo, utilizando estas tecnologías, puede la multitud volverse un sujeto político”.

Pero no todo es tan simple como parecemos indicar, todo lo contrario. Las diferencias existentes producidas por los modelos económicos, las vías de comunicación y el acceso a la cultura y la educación parecen repetirse, e incluso podrían acentuarse con las tecnologías de la información. El debate hoy sobre la *brecha digital* existente entre países ricos y países pobres o entre países desarrollados y países en vías de desarrollo, pero igualmente aquella perceptible entre sociedades locales e incluso familiares están determinadas por múltiples variables como la edad, el ingreso económico, la ubicación geográfica, la educación, la raza, el género. Éste es fundamentalmente el punto de discusión cuando se habla del acceso social a la Red. La brecha digital que por otro lado no es nada nuevo, sino, más bien, su correspondiente a las ya existentes brechas económicas y sociales características de la sociedad capitalista neoliberal. En este sentido, es elemental pensar que es necesaria una educación tecnológica de la población: educación y entrenamiento para participar de la sociedad de la información y que de no hacerlo se acentuaran más aún los riesgos de exclusión. Sin embargo, no es tampoco mi intención repetir la idea de que los vicios y perversiones de la democracia representativa por fin encontrarán solución y remedio con la llegada de las tecnologías de la información y la comunicación. La democracia participativa y la ciudadanía global son los nuevos paradigmas de acción y organización colectiva en estas sociedades locales, dinámicas, móviles y profundamente complejas que luchan para que sus individuos y su

subjetividad se hagan visibles así mismos y visibilicen sus necesidades y potencialidades en la comunidad global:

*“(...) en todo caso conviene empezar a entender el rol de la evaluación tecnológica y la reapropiación frente a la avalancha de las redes, la Internet o la Web, si no queremos lamentar dentro de 10 o 20 años la desazón que nos provocan las tecnologías de la (in)-comunicación hoy”* (Piscitelli, 2002, p. 213)

### **2.3.4 La pedagogía social frente al desafío de las nuevas tecnologías**

Es usual encontrar la idea de progreso e innovación en la educación asociada al desarrollo de nuevos y más complejos medios de comunicación. Educación se emparenta hoy, más que nunca, con comunicación y tecnología. Sus límites ayer claros, parecen hoy borrarse y ser un mismo término en la llamada sociedad de la información. Un nuevo modo de acceder al conocimiento hace carrera en la sociedad actual, una sociedad compleja en la que los fenómenos sociales se interrelacionan y crean serias contradicciones e incertidumbres; lo que hace necesario un replanteamiento de los métodos que utilizamos para explicar la relación entre comunicación y educación, tanto desde la perspectiva educativa como desde la mediática.

Las nuevas máquinas de información y en particular el ordenador, así como nuevos software y herramientas como la “webcam”, el “e-mail” o el “chat”, por ejemplo, se asocian cada vez más a mejores posibilidades de transmisión de la información, sin tener en cuenta en muchos casos, las competencias comunicativas, las habilidades cognitivas y las estrategias pedagógicas que permitan su implementación. En muchos casos, la finalidad de estas ideas se relacionan automáticamente con la aparición de nuevos medios tecnológicos que lo que hacen es incrementar la rapidez de la comunicación o ampliar los tipos o maneras de presentar la información. El efecto que tiene el uso de las TIC sobre el desarrollo social está en la mayoría de casos inflado y sobrestimado. Se habla de una sociedad civil interconectada, de aprendizajes beneficiosos, de democracias en línea; en fin, de múltiples beneficios que no consideran el impacto que la información no

sistematizada, digerida y entendida tiene sobre las comunidades, como si la cantidad fuese equivalente a la calidad y los resultados de sus usos e impacto estuviese desprovisto de las interrelaciones sociales y comunitarias más cotidianas y tradicionales.

Con la llegada y expansión de estas nuevas tecnologías de la información y la comunicación, nuevos retos nos obligan a repensar la pedagogía, pues, se abren también nuevas posibilidades para la mejora de la competencia comunicativa del sujeto y se replantea la relación enseñanza-aprendizaje. El ordenador, internet, los ciberjuegos, los hipertextos; todo el conjunto de nudos y nexos de estas tecnologías han venido reemplazando la visión lineal del conocimiento y de la realidad, por una más compleja y presente en los ambientes de aprendizaje. La pantalla, pues, se vuelve el nuevo soporte por donde transmitimos el conocimiento y ella está presente como terminal cognitiva interpeándonos por un nuevo criterio de verdad y, sobre todo, de veracidad.

Pero no es sólo la educación formal la que se ve intervenida por las TIC, también la sociedad y las comunidades en particular experimentan cambios y nuevos escenarios reales y virtuales aparecen en la llamada “Sociedad de la Información Global”. Internet, por ejemplo, está jugando un rol muy importante en la evolución de la tecnología digital y desde ahora se hace necesario ver cómo esta Red puede ser adaptada para mejorar la educación en entornos no institucionalizados, como aquella que se da en barrios y comunidades. Tenemos, igualmente, como pedagogos, investigadores sociales, activistas o líderes comunitarios o simplemente como usuarios de estas tecnologías, un gran reto y es el de mirar de qué manera podemos fortalecer los procesos asociativos y comunitarios y cómo podremos potenciar las relaciones de vecindad y el acceso a los grupos sociales más débiles o históricamente excluidos a partir del conocimiento, aprendizaje y empoderamiento de estas nuevas tecnologías. Es importante, pues, estar atento al impacto que estas tecnologías están teniendo en los diversos grupos sociales que ya las han implementado y evaluar por qué algunas comunidades aún no acceden a ellas. Preguntarnos, por cuáles pueden ser los factores de exclusión que se pueden acentuar y que pueden estar contribuyendo a incrementar aquellos otros de carácter socioeconómico,

como el desempleo, la salud, la educación y la participación en la toma de decisiones de los sectores público y privado que afectan la sociedad civil.

También es cierto que la naturaleza de estas tecnologías y sus enormes posibilidades están generando expectativas muy altas que hablan del mejoramiento de la vida de las comunidades y de la construcción de comunidades virtuales e interconectadas desde diferentes lugares del mundo. Sin embargo, el reto no es simple, se trata de mantener la autonomía local en un mundo cada vez más globalizado, lo que obliga a las pequeñas comunidades a tener la infraestructura tecnológica necesaria para moverse en esta nueva sociedad digital, pero, igualmente, al requisito de preparar el recurso humano que explore alternativas que no refuercen los grupos elitistas que tienen y controlan la información o que tienen el poder del saber tecnológico y lo utilizan como estrategia de exclusión. Los grupos sociales más desprotegidos reclaman en este nuevo escenario interconectado y globalizado, espacios de participación y utilizan para ello no necesariamente el acceso individual (costoso por la infraestructura requerida y la formación y entrenamiento), sino también -y ésta es quizás la clave hoy en día- el acceso público en centros comunitarios, Telecentros, cabinas públicas, infocentros, asociaciones de vecinos, casas de la cultura o bibliotecas públicas; lugares donde empieza a potenciarse la conectividad comunitaria.

La Comisión de las Naciones Unidas sobre Ciencia y Tecnología para el Desarrollo (UNCSTD), realizó un estudio sobre los beneficios y riesgos de estas tecnologías, y concluyó que: *“hay muchas instancias en que el uso de las tecnologías de información y comunicación trae amplios beneficios sociales y económicos. Sin embargo, otras instancias no menos numerosas indican que éstas no redundan en cambios en la vida de la gente de los países en desarrollo y que incluso tienen efectos perniciosos”* (Mansell y Wehn, 1998). Dicho de otra manera, la comunicación y las nuevas tecnologías no son factores externos a la sociedad misma, ni la van moldeando a su antojo, ni van por sí solas determinando el futuro de la sociedad. Son más bien, parte integral de ésta y si se quiere están determinadas por los mismos procesos sociales. De ahí pues, y a partir de esta imbricación, es posible que se pueda entender los diversos intereses económicos que

existen hoy por controlar y privatizar las tecnologías de la comunicación y sus áreas estratégicas (telefonía, radio, televisión) cuando ellas eran hasta hace poco del dominio público y considerados un bien común universal.

Pero también es cierto que las TIC están siendo apropiadas y utilizadas por muchas organizaciones sociales y comunidades locales en todo el mundo y que ya se empieza a mirar el potencial que ellas pueden tener si se usan desde una perspectiva que permita intercambiar información y experiencias, articular redes educativas y académicas, acceder a datos y conocimientos puestos en la red y difundir información alternativa y comunitaria que por los medios tradicionales (prensa, radio televisión) era y sigue siendo un imposible, con lo cual, y al mismo tiempo se construye un tejido comunicacional más abierto, participativo y realmente democrático. En efecto, internet se presenta hoy como un elemento esencial en las prácticas pedagógicas y en un instrumento de comunicación que podría favorecer el aprendizaje y el trabajo colaborativo. Internet crea sentidos nuevos, pues la migración a personas, culturas, símbolos, civilizaciones y gramáticas diferentes permite abrirse al mundo y hacia formas de proximidad nunca antes pensadas. Internet como nuevo media, es claro que proporciona abundante información, que entretiene, que alimenta el ocio, pero, también es cierto que crea hábitos de conducta y adicciones al influjo de la pantalla y lo que por ella circula. Sus estructuras narrativas fragmentarias, hipertextuales y complejas están dando paso a lo que Abraham Moles (1985) llamó la “sociedad mosaico”, y que se dio como respuesta a una época anterior, la de la televisión, que pretendía explicar al mundo a partir de puntos de vista unívocos, positivistas y totalizadores.

Desde hace décadas se viene trabajando en lo que algunos han llamado medios de comunicación alternativos, comunicación popular o comunicación participativa o para el desarrollo. Se ha analizado con suficiencia, creo yo, el papel que cumple la prensa comunitaria, la radio local y el soporte video como herramientas comunicacionales y pedagógicas. Así, pues, que hoy con un nuevo medio como es internet es posible que no digamos nada nuevo y que a lo mejor, tan solo sea una herramienta más que nada

transformará y quizás poco aporte al desarrollo comunitario y a lo que ya ha hecho la radio, la prensa local y el video. Sin embargo, estamos hablando de internet, una herramienta tecnológica, que como ya dijimos, fue creada para la guerra, pero que se ha venido convirtiendo en un medio que desde su ecosistema informativo llamado *WWW* puesto al servicio del mundo globalizado, lo interconecta de manera rápida pudiendo acceder a millones de páginas y a servicios gratuitos o de pago de información, es decir, que ha aumentado de manera considerable la cantidad de información y conocimiento que hasta ahora teníamos creando un sistema de dominio público del que podemos disponer desde cualquier lugar del mundo y a una velocidad en tiempo real que no teníamos. Esto ya lo hace diferente. Otra diferencia que vale la pena tener en cuenta a la hora de analizar el impacto del medio y sus posibles usos en la sociedad actual es que internet es un ecosistema basado en la tecnología digital, esto es que toda su información se convierte a un sistema numérico binario que permite el empaquetamiento de toda clase de contenidos, sin importar su procedencia; sonidos, imágenes textos, videos y datos constituyen un nuevo lenguaje hipermedial, en el que como novedad respecto a otros media es que siendo una Red que transmite todos estos lenguajes básicos no tiene centros de control, ni sistemas jerarquizados de producción y trasmisión de mensajes, lo que permite y potencia una comunicación horizontal, abierta, flexible y sobre todo global. El concepto, pues que alimenta este medio no es otro que el del hipertexto y su valor *cuantitativo* (cantidad y flujo de información), como horizontalidad (interactividad y bidireccionalidad entre emisores y receptores) le está reconocido, lo que está aún por estudiar es el valor *cualitativo*, es decir, la manera cómo puede ser adaptado a las necesidades y expectativas de los ciudadanos.

La herramienta o el medio como tal posee, pues, características novedosas, lo que se necesita es que la producción y puesta en circulación de contenidos provenientes de los grandes centros de poder político y económico y que estaría dejando por fuera de este ecosistema a la mayor parte del mundo en vías de desarrollo o subdesarrollado logre un contrapeso de información y contenidos producidos en los países del tercer mundo. Y

este es justamente el papel que pueden cumplir las comunidades y la pedagogía social en particular: ¿de qué les sirve internet a las comunidades?, ¿para qué lo pueden usar? Igualmente, cabe revisar la manera cómo se incentiva la participación ciudadana y la interculturalidad a partir del uso de las TIC para expresar puntos de vista, organizar acciones del colectivo, decidir movilizaciones y contraponer argumentos al marco de acción de las administraciones locales o estatales que van en contra de la democracia participativa y de las comunidades.

Pero las TIC están fuertemente vinculadas al fenómeno de la globalización y se constituyen en una de sus estrategias o herramientas de difusión y expansión<sup>21</sup>. Las transformaciones estéticas y culturales, pero sobre todo, las económicas reconfiguran hoy el escenario global y determinan el papel de lo local. La expansión y predominio de los capitales transnacionales que redistribuyen globalmente los procesos productivos, comerciales y financieros y fortalecen un modo de producción regido, contra toda corriente, por alianzas comerciales estratégicas y por una racionalidad instrumental fundada en la acumulación, la eficiencia y la productividad, debilitan los estados y las soberanías nacionales en detrimento de las autonomías locales; fenómeno que podría estar acentuando las exclusiones sociales, étnicas, raciales y de género.

Las TIC, el ciberespacio y su consecuente vehículo de información y comunicación; “la Red”, se constituyen así en un campo estratégico de intercambio de materialidades y de experiencias simbólicas que reproducen o acentúan las diferencias entre los países ricos y los países pobres, entre las elites ricas y las comunidades más desfavorecidas. Preguntas como: ¿Qué es y como funciona la globalización desde las TIC? ¿Cuál es el marco de acción de estas tecnologías en un escenario globalizado? ¿Qué funciones cumplen como paradigma globalizador? ¿Se podrá hablar de globalización sin la presencia e influencia

---

<sup>21</sup> Internet constituye la tecnología con mayor capacidad de expansión en la historia de la humanidad. “El número de anfitriones de internet –computadores con una conexión directa- aumentó de menos de cien mil en 1988 a más de 36 millones en 1998 (PNUD 1999; 58)

de las TIC? , serán el punto de partida para abordar una mirada sobre el concepto de lo local y los efectos de la globalización en las esferas culturales, sociales y educativas.

### **a) Alfabetización mediática y nuevas competencias**

La historia de internet ha sido vertiginosa desde el momento mismo de su aparición. Su crecimiento exponencial en cuanto al número de usuarios conectados a la red ha alcanzado cifras importantes en un relativo corto tiempo. Esta es la razón por la que este rápido crecimiento ha hecho pensar que todo el mundo podría acceder fácilmente a los beneficios que acompañan la aparición de esta nueva tecnología. Sin embargo, revisando en detalle las cifras, aparece el desencanto. La realidad es bien diferente y tanto internet como otras nuevas tecnologías son desarrolladas y comercializadas por Estados Unidos, que a su vez comporta el mayor número de conectados del mundo. Los países más desarrollados se conectan mucho más rápido que los países en vías de desarrollo y las grandes ciudades, en ambos países, se conectan mucho más rápido que las pequeñas poblaciones o las comunidades rurales.

Algunos países, incluso, aún no disfrutan de las posibilidades que acompañan a internet y al resto de nuevas tecnologías. En este panorama la alfabetización digital entra a formar parte de las tareas pendientes en los Estados y gobiernos y se constituye en un derecho de toda persona a adquirir la competencia comunicativa y el manejo de lenguajes y medios en ambientes multimedia. Pero, la brecha podría estar acentuando todas aquellas diferencias y desventajas socio-económicas entre unos ciudadanos y otros, entre unos países y otros. El riesgo es incluso aumentar la distancia entre inferricos e infopobres (Gutiérrez Martín: 2003, p.19) consolidando un fenómeno que durante los últimos años ha pasado a conocerse como “*brecha digital*”.

### **¿Qué es la brecha digital?**

No es fácil precisar en qué momento surgió el término “brecha digital”, ni quién exactamente lo acuñó, aunque varios autores coinciden en que esta etiqueta apareció a

mediados de la década de los 90 vinculada a las discusiones que se llevaban a cabo en diversos organismos internacionales sobre la necesidad de establecer una regulación que compensara las fuerzas de mercado surgidas por la aparición de las nuevas tecnologías de la información. El concepto más ampliamente difundido y aceptado, es el que proporciona la OECD (Organisation For Economic Co-operation and Development) (2001), donde la división digital se describe como la brecha entre individuos, hogares, negocios, organizaciones y áreas geográficas de diferentes niveles socio-económicos, dependiendo de la oportunidad que tienen de acceder a las tecnologías de información y comunicación y el uso que dan a Internet en diferentes tipos de actividades. Lo cierto es que existen diferencias entre los países que tienen acceso a tecnologías de información básicamente Internet y quienes no. Para definir estas diferencias se ha acuñado el término “*División Digital*”. Este término se desarrolló por primera vez en E.U.A. a partir de 1995 en la National Telecommunications and Information Administration (NTIA) del Departamento de Comercio, organismo que empezó a monitorear las diferencias en algunos indicadores sociales entre los grupos con acceso a Internet y los que carecían de este. Castells (2001) plantea también que el concepto de brecha digital suele vincularse a la desigualdad en el acceso a Internet y nos dice que la disparidad entre los que tienen y los que no tienen acceso a Internet amplía la desigualdad. Terceiro y Matias (2000) hablan de las divergencias en la renta, la riqueza y el poder, debido a la revolución en el uso de tecnologías de información y generación de conocimiento. Pero lo que es coincidente es que entre muchas definiciones existe un consenso en considerar ‘brecha digital’ como la distancia que se produce entre aquéllos que acceden a internet y aquellos que no:

*“...el término ‘brecha digital’ se refiere a la distancia existente entre áreas individuales, residenciales, de negocios y geográficas en los diferentes niveles socio-económicos en relación a sus oportunidades para acceder a las nuevas tecnologías de la información y la comunicación así como al uso de internet, lo que acaba reflejando diferencias tanto entre países como dentro de los mismos...”*. Otras definiciones pueden ser más simples y

claras: “...la distancia existente entre aquellos capaces de usar un ordenador y aquellos que no...” (Sullivan, 2001)

Lo importante de todas maneras es mirar en este apartado en qué consiste exactamente la brecha digital y qué es y cómo actúa la alfabetización mediática o digital como mecanismo para reducir dicha brecha. Con el tiempo otras definiciones han ido apareciendo, así la brecha digital ha llegado a ser considerada como una variante del “apartheid clásico” o una primera manifestación de una “segregación tecnológica” en un futuro inmediato. Podemos entender este tipo de calificativos si atendemos a la existencia de otras definiciones sobre la brecha digital como por ejemplo esta: “...la brecha digital es la distancia tecnológica que separa a una población blanca y bien educada en referencia al uso de Internet de aquel grupo de población de menos recursos y menos formada que carece de acceso a la red...” (Perine, 2000)<sup>22</sup> La brecha digital, pues, es un problema común en todo el mundo y no sólo un problema de los países en vías de desarrollo.

Las cifras respecto a la conectividad también son manejadas con diversos matices, lo que si es claro es que cerca del 90% de los usuarios de internet viven en los países desarrollados, lo que constituye tan solo 16% de la población mundial. Las están desde tener recursos económicos para comprar un ordenador hasta pagar una tarifa por conectividad a las empresas de telecomunicaciones de cada país. Como ejemplo, dice Alamo (2003), “nos podemos encontrar que, mientras un ciudadano norteamericano únicamente debe gastar el salario de un mes para adquirir un ordenador personal, un ciudadano de Bangla Desh debe ahorrar durante ocho meses para adquirir un aparato de semejantes características.

---

<sup>22</sup> Citado por Álamo Oscar en “*El desafío de la brecha digital*” Este tipo de explicaciones se apoyan en la evidencia que puede encontrarse en la vida real. Por ejemplo, en los Estados Unidos, podemos hallar un 26,7% de población blanca conectada a la red desde sus domicilios mientras que sólo un 9,2% son de raza negra.

Si estos datos no nos resultan suficientes, basta con recordar que se ha estimado que la mitad de la población mundial nunca ha hecho una llamada telefónica; así mismo la mitad de la población mundial no dispone de un teléfono si no es a tres millas de distancia. En este sentido, no sólo la mayoría de gente de los países en desarrollo no dispone de ordenadores o de teléfonos, sino que también carece de energía eléctrica (hay más teléfonos en la ciudad de Tokio que en todo el continente africano; en la mayoría de escuelas del mundo no se dispone de energía eléctrica; el 20% de la población más rica tiene el 74% de las líneas telefónicas mientras que el 20% más pobre sólo dispone de una proporción cercana al 1,5% ) Un 80% de la población mundial vive en países en vías de desarrollo y la pobreza se concentra en estos países. En estas condiciones se verifica un escalofriante principio: aquellos que más tienen son los que obtienen los mayores beneficios de Internet, mientras que aquellos que tienen las mayores necesidades son los que tienen un menor acceso a las nuevas tecnologías y a sus potencialidades” (En línea: <http://www.iigov.org/dhial/1a>; 10 de septiembre 2003)

*El informe anual sobre el desarrollo de la Sociedad de la Información en España* (2004, pp. 131-148) muestra que en Europa la conectividad sigue siendo liderada por los países que presentan un mayor índice de desarrollo socio-económico en el mundo. En este sentido Holanda, Dinamarca y Suecia son los países que muestran una media de conectividad alta con respecto a la media europea. El 66 % de los hogares de estos países están conectados a internet, mientras que Portugal, España y Grecia muestran los índices más bajos en conectividad con una media de 30% de hogares conectados. De acuerdo con esto España ocupa posiciones rezagadas respecto a los países más desarrollados de la UE, solo superando a Grecia en cuanto a los países de la UE-15, pero muy por delante de los países de reciente incorporación en la UE-25 como Malta, Estonia, Eslovenia. Sin embargo, las cifras muestran que el uso de las TIC por los ciudadanos españoles va en aumento y el índice de crecimiento resulta ser sobresaliente frente a países que lideran las

cifras en conectividad; todo ello sin olvidar que las diferencias en el tamaño de la población son un factor limitante<sup>23</sup>.

Las disparidades por comunidades autonómicas también es notoria cuando conocemos los datos de penetración y uso de las TIC, sobre todo de internet; lo que parece confirmar la tesis de que las diferencias en el plano social, económico y territorial son claves para entender de qué manera las TIC reproducen los esquemas de la desigualdad y en muchos casos podrían, incluso, estar acentuándolos. En cuanto al posicionamiento de cada comunidad con respecto a la media española, Madrid, Cataluña, País Vasco, Canarias, Baleares y Navarra se encuentran por encima de la media española en el año 2003 en lo que a hogares con ordenador se refiere. Sin embargo, comunidades como Andalucía muestran un avance importante dentro del proceso de incorporación a la sociedad de la información (con un aumento de 5.3 puntos con respecto a su media, entre el 2002 y el 2003) de sus habitantes y dan cuenta de otro rasgo a tener en cuenta como es el de la disposición de políticas de inserción lideradas por las administraciones públicas y en la construcción de imaginarios y hábitos de la población residente respecto a las TIC. En conclusión el liderazgo de Comunidades como Cataluña, Madrid y Andalucía concentran en torno al 50% de los internautas existentes en el país y se corresponde con aquellas zonas más pobladas (2004: p.138)

Otro elemento importante y del que hablaremos más adelante -con ejemplos precisos sobre experiencias en Europa y América Latina-, pues es la razón de esta investigación, es la *conectividad comunitaria* y no la conectividad individual, sobre la que no se encuentran datos estadísticos confiables o debidamente sistematizados. La razón está dada en que son relativamente nuevas las experiencias y proyectos que estimulan este tipo de conectividad en centros cívicos, bibliotecas, organizaciones sociales y ONGs y que están siendo lideradas por administraciones públicas, comunidades barriales y redes de ciudadanos y no por el sector privado que ha dirigido sus esfuerzos,

---

<sup>23</sup> Los datos analizados corresponden a SIBIS (*Benchmarking Telecommunication and Acces in the Information Society*)

fundamentalmente, al acceso individual y por hogares o al sector empresarial y comercial.

Sin embargo, hablar de la “brecha digital” no supone sólo pensar en las posibilidades económicas de conectividad y acceso que es lo que se contabiliza en este tipo de informes anuales. Existe una brecha digital que consiste en las competencias de cada individuo para usar adecuada y eficazmente las tecnologías y habilidad para interactuar con otros usuarios y con el ordenador, pues de qué sirve estar conectado y no tener claro como usar las diversas herramientas que te ofrece la conectividad y las ventajas que se pueden obtener de los sistemas de navegación en la Red. Por esto, a la hora de estudiar las razones que determinan los índices de conectividad y acceso, será importante también mirar cómo son las nuevas competencias y cuáles las nuevas posibilidades de aprender en la Red. Competencias y habilidades, no sólo instrumentales, que deberán ser asumidas por la pedagogía social, pues se trata de una educación puesta al servicio del desarrollo individual y colectivo de los individuos.

La alfabetización digital, desde este punto de vista, no se plantea con un carácter puramente instrumental o por el mero dominio de unas herramientas para intercambiar información. Se trata, más bien, de superar la *brecha digital* y salvar la distancia entre quienes acceden y quienes no tienen posibilidades, pero también entre todos aquéllos que accediendo a internet, desconocen las posibilidades del medio para dar el salto cualitativo de una ‘*Sociedad de la Información*’ a una ‘*Sociedad del Conocimiento*’. La alfabetización digital, se concibe como una *alfabetización múltiple* (Gutiérrez Martín, 2003) que no consiste sólo en “*saber leer y escribir, sino a las destrezas, conocimientos y aptitudes necesarias para vivir plenamente en sociedad y procurar un mundo mejor*” (p. 49)

Desde esta perspectiva, la educación es el referente para este tipo de alfabetización y habrá, por supuesto, que mirar cuáles son las destrezas necesarias, los conocimientos adecuados y las aptitudes básicas para que los ciudadanos puedan insertarse en la

sociedad del conocimiento. Como dice Paul Gilster (1997) uno de los autores que más ha contribuido a promover y sustentar el concepto de *alfabetización digital*, ésta consiste en la capacidad para comprender y utilizar información en formatos múltiples a partir de una amplia gama de fuentes cuando se presenta por medio de computadores; en este sentido los ciudadanos deben incorporar y desarrollar sus conocimientos y capacidad de razonamiento crítico desde una *'alfabetización tecnológica'* que consiste en aprender a utilizar los nuevos medios para acceder a la información. Se trata de aprender a maniobrar con entornos multimedia y con dispositivos y programas informáticos básicos. Conocimientos básicos sobre el funcionamiento del ordenador y los periféricos como impresoras, escáner, cámaras digitales y memorias externas, etc. No es una simple instrumentalización, como ya dijimos, sino valorar el uso consciente de las tecnologías y sobre todo evaluar cuáles son las tecnologías que se adecuan a los contextos donde se produce este tipo de alfabetización.

Una fase siguiente es la *'alfabetización informacional'* que va un poco más allá y ésta es la capacidad de recopilar, organizar y evaluar la información para usarla eficazmente y obtener resultados válidos. ¿Qué quiere decir esto? Que estamos inundados por una cantidad a veces inclasificable de información y datos que por el contrario producen desinformación o como lo llama Cornella (2000) *Infoxicación*, término acuñado por este autor para referirse al exceso de información. El exceso de información se produce con el alud informativo disponible actualmente que genera una dificultad para digerir tanto volumen de datos en tan poco tiempo. Nunca antes se había generado tal cantidad de información y Cornella nos dice: *“aquí tenéis una comparación muy simple de los inputs que recibía un ciudadano norteamericano en los años 60 y lo que recibirá en el año 2004 en cuanto a distintas fuentes de información. En los años 60, cuando empezaron a aparecer los mass-media, maduraron los mass-media, una persona normal tenía acceso a unas 18 estaciones de radio, 4 canales de televisión, 4.500 títulos de revistas. En el otro lado tenéis el equivalente, 18.000 títulos de revistas, 20 millones de sitios en*

*Internet, 2.400 millones de estaciones de radio en Internet”* (En línea: [www.infonomia.com/equipo/articulos/infoxicación](http://www.infonomia.com/equipo/articulos/infoxicación). Consultada 10 de diciembre 2004)

Como consecuencia, el tiempo del usuario se convierte en un bien escaso y la búsqueda de la atención de la audiencia se convierte es una de las prioridades de internet. Por tanto si tenemos una sociedad que está generando una cantidad de información, la *alfabetización informacional* consistirá en localizar, evaluar y utilizar la información procedente de diversas fuentes de manera precisa y adecuada tanto en lo profesional como en lo personal.

La tercera fase en el proceso de la alfabetización digital que describe este autor es la *‘alfabetización mediática’*, y que consiste en la capacidad adquirida, cada vez mayor, para crear, producir y distribuir contenidos para audiencias de todos los tamaños. Entiendo por ello, la capacidad de producir y gestionar contenidos propios que puedan rescatar sentidos y significaciones que expresen las particularidades de las localidades y que sean puestas en circulación en la red global para el intercambio y retro-aprendizaje con audiencias activas que están dispuestas a participar en la negociación de los contenidos y significados de la información puesta en la Red. Esta alfabetización consideraría igualmente la capacidad para interactuar e integrar material proveniente de diversos soportes y fuentes (textos, imágenes, sonidos, videos)

Luego, estaría la *‘alfabetización global’* que consiste en comprender la interdependencia entre las personas y los países y tener la capacidad de interactuar y colaborar a través de las diversas culturas, pensamientos y experiencias; esto es, la que la alfabetización digital se entiende, en esta fase, como la adquisición de conocimientos contextualizados, interpretados y co-relacionados con otros saberes y culturas en una sociedad interconectada y globalizada.

Y finalmente una *‘alfabetización responsable’* para examinar las consecuencias sociales de los medios de comunicación desde la seguridad, la privacidad, la construcción y

emisión de contenidos y la educación para la democracia. Esto significa una alfabetización para interactuar con contextos socio-culturales diversos y significados producidos e incorporados desde otras latitudes. Conocer y evaluar cómo estos contenidos se reciben y qué usos se hace de la información recibida. Supone también la capacidad para entender las relaciones de poder y los intereses de algunos grupos en difundir una determinada información que menoscaba la civilidad y el compromiso con la reducción de las desigualdades y las exclusiones sociales.

### **2.3.5. Las TIC en el escenario del desarrollo local**

El profundo reto que tienen las tecnologías de la información y la comunicación, y en particular Internet, como herramientas usadas para favorecer el desarrollo de nuestras comunidades y potenciar la comunicación local, tiene que ver sin lugar a dudas con el papel clave que tiene la educación y de manera más precisa la pedagogía social, es decir aquella que tiene como propósito entender la educación como un fenómeno estructural, político y social y no exclusivamente escolarizado o curricular. Es así, como la pedagogía adquiere un nuevo valor y tendrá que adaptarse a los cambios que significa operar en este nuevo escenario tecnológico. Para ello, tendrá que pensar desde una perspectiva que aborde no sólo los viejos problemas que tiene cada comunidad, sino los nuevos que le plantea la implementación de unas herramientas que requieren de nuevas estrategias que evalúen, por ejemplo, la infraestructura adecuada y necesaria para que las comunidades de acuerdo con sus necesidades y potencialidades se inserten en la sociedad digital, ejerciendo una crítica que pasa por los modelos de imposición y homogenización cultural, hasta las presiones de las multinacionales de las telecomunicaciones movidas por un interés de lucro y poco o casi nada por proveer de acceso a comunidades remotas o aquellas que se encuentran en áreas de economías débiles o rurales. Las TIC, pues, deben estar al servicio de un coherente sistema educativo abierto y plural -y no a la inversa- que provea los mecanismos y conocimientos que nos dé la certeza de que su uso sirve para transformar los entornos comunitarios, para contribuir al desarrollo local y al bienestar individual y colectivo, y para generar un cambio de actitud y un mejoramiento

de la calidad de vida de los ciudadanos. Más aún: Internet se presenta hoy como la herramienta que puede contribuir a construir escenarios multipolares, democráticos y desjerarquizados con capacidad de transformación y transformador en sí mismo.

En este sentido, la incorporación de las TIC en las comunidades comporta una ventaja en tanto que ellas extienden los espacios de socialización, lo que supone la ampliación de los horizontes y de las relaciones de las personas, gracias al contacto con individuos y grupos que tienen otras culturas y valores. *“Y si comunicar es conocer, el proceso de aprendizaje debe crear las condiciones para que los alumnos generen sus propios mensajes sobre el tema que están aprendiendo, pues la comunicación de lo aprendido es un componente básico del proceso cognitivo.”*(Uribarri, R. & Casariego, B., 2001)

Usada socialmente, Internet actúa como una red que despliega una serie de conexiones y genera vínculos, enlaces, acciones y cambios destinados a transformar la lectura que tradicionalmente teníamos del mundo. Está claro, que Internet promete cambios y que de hecho los está produciendo, lo que no tenemos muy claro es si esos cambios son para mejorar las condiciones de vida de la gran mayoría de ciudadanos o por el contrario está construyendo una nueva clase de segregados y excluidos, ahora, ciber-sociales. Sin embargo, las TIC, como son y han sido otros medios, son simplemente el canal por el que circula la información y el conocimiento. Y dado el alcance y la relevancia que está logrando Internet hoy día, vale la pena preguntarse por el papel que puede cumplir esta tecnología y la manera cómo podrá trascender a un terreno más cualitativo, es decir, a aquél en el que la tecnología digital no sólo sea aceptada y usada, sino entendida. Dicho de otra forma, soltarnos del aparente ensimismamiento tecnológico al que estamos siendo sometidos, para que la herramienta sea sólo eso; un medio y no un fin en sí mismo. A menos que la intención sea el control y los excesos del poder y la herramienta sólo se use como una nueva forma de lucro que se vale de una infraestructura privada impulsada por el afán mercantilista y no como una forma particular de acción, participación y organización social, que esté al alcance de la sociedad civil y de las comunidades locales

invisibles a los grandes medios de comunicación masiva y a los centros de poder económico y político de las sociedades occidentales.

En los ámbitos local y regional, por ejemplo, hay una rica diversidad que la gente empieza a restituir y entrecruzar con las influencias foráneas creando un mimetismo que puede ser de gran riqueza utilizado adecuadamente. La “Glocalidad” (Castells, 1996), ósea la conjunción de lo local en el escenario de lo global está dando paso a nuevos espacios para la interacción y la comunicación y es necesario vincular a procesos como éste la participación democrática de ciudadanos que reivindiquen lo local. Un proyecto de uso de las TIC en lo local deberá asegurar el acceso a la información como un derecho ciudadano. Derecho que debe estar respaldado por la participación, pues la ausencia de ella, según Lahera (1995 citado en Silva, 2001) *“favorece la manipulación de intereses y permite tanto la ‘sub’ como la sobre-representación de algunos de ellos. Para que la participación sea potenciada por la comunicación, es necesario establecer redes de distribución de información operacionales, en vez de jerárquicas; invertir en infraestructura de comunicación en la cual el usuario pueda ver y escuchar, pero también hablar y hacerse escuchar; y universalizar la información creíble, veraz y oportuna”*

Por otro lado, el medio mismo está diseñado para actuar con y en otros escenarios. El uso eficaz y acertado de la Red no sugiere acciones aisladas, sino por el contrario esfuerzos conjuntos y alianzas que no podíamos imaginar hasta ahora. El simple envío y recepción de fotografías, videos y cartas, en tiempo real y desde y hacia lugares remotos, por ejemplo, son posibilidades comunicacionales que el medio ofrece para que las personas puedan compartir sus experiencias y necesidades respectivas; intercambiar ideas e informaciones, construir consensos y mantener o reforzar relaciones a través de herramientas como la *Webcam*, el *Chat* o los mensajes instantáneos. Es también Internet, un factor de empoderamiento que permite acceder a información pertinente y actualizada sobre diversos aspectos de la vida ciudadana (ocio, cultura, asociaciones de interés, lugares de encuentro de diversos colectivos, ubicación y búsqueda de direcciones en la

ciudad, etc.) o acceder a las Web de los periódicos nacionales o locales de cualquier país del mundo, leer noticias y conocer los diversos puntos de vista de un mismo acontecimiento; enterarse de las carteleras de cine y televisión, bajar y escuchar programas de radio *on-line* de las cadenas radiales que están en la Red. En fin, potenciar la capacidad de actuar con mayor solvencia en un escenario virtual y nuevo e inmensamente complejo:

*“(...) lo que hemos de asumir es que estamos en el tramo final de la escritura como criterio único de civilización, comunicación y creación cultural, como memoria privilegiada de los aprendizajes y experiencias históricas. Vivimos ya bajo el signo de múltiples lenguajes y de sus realidades; y es evidente que éstos configuran nuestro modo de vivir”* (Nadin, M., 2003)

#### **a) La relación educación-tecnología**

Reconociendo el papel que las Tecnologías de la Información y la Comunicación juegan en cuanto recurso mediador de las comunicaciones y dinamizador de las relaciones sociales, la UNESCO a través de su “Cátedra de Educación, Desarrollo, Tecnología y Sistemas de Financiación en Latinoamérica”, apoya esta investigación con la idea de que experiencias barriales o locales sean miradas y evaluadas desde el aporte que las TIC podrían estar dando al desarrollo social y comunitario, como también a la relación que se empieza percibir entre nuevas tecnologías de la información y la comunicación y los procesos de dinamización cultural y educativa de las micro-localidades en un escenario globalizado y en particular en el contexto Iberoamericano.

Planteo lo anterior, porque el auge que están teniendo las TIC en todos los ámbitos ha inundado también de cierto optimismo a las comunidades locales de Iberoamérica. Y sin embargo, cuando indagamos por lo que está ocurriendo nos encontramos que aún no existen políticas claras entre los diversos sectores que deberían estar comprometidos con la implementación de estas tecnologías en las comunidades barriales. Existe, casi como

regla general, una espontaneidad proveniente de funcionarios de los gobiernos locales que tienen generalmente una buena formación en informática y a veces la mejor voluntad para promover la compra de equipos y el montaje de infraestructuras tecnológicas para asegurar el ingreso de la población a las TIC. El auge que también se empieza a ver en las comunidades barriales tiene un enfoque fundamentalmente tecnicista: conectarse para entrar en la modernidad, conectarse seducidos por cierta fascinación digital o conectarse para estar a la altura de otros sectores como las empresas o los gobiernos centrales y estatales que ya se han informatizado.

Esta percepción surge de entrar en contacto con algunos investigadores, educadores y líderes sociales que trabajan y desarrollan proyectos sobre el uso que se está haciendo de las TIC y en particular de Internet en micro-comunidades de algunos países latinoamericanos<sup>24</sup>.

Existe la sensación que los gobiernos locales no están implementando estas tecnologías en sus comunidades por diversas razones que van desde el desinterés absoluto generado quizás por el temor a que estas tecnologías contribuyan a crear espacios de discusión y debate, incluso de las agendas políticas de los gobernantes de turno, hasta el desconocimiento de cómo usarlas o de lo que ellas pueden potenciar. Y la más común de ellas: la de establecer para su instalación unas condiciones de coste-beneficio condicionados por las empresas de telecomunicaciones que ponen las condiciones y establecen los parámetros para aumentar la conectividad basados en la cantidad de usuarios en la Red. El problema de fondo es cómo usaremos las enormes oportunidades estratégicas que ofrecen las TIC para disminuir las brechas sociales existentes, y cómo evitaremos que las puestas en marcha en los países de América Latina de la conectividad

---

<sup>24</sup> Los conceptos e ideas desarrolladas en este apartado (incluso de personas y autores que desconozco) surgieron de las valiosas discusiones y debates *on-line* que se hacen sobre el uso y el impacto de las TIC en la sociedad en **Red Mística**. [www.funredes.org/mistica](http://www.funredes.org/mistica). Y también en la lista de la Cátedra UNESCO de Educación a Distancia (UNED): <http://www.uned.es/cued/>

individualizada y mercantilista anunciada por los gobiernos y el sector privado no sólo acentúan las brechas sociales existentes, sino que crean una nueva "brecha digital".

La implementación de estas tecnologías se está llevando a cabo, generalmente, por las mismas comunidades organizadas en asociaciones que hacen esfuerzos económicos superiores a sus capacidades para entrar en la sociedad de la información y mediante proyectos que están siendo financiados por organizaciones internacionales<sup>25</sup> y que son liderados por algunos sectores de la sociedad civil, fundamentalmente, ONGs y por educadores que tienen interés en que las TIC se empiecen a utilizar en espacios sociales. La lógica de implementación de las TIC en estos escenarios todavía no alcanza el grado de integralidad que se espera en tanto la tecnología supedita lo pedagógico y lo comunicacional al desarrollo de propuestas e ideas que fortalezcan estos espacios barriales. Funciona en muchos casos para manejar información interna y para el uso de herramientas como el *e-mail* y el *chat* fundamentalmente. Los ordenadores aún se siguen utilizando como máquinas para escribir textos, sin evaluar su potencialidad computacional para almacenar, intercambiar y manejar grandes volúmenes de información. Todavía muchas de estas comunidades siguen apegadas al modelo jerárquico en el que quien tiene la información tiene el poder y si la información es, sobre todo, tecnológica el poder se reduce a quienes manejan y controlan los aparatos.

#### **b) La relación participación-comunicación**

Cuando adoptamos las tecnologías de la información y la comunicación con el propósito de potenciar el desarrollo comunitario, estamos haciéndolo, por supuesto, en el marco de complejos sistemas sociales, culturales y económicos, como también estamos haciéndolo en entornos donde existen relaciones de poder y desigualdades de todo tipo. En este

---

<sup>25</sup> Me refiero al IDRC (Centro Internacional de Investigaciones para el Desarrollo), una corporación pública creada en 1970 por el Parlamento de Canadá y dirigida por un Consejo de Gobernadores internacional. El (IDRC), contribuye a la búsqueda de soluciones a los problemas sociales, económicos y ambientales de las comunidades en el mundo en desarrollo, a través del financiamiento de investigaciones científicas en África, Asia, América Latina, el Caribe y Canadá. el IDRC invierte en conocimiento científico y tecnología para contribuir al mejoramiento de la calidad de vida en las áreas de: equidad social y económica, manejo del medio ambiente y los recursos naturales y tecnologías de la información y la comunicación para el desarrollo. [www.idrc.ca](http://www.idrc.ca)

sentido, las TIC pueden ser el motor del cambio de estas relaciones de poder y desigualdad o por el contrario lo que podrían hacer es acentuar las desigualdades existentes. Por lo tanto, es claro, que no existe un patrón de uso de las tecnologías que permita estandarizarlas en cada comunidad, sino que de manera ingeniosa habrá que adaptarlas al contexto y al entorno particular de cada localidad.

Llevar las TIC a las comunidades implica, pues, preguntas como: ¿para qué le sirven estas tecnologías a la gente del barrio?, a las personas que se levantan cada mañana con la idea de encontrar un empleo; a los jóvenes que se cruzan en las esquinas y entablan nuevas amistades; a las señoras que se ven en las plazas y socializan su cotidianidad, a los que convierten los mercados o las bocas del metro en lugares de encuentro. En fin, a las personas del barrio que viven el día a día y hacen parte del tejido social de la comunidad. Sí la respuesta no es, que las tecnologías sirven para buscar soluciones a las necesidades reales de la gente, para potenciar el desarrollo personal y colectivo y para transformar el entorno en que vivimos, entonces habrá que mirar en qué nos equivocamos, cuál parte del proceso no responde a las expectativas y de qué manera las convertimos en herramientas eficaces y valiosas para el desarrollo social. Con Internet, por ejemplo, será importante evaluar el uso y la eficacia (no sólo la cantidad de veces que se usa, sino, sobre todo, para qué se usa) del correo electrónico, el World Wide Web, los grupos de noticias, los chat, el uso de periféricos como impresoras, escáner y cámaras. Pues, es claro que las posibilidades de comunicación se potencian y extienden a territorios que eran impensables antes, así como a la posibilidad que ofrece el medio de alcanzar dimensiones temporales ya sean sincrónicas o asincrónicas que no dependen para nada de la marcada temporalidad de la modernidad, puesto que en Internet no existe el día, ni la noche, ni los días feriados, ni las vacaciones, es decir que el tiempo en Internet es siempre, es continuo, es presente.

Por otro lado, la comunicación aparece potenciada por la convergencia de las telecomunicaciones, la informática y la industria de contenidos en una sola plataforma tecnológica que permite que las experiencias barriales y los procesos de comunicación

micro-locales alcancen una difusión y una multiplicación en la sociedad globalizada gracias a los sistemas de transmisión como los satélites o la fibra óptica, pero sobre todo, a la transmisión de mensajes digitales de todo tipo (textos, imágenes, sonidos, videos) por la Red. En resumen hoy es posible (y esto no había sucedido antes) que la comunicación local conquiste espacios globales y que las experiencias locales se visibilicen y mundialicen.

### **c) La relación participación-educación**

Para abordar este instante, partimos de la pregunta ¿Cuál es el papel de las TIC en lo local y cómo entender esta relación a la luz de la globalización? Una pregunta que pone el acento en esta sociedad de la información y la comunicación en la que se plantea una nueva interrelación entre lo global y lo local (lo glocal). Es necesario y fundamental, por tanto, tener en cuenta cómo opera la dinamización cultural y lingüística en cada comunidad, hoy potenciadas por el uso de estas tecnologías. ¿Cuáles son los ejes culturales y cuáles las necesidades pedagógicas que determinan las relaciones barriales? Esto implica conocer el entramado socio-cultural del barrio y la red de escuelas, colegios y universidades y entidades de todo tipo de la localidad, pues se trata de crear y articular en red las diversas actividades que se llevan a cabo en el barrio y que generan y potencian el desarrollo local.

Conociendo, pues, las necesidades culturales y las demandas ciudadanas podremos canalizar las actividades y particularidades de cada entidad y de esta manera colectivizar estas experiencias en beneficio común. Pero, es importante tener claro que la característica fundamental debe ser la participación activa y real de los ciudadanos, convirtiéndolos en protagonistas y constructores de su propio entorno: desmitificar aquellos medios que se han comportado hasta ahora como todopoderosos y hacerlos asequibles y comprensibles; resemantizando el valor de las regiones sin olvidar el pluralismo cultural de las localidades y sin desplazar la afirmación de sus identidades en favor de la preferida de Estado-nación, un concepto que se da a entender como un ideal

de pureza y unidad. Un concepto bastante frágil y dudoso como lo afirma García Canclini, citado por Piscitelli, cuando dice:

*“Hace falta mucha más paciencia que la que vemos a diario para darnos cuenta de que en el mediano plazo no habrá global sin local (glocal), no habrá paz si no se tolera la diferencia, lo distinto, lo inconmensurable”* (Piscitelli, 2002, p. 217).

De Internet se espera que sea un nuevo y poderoso medio capaz de transformar las actuales tendencias a la inequidad social y a la falta de oportunidades de formación y culturización. También se espera de él que sea por fin el medio capaz de vincular a los ciudadanos y sus representantes, a facilitar formas ágiles y eficaces de comunicación y a ampliar las oportunidades para el desarrollo local en el marco de la sociedad global. Sin embargo, y aunque el crecimiento de Internet como medio supera en velocidad de conexión y en número de usuarios conectados a los demás medios que lo preceden como la televisión y la radio, todavía dista mucho de que estas nuevas tecnologías estén cambiando y fortaleciendo los procesos de participación y socialización, sobre todo, en comunidades más desfavorecidas y en aquellas que están lejos de los centros del poder económico y político.

La influencia anglófona en la Red, por ejemplo, se hace evidente como idioma dominante de la globalización. De tal forma, que lo que podría estar definiéndose es una nueva hegemonía cultural y por tanto una brecha cultural aún mayor que en épocas anteriores, pues esta nueva estrategia técnico-ideológica serviría para el propósito claro de mercadear productos culturales y de entretenimiento provenientes de una única zona del mundo desarrollado o de unos países poderosos que estarían fortaleciendo su hegemonía en los países subdesarrollados. En este sentido, vale la pena preguntarse si el proyecto socio-mediático apuesta por un modelo tecnológico que estimule una edu-comunicación y una producción de contenidos que refleje y refuerce las culturas locales, reduciendo con ello las diferencias de la llamada fractura digital.

La importancia de trabajar telemáticamente radica en el hecho de que ubicados en escuelas, colegios y universidades, los recursos informáticos y humanos, los saberes y competencias se conocen y se ponen al servicio de la comunidad que no tiene, normalmente, acceso a estos recursos o que por razones de tiempo o desplazamiento no los utiliza. Otra ventaja del trabajo colaborativo es que tanto la comunidad académica como el público tienen a su disposición nuevas fuentes de información y herramientas importantes que facilitan la investigación y los procesos de aprendizaje. Sin embargo, lo más importante es que la conectividad entre el centro socio-mediático y el sector educativo del barrio aporta nuevas experiencias edu-comunicativas y nuevos escenarios donde la experimentación y la creatividad pueden ser el camino para la integración y la motivación de estudiantes reacios a las formas tradicionales de la escuela o con dificultades para abordar el trabajo en solitario, pues el centro se convierte en el lugar de encuentro donde los estudiantes pasan el tiempo que tienen fuera del aula y lo aprovechan para hacer sus tareas e investigaciones interactuando presencial y virtualmente con otros que tienen sus mismas inquietudes y necesidades y que antes no se conocían.

Está claro que la pedagogía social desborda los límites de la escuela y se extiende a los movimientos sociales y a diversos colectivos que operan en espacios formales o informales, como centros cívicos y culturales, casas de jóvenes, tercera edad, bibliotecas, sindicatos etc. En este sentido, la educación para el desarrollo aporta diversas visiones que orientan la formación hacia la participación ciudadana y la toma de decisiones que favorecen la autoestima, el desarrollo sostenible y el ejercicio de prácticas y valores que refuerzan la equidad, la tolerancia y la comprensión de los contextos, mucho más que la eficiencia y la competitividad, valores provenientes del modelo educativo formal estimulado en muchos casos por la sociedad neoliberal con claras apetencias por una formación instrumental relacionada con el manejo del computador y las habilidades y destrezas para mantener y reproducir un modelo de desarrollo sustentado en el dinero y la acumulación de capital, y no en las personas.

Tratar de aproximarnos, pues, a esta visión es el reto planteado en esta investigación, para luego indagar por la manera como las TIC podrán potenciar este tipo de psico-socio-pedagogía y de qué manera se transforman las capacidades perceptivas, las relaciones sociales y las facultades cognitivas con estas nuevas tecnologías: el Internet, el multimedia, el video digital, el software informático, la información en red y a distancia y el intercambio interactivo. Esto implica, por supuesto, mirar cómo las nuevas posibilidades de aprendizaje en red están exigiendo nuevas formas de alfabetización y de competencias para enfrentarse al mundo.

Alfabetización, pues que se alcanza en diversas etapas y de manera consensuada (como ya lo vimos) No se trata de someter a todo el mundo a un tipo de alfabetización mediática que a lo mejor no se necesite y que lo que produzca, más bien, sea rechazo al uso de estas tecnologías. Preguntarnos, antes de emprender cualquier tarea de alfabetización en la comunidad, si vale la pena impulsar una campaña por la alfabetización mediática cuando aún no hemos dado respuesta a una vieja alfabetización básica o cuando apremian otro tipo de problemas más vinculados con las necesidades básicas de subsistencia en poblaciones marginadas. Tampoco se puede pensar que la rápida expansión de las tecnologías de información y comunicación mejora automáticamente los niveles y la calidad de educación. Tener cuidado con esa tendencia tecnocentrista que asume que es suficiente instalar computadores en las escuelas para garantizar niveles más altos de educación y a lo mejor para paliar la deficiente formación de los docentes o la falta de estrategias didácticas que pueden o no tener relación con las TIC; tendencia que desconoce, por supuesto, que no es lo mismo tener acceso a la información que producir conocimiento. Quizás, por esto las altas expectativas puestas en el impacto potencial de estas herramientas empiezan a generar ya grandes decepciones. La conectividad a Internet por banda ancha, por ejemplo, ha llevado a muchos a pensar en soluciones “mágicas” al amplio espectro de problemas que existen en el sector educativo. Y los resultados para citar experiencias de implementación de las TIC en espacios sociales, muestran la tendencia del uso de estas tecnologías para resolver fundamentalmente,

problemas de comunicabilidad y no pedagógicos, es decir que la tendencia más o menos visible, da cuenta del interés de los usuarios por usar el correo electrónico para enviar y recibir mensajes, comunicarse con el chat y el *messenger*. En el caso de los más jóvenes al uso de videojuegos y en el de los adultos a navegar por la Web o '*chatear*'.

## 2.4. EXPERIENCIAS E INVESTIGACIONES SOBRE EL USO SOCIAL DE LAS TIC EN LO LOCAL

---

Steve Cisler, un pionero en las redes ciudadanas, sostiene que la primera red ciudadana electrónica nació en 1970 en Estados Unidos en el marco de la llamada contracultura, *Community Memory*. Era un sistema de tiempo compartido con unas pocas terminales en Berkeley, California. A principios de los 80 nació The Well, en Sausalito; un sistema de conferencias sobre temas comunitarios y alternativos, con apoyo de la *Point Foundation* y en un DEC VAX II7780. Pero en realidad las redes ciudadanas nacen como un nuevo fenómeno de comunicación de grupo, *many to many*; un fenómeno que rompe el paradigma dominante y vertical de los medios de comunicación masiva *few to many* (Serra, A., 1998, p. 185)

### 2.4.1. Las experiencias en Europa

Las experiencias del uso social de las nuevas tecnologías de la información y la comunicación en Europa, nacen de forma distinta y desarrollan actividades de diversa índole. Veamos las más importantes:

- **Proyecto EPITELIO<sup>26</sup>**: Europa conectado para la exclusión social.

Es un proyecto de redes electrónicas comunitarias para la Integración Social y Económica de ciudadanos en Europa. Surge en 1998 sobre la base del fenómeno de la cultura Internet, y busca fundamentalmente crear una red telemática interactiva de valor añadido que fomente el diálogo social y el intercambio de experiencias entre organizaciones locales, nacionales y europeas y otros actores locales claves sobre aspectos relacionados con la lucha contra la exclusión social.

---

<sup>26</sup> (Excluded People Integration by the use of Telematic Innovative Opportunities – Network) [www.epitelio.org](http://www.epitelio.org)

La Red es un proyecto financiado por el Programa de Aplicaciones Telemáticas de la Comisión Europea, dentro del IV Programa Marco de I+D. Sus objetivos se enmarcan en los siguientes puntos:

- Crear una red telemática interactiva de valor añadido basada en Internet que fomente el diálogo social y el intercambio de experiencias entre organizaciones locales, nacionales y europeas y otros actores locales claves sobre aspectos relacionados con la lucha contra la exclusión social.
- Identificar las necesidades y condiciones para la explotación exitosa de los servicios de Internet en las organizaciones implicadas en el trabajo de Integración social.
- Desencadenar un proceso (inicialmente con un grupo seleccionado de actores locales clave y posteriormente otros actores y ciudadanos vinculados a ellos) que permita a los actores locales ser al mismo tiempo proveedores y usuarios de información.
- Fomentar el aprovechamiento de las capacidades que ofrecen las redes telemáticas para facilitar soluciones de teletrabajo, formación y cooperación a distancia.

EPITELIO vincula a organizaciones sociales en toda Europa que utilizan aplicaciones generadas por el Proyecto EPITELIO, tales como Foros de Debate, Revistas Electrónicas, Área de Asesores, Agendas de actividades, Libros de Direcciones, etc. El proyecto articula estas experiencias desde dos vertientes: la primera desde las Redes Temáticas que trabajan principalmente en determinadas áreas de la Integración Social y Económica de los ciudadanos en Europa; y la segunda desde las Redes Ciudadanas, que trabajan principalmente en ámbitos locales.

En la primera se encuentran experiencias en red sobre pobreza y exclusión social; inmigrantes, racismo y comunidades étnicas; SIDA, afectados y terapias; comercio justo; mujeres y desarrollo; empleo y teletrabajo; drogas, usuarios y profesionales y

comunidades gitanas. La segunda vincula experiencias locales de uso y conectividad comunitaria a internet en países como Grecia, Portugal, Irlanda, Italia, España y Reino Unido. En el caso de España, se encuentran adscritas al proyecto experiencias de Cataluña, Castilla la Mancha, Navarra y Castilla León.

Para acceder a las facilidades que ofrece EPITELIO, una organización social simplemente debe ponerse en contacto con la Red coordinadora y exponer las inquietudes, las experiencias, los conocimientos y los equipos disponibles, así como el interés en contar con un espacio en la plataforma europea EPITELIO. El proyecto, entonces, propone un plan específico para adentrarte en las aplicaciones disponibles para la organización y comienza una etapa de experimentación totalmente gratuita. Si después de ese periodo de prueba, la organización considera de utilidad las aplicaciones disponibles, se convierte en Socio de la Red EPITELIO, y asume una serie de derechos y deberes contemplados en los estatutos.

El plan en marcha de EPITELIO considera de importancia que esta plataforma posibilite la asistencia a distancia e inmediata a cooperantes, a gestores de proyectos y a personas que quieran contribuir con sus donativos a las diferentes campañas y proyectos de cooperación en Europa. Pretende, también, desarrollar tecnologías para la formación directa y a distancia del uso de Internet. Y finalmente, puso en marcha un *Observatorio Europeo en la Lucha contra la Exclusión Social*, país por país, en el que se puede obtener información útil acerca de la situación de la exclusión social en casi todos los países de la Unión Europea. En este observatorio se puede encontrar documentos de interés de forma conjunta de los países europeos, analizados de acuerdo con los siguientes apartados:

- Análisis de la Situación de la exclusión social
- Panorama de la caracterización social en cada país
- Panorama de los gastos en protección social
- Perspectiva actual de la situación de los grupos socialmente excluidos.

### **- Proyecto “Ciudades Digitales”<sup>27</sup>**

Este es un proyecto iniciado en el año 2003, con la idea de crear servicios de información local por sus propios medios y que no compita con la actividad municipal, sino más bien favorecer la circulación de información específica en red que tiene cada ayuntamiento. Animar, igualmente, la creación de portales de las ciudades abiertos al resto de instituciones ciudadanas para promover estrategias de intra e interconectividad y digitalización de las ciudades con el consenso de las diferentes instituciones y colectivos locales.

El proyecto es estimulado desde tres ciudades europeas pioneras en conectividad a la red: Manchester, Milán y Barcelona y hace parte del programa marco para Europa de ciudades digitales que contempla tres fases hasta el año 2007:

1. Fase de informatización de los ayuntamientos
2. Fase de servicios para los ciudadanos en red, y
3. Fase de redes ciudadanas creadas y estimuladas desde las mismas comunidades

El objetivo del programa es la promoción e implantación de la Sociedad de la Información, en un entorno local, basándose en redes de telecomunicaciones a alta velocidad. La consideración de ciudad digital supone una importante implantación de la sociedad de la información en un entorno local. De esta forma se tendrá acceso a numerosas fuentes de información en el mundo, se podrá mejorar la comunicación interactiva y operar por la red para llevar a cabo múltiples actuaciones, tales como comprar, vender, pagar, hacer transferencias, realizar reservas, etc. También podrá dar lugar a un mayor grado de interrelación entre personas, empresas, instituciones, etc.<sup>28</sup>

---

<sup>27</sup> (European Alliance for community Networking) [www.eacn.org](http://www.eacn.org)

<sup>28</sup> Fuente: [www.min.es/ciudades/](http://www.min.es/ciudades/)

Aunque este proyecto no es exclusivamente de uso social de Internet, como bien lo dice su ámbito de actuación, y está más bien dirigido a la conectividad institucional, empresarial y del entorno doméstico (conectividad individual)<sup>29</sup>, vale la pena mencionarlo, pues contempla la difusión de las experiencias y logros de conectividad local y comunitaria en una tercera fase. En el proyecto participan representantes de los ministerios de Ciencia y Tecnología de los países europeos, las comunidades autónomas en el caso de España, las corporaciones locales y las empresas de infraestructuras de transmisión de datos y 'software'. También, hacen parte de este comité algunas universidades, centros de investigación y desarrollo tecnológico y asociaciones de usuarios.

Esta visión contempla, en primer lugar, la propuesta de *laboratorio* de experiencias digitales, construcción de centros de investigación virtuales, parques tecnológicos, ciudades tecnológicas. Una actividad de innovación en diversos planos, desde los más estrictamente comerciales hasta los recreacionales con utilización de las redes virtuales. En la segunda se trata de una experiencia virtual que potencie *lo local* desde diferentes redes, servicios y comunidades virtuales en un marco local, una especie de intranet o internet privado, un subconjunto de redes locales IP en una misma plataforma. Finalmente, la redes ciudadanas tendrían un carácter *multicultural*, redes con características étnicas y diversidad lingüística en zonas marginales de centros de las ciudades. La conexión entre distintos grupos locales entre diversas culturas del planeta, es una área a explorar para el desarrollo de la siguiente generación de redes ciudadanas, los escasos recursos tecnológicos del tercer mundo y la abundancia de recursos humanos en este mismo sentido darían las premisas para facilitar una cooperación internacional transversal y en dos vías (Finquelievich 2001, p.188)

---

<sup>29</sup>Teleadministración, teletrabajo, telemedicina, teleformación, comercio/negocio electrónico, entorno doméstico y móvil cultura, turismo y ocio y aplicaciones para colectivos con requerimientos especiales.

Otras ciudades europeas distintas a las mencionadas, se han ido integrando a este proyecto de conectividad con el objeto de desarrollar una forma de inter-comunidad, es decir redes ciudadanas conectadas a ciudades digitales en una plataforma abierta como Internet. Esto quiere decir, un conjunto de instituciones privadas y públicas que acuerdan una visión conjunta para acercarse e integrarse a la sociedad de la información y que asumen desafíos como la gestión y difusión de información y conocimiento interconectado en red. Otro tipo de desafíos tiene este proyecto, pero ya desde una perspectiva comunitaria: una intercomunidad como co-laboratorios de experiencias en la red, una comunidad abierta, flexible y local con perspectivas globales y, finalmente, una intercomunidad como comunidad multicultural. Ejemplos de lo anterior en Barcelona son: [www.noubarris.net](http://www.noubarris.net), [www.ravalnet.com](http://www.ravalnet.com), [www.xarxa3.org](http://www.xarxa3.org), [www.gracianet.org](http://www.gracianet.org), y ciudades cercanas a Barcelona y de su área metropolitana como [www.sabadellciutat.es](http://www.sabadellciutat.es), [www.terrassa.net](http://www.terrassa.net)

El proyecto tiene perspectivas globales, pues también se conoce y aplica en algunas ciudades de América Latina.

#### **- Proyecto E-L4E-I<sup>30</sup>**

Es un proyecto financiado por la Unión Europea a través de su programa de e-learning y pensado para las personas excluidas, de manera que puedan usar Internet para expandir sus capacidades, mejorarse a sí mismos y conseguir una vida mejor. Su finalidad principal es la recopilación, evaluación y difusión de experiencias de e-learning para grupos desfavorecidos que favorezcan la inclusión digital, por esta razón está dirigido a profesionales y expertos que participan en procesos de formación digital para gente desfavorecida. En sus objetivos se propone proporcionar herramientas para evitar la brecha digital entre los ciudadanos de la Unión Europea, dinamizar la comunicación, el

---

<sup>30</sup> (E-learning for E-inclusión) [www.el4ei.net](http://www.el4ei.net)

diálogo y la transferencia entre los profesionales, organizaciones y colectivos interesados y contribuir al desarrollo del aprendizaje digital en todos los grupos sociales.

#### **2.4.2 La experiencia en América Latina**

El caso de América Latina, sobre la implementación y el uso de las TIC para el desarrollo comunitario, presenta igualmente diversas experiencias. En algunos casos los gobiernos locales han adoptado estrategias diferentes, y utilizan las escuelas primarias y secundarias, las universidades o el sector industrial para su instalación. Podría decirse, incluso que cada país de esta región tiene su propio proyecto de uso comunitario de las TIC. De todas formas la experiencia del uso social de las tecnologías más extendida en el área es sin duda la de los *Telecentros*. Algunos están siendo muy útiles para el desarrollo de poblaciones alejadas de los centros urbanos, otros todavía están en la etapa de planificación. Existen en casi todos los países de Centroamérica y Suramérica, aunque toman nombres diferentes. En Centroamérica son *Infocentros Comunitarios*, conocidos también como "*Telecentros*" o "*Cabinas Públicas*". En Colombia se llaman *Unidades Informativas Barriales UIBs*. En Ecuador es importante el proyecto **ECUANEX Project: Red de Comunicación Electrónica para Comunidades Indígenas de la Amazonía Ecuatoriana**. En Perú se conocen como *Centros Comunitarios de Internet (CCI)* En Venezuela son las *Cabinas Públicas de acceso a Internet*.

A continuación, mencionaré los proyectos que aglutinan el mayor número de experiencias en la región:

##### **- Red Latinoamericana somos@telecentros<sup>31</sup>**

En el año 1999 comienza a gestarse una red regional de Telecentros en América Latina y

---

<sup>31</sup> [www.tele-centros.org](http://www.tele-centros.org)

el Caribe, que toma el nombre de *somos@telecentros*. El proyecto es impulsado por la Fundación Chasquinet<sup>32</sup> con sede en Quito, Ecuador y apoyado por El Centro Internacional de Investigaciones para el Desarrollo (CIID) de Canadá<sup>33</sup>. A finales del año 2002 esta red contaba con más de 2600 Telecentros inscritos en toda América Latina.

Dos años después la red se fortalece organizativamente y *somos@telecentros* se constituye en un referente permanente para comunidades marginadas o excluidas de los beneficios del desarrollo tecnológico. Su tarea consiste, entonces, en vincular esfuerzos y liderar en cada país movimientos de ciudadanos que le den el rostro humano al proceso de implementación de las TIC en barrios y localidades. El proyecto se consolida a partir de los siguientes objetivos:

- Forjar una red de comunidades, organizaciones e individuos involucrados en el desarrollo de Telecentros, y otras experiencias que usan las tecnologías de la información y comunicación TIC, como instrumentos para el desarrollo humano sostenible.
- Desarrollar círculos de apoyo y aprendizaje para la apropiación social y uso, con sentido, de las tecnologías digitales.
- Difundir los logros y aprendizaje de las experiencias que usan las TIC en la región.
- Impulsar el planteamiento y desarrollo de políticas públicas y/o privadas en los países de la región, con la finalidad de mejorar las condiciones de trabajo de los Telecentros y otras experiencias que utilizan las TIC para su desarrollo.
- Facilitar la creación de un movimiento global de Telecentros comunitarios.

---

<sup>32</sup> Es una entidad sin ánimo de lucro dedicada a promover el uso de Internet a los individuos, organizaciones y comunidades que trabajan por el cambio social en Ecuador y la región. ([www.chasquinet.org](http://www.chasquinet.org))

<sup>33</sup> Es una corporación pública creada por el Parlamento de Canadá en 1970 con el propósito de ayudar a los investigadores y a las comunidades a encontrar soluciones a sus problemas sociales, económicos y ambientales. El apoyo incentiva el desarrollo local y la investigación que promueve políticas y tecnologías que necesitan los países en desarrollo para construir sociedades más equitativas y prósperas. ([www.idrc.ca](http://www.idrc.ca))

- Promover estrategias de inclusión digital, es decir, aportar en la democratización al acceso de las TIC y su uso consciente.

Son numerosas las experiencias y proyectos de uso social de las TIC que funcionan en los países latinoamericanos conectados a esta red y mencionarlas todas sería imposible, pero digamos que las hay en las zonas rurales apartadas (comunidades campesinas e indígenas) hasta Telecentros en los populosos barrios de capitales y ciudades grandes. Existen las experiencias de comunidades indígenas que han empezado a usar las tecnologías para gestionar sus propios recursos como el de la comunidad indígena Paez en el Cauca, al sur de Colombia o el centro tecnológico de la comunidad campesina de Santa Rosa en la Pampa argentina. También está el Telecentro Itchimbía, un barrio urbano marginal en la ciudad de Quito Ecuador. Y en Venezuela funciona la experiencia Paulo Freire de conectividad comunitaria, liderado por jóvenes, como también en México el Telecentro Totolapan en la comunidad de Morelos en el D.F. (Delgado, K y otros, p: 17)

#### **- Proyecto FunRedes<sup>34</sup>**

Es un Organismo No Gubernamental Internacional, dedicado a la difusión de las nuevas Tecnologías de la Información y de la Comunicación (TIC) en los países en desarrollo, en particular en América Latina y el Caribe. Su sede física se encuentra en Santo Domingo República Dominicana, pero su red virtual se extiende a toda Iberoamérica. Muy interesante dentro de este proyecto es *MISTICA (Metodología e Impacto Social de las Tecnologías de la Información y de la Comunicación en América)*, un sitio en Internet en el que más de 200 investigadores y activistas de 30 países comparten y organizan sus reflexiones (en español, francés, inglés o portugués) sobre como Internet puede tener un impacto social positivo en América Latina y el Caribe. Colaboran a

---

<sup>34</sup> [www.funredes.org](http://www.funredes.org)

distancia y tienen como propósito en de transformarse en un grupo de acción aplicada a su contexto comunitario, local, nacional o regional.

Funredes cuenta con el apoyo de organismos internacionales, ONG, y en algunos casos con los mismos Estados a través de las administraciones y las instituciones públicas o privadas interesadas en contribuir al desarrollo e integración regional.

Tiene como objetivos básicos en de establecer los ejes de difusión de las TIC (redes telemáticas, redes con valor agregado, bibliotecas electrónicas, productos multimedia), que respeten los medios culturales y lingüísticos y las libertades individuales y colectivas; que promuevan la participación y el desarrollo de las personas, los países y las regiones implicadas y consideren la globalización de los intercambios de información.

También trabaja por la formación y organización de los usuarios de las TIC, de manera que les permita el manejo responsable de las tecnologías, la participación y la toma de responsabilidad en la búsqueda de soluciones tecnológicas, a través de la desmitificación de las tecnologías y la comprensión de su impacto sociológico y humano. Además participa y promueve la creación y desarrollo de nuevas redes de investigación, nacionales o sectoriales, organizando la asistencia técnica y el valor agregado a las soluciones existentes.

#### **- Proyecto para el progreso de las comunicaciones (APC)<sup>35</sup>**

Es una red internacional fundada en 1990 por organizaciones cívicas que comparten una visión común respecto al empoderamiento y asistencia a grupos y particulares que trabajan por la paz, los derechos humanos, el desarrollo y la protección del medio

---

<sup>35</sup> Hicieron su declaración oficial de su misión, aprobada en la reunión de 1997 del Consejo de APC, en Sudáfrica.(www.apc.org)

ambiente, a través del uso estratégico de Tecnologías de Información y Comunicación (TIC) Estratégicamente asisten proyectos de uso de las TIC para la sociedad civil, en especial en países en vías de desarrollo. APC es un facilitador internacional del compromiso de la sociedad civil con las TIC y cuestiones relacionadas, en el campo de las políticas y las prácticas. En conclusión, no es una experiencia puntual de uso de las TIC comunitariamente, sino una red de organizaciones de comunidades e iniciativas estratégicas que tengan el propósito de realizar aportes significativos al desarrollo humano, la justicia social, las democracias participativas y las sociedades sustentables.

### **2.4.3. Las investigaciones sobre el tema**

#### **- En España:**

Es importante resaltar el proyecto Adapt-Nutrias: *“Nuevas tecnologías para el desarrollo de Asturias Occidental”*, una investigación desarrollada a partir del Master en Desarrollo Local que imparte la Universidad de Oviedo y el centro de Cooperación y Desarrollo Territorial (CeCodet)<sup>36</sup>

La experiencia Adapt- Nutrias fue el nombre del intento consciente de conocer cómo una pequeña comunidad local puede avanzar en la exploración de las nuevas tecnologías de la información. Demostró que es posible caminar en esta vía desde abajo y que se consiguen resultados para acercar a la gente a las TIC. En unos casos, a través de aplicaciones concretas; en otros, facilitando desarrollos para mejorar la calidad de los servicios de que dispone la comunidad local y, también, acercándose a las pequeñas empresas locales y trabajando con ellas en comprender las nuevas posibilidades que para su comercio ofrecen estas innovaciones. El objetivo del proyecto se centra en ayudar a que los territorios desfavorecidos por una situación periférica y por una deficiente red de

---

<sup>36</sup> Para conocer en detalle qué es el proyecto y cómo se estructuró, financió y desarrolló, podemos ir a: [www.uniovi.es/cecodet](http://www.uniovi.es/cecodet)

infraestructuras no queden excluidos de la nueva sociedad de la información como consecuencia de su falta de formación. En el diseño del proyecto se tuvo en cuenta: las entidades implicadas, objetivos, destinatarios, innovación del proyecto, situación comarcal, población y tasa de empleo, la formación, las infraestructuras, el dinamismo social y el asociacionismo. Para implementar el proyecto se pasó a las actuaciones, y éstas fueron: la formación en ofimática, los sistemas de información geográfica, el diseño de páginas Web para visibilizar las experiencias. La difusión en; jornadas y seminarios, asistencia a ferias y otras entidades, relaciones transnacionales, seguimiento, control y evaluación (interna y externa)

#### **- En América Latina:**

A través de algunos textos publicados sobre investigaciones llevadas a cabo o coordinadas por la doctora Susana Finkelievich, del Instituto Gino Germani<sup>37</sup> de la Universidad de Buenos Aires, hemos conocido de investigaciones sobre el uso social de Internet en el Continente. Las investigaciones de la doctora Finkelievich, están dirigidas a identificar las estrategias y políticas utilizadas por los gobiernos de América Latina y el Caribe para implementar la incorporación de tecnologías de información y comunicación (TIC) con propósitos de desarrollo económico, social y político. A identificar las estrategias y acciones llevadas a cabo por organizaciones de la sociedad civil de los países de América Latina y el Caribe para difundir el uso de las TIC y facilitar su acceso a la población. A identificar la evolución (incremento o disminución) de la pobreza en los países de la región en los que se implementaron estas estrategias, políticas y acciones. A detectar si y cómo las TIC afectan de manera diferente hombres y mujeres en la disminución de la pobreza. A desarrollar una metodología específica para el estudio de la incidencia de las TIC en la posible disminución de la pobreza en ALC y comparar

---

<sup>37</sup> Programa de Investigaciones para la Sociedad de la Información Instituto de Investigaciones Gino Germani. Facultad de Ciencias Sociales, Universidad de Buenos Aires. ver <http://www.infopolis.org.ar/>.

este diagnóstico con el de África y Asia. A efectuar propuestas de estrategias y políticas de utilización de TIC para impulsar el desarrollo local en América Latina.

De la misma manera conocemos los resultados de investigaciones sobre la experiencia de los Telecentros en México realizadas desde la Universidad Autónoma de México y llevadas a cabo por los investigadores Scott S. Robinson y Maria de la Paz Silva.<sup>38</sup> Los enfoques en las investigaciones varían, pero están basados en los resultados y lecciones aprendidas de proyectos previos sobre TIC en Latinoamérica. Proyectos que desarrolla y apoya, fundamentalmente, el Centro Internacional de Investigaciones para el Desarrollo (IDRC) de Canadá, a través del proyecto PAN Américas sobre los usos sociales y el impacto que tienen las tecnologías de la información para el desarrollo de América Latina y el Caribe<sup>39</sup>. El proyecto corporativo de PAN Americas se centra en el fortalecimiento de la capacidad de las organizaciones de la sociedad civil para entender mejor las implicaciones que tienen las TICs en el desarrollo y para participar e incidir más eficazmente en la formulación de políticas en la región.

También, vale la pena mencionar la investigación “*Telecentros... ¿Para qué? Lecciones sobre Telecentros Comunitarios en América Latina y el Caribe*”, de los investigadores Karin Delgadillo, Ricardo Gómez y Klaus Stoll<sup>40</sup>. La investigación de carácter descriptivo hace un análisis de las diferentes tipologías de Telecentros que existen en América Latina y el Caribe, con ejemplos de experiencias en algunas ciudades del continente. Evalúa la sostenibilidad y viabilidad de un Telecentro. Los principios básicos para diseñar e implementar Telecentros comunitarios y describe y recomienda una síntesis de las lecciones aprendidas en las experiencias de Telecentros en comunidades barriales y locales de la región.

---

<sup>38</sup> Connectivity: Experience from Latin America and the Caribbean”, Cooperation South, UNDP, <http://www.idrc.ca/pan/ricardo/publications%5Cindex.html>

<sup>39</sup> [www.idrc.ca/pan/publications](http://www.idrc.ca/pan/publications)

<sup>40</sup> Texto completo disponible en línea en español e inglés: [www.tele-centros.org/tcparaque](http://www.tele-centros.org/tcparaque)

Finalmente, mencionar la investigación que la organización Chasquinet de Ecuador y VINCULART, A.C. de México, realizaron con el fin de explorar las “Lecciones Aprendidas por los Telecentros y el Fortalecimiento de sus Acciones al Servicio de la Sociedad Civil”.

El objetivo que definió dicho estudio fue el sentar las bases de un proceso de evaluación-aprendizaje de los Telecentros de América Latina y del Caribe, inscritos en el programa TELELAC<sup>41</sup>. La metodología de este estudio se basó en la recopilación de historias usando las TIC, a través de sistematizar la experiencia de recoger historias vía correo electrónico y completar la metodología de recopilación de historias basado en el proceso de experimentación desarrollado en la *Guía de Evaluación para el desarrollo de las TIC's* elaborada por el IDRC.

---

<sup>41</sup>Trabajo concluido por el grupo de trabajo de (San José, Costa Rica del 13 al 15 de diciembre del 2000): Kemil Camacho (Fundación Acceso), Yacine Kellady (Independiente), Michel Menou (The City University, London, U.K) y Klaus Stoll (Fundación Chasquinet), encargado de producir el presente documento basado en los encuentros del trabajo. ([www.chasquinet.org](http://www.chasquinet.org)) La Guía para la evaluación del desarrollo de la TIC's es un documento elaborado para entender el proceso de evaluación tomando en cuenta una visión holista y dinámica del ciclo aprendizaje-evaluación-acción.

## **2.5. CONCLUSIONES DEL MARCO TEORICO**

---

Experiencias variadas vienen demostrando que el factor esencial para el desarrollo de los pueblos no lo constituye necesariamente la disponibilidad de recursos y riquezas que tenga una comunidad, sino más bien, la calidad, formación y disponibilidad del recurso humano. Es decir, que los recursos humanos se convierten hoy día en el factor determinante en el desarrollo de los pueblos, puesto que es este recurso el único agente productivo, generador de cambios y transformaciones del entorno.

¿Y qué hace que el recurso humano alcance el desarrollo, las competencias y las habilidades para generar desarrollo? Indudablemente es la educación la que transforma el individuo y las sociedades. Por esto, la inversión en educación no sólo ahorra enormes gastos sociales futuros, previene desajustes sociales posteriores, sino que rentabiliza la productividad de una sociedad, opinan los economistas. En resumen una sociedad educada eleva su competitividad y alcanza mejores y mayores ventajas frente a aquéllas que no se han preocupado por elevar el nivel educativo de sus individuos.

Pero vimos también a lo largo de este marco teórico que son diversas las percepciones sobre cómo la sociedad debe asumir el desarrollo social y de qué manera una sociedad alcanza niveles de competitividad. Para algunos sigue siendo el recurso tecnológico y las infraestructuras las que determinan los cambios. Esto es, el de la dependencia tecnológica como factor determinante del desarrollo de los pueblos. Para otros se trata de aumentar la cantidad de bienes y servicios, de tal manera que el modelo pasa fundamentalmente por una concepción económica y de capital: un modelo de desarrollo lineal y progresivo. Por último, el desarrollo es concebido en un ámbito socio-cultural, por tanto éste solo será posible educando y formando los ciudadanos para que enfrenten los retos, maximizandolas ventajas y reduciendo creativamente las desventajas.

Pero en la actual sociedad de la información y el conocimiento, vale la pena preguntarnos qué papel cumplen las Tecnologías de la Información y la Comunicación. ¿Potencian ellas el desarrollo de los pueblos o seguimos atrapados en el embelesamiento tecnológico? ¿Trabajamos para el desarrollo o para las tecnologías?, o dicho de otra manera; no hay forma de escapar del asedio y de la presión internacional que se ejerce sobre los países y los individuos para que utilicen estas tecnologías sin importar el grado de eficacia que ellas pueden aportar, sino más bien estimulados desde la necesidad de consumo.

Son muchos los que hoy se plantean en el Sur, si la opción es competir contra los países desarrollados en la creación de herramientas tecnológicas, si apropiarse del mundo Internet servirá para salir del atraso, si el desarrollo consistiría más bien en sacar ventajas del uso y no de la fabricación de tecnologías. Si las opciones de desarrollo tienen que ser impuestas y de igual manera para todos los países y los pueblos, y por tanto el reto consistiría en desarrollar métodos y propuestas autóctonas. Incluso se preguntan si es válido impulsar campañas de alfabetización mediática cuando aún no se resuelve la vieja deuda de la alfabetización básica.

Es cierto, como hemos visto, que la propia naturaleza de Internet ofrece una gran cantidad de escenarios para el mejoramiento de la vida de los ciudadanos y el bienestar de los pueblos. Sin embargo, antes de la euforia, es necesario considerar cuáles son las necesidades reales de las comunidades: ¿mejor la dotación de agua potable que una red de ordenadores?, por ejemplo en comunidades de África y América Latina. Los pueblos del tercer mundo luchan hoy con problemas básicos como la atención en salud, la falta de escuelas y carencia de cupos suficientes para los niños y adolescentes, la desnutrición o los problemas derivados de las guerras y conflictos armados como es el caso de

refugiados y desplazados por la violencia<sup>42</sup>. La pregunta, entonces es: ¿Cómo puede el mundo Internet ayudar a este 50% de población? ¿Cómo puede el mundo Internet reducir esa brecha que existe históricamente entre el sur y el norte, e incluso entre ciudadanos de un mismo país desarrollado, de una misma región, de un mismo barrio? Esa es la preocupación, ¡mi preocupación! y mi ruta de trabajo en esta investigación que abordamos desde la teoría y desde la práctica en un escenario que por sus características nos permitirá confrontar esta serie de preguntas y reflexiones expresadas en estas conclusiones.

Partimos, pues, en esta trayectoria investigativa de una reflexión inicial y de una premisa provocadora; la primera es que la tecnología en si misma no determina el cambio y el desarrollo comunitario, y que ésta es tan sólo una herramienta que podría facilitar el proceso de interacción, el bienestar social y el desarrollo educativo y cultural de los ciudadanos. La segunda es que las micro-comunidades deberán estar atentas a los peligros que se esconden detrás de la implementación de las TIC en nuestras sociedades, cuando aún no se resuelven los problemas reales de las comunidades y el uso de internet podría estar siendo utilizado por las administraciones públicas, por los políticos de turno y por el sector privado (movido por el lucro de la conectividad y de la dependencia tecnológica) para desencadenar cierta euforia colectiva que olvide las viejas deudas de las desigualdades sociales producto de la injusticia social y la inequidad económica, política y cultural existente. En este sentido, vale la pena preguntarse por el papel que pueden jugar estas tecnologías y la manera cómo podrán trascender a un terreno más cualitativo, es decir, a aquél en el que la tecnología digital no sólo sea aceptada y usada, sino entendida. En resumen, preguntarnos: ¿Cómo pueden estas tecnologías y, sobre todo, Internet contribuir al desarrollo social y comunitario? Cómo pueden hacerlo desde una perspectiva democrática que reafirme los derechos ciudadanos a estar informados, pero

---

<sup>42</sup> De acuerdo con el Informe sobre Desarrollo Humano del PNUD de 1998, sólo el 50% de la población en los países menos desarrollados tienen acceso a servicios de salud, y sólo 38% tiene acceso a agua potable. Un estimado de 1.300 millones de personas viven en la pobreza absoluta, con un ingreso de sólo 1 dólar por día, y el número sigue aumentando.

no desde esa premisa que nos han vendido los medios masivos de comunicación, como un derecho que se construye desde los centros de poder político, económico y mediático, sino un "derecho a la educación y la comunicación" que englobe el empoderamiento y la reapropiación de las tecnologías de la información y la comunicación para el desarrollo humano.

Si Internet se está convirtiendo en una herramienta para salir del atraso informativo y de conocimiento como parece suceder, debe asegurarse que también sirva a los más pobres, a los grupos sociales más débiles y a los que históricamente han sido excluidos del beneficio de la riqueza de los pueblos. Esto no necesariamente significa el acceso individual. Pues es claro, como he dicho, que son millones de personas en el mundo que jamás podrán comprarse un ordenador, y muchos también los que no podrán costearse el servicio de acceso a la Red o el aprendizaje y entrenamiento informático necesario. Por tanto, es bueno ir abandonando la idea de una *conectividad individual* en beneficio de una *conectividad comunitaria*. Explorar el acceso basado en la comunidad, lo que en sí mismo ya es una meta ambiciosa, resulta ser más interesante y producirá seguramente efectos beneficiosos para el desarrollo del conjunto de los pueblos y no de algunos o de unos pocos individuos.

En conclusión, todas estas preguntas y reflexiones que venimos haciéndonos, al igual que esta investigación, lo que esconde es una pregunta de fondo más compleja y difícil de responder: ¿qué pasa cuando ponemos en lo local unas nuevas herramientas comunicacionales y unas tecnologías pensadas y diseñadas en los grandes centros urbanos.

## **3 Parte: Desarrollo del Trabajo de Campo**



### **3.1. OBJETIVOS ESPECÍFICOS DEL TRABAJO DE CAMPO**

---

El trabajo de campo, según Coller (2000) se divide en cuatro fases: selección, acceso, recopilación y análisis. Los objetivos, pues, están pensados en cuanto responden a estas cuatro fases propuestas por el autor:

1. Establecer la relación adecuada entre el fenómeno que se investiga y la población seleccionada donde investigamos el fenómeno.
2. Confrontar la pertinencia teórica del tema investigado con el caso escogido para la aplicación de las herramientas metodológicas.
3. Diseñar una estrategia que permita un dialogo permanente entre la realidad encontrada con la teorías estudiadas.
4. Recopilar la información necesaria para la interpretación y el análisis posterior del fenómeno investigado.
5. Contrastar las informaciones y datos recibidos en las diferentes técnicas utilizadas para lograr una fiabilidad y validez interna de la investigación.
6. Establecer una serie de categorías y sus indicadores a partir de las teorías expuestas y de la información preliminar obtenida en el trabajo de campo previo (fase descriptiva-interpretativa), que nos permita la categorización y el diseño de los instrumentos que utilizaremos en el trabajo de campo en la fase cuasi-experimental.

## 3.2. EL CONTEXTO DEL TRABAJO DE CAMPO

---

### 3.2.1. Contexto barrial

El barrio el Raval está situado en el centro de la ciudad de Barcelona y hace parte del distrito de *Ciutat Vella*, que según el informe del *Plan municipal para la interculturalidad del año 2002* era la zona de Barcelona que mayor número de asentamientos de colectivos extranjeros tenía y aún hoy sigue presentando una marcada diferencia con las demás zonas de la ciudad. Su ubicación estratégica de cara al mar mediterráneo y su centralidad lo han convertido en la puerta de entrada y asiento de las migraciones que han llegado a esta ciudad a lo largo de su historia. El último flujo migratorio significativo se dio desde mediados de los años ochenta hasta mediados de la década del noventa y mientras en Barcelona la inmigración creció en un 20 a 25 por ciento este distrito de *Ciutat Vella* lo hacía en un 84-86%<sup>43</sup>. El Raval es hoy un barrio tradicionalmente residencial y obrero. En la Barcelona de principios del siglo XIX, era fundamentalmente un barrio industrial lo que lo convirtió ya en el siglo XX en uno de los barrios más densamente poblados de Europa y en un centro importante en España de los primeros movimientos obreros. También, su desarrollo y su particularidad de ser receptor de inmigración, ha sido incentivado en gran parte por su proximidad al puerto sobre el Mediterráneo. Estas características son, indudablemente, las que le dan al Raval una configuración social compleja y al mismo tiempo de una riqueza cultural y lingüística importante. Su población la componen un grupo numeroso de jóvenes y niños que conviven con una población adulta y otra en proceso de envejecimiento, con un porcentaje elevado de inmigración. En algunas épocas ha vivido momentos de esplendor marcados por su proximidad al mar mediterráneo y a la industrialización. En otras épocas ha vivido momentos de conflicto y precariedad social vinculados fundamentalmente al

---

<sup>43</sup> Departamento de Estadística, Ayuntamiento Ciudad de Barcelona, 2004

desordenado crecimiento poblacional en una superficie que apenas supera un kilómetro cuadrado<sup>44</sup>.

El Raval es una zona con una gran potencialidad de desarrollo y que se destaca, especialmente, por su carácter multicultural y pluriétnico conformada por una riqueza simbólica reflejada en sus heterogéneos grupos sociales y la confluencia de culturas y expresiones enmarcadas en la monumentalidad histórica de una ciudad medieval de arquitectura gótica, romana y románica, y de un territorio complejo por las significativas intervenciones en sus espacios conformados por una red de callejuelas estrechas y laberínticas. El barrio viene siendo desde hace dos décadas sometido a un proceso de recuperación histórica, especulación inmobiliaria y de reforma urbana, asociada al derribo de viviendas y de manzanas completas. El mejor ejemplo de ello, es la inauguración en septiembre de 2000 de la Rambla del Raval un proyecto impulsado por la Administración de Barcelona. Las plazas y las calles, por ejemplo, como lugar de encuentro adquieren también nuevos rituales con la intervención arquitectónica como aquella ocurrida entre 1986 y 2000 con la adecuación de espacios públicos asociados a la introducción de la industria cultural como nuevo actor social en la zona. Establecimientos como el Museo de Arte Contemporáneo de Barcelona (MACBA), el Centro de Cultura Contemporánea de Barcelona (CCCB) y otras instituciones culturales como Ediciones 62 o el Instituto de Estudios Catalanes, por mencionar algunas de las más significativas, así como todas las iniciativas particulares asociadas a la recuperación cultural de la zona, son los representantes de este nuevo grupo social que re-conquista el centro histórico de la ciudad desde la cultura.

---

<sup>44</sup> Sus límites están comprendidos entre la Ronda de Sant Pau al Sur y Ronda de Sant Antoni al Norte y entre La Rambla y la calle de Pelai al Oeste y la Avenida del Paral·lel al Este.

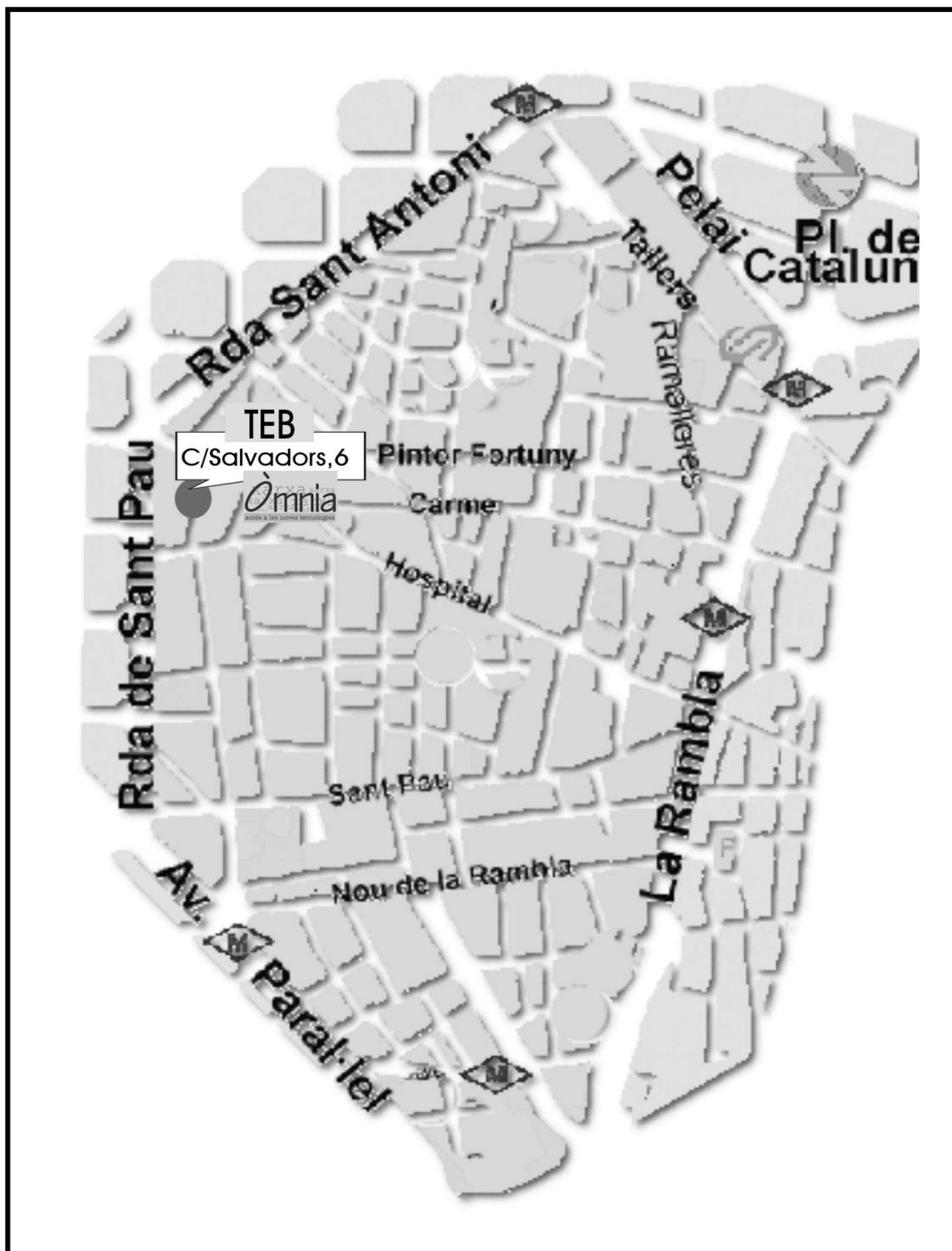


Figura 2: Ubicación territorial Asociación TEB-Ómnia barrio el Raval.  
Adaptado de: [www.ravalnet.org](http://www.ravalnet.org)

El Raval de Barcelona aún hoy es una zona con unos indicadores en educación, salud, habitabilidad de sus viviendas, renta y ocupación laboral, por debajo de la media española y europea. Sin embargo, la tendencia va en alza y el trabajo realizado por las administraciones públicas como por las iniciativas comunitarias en los últimos años muestran un barrio con un importante desarrollo social y un trabajo coordinado y en red que potencia las iniciativas generadas desde todos los ámbitos: centros de acogida a personas sin hogar, escuelas de adultos, formación en lenguas, servicios de salud, centros infantiles, casa de jóvenes y personas mayores, asociaciones deportivas, apoyo a las mujeres y discapacitados físicos. Podríamos decir que son pocos barrios en Barcelona los que muestran una perspectiva de desarrollo comunitario como el Raval y que apuestan por visibilizar sus experiencias creativas y de grupo al margen de la cultura o la educación oficial, lo que pone de manifiesto el valor de la diversidad, el trabajo en equipo y la estrecha relación entre vida ciudadana y cultura local.

En el Raval coexisten grupos sociales distintos<sup>45</sup> en un único espacio, lo que posibilita la creación de guetos y ecosistemas urbanos cerrados y a veces infranqueables que dan paso a la apertura de nuevos espacios conquistados por algunos colectivos humanos que resemantizan los lugares y le dan valor simbólico donde antes no existía. Los flujos migratorios de los últimos años han generado también un nueva jungla cibernética, un territorio ciber-conectado visible al menos por el aumento considerable de locutorios, ciber-cafés, salas de Internet en sus calles o de espacios socio-mediáticos instalados y financiados por las Administraciones Públicas y los Gobiernos Locales (puntos Ómnia) y utilizados en su gran mayoría por estos grupos de inmigrantes de diversos países y que constatan, al menos en principio, el papel cada vez más preponderante de las tecnologías

---

<sup>45</sup> En Barcelona conviven colectivos de extranjeros de 82 países distintos y de los cinco continentes que hablan 24 lenguas diferentes, encabezados por los inmigrantes de Marruecos 55.855 y ecuatorianos 29.715; seguidos por colombianos 16.394, peruanos 11.937, argentinos 8.463; de República Dominicana 6.840 y pakistaníes 6.300; siendo Italia con 7.486 y Francia con 7.230 los países de la Unión Europea que cuentan con el mayor número de residentes extranjeros en Barcelona. Estos datos son extractados del Instituto Nacional de Estadística (INE). Censo a diciembre de 2002 de la población de extranjeros residentes por comunidades y provincias. <http://www.ine.es>

de la información y la comunicación en estas nuevas formas de comunicación y de organización social.

Las TIC, son allí usadas como herramientas que permiten la conexión inmediata y en tiempo real con los familiares y amigos que aún viven en su país de origen, pero también, son utilizadas como palancas para conseguir nuevos amigos (correo electrónico, chats, webcam), para buscar empleo a través de las bolsas de trabajo *on-line* o en algunos casos para conocer la oferta cultural y académica del barrio y la ciudad. Habría que mirar si las redes físicas de ciudadanos de un mismo país o cultura hoy se instalan en la ciudad creando nuevas relaciones y fortaleciendo las antiguas, motivadas por el abaratamiento y las facilidades en la comunicación y la flexibilización de las comunicaciones gracias a Internet, el *e-mail* etc., o si por el contrario con estas redes sufren una mimetización propia de quienes tienen el acceso a las tecnologías y por tanto están ampliando mucho más las diferencias entre ciudadanos de diversas culturas que comparten un mismo territorio físico. En todo caso, la multiculturalidad de este barrio de Barcelona construye su escenografía y sus propios rituales (salas enormes de Internet donde se habla y se *chatea* en infinidad de lenguas, pero no se conoce a la persona que se sienta al lado) o lugares de la representación de la multiculturalidad en la que aparecen los inmigrantes interactuando con la ciudad o relacionándose entre sí como es el caso de los jóvenes que de diversas etnias y lenguas encuentran un territorio para compartir sus juegos en una improvisada cancha deportiva, en una plaza del barrio o en la Rambla del Raval; una escena que es frecuente en este barrio y que significa un buen ejemplo de interculturalidad. Es en este territorio barrial donde las relaciones entre los ciudadanos y los grupos sociales se hacen más complejas, pues a veces la sobrevivencia modifica el entorno y el paisaje arquitectónico va dando paso a un nuevo eco-sistema humano con formas y apropiaciones territoriales impredecibles. Ahora, la velocidad de los acontecimientos y la necesidad de juntarse en torno a sus construcciones simbólicas e imaginarios colectivos (banderas, imágenes, colores, culinaria, música, etc.) o a sus necesidades comunes como la búsqueda de trabajo o el alquiler de una habitación o un

piso a través de Internet por ejemplo, hace imprescindible mirar con mayor detenimiento las transformaciones de estos escenarios ahora intervenidos por las tecnologías de la información y la comunicación. Es, pues, éste el escenario barrial donde se acoge uno de los puntos Ómnia, el instalado en la *Associació per a Joves TEB* en el año 1999, y que le da justificación y sentido a esta investigación. Una investigación que cobra su importancia en este contexto del barrio el Raval, pues se ha constatado que el 85% de los jóvenes no tienen ordenador en su casa, el 97 % no están conectados a la Red y el 30% no tienen línea telefónica fija lo que de manera evidente lo señala como uno de los barrios de Barcelona con un alto riesgo de exclusión tecnológica y por tanto de exclusión social.

### **3.2.2. Associació per a Joves TEB**

En el año 1992, un grupo de educadores y educadoras que trabajaban en el barrio el Raval de Barcelona, decidieron iniciar un proyecto para ampliar la oferta de actividades para los jóvenes de entre 13 y 15 años y que por diversas circunstancias habían abandonado la escolarización y se pasaban el día en las calles del barrio. Desde un comienzo el proyecto iba a destinado a procurar que estos jóvenes salieran de la marginación y el riesgo de la exclusión social a la que estaban siendo sometidos.

El primer trabajo consistió en hacer un acercamiento a estos jóvenes a partir de actividades lúdicas para posteriormente y poco a poco a hacer un trabajo de seguimiento personal y búsqueda formativa y laboral. Cabe decir, que desde un comienzo se pensó en que todas las actividades contribuyeran a mejorar la situación personal y la del barrio en general. Un primer paso de esta aproximación y de este interés consistía en que los jóvenes hicieran suyo el proyecto. El primer paso era darle un nombre a la propuesta y fueron los mismos jóvenes los que encontraron un nombre para la asociación. El TEB; un nombre que en sí mismo no quiere decir nada en concreto, pero que responde a un momento muy particular en la vida de estos jóvenes. Es decir, que el nombre expresará la forma de vida de estos jóvenes, era muy importante, así que la idea surgió de los

“tags” y “grafitis” que hacían en las calles y paredes del barrio. TEB era, pues, una firma más de las tantas que encontrábamos pintadas y creadas por un grupo de jóvenes con un lenguaje lúdico y barrial.

La cultura “The Ecologic Boys”, entonces, se convirtió de esta manera en TEB, por tanto el origen de su nombre responde a un proyecto nacido y criado desde y con los jóvenes de la calle.

En el año de 1995, cuando el grupo de jóvenes se consolida se convierte en asociación y surge la necesidad de alquilar un local y adecuarlo a las diferentes actividades que el grupo ya venía desarrollando. Se inicia a partir de allí otras actividades como la edición de la revista ‘Daily TEB’ y la realización del programa de radio TEBMANIA, en la emisora local *Radio Contrabanda*.

A partir de 1996 y 1997 se comienza a trabajar en la idea de introducir las nuevas tecnologías de la información y la comunicación TIC, porque se advertía desde ese momento que si no se introducían estas nuevas plataformas tecnológicas, los jóvenes que vivían en situaciones de marginalidad y exclusión, estarían aún más excluidos, ya que no tenían ordenadores en casa y muchos de ellos no disponían ni siquiera de una línea telefónica. Es a partir de este momento que empieza la gran afluencia de gente al local de la asociación. Los jóvenes más antiguos traen a los más pequeños y desarrollan un papel más dinamizador y protagónico dentro del barrio. En esta efervescencia el TEB presenta un proyecto que busca vincular los jóvenes a las nuevas tecnologías de la información y la comunicación para impulsar el trabajo asociativo dentro del barrio y dinamizar aspectos como la educación y la cultura local. El proyecto con el nombre de INTEBNET, resulta ganador del *Premi Local de l’Incavol (1997)*

A partir de 1998 el proyecto se abre al barrio del Raval de Barcelona con el nombre de EDUNET (Espai d’ús comunitari de les Noves Tecnologies), un proyecto que quiere dar respuesta a la demanda social basada en la necesidad de acceder a las tecnologías de la

información y la comunicación como medida para combatir la exclusión social y tecnológica y con la voluntad de impulsar este acceso, ya no sólo a los jóvenes, sino a toda la población del barrio. En un primer momento se trabaja con una pequeña red de ordenadores y una conexión a Internet y se da inicio a la creación y diseño de la página Web. La novedad del proyecto y las posibilidades de comunicación a través de la conectividad comunitaria convoca a una cantidad de personas de diferentes procedencias que han descubierto en Internet una nueva, ágil y barata forma de comunicarse. Posteriormente, se crea RAVALNET, la *Xarxa ciutadana del barri del Raval*.<sup>46</sup> Una plataforma tecnológica gestionada por un colectivo importante de jóvenes del barrio conjuntamente con un grupo de educadores y educadoras que trabajan, en su mayoría, en las escuelas y colegios del barrio.

A lo largo de 1999 el proyecto EDUNET, va a dar respuesta a la demanda social de uso de las TIC, no sólo en el barrio el Raval, sino también en el Distrito de Ciutat Vella, de esta forma se dinamiza la vida asociativa del barrio que ya cuenta con un espacio físico con ordenadores disponibles para la gente que no tiene conectividad en su casa y un espacio telemático para ser utilizado por los vecinos, entidades y jóvenes del barrio. En ese año se constata como EDUNET va ser usado por más de 250 personas y 14 entidades de aspectos muy diversos.

En el mismo año el proyecto EDUNET, se convierte en ÓMNIA, un proyecto que recoge la experiencia del Raval y que adopta la idea de conectividad comunitaria en barrios marginales de Catalunya. El proyecto ÓMNIA<sup>47</sup> tiene como objetivo crear unos 40 espacios de uso comunitario de las nuevas tecnologías en estos barrios y es coordinado e impulsado en un principio por el *Comissionat per la Societat de la Informació, l'Incaivol i Benestar Social*. Durante el año 2000 se consolida el papel del TEB en el barrio y de

---

<sup>46</sup> [www.ravalnet.org](http://www.ravalnet.org)

<sup>47</sup> El proyecto Ómnia alcanza en el año 2005, 111 puntos de conectividad comunitaria con espacios gratuitos de libre acceso en Catalunya. Actualmente es coordinado por el Departament de Benestar i Família i el Departament d'Universitats, Recerca i Societat de la Informació del Govern de la Generalitat de Catalunya.

RAVALNET que se constituye en una plataforma tecnológica de vanguardia en el uso de las TIC para los jóvenes del barrio y para las relaciones con los centros educativos de primaria y secundaria. El año 2001 es importante porque aumenta considerablemente la participación ciudadana en el local del TEB, de vecinos de todas las edades que ya usan las tecnologías para comunicarse con el mundo. Se incentiva la participación en *Chats*, la navegación en Internet y la comunicación con sus países de origen, teniendo en cuenta que buena parte de la población que visita el centro son personas de otras procedencias, culturas, religiones y lenguas diversas.

#### **a) Recursos humanos**

##### **- Del equipo directivo**

*La Associació per a Joves TEB*, funciona estratégicamente a partir del trabajo colaborativo y cooperativo. Esto quiere decir, que las personas que hacen parte de la asociación han asumido el trabajo en una estructura circular desjerarquizada, con lo cual cada uno de ellos, aunque con formaciones diversas se rotan por los diversos campos y responsabilidades. Este diseño representa importantes implicaciones en el trabajo desarrollado por todos y en las demandas puntuales de los usuarios del centro.

Podemos decir que el trabajo cooperativo en la Asociación existe cuando se da una relación de reciprocidad entre el conjunto de personas que tienen diferencias en los puntos de vista, pero los saben contrastar, los debaten y llegan a generar un proceso de construcción de conocimiento. Es un proceso en el que cada individuo enseña y aprende de cada uno, mucho más de lo que aprendería si lo hiciera solo. Por lo tanto, la interacción, la comunicación, la confrontación, el debate y la retroalimentación son elementos esenciales de este tipo de trabajo.

Las personas que laboran en el centro tienen distintas formaciones y diversas competencias y habilidades. Existen, responsabilidades, por supuesto, pero éstas se cumplen dentro de una autonomía e iniciativa propias, lo que les permite emprender y

autodirigir procesos de aprendizaje personales y en grupo, comunicar ideas y debatir procedimientos. La toma de decisiones se hace colectivamente y la disposición y voluntad para formarse y trabajar de manera cooperativa es uno de los atributos claves en este tipo de trabajo.

El diseño de la propuesta parte de la idea de que la *La Associació per a Joves TEB* es un proyecto común, nació como tal y se desarrolla en la medida que todos y cada uno se involucre y coopere en la tarea del otro. La actividad funciona en la medida que se 'enseñen' los unos a los otros y se asegure que cada miembro del grupo consigue con la ayuda del otro, un dominio de la totalidad del contenido del proyecto.

Existe un *coordinador general* y un *equipo de dinamizadores* que cumplen funciones en campos específicos y asociados a su tipo de formación. Las reuniones en pleno convocadas semanalmente toma las decisiones respecto a las actividades que se desarrollaran en un futuro, al diseño de la agenda programática y de actividades como talleres de formación que generalmente parten del interactuar con los usuarios que visitan regularmente la asociación y que expresan sus inquietudes de manera presencial o virtualmente a través de correos electrónicos o foros virtuales en la plataforma de Ravalnet.

#### **- Del equipo dinamizador**

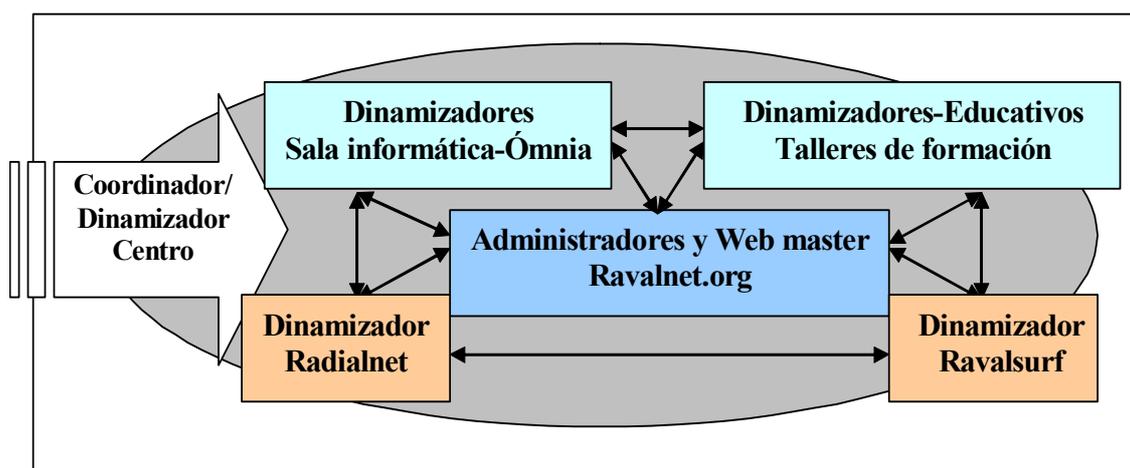
El equipo dinamizador está formado por diez personas que provienen de disciplinas diversas y con diferentes niveles de formación en informática y pedagogía fundamentalmente. Hacen parte de él; una pedagoga, un psicólogo, una historiadora, una trabajadora social, dos técnicos informáticos, una licenciada en bellas artes y dos bachilleres con formación en cursos en informática y autodidactas en tecnologías.

Cada uno de ellos desarrolla tareas específicas dentro del centro, pero como ya dijimos se rotan en todas las demás áreas cumpliendo tareas compartidas y poniendo en práctica la estrategia de enseñanza-aprendizaje. Esto quiere decir, incluso, que las personas

responsables directamente del soporte tecnológico de la sala socio-mediática y del portal de Ravalnet, también están atentos a participar en otras áreas que pueden no ser de su competencia. Las áreas en las que se desarrollan las actividades son:

- Sala socio-mediática ÓMNIA
- Sala inserción laboral
- Proyectos educativos jóvenes
- Proyectos educativos adultos
- Ravalnet
- Ravalsurf
- Radialnet

Veamos como se estructura el cuadro de funciones en la *Associació per a Joves TEB*:



*Figura 3: Funciones del equipo dinamizador en el punto Ómnia del TEB*

## **b) Recursos Físicos**

### **-Ubicación:**

La *Associació per a Joves TEB* se encuentra ubicada en el Distrito 1 de *Ciutat Vella*, en la calle dels Salvadors 6, Baixos entre las calles de Sant Antoni Abat y la Calle Botella.

El local es un edificio de 2 plantas:

En la primera planta se encuentran la sala socio-mediática Ómnia. Un salón de televisión adaptado con sillones, equipo VHS y mesa de estudio. Una zona común adaptada para juegos de salón. Un salón-bodega donde se dictan los talleres de reparación de ordenadores. Un despacho colectivo del equipo coordinador y dinamizador.

En la segunda planta se encuentra la cabina y control master de la *Radio Comunitaria del Raval*. Un espacio adaptado para la edición de videos. El salón de Web master del portal Ravalnet.

### **c) Recursos Tecnológicos:**

#### **- Sala socio-mediática ÓMNIA**

(Plataforma Microsoft)

- 5 Ordenadores Pentium II, 64 MB de Ram (Windows 98)
- 5 Ordenadores Pentium IV, 2.8 GHz, 504 MB de Ram (Windows XP y Linux Ubuntu)
- 1 Impresora HP Laserjet 1150
- 1 Impresora HP Deskjet 5652
- 1 Impresora HP color in Kjet printer CP 1700
- 1 Escáner HP Scanjet 5530 Photosmart

(Plataforma Linux)

- 6 Ordenadores Pentium II, 64 MB de Ram (Linux Ubuntu)

#### **- Servidor (almacenamiento y transporte)**

- Sin límite en su capacidad de almacenamiento y provisto por la *Xarxa de Telecentrés de Catalunya*.

- Conexión a Internet Línea ADSL con ancho de banda de 2 megas para transporte de contenidos y 512 Kbps para usuarios.

#### **- Sala taller de prácticas y reparación ordenadores**

- 5 Ordenadores Pentium II, 64 MB de Ram (Windows 98)
- **Oficina de gestión-administración y dinamizadores**
- 2 Ordenadores Pentium II, 64 MB de Ram (Windows 98)
- 3 Ordenadores Pentium IV, 2.8 GHz, 504 MB de Ram (Windows XP)
- 1 Impresora HP 950
- **Software instalado**
- Entorno Microsoft (Internet Explorer, Windows Media, Word, PowerPoint, Excel, Access)
- Macromedia (Flash 5, Firework MX2004, Dreamweaver MX2004)
- Software de video y sonido Real Player
- **Equipos para video y radio digital:**
- Video: Pentium IV con software Adobe Premiere
- Radio: Pentium II con software Sound Forge

#### **d) Población de usuarios: variables sociodemográficas**

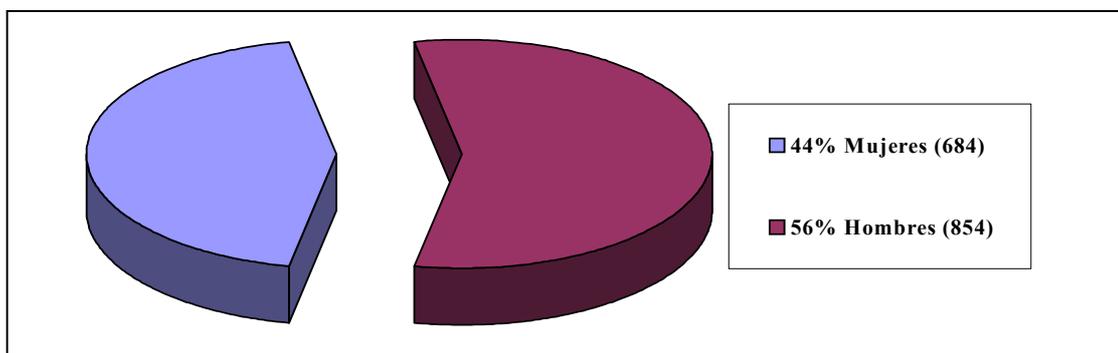
Durante el año 2003 pasaron por la *Associació per a Joves TEB* un total de **1537 usuarios** repartidos en los diferentes proyectos. En las siguientes gráficas se muestra la distribución de los usuarios<sup>48</sup>

#### **- Clasificación según el género**

El siguiente gráfico ilustra la distribución por género de los participantes en el TEB. Cabe destacar el aumento de la participación de las mujeres, aunque todavía es muy considerable el número de los usuarios hombres que acuden a la sede de la asociación.

---

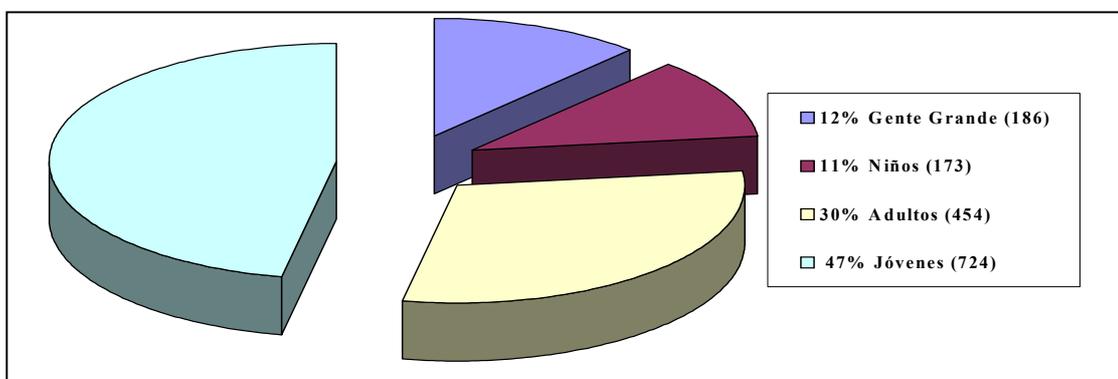
<sup>48</sup> Fuente: "Informe de actividades Associació per a Joves TEB Enero 2004". Esta estadística corresponde a usuarios que participaron activamente en un taller o proyecto concreto durante el año 2003. No se considera aquí los visitantes que ocasionalmente acuden a la sala socio-mediática para utilizar sus servicios, pues no existe un sistema de control para este tipo de usuarios.



*Gráfica 1: Clasificación según el género de usuarios en el TEB-Ómnia*

### - Clasificación según la edad

El siguiente gráfico muestra que los jóvenes del barrio el Raval son los que más participan en la asociación, porque son los destinatarios de un gran número de actividades que se llevan a cabo durante el año. Pero también es significativo el número de adultos que vienen generando proyectos en la Asociación. Vale destacar el progresivo aumento de gente mayor de 65 años que viene al TEB.

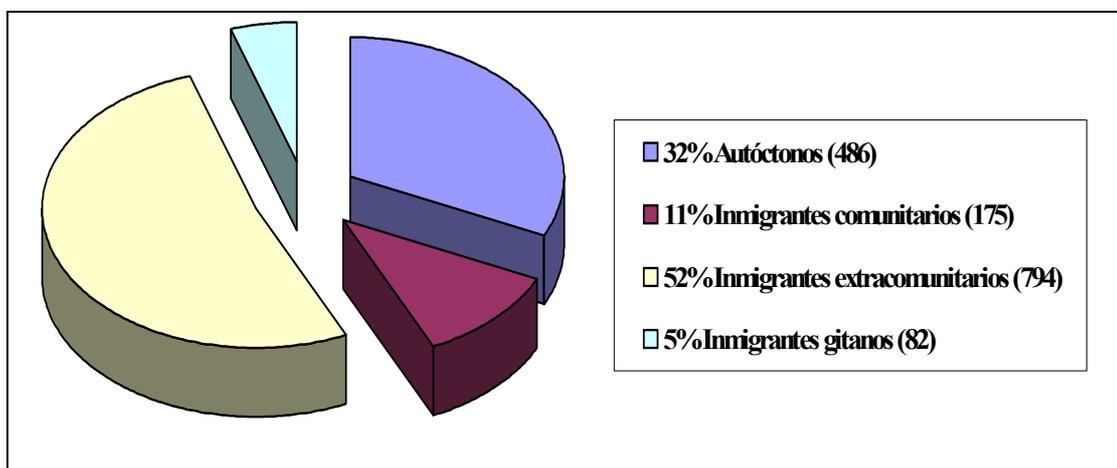


*Gráfica 2: Clasificación según la edad de los usuarios en el TEB-Ómnia*

### - Clasificación según el lugar de nacimiento

La configuración del barrio se refleja en la siguiente tabla, donde se puede apreciar que la mayoría de la población de usuarios del TEB y la sala socio-mediática Ómnia, son inmigrantes extracomunitarios. Pero la Asociación atiende también un número

considerable de gitanos-catalanes. Y es notable, también, en los últimos años el aumento de inmigrantes de la comunidad europea.



*Gráfica 3: Clasificación según el lugar de nacimiento de los usuarios en el TEB-Ómnia*

#### - Visitas a Ravalnet durante el año 2003<sup>49</sup>

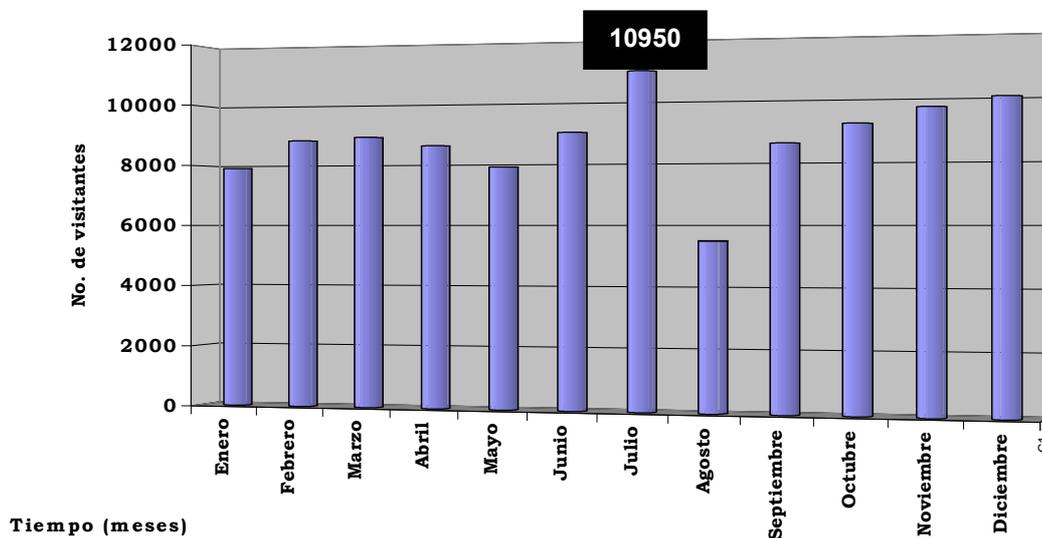
Durante el año 2003 el total de visitas que recibió el portal Web de Ravalnet fue de **105.300** con una media de **8.775** visitas mensuales. Decimos visitantes a las entradas a la página desde la misma IP, es decir, desde un mismo ordenador o una red. Las páginas vistas son el número de visitas hechas por los usuarios de Ravalnet. Normalmente cuando una persona entra en la Web no sólo va a la página principal, sino que navega por otras partes del portal como son los diferentes proyectos, el forum, etc.

En las siguientes figuras se puede ver la evolución de estas visitas durante el año 2003

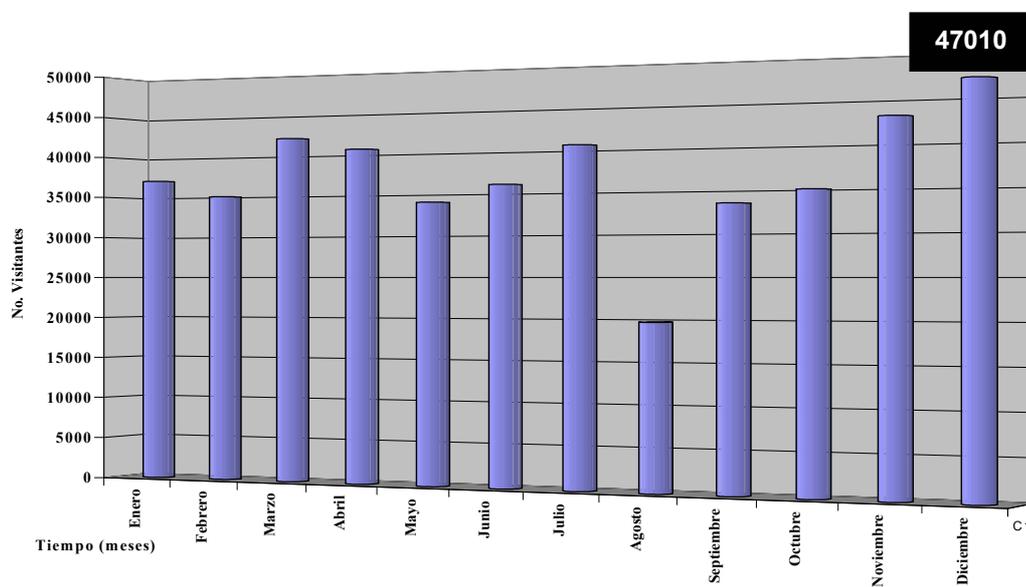
---

<sup>49</sup> Fuente: "Informe de actividades de Ravalnet. Enero de 2004"

### Visitantes



### Páginas vistas



**Gráfica 4: Número de visitas y de páginas vistas en Ravalnet durante 2003**

### **3.3. POBLACIÓN Y MUESTRA**

---

#### **3.3.1. Características de la Población**

En el año 2004 existían en Cataluña 111 puntos Ómnia distribuidos en las cuatro provincias: Lleida, Girona, Tarragona y Barcelona. Por tanto, la población aún era muy amplia y los costos, accesibilidad, aplicación de instrumentos y viabilidad práctica nos exigía acotarla todavía más. Determinar los sujetos con quienes se iba a llevar a cabo el estudio era importante, y aunque ya teníamos claro que se haría en uno de los puntos Ómnia, faltaba decidir en cuál de ellos. El paso siguiente fue delimitar el ámbito de la investigación a la población seleccionada. Así que, finalmente, decidimos realizar el trabajo de campo en el punto Ómnia del barrio el Raval de Barcelona. La administración o gestión de este punto se hace desde la *Associació per a Joves TEB*. Un colectivo de jóvenes liderado por educadores de la zona con presencia en el barrio desde el año 1992.

Para considerar esta decisión fue importante el conocimiento del entorno que en parte, valga decirlo, ya conocía de manera empírica e intuitiva. La influencia del contexto, se me antojaba de enorme validez para tomar la decisión de hacer esta investigación en esta comunidad. Esa influencia, de la que hablo, tiene que ver con que el barrio muestra estadísticamente desequilibrios sociales y territoriales respecto a otros barrios de Catalunya. La población usuaria de estas TIC en este barrio es de un perfil adecuado para abordar el estudio, pues es categorizado como un barrio “marginal” y “marginado”, y presenta un cuadro interesante de personas con un elevado porcentaje de inmigrantes provenientes de países del tercer mundo o en vías de desarrollo. Por otro lado, la metodología del TEB para desarrollar propuestas y estrategias del uso social de las TIC, parte de la capacidad de organización de los jóvenes del barrio, de la autonomía comunitaria y de la oferta de alternativas distintas a las encontradas por los jóvenes en las calles, lo que la hace una experiencia pionera en España y líder en Cataluña.

Finalmente, los criterios que permitieron escoger esta población del punto Ómnia del barrio el Raval de Barcelona para aplicar la metodología de investigación fueron los siguientes:

1. Es ideal porque nos permite contrastar las teorías desarrolladas en el marco teórico sobre el uso de las TIC en las comunidades locales.
2. Ocurre en un escenario con una población en riesgo de exclusión tecnológica como es el barrio el Raval de Barcelona.
3. Nos permite acercarnos a estudiar un caso práctico y complejo de la vida real.
4. Nos permite una descripción detallada del fenómeno social que estamos investigando, sobre todo porque a través de esta experiencia podemos utilizar muchas fuentes de información, combinar diversas técnicas y establecer correlaciones que nos permitan diseñar triangulaciones para contrastar los resultados obtenidos.

### **3.3.2. Características de la Muestra**

La extracción de una muestra confiable de esta población del punto Ómnia ubicado en la *Associació per a Joves TEB*, que permitiera desarrollar el trabajo de campo con una mayor profundidad, confiabilidad y exactitud en los resultados exigía una primera etapa de inmersión y conocimiento de la población. En un principio no era claro cómo se utilizaba la sala socio-mediática del punto Ómnia y de qué manera podíamos extraer la muestra que sirviera al propósito de la investigación.

Finalmente, nos decidimos por un tipo de muestreo probabilístico por conglomerados o grupos:

*“Un tipo de muestreo que se utiliza cuando los individuos de la población constituyen grupos naturales o conglomerados (distrito, centro escolar, etc.) La unidad muestral es el conglomerado (cluster) o grupo y no los individuos como en los anteriores. La*

*selección aleatoria se aplica a los conglomerados y no a los individuos que los componen” (Arnal., J, Del Rincón & D, Latorre., A. 1992, p.77)*

Este tipo de muestro es ideal para la aplicación de las herramientas seleccionadas en esta fase de la investigación como es la Observación Participante y el Diario de Campo, puesto que trabajamos con sujetos que constituyen una población homogénea en el barrio el Raval en cuanto pertenecen a una población que utiliza la conectividad comunitaria que ofrece el centro, por no contar con recursos tecnológicos adecuados o suficientes de manera individual o desde su propia casa.

En este sentido, la representatividad del número de sujetos o tamaño de la muestra respecto a la población era fiable y compatible con el tipo de personas que investigábamos, al elegir las actividades de los grupos de sujetos y los escenarios puntuales donde se hacía uso de las TIC. Así, se garantizaba una observación fundamentada en las preguntas iniciales de la investigación y en las variables o categorías diseñadas para este fin. Los grupos y actividades seleccionadas fueron:

- Uso Libre Jóvenes y Adultos
- Inserción Laboral Adultos
- Proyectos Jóvenes y Adultos
- Captura el Raval de Video
- Radialnet
- Comic y Maqueta Musical.

### **3.4. DISEÑO, ELABORACIÓN Y VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS: FASE DESCRIPTIVA-INTERPRETATIVA**

#### **3.4.1. Método y Técnicas de recogida de datos**

La siguiente gráfica nos muestra el proceso y la estructura de la recolección de la información (*adaptado de De Ketele, J-M y Roegiers, X., 1995, pp. 150-200*)

<b>MÉTODO</b>	<b>Estudio de caso (Etnográfico)</b>
<b>TÉCNICAS (procesos)</b>	<p style="text-align: center;"><b>(Fase descriptiva-interpretativa)</b></p> <p><b>Registro Fotográfico</b>  <b>Análisis Documental</b>  <b>Observación Participante</b>  <b>Diario de Campo</b></p> <p style="text-align: center;"><b>(Fase experimental)</b></p> <p><b>Encuesta Estructurada</b>  <b>Entrevista no Estructurada</b>  <b>Entrevista en Profundidad</b></p>
<p style="text-align: center;"><b>PARÁMETRO</b> (característica)</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Controlada.</b></li> <li>• <b>Situación natural (elegida), no creada.</b></li> <li>• <b>Situación no manipulada, con intervenciones planificadas.</b></li> <li>• <b>Registro sistemático, mediante diseño instrumental (datos cuantitativos y cualitativos)</b></li> </ul>	<p><b>Elaboración del informe (Descriptivo- interpretativo):</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Se centra en el desarrollo de acciones o actividades desarrolladas en el centro</li> <li>• Sobre la sucesión de estados (físicos, afectivos u otros) que acompañan al desarrollo de la acción.</li> <li>• Sobre los efectos de la acción y en temporalidades diferentes</li> <li>• Sobre consecuencias posteriores (decisiones, comportamientos, etc.)</li> </ul>

<b>TEMPORALIDAD</b>	<b>Longitudinal:</b> se pretende estudiar un fenómeno, observándolo en su desarrollo normal sin crear situaciones extrañas a su funcionamiento, a sus condiciones y sin afectar el normal comportamiento de los sujetos de la investigación.
---------------------	--

*Tabla 3: Proceso de recolección de información*

**a) Estudio de caso**

El siguiente cuadro resume y esquematiza el proceso de aplicación del estudio de caso etnográfico, con base en la propuesta de Martínez, J. (1988) quien contempla tres fases en la estructura y organización de un estudio de caso: fase *preactiva*, fase *interactiva*, fase *posactiva*:

<b>FASE PREACTIVA</b>	<p><b>Fundamentos epistemológicos del problema investigado</b></p> <p><b>Objetivo:</b> Valorar de qué forma la implementación de las Tecnologías de la Información y la Comunicación a partir de la <i>conectividad comunitaria</i>, en poblaciones con riesgo de exclusión social y tecnológica, podrán generar y construir <i>desarrollo comunitario</i></p> <p><b>Criterios de selección del caso:</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Es ideal porque nos permite contrastar las teorías desarrolladas en el marco teórico sobre el uso de las TIC en las comunidades locales.</li> <li>2. Ocurre en un escenario con una población en riesgo de exclusión tecnológica como es el barrio el Raval de Barcelona.</li> <li>3. Nos permite acercarnos a estudiar un caso práctico y complejo de la vida real.</li> <li>4. Nos permite una descripción detallada del fenómeno social que estamos investigando, sobre todo porque a través de esta experiencia podemos utilizar muchas</li> </ol>
---------------------------	--

	<p>fuentes de información, combinar diversas técnicas y establecer correlaciones que nos permitan diseñar triangulaciones para contrastar los resultados obtenidos.</p> <p><b>Influencia del contexto:</b> Es importante que la investigación la realicemos en un barrio que muestra desequilibrios sociales y territoriales respecto a otros de Catalunya. La población usuaria de estas TIC en este barrio es de un perfil adecuado para abordar el estudio. La experiencia del TEB en el Raval en este tema, es pionera en España.</p> <p><b>Temporalización (fase descriptiva-interpretativa):</b> de Febrero 1 a julio 30 y de septiembre 15 a Diciembre 15 de 2004. (Total 8 meses)</p>
<p><b>FASE INTERACTIVA</b></p>	<p><b>Trabajo de campo realizado (fase descriptiva-interpretativa)</b></p> <p><b>Técnicas utilizadas:</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Observación participante.</li> <li>2. Diario de Campo.</li> <li>3. Registro Fotográfico</li> <li>4. Análisis documental</li> </ol> <p><b>Contacto y negociación:</b> Realizada entre Abril de 2003 y Febrero de 2004. Compleja por el cambio administrativo interno a mitad del proceso, y el cambio de políticas externas a la institución en la que se hace el estudio.</p> <p><b>Evidencias documentales:</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Fotografías,</li> <li>2. Registro de la Observación Participante</li> <li>3. Registro a través de Diario de Campo,</li> <li>4. Documentación estadística sobre el centro.</li> <li>5. Organigramas, convenios, artículos de prensa, informes, mapas y descripciones del centro.</li> <li>6. Documentos Audiovisuales, Web y Multimedia.</li> <li>7. Firma de Referentes Éticos.</li> </ol> <p><b>Triangulación:</b> Entre técnicas utilizadas y entre fuentes de datos</p>

<b>FASE POSACTIVA</b>	<p><b>Elaboración del informe</b></p> <p><b>Descriptivo:</b> Descripción detallada del centro donde se desarrolla la investigación, la <i>Associació per a Joves TEB</i> y del proceso de apropiación de las TIC en el centro (punto ÓMNIA y portal telemático Ravalnet)</p> <p><b>Interpretativo:</b> Análisis de la experiencia ÓMNIA-Ravalnet, del contexto barrial y de los resultados obtenidos después de aplicar las herramientas y el diseño metodológico.</p>
---------------------------	--

*Tabla 4: Proceso de aplicación del estudio de caso*

### **b) Organización y desarrollo del Análisis Documental**

Esta técnica es una actividad sistemática y planificada que consiste en examinar documentos escritos, como los informes anuales de gestión administrativa y de actividades en el TEB y Ravalnet durante el último año. Se siguió este procedimiento a partir de documentos que elabora anualmente la *Associació per a Joves TEB*, sobre todo del *Informe de Actividades de Ravalnet* que se hace al final de cada año. En dicho Informe se da parte sobre los objetivos trazados y los alcances logrados durante dicho período. Pero también se hizo un estudio descriptivo del portal telemático *www.ravalnet.org*, así como documentos informáticos, específicamente foros virtuales que se abrieron a la participación permanente de los sujetos de la comunidad investigada, durante un periodo de tiempo determinado. El análisis de estos documentos también se hizo con base en los códigos y categorías aplicados en las otras herramientas como la observación participante y el diario de campo.

#### **1. El punto ÓMNIA**

Como hemos visto ÓMNIA, convertido ya en proyecto de la Generalitat, se expande en toda Catalunya y diseña una estrategia general de acción a partir de **3 líneas de actuación** puntuales; la *Línea de inserción Social y Laboral*, la *Línea de Uso Comunitario* y la *Línea de Formación*, que buscan dar acceso a las nuevas tecnologías

de la información y la comunicación para garantizar la alfabetización digital de toda la población, así como prevenir nuevas formas de desigualdad social y desequilibrios territoriales. Estas líneas están definidas claramente en el trabajo que se realiza en el centro socio-mediático TEB del Raval, pues cada una de ellas cuenta con un espacio físico adecuado para su ejecución, así como educadores o dinamizadores que coordinan y atienden las demandas de los usuarios que asisten a las actividades que se llevan a cabo en estas salas y que hacen uso de los recursos tecnológicos disponibles para ello.

- **La Línea de inserción Social y Laboral**, funciona de dos maneras; la primera a partir de la adecuación de un salón donde los usuarios que solicitan este servicio utilizan los diarios, algunos especializados, para la búsqueda de anuncios publicados sobre la demanda de empleo. Para ello utilizan una planilla donde escriben las ofertas de su interés personal y luego, conservando un turno, solicitan a la dinamizadora encargada de la sala el teléfono para ponerse en contacto con el empleador. Otra manera es utilizar la sala con ordenadores y acceder vía Internet a las páginas Web de info-empleos para informarse sobre la demanda de puestos de trabajo en la Red. Digitalizar las fotografías, diseñar el currículum con la ayuda de los coordinadores de la sala y finalmente colgarlo en la Web, son también actividades propias de esta sección. El teléfono que los usuarios pueden utilizar para concertar entrevistas de empleo, tanto de los anuncios de ofertas laborales en la Web como en los diarios, es para llamadas dentro de España. Tienen la opción de hacer tres llamadas por turno concedido.

- **La Línea de Uso Comunitario**, es la línea central en el proyecto ÓMNIA y en la *Associació per a Joves TEB*. Esta línea está diseñada de tal forma que los usuarios puedan acceder a los ordenadores y demás tecnologías en horarios establecidos desde la coordinación del centro. Los horarios están claramente diferenciados según el tipo de población: jóvenes, adultos o colectivos barriales, así como las horas destinadas para cada tipo de actividad: uso libre, inserción laboral, proyectos puntuales o talleres de formación.

- **La Línea de Formación**, es la línea transversal a las otras 2 líneas, y como tal consiste en dotar de soporte y consistencia a las demás líneas. En este sentido, está diseñada a partir de cursos de formación y talleres prácticos realizados en la sala mediática por los educadores-dinamizadores y convocados cada trimestre según la demanda, las necesidades expresadas y la población circulante en el centro. Esto quiere decir que en algunos momentos los cursos pueden ser dirigidos a población adulta que lo solicita puntualmente (agrupaciones, colectivos o asociaciones del barrio) Cursos en informática básica, creación de páginas Web o talleres de reparación de ordenadores son los más comunes en este caso. También, se realizan talleres que en principio nada tienen que ver con la informática como pueden ser los de cocina o diseño de comic, pero luego se cuelgan en la Red y se usa la plataforma tecnológica de Ravalnet para compartir, interactuar y visibilizar la experiencia de la formación, de la participación comunitaria y sobre todo de la dinamización de la actividad realizada. Para dar cumplimiento a la estrategia general del proyecto Ómnia, cumplir con sus objetivos y poder igualmente hacer un seguimiento a estas 3 líneas de actuación, la Asociación del TEB diseñó e implementó una parrilla de programación horaria semanal, en la que se establecen franjas claramente definidas por el tipo de actividad que se desarrolla en ellas, como también por el tipo de usuario que las utiliza.

Matí	Dilluns	Dimarts	Dimecres	Dijous	Divendres	Dissabte
10 a 11						<b>R A V A L S U R F</b>
11 a 12	<b>Inserció Laboral</b>	<b>Inserció Laboral</b>	<b>Inserció Laboral</b>	<b>Tallers d'iniciació Informàtica</b>	<b>Tallers d'iniciació Informàtica</b>	
12 a 13						
13 a 14	<b>Ús lliure (13 a 14.45)</b>	<b>Ús lliure (13 a 14.45)</b>				
14 a 15						
<b>Tarda</b>	<b>TALLERS D'ENTITATS</b>					
17 a 18						
18 a 19	<b>Ús lliure Adults</b>	<b>Ús lliure joves</b>	<b>Projectes joves</b>	<b>Ús lliure joves</b>	<b>Ús lliure joves</b>	
19 a 20		<b>Ús lliure adults</b>	<b>Projectes Adults</b>	<b>Ús lliure adults</b>	<b>Ús lliure adults</b>	
20 a 21		<b>Taller d'iniciació</b>		<b>Taller d'iniciació</b>		
21 a 22						

*Figura 4: Parrilla de programación semanal de la sala socio-mediática de Ravalnet y Ómnia en la Associació per Joves TEB [fuente: www.ravalnet.org]*

Ahora, veamos como funciona cada una de las franjas horarias de la parrilla de programación:

- **Inserción laboral:** es la franja destinada a cubrir las necesidades de los usuarios en la línea básica de ÓMNIA de inserción social y laboral. La sala de ordenadores y periféricos como impresoras o escáner está destinada para este tipo de actividad y en razón de ella es frecuentada por personas adultas de ambos sexos en su mayoría inmigrantes extracomunitarios.

- **Talleres de iniciación en informática:** son talleres para aprender las nociones básicas para utilizar el sistema operativo Windows, así como el programa de edición de textos Microsoft Word, navegar por Internet o tener un correo electrónico. Está diseñada tanto para adultos como para jóvenes o para colectivos, grupos o instituciones del barrio que lo soliciten.

- **Uso libre para jóvenes y para adultos:** como su nombre lo indica es una franja para que el usuario utilice la tecnología disponible y el tiempo libremente. Sin embargo, los dinamizadores están atentos al uso que se hace de este espacio y acompañan a las personas en las diversas necesidades que cada uno tiene. En el caso de los jóvenes es un ámbito lúdico dentro de la sala, que pueden usar para jugar con el ordenador. Para ello existen los videojuegos instalados en algunos ordenadores que se destinan de manera específica para esta actividad durante esta franja horaria. También, pueden navegar por Internet, diseñar sus páginas Web, utilizar programas de retoque de imagen digital, ver películas o hacer sus tareas escolares.

En el caso de los adultos, navegar por Internet, confeccionar sus currículos, retocar fotografías, comunicarse por *e-mail*, *chatear* a través del *messenger* o entrar en los foros virtuales del portal Ravalnet u otros.

-**Proyectos jóvenes:** Es un espacio destinado a la realización de muy diversos talleres o actividades. Desde la producción de CD-ROM y multimedia, hasta la creación de

páginas Web con el programa Macromedia Dreamweaver y Flash, la realización de maquetas musicales, comics, videoclips y la edición de imagen y sonido digital.

- **Proyectos adultos:** espacio destinado a actividades de interés para esta población como pueden ser los talleres de reparación de ordenadores donde se aprende la configuración básica del ordenador a nivel de hardware y software

- **Ravalsurf:** la mañana de los sábados está exclusivamente destinada al encuentro, puesta en común, evaluación y diseño de actividades que tienen que ver con este proyecto lúdico y deportivo que realizan algunos jóvenes del barrio el Raval. El proyecto hace parte del portal telemático *Ravalnet* y por ello lo explicaremos, más adelante, dentro de este apartado.

## **2. El proyecto Ravalnet ([www.ravalnet.org](http://www.ravalnet.org))**

RAVALNET, es la red ciudadana del Raval ubicada en la *Associació per a Joves TEB*. La red es un entorno telemático que tiene como objetivo promover y favorecer la comunicación, la cooperación, el intercambio y el acceso a Internet y las nuevas tecnologías de la información y la comunicación a todos los ciudadanos y asociaciones que constituyen la comunidad local del barrio el Raval de Barcelona. La red forma parte de la red "*Barcelona a Internet*" y de la "*Xarxa de Telecentres de Catalunya*" y funciona no sólo en el mismo espacio físico de la asociación, sino que comparte con ÓMNIA los mismos recursos tecnológicos y objetivos similares.

### **- Objetivo de Ravalnet**

El objetivo es trabajar por la cohesión del barrio a partir del uso social de Internet. Es decir, crear un verdadero portal telemático que sea utilizado por los habitantes del barrio, pero que además pueda ser utilizado por el resto de la ciudad y del mundo en general.

El portal virtual del barrio expresa la realidad cotidiana del barrio, las actividades y proyectos que se desarrollan y que mejoran día a día la situación del barrio. Ravalnet se esfuerza en crear una dinámica cooperativa entre las diferentes entidades y asociaciones del barrio para favorecer la cohesión social y potenciar el trabajo en red, a partir de la creación de contenidos para la Web. En conclusión, garantizar un uso social de Internet.

Un hecho que Ravalnet afronta es que la mayoría de personas del barrio no dispone de material ni de recursos económicos para poder participar en este portal desde su casa. Por eso, es indispensable que la red ciudadana disponga, por un lado de equipamiento necesario para poder acceder a Ravalnet, así como ofrecer formación en el campo de las nuevas tecnologías. Este equipamiento y esta formación se ofrecen en la *Associació per a Joves TEB* a través de la sala socio-mediática Ómnia. El hecho de que Ravalnet, el punto ÓMNIA y el TEB estén ubicados en el mismo espacio físico permite tener un espacio de uso comunitario de las TIC y de garantizar el acceso de la gente a la red ciudadana. El trabajo con las TIC es muy variado, pues va desde la creación de páginas Web de colectivos o individuales, hasta la grabación de maquetas musicales o la filmación de videos sobre el barrio y la producción de programas radiales.

En conclusión, podemos decir que la *Associació per a Joves TEB* es el soporte institucional que gestiona los recursos humanos tecnológicos y financieros; *Ómnia* el proyecto que le da soporte tecnológico-formativo y viabilidad a la implementación y uso de las TIC para el desarrollo local, la alfabetización digital y para combatir la exclusión social y la desigualdad tecnológica. Y *Ravalnet* se constituye así en la plataforma telemática, en el escenario virtual en el que se comparte, se visibiliza y se exteriorizan los proyectos de la comunidad. De esta forma los contenidos que se producen de forma colaboradora y cooperativa en los diferentes programas y actividades de la Asociación pueden ser vistos en la Red lo que estimula el trabajo en equipo, la autoestima y el fomento a la participación ciudadana de los vecinos del Raval.

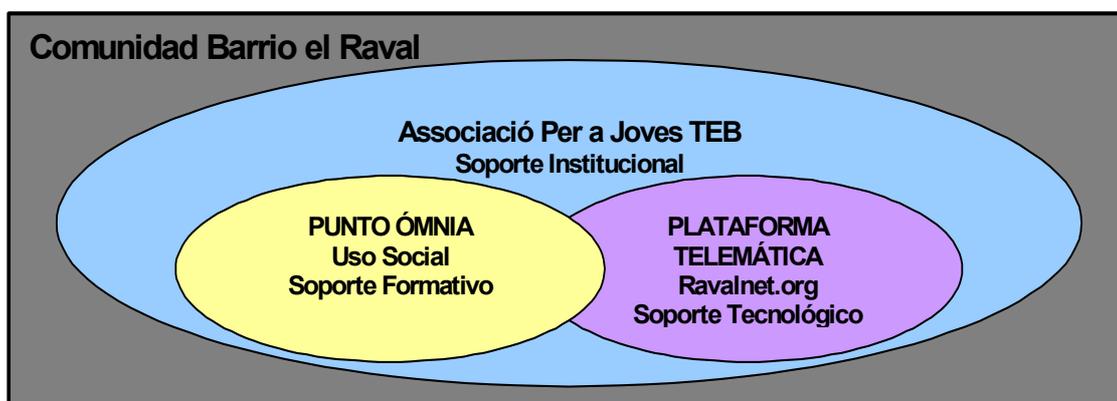


Figura5: Relación entre las tres instancias del uso de las TIC en el centro socio-mediático TEB-ÓMNIA, del barrio el Raval, Barcelona

### - Proyectos integrados a Ravalnet

Ravalnet tiene diversos proyectos, todos vinculados por supuesto al uso de las tecnologías digitales. Algunos son proyectos permanentes y otras son herramientas disponibles para el uso de los ciudadanos y usuarios del portal. Entre los proyectos permanentes podemos mencionar a *Ravalmedia* que incluye a *Radialnet*, *Raktvteb* y *el Espacio*. También son parte de este tipo de proyectos *XER*, la red educativa de maestros del Raval, el *Servei Laboral* y *Ravalsurf*. Veamos a continuación cada uno de ellos:

**RAVALMEDIA:** Es un enlace desde la página central a una plataforma tecnológica que contiene 3 partes diferenciadas claramente. La primera de ellas es **Radialnet**<sup>50</sup>, un proyecto que nace a partir del éxito y los buenos resultados obtenidos en el programa de radio realizado por la *Associació per a Joves TEB*, en la emisora *ContraBanda* desde el año 1995. Con el diseño del portal Ravalnet y utilizando las enormes posibilidades de la radio digital la propuesta se traslada a la Web y se convierte en la *Radio Comunitaria del Raval*, usada tanto por los jóvenes como por los adultos del barrio de procedencia muy diversa (catalanes, árabes, pakistaníes, latinoamericanos) Cada programa dispone de su propia página Web a la que se accede mediante un enlace. La Web de cada programa es

<sup>50</sup> [www.ravalnet.org/ravalmedia/radialnet/index.htm](http://www.ravalnet.org/ravalmedia/radialnet/index.htm)

gestionada y actualizada por las mismas personas que hacen el programa radial.

La segunda parte es **Raktvteb**<sup>51</sup>, el espacio donde quedan reflejadas todas las actividades y los talleres (Taller de magia, de cocina, casal de verano, captura el Raval en video, producción de maquetas musicales etc...) de los jóvenes de la *Associació per a Joves TEB*, a través de reportajes de vídeo, radio, fotografías, etc. También en este caso reciben formación para que sean ellos mismos quienes actualicen la Web con la ayuda de los más experimentados en el uso de las tecnologías.

Y la tercera parte de Ravalmedia, es el **Espacio**<sup>52</sup>. Éste es uno de los proyectos más interesantes del portal porque todas las personas, entidades, colegios o colectivos que deseen utilizar los recursos técnicos de Ravalmedia lo pueden hacer desde aquí. Consiste en facilitar las herramientas tecnológicas como cámaras de fotografía o video, sala de informática o cabina radiofónica para desarrollar o visualizar sus propias producciones. Usar Internet para colgar sus trabajos o sus producciones multimedia; ya sean artísticas, musicales o de video, etc. Experiencias de uso de las tecnologías como las realizadas por el I.E.S Miquel Tarradell, el I.E.S Ernest Lluch, el Casal Drassanes, El club de adultos con disminución psíquica Ipi del Barrio del Raval, el grupo de adultos Sant Jordi o el Casal de "Sant Pau" son algunas de las experiencias que se pueden ver y escuchar en este espacio multimedia.

**RAVALSURF**<sup>53</sup>: este proyecto nace en 1999 siguiendo la idea de 'Surfavela', un proyecto brasileño que se creó para alejar los niños y adolescentes de la calle de la delincuencia juvenil en Río de Janeiro, utilizando para ello un deporte muy practicado en este país como el surf. Los jóvenes del Raval lo adoptan y lo dirigen a otros jóvenes del barrio para enseñarles a desarrollar individual y colectivamente a través de esta disciplina

---

51 [www.ravalnet.org/ravalmedia/raktvteb/index.htm](http://www.ravalnet.org/ravalmedia/raktvteb/index.htm)

52 [www.ravalnet.org/ravalmedia/elespacio/index.htm](http://www.ravalnet.org/ravalmedia/elespacio/index.htm)

53 [www.ravalnet.org/ravalsurf/proyecto.htm](http://www.ravalnet.org/ravalsurf/proyecto.htm)

lúdica facultades como la concentración, la relajación, la confianza en sí mismo y la superación personal.

El portal de Ravalsurf está diseñado para servir de soporte a las actividades que desarrollan los jóvenes que practican este deporte en el mar Mediterráneo, como pueden ser; convocatorias para salidas a la playa, el reciclaje de materiales y equipos útiles para la práctica de este deporte, el estudio de mapas del tiempo y el estado del mar para conocer las mejores épocas del año para surfear. A través de la página se hacen también convocatorias para participar en talleres de formación y aprendizaje de esta práctica deportiva, taller de serigrafía de camisetas con el logotipo de Ravalsurf, pase de videos de surf, donaciones de equipos y tablas, formación en mantenimiento de la Web y programa radial para la red comunitaria de Ravalnet.

**XER**<sup>54</sup> (Xarxa Educativa de Mestres del Raval): Buena parte de los creadores y promotores de Ravalnet trabajan en el sector educativo del barrio el Raval. A través de este espacio se quiere potenciar la creación de proyectos educativos para ser desarrollados en el barrio. El grupo de docentes de la XER centra su actividad en la investigación pedagógica vinculada a las TIC como son proyectos telemáticos, webquest, weblogs. Este proyecto tiene dos objetivos fundamentales. El primero es que los niños y jóvenes entiendan y utilicen las tecnologías como una herramienta de comunicación y cooperación entre los alumnos de los diferentes centros educativos del barrio el Raval. El segundo es crear un espacio de intercambio pedagógico entre el profesorado de los centros públicos del Raval.

**SERVEI LABORAL**<sup>55</sup>: consiste en promover dentro de Ravalnet un vivero de empresas mediante la formación de jóvenes para que puedan desarrollar tareas profesionales a partir de la utilización de las TIC. Está dirigido a pequeños comercios y entidades a quienes se les ofrece la creación y mantenimiento de páginas Web a bajo

---

<sup>54</sup> [www.ravalnet.org/xer/](http://www.ravalnet.org/xer/)

<sup>55</sup> [www.ravalnet.org/servei\\_laboral/index.htm](http://www.ravalnet.org/servei_laboral/index.htm)

costo, a cambio de este servicio los jóvenes pueden continuar con su formación y la inserción en el mundo laboral.

**LINUX**<sup>56</sup>: como red social y comunitaria Ravalnet ha iniciado un proceso de acercamiento y aprendizaje en las plataformas de Software libre. Se han destinado algunos ordenadores en la sala Ómnia para crear un espacio Linux y se trabaja en la implementación de la Web en este lenguaje.

**WIRELESS**<sup>57</sup>: es la red de área local sin cables. Una red que permite que los usuarios se puedan conectar a Internet sin estar conectados físicamente o mediante ningún cable telefónico. Ravalnet quiere que esta tecnología también esté al alcance de los usuarios que lo deseen en corto tiempo. Aún no está en servicio, pero se trabaja desde ahora en las pruebas piloto iniciales para su futura implementación.

Dentro de las herramientas disponibles en el portal Ravalnet, podemos destacar:

**Forums y Chats**: espacio disponible para la participación ciudadana orientado básicamente a que la gente se exprese sobre los contenidos de la Web. También tiene un segundo Forum con temas relacionados con el barrio del Raval en el que se proponen temas de interés para el barrio y se motiva desde allí la participación de los habitantes del Raval.

**Postales**: una sección dedicada a exponer y compartir virtualmente las postales del barrio, las del mundo o las que cuelgue cualquier usuario de la Red.

**Agenda mensual**: reseña día a día las actividades más importantes que se realizan en el barrio: exposiciones, conciertos, conferencias, tertulias, marchas, etc. Está abierta y disponible para que los usuarios (grupos o colectivos barriales) anuncien sus actividades.

---

<sup>56</sup> [www.ravalnet.org/ravalnet/index.php?menu=linux](http://www.ravalnet.org/ravalnet/index.php?menu=linux)

<sup>57</sup> [www.ravalnet.org/ravalnet/index.php?menu=wireless](http://www.ravalnet.org/ravalnet/index.php?menu=wireless)

**Encuesta:** espacio dedicado a una pregunta generalmente sobre temas que afectan el barrio el Raval. Contiene voto electrónico y resultados porcentuados. Existe la posibilidad de que cualquier usuario proponga una encuesta y de esta forma alimente el debate y la discusión ciudadana.

**Correo electrónico y Web:** partiendo de la idea de que toda asociación y ciudadano del Raval tiene el derecho a tener una dirección de correo electrónico, su web y los medios para poder gestionarla, Ravalnet ofrece la opción de abrir una cuenta de e-mail personal y gratuita y presta accesoria y formación a los jóvenes que quieran tener su propio espacio en la Red.

**Diario de noticias:** las noticias del barrio, de la Asociación o de Barcelona aparecen en esta sección actualizada diariamente. Es interactiva porque genera un archivo permanente de noticias anteriores y tiene un link de entrada donde cualquier usuario puede insertar su noticia. Para ello dispone de una herramienta de redacción que el usuario puede utilizar a su criterio, seleccionando fuentes, colores, fotografías e hipervínculos.

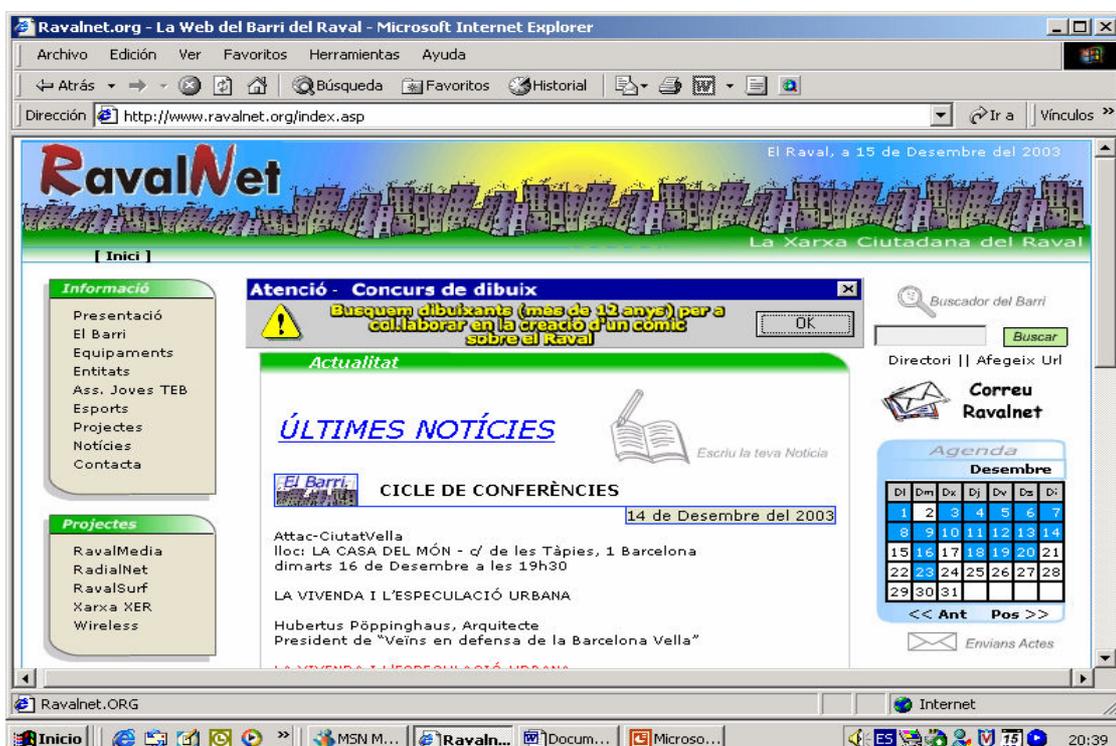


Figura 6: Portal telemático www.ravalnet.org: Red ciudadana del barrio el Raval de Barcelona

### c) Organización y desarrollo de la Observación Participante

Veamos el cuadro-guía adaptado a partir de la propuesta de Ander-Egg, E. (1995: 202) que orientó la *observación participante* durante el trabajo de campo<sup>58</sup>.

<b>Observación Participante</b>	
<b>Fecha</b>	De Febrero a Julio de 2004
<b>1. Objetivo de la Observación:</b> Establecer contacto con la comunidad que acude regular o esporádicamente a la <i>Asociació per Joves TEB</i> , del barrio el Raval de Barcelona y que utilizan la sala socio-mediática ÓMNI A o desarrollan algún tipo de actividad a partir del uso las TIC.	
<b>2. Actividad o situación observada:</b> La guía se utilizó en las diferentes actividades desarrolladas en la sala socio-mediática, según la parrilla de programación semanal ( <i>ver Figura 6</i> ) También durante el desarrollo de algunos talleres puntuales como: Captura de video, Radialnet, Comic y Maqueta musical. Y se observo la misma actividad durante tiempos diferentes, pero en contexto similar para ver los posibles cambios.	
<b>3. Qué aspectos se observaron:</b>  La observación estuvo dirigida a identificar y establecer algunos posibles indicadores relacionados con la teoría y la observación empírica a partir de unas dimensiones conceptuales y unas áreas observables.  <b>3.1. Dimensiones conceptuales:</b> El acceso a las TIC. Tecnología y herramientas más demandadas por los usuarios. La formación y el aprendizaje. Participación en los programas del TEB. Relaciones con los dinamizadores. El Conflicto en el TEB.  <b>3.2. Áreas observables:</b> Contexto físico. Contexto tecnológico. Contexto pedagógico. Contexto social. Interacciones formales. Interacciones informales.	
<b>4. Técnicas utilizadas:</b>  - <b>Diario de campo:</b> forma narrativo-descriptiva.  - <b>Pruebas fotográficas:</b> Técnica utilizada básicamente para evocar determinados acontecimientos vividos y apoyar algunas descripciones. Se tomaron 50 fotografías en el transcurso de este tiempo, tanto en la sala socio-mediática en días de rutina como en talleres de formación y actividades puntuales. ( <i>Ver anexo</i> )	

*Tabla 5: Guía establecida para la observación participante*

<sup>58</sup> Las áreas observables se construyen a partir de la propuesta de observación de Corbetta Piergiorgio, en Metodología y técnicas de investigación social, 2003, p. 341.

#### d) Organización y desarrollo del Diario de Campo

El *diario de campo* (ver anexo) está escrito en una forma *narrativo-descriptiva*, en la que los hechos y situaciones aparecen relatados con las observaciones y reflexiones. Las actividades aparecen claramente expresadas en viñetas aparte, donde se precisa el evento o acontecimiento que dio lugar a esa anotación. También, como dice Del Rincón (1995): “*En estas notas de campo el investigador incluye comentarios interpretativos que pueden tomarse de manera metódica, es decir, referidas a la investigación o personales referidas más bien a reacciones, actitudes, percepciones, vivencias e impresiones del propio observador*” (p. 30)

### 3.4.2. Conceptualización de los códigos de aplicación de la investigación y definición de las categorías para la preparación de los instrumentos

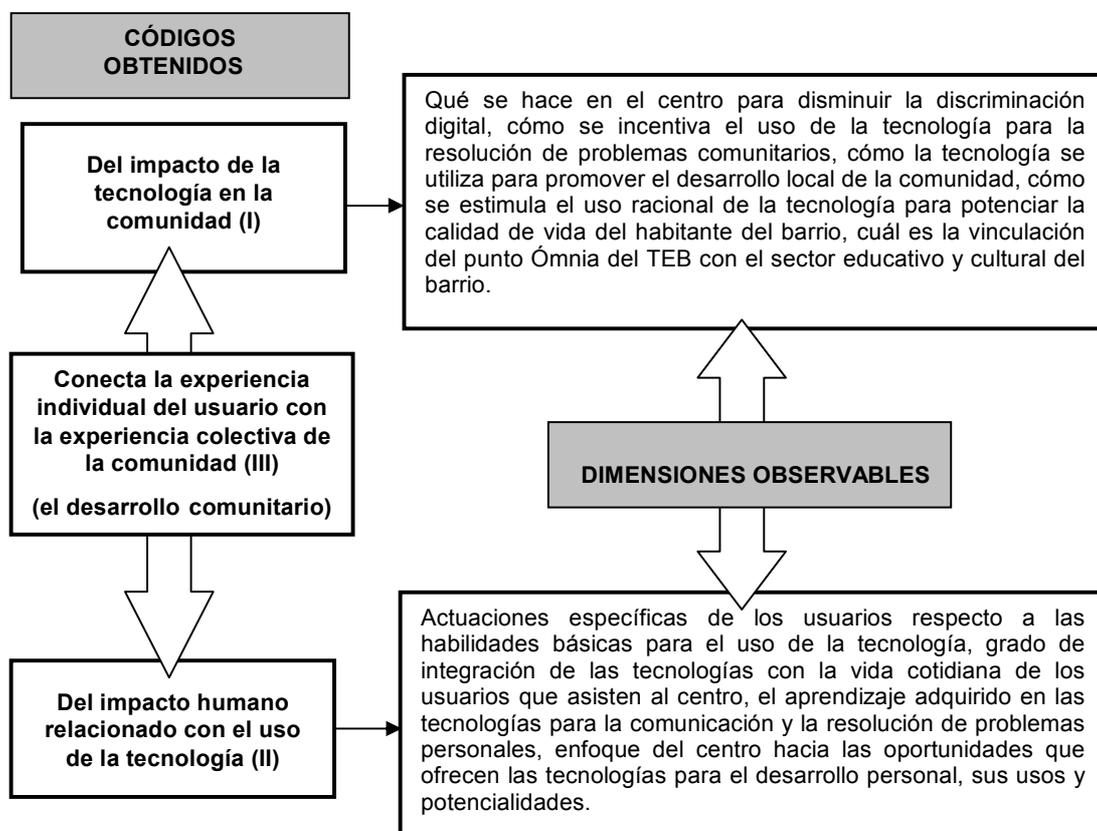
#### a) Los códigos o ámbitos de aplicación

Los siguientes *códigos* de categorización libre o empírica proceden de los conceptos generales de la teoría, traducibles a la realidad mediante el trabajo de campo y la inmersión preliminar en las informaciones recogidas con la observación. Es decir, se trata de descender, en la escala de conceptos generales a conceptos específicos, ligados ambos por afinidad de significado (Corbetta, P., 2003, p. 98) En este sentido, la relación entre concepto y código es sólo parcial, puesto que un concepto no se agota en un único código y éste último puede serlo de más de un concepto simultáneamente.

Los pasos asumidos para la elección de los códigos consistió en la reflexión teórica de algunos conceptos, descomponiendo el significado de ellos en conceptos observables empíricamente. O sea se sometieron a la observación empírica las dimensiones de los conceptos específicos de la teoría. Y en una fase posterior los códigos, se sometieron a la transformación en *categorías*, para la operacionalización a través de indicadores<sup>59</sup>.

---

<sup>59</sup> El indicador proviene de una elección arbitraria, es criterio del investigador y se podrá argumentar y defender por qué se eligió, pero no demostrar que es correcta su elección. (Corbetta, P., 2003, p. 99)



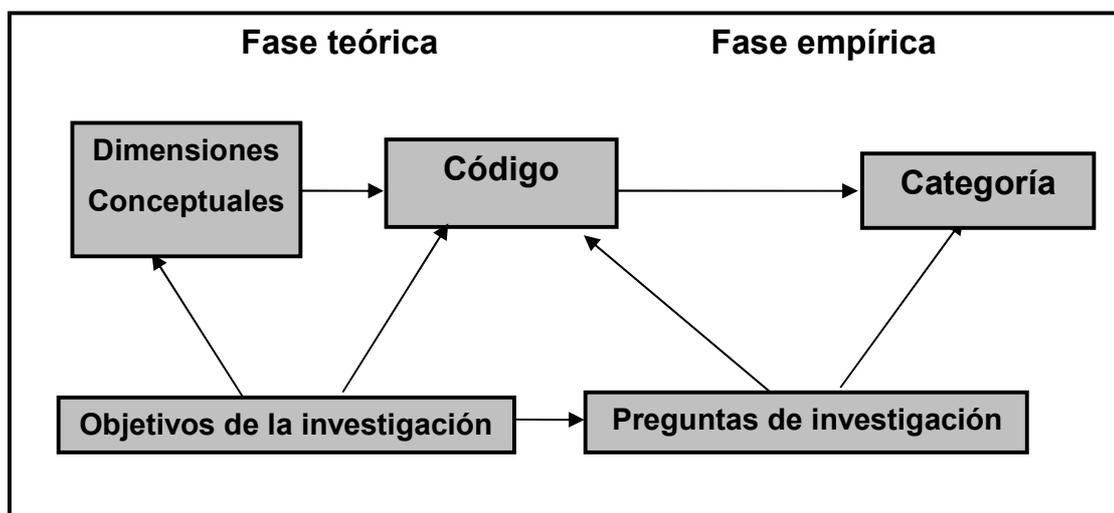
*Figura 7: Diseño y evolución de la conceptualización de los códigos.*

### b) Las categorías

Con respecto a las *categorías*<sup>60</sup>, éstas proceden de las teorías utilizadas para crear el marco conceptual de la investigación (Hummel, B., citado en Rodríguez, F., 2001, pp. 11-21), y del análisis preliminar de los datos recogidos en el trabajo de campo (entrevistas informales preliminares, documentos internos analizados, observaciones previas) Parten, pues, de las ideas, referencias, lecturas y observaciones reales. Su significación es inductiva y responden a las preguntas de la investigación y a los objetivos trazados del estudio. En la siguiente figura vemos la relación entre los conceptos teóricos o dimensiones observables con respecto a los códigos y

<sup>60</sup> Un código o categoría, según Miles y Huberman (citado por Coller X., 2000, p. 89) deriva de las preguntas de la investigación, hipótesis, conceptos clave, y temas importantes.

posteriormente al diseño de las categorías, teniendo en cuenta tanto los objetivos de la investigación como las preguntas de la misma:



*Figura 8: Interconexión teórico-empírica entre conceptos o dimensiones, códigos y categorías.*

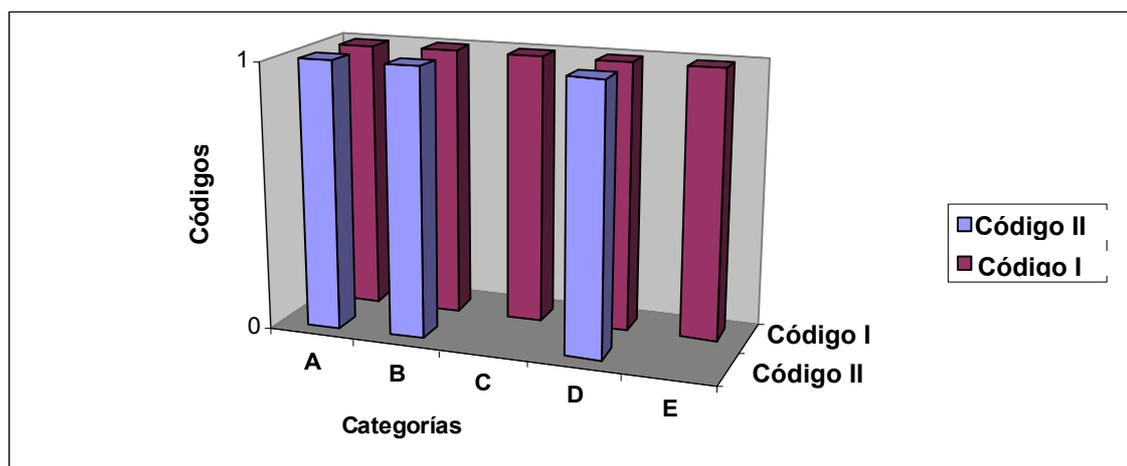
### c) Cuadro categorial

CATEGORIAS OBTENIDAS	SIGNIFICACIÓN INDUCTIVA
<b>ACCESO A LA TECNOLOGÍA</b> (categoría A):	Hablamos sólo del acceso comunitario; es decir, el porcentaje de personas de la comunidad que usan la conectividad comunitaria, la proximidad al acceso público, el número de ordenadores de uso público en la institución, el tipo de población que usa estas tecnologías en el centro, el número de horas disponibles en el espacio socio-mediático Ómnia y el tiempo realmente utilizado por los usuarios en la sala socio-mediática.
<b>APRENDIZAJE Y DESARROLLO PERSONAL</b> (categoría B):	Las estrategias que utiliza el sistema Ómnia del TEB para lograr que los usuarios adquieran las destrezas para el manejo de la tecnología, tanto en el uso de programas y software básico, como en el conocimiento sobre técnicas avanzadas del uso de Internet. Usos que se hace de los ordenadores y nivel de eficacia personal.
<b>DESARROLLO SOCIAL Y PARTICIPACIÓN CIUDADANA</b> (categoría C):	Conocer el uso eficaz de la tecnología para las actividades encaminadas a la formación y la pedagogía social, a la inserción en el mundo laboral y social, y a la inclusión de las personas de la comunidad en la sociedad de la información. Razones por las cuales viene al TEB, frecuencia de visita, proyectos o actividades puntuales en las que participa, para qué le sirve lo aprendido, cómo lo utiliza.

<p><b>RELACIONES HUMANAS EN EL USO DE LAS TIC</b>                  (categoría D):</p>	<p>Satisfacción en los contenidos y usos relacionados con sus necesidades, impacto de las tecnologías en cada persona y resultados esperados, percepción que las personas tienen del cambio en su vida personal. Relaciones con los dinamizadores o mediadores, respeto por la opinión expresada, conflictos más comunes en el TEB y cómo los resuelven, grado de satisfacción en general con la experiencia de venir a la sala socio-mediática del TEB</p>
<p><b>DINAMIZACIÓN DE LA EXPERIENCIA</b>                  (categoría E):</p>	<p>Apoyo al desarrollo de ideas y proyectos propios y comunitarios, inversiones para combatir la desigualdad informática, disponibilidad para compartir la experiencia con la comunidad, capacidad de convocatoria y participación del TEB en las actividades del barrio.</p>

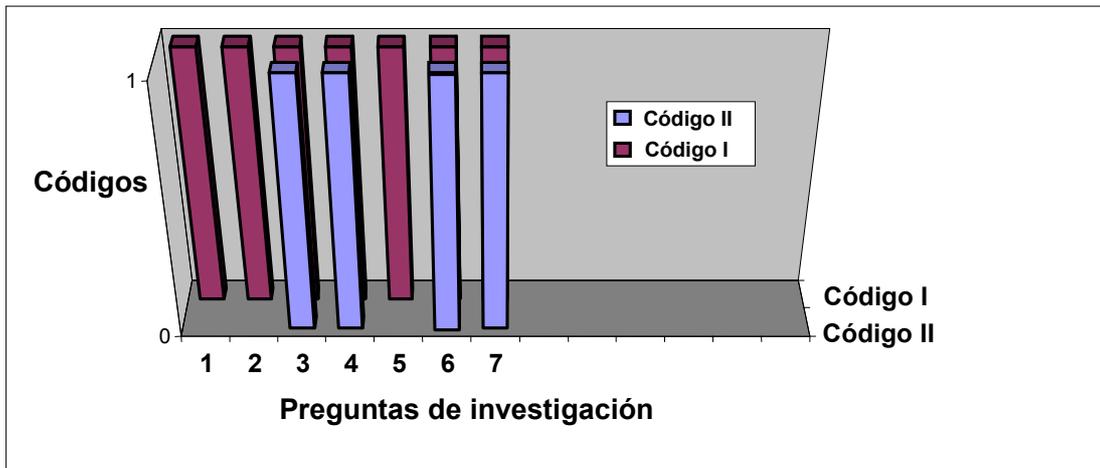
*Tabla 6: Conceptualización de las categorías obtenidas en el trabajo de campo*

### 3.4.3. Validación interna de herramientas metodológicas



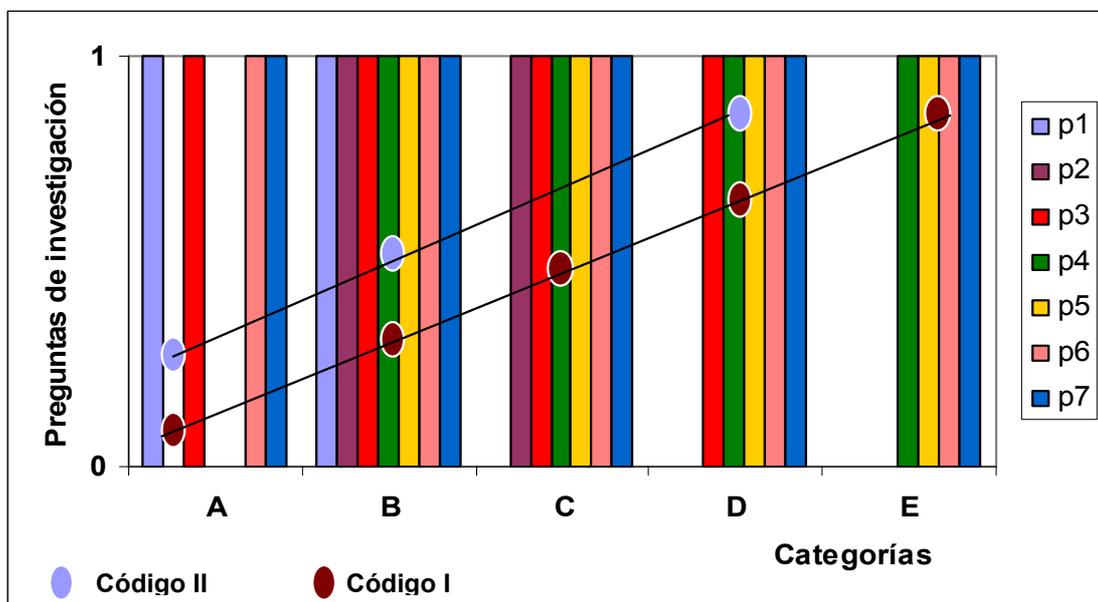
*Gráfica 5: Relación de los códigos respecto a las categorías*

La gráfica muestra que el *código II* está correlacionado de manera directa con las *categorías* A, B y D, mientras que el *código I*, que es el que mide el impacto y los efectos de las tecnologías en el tejido social de la comunidad, está relacionado con todas las *categorías*. Esto no supone que los códigos no sean reevaluados en el curso de la recolección de información o que nuevos códigos aparezcan una vez analizados los datos obtenidos



Gráfica 6: Relación de los códigos respecto a las preguntas de investigación

La gráfica muestra que el *Código II* está correlacionado de manera directa con las *preguntas de investigación* 3, 4, 6, y 7, mientras que el *Código I*, que es el que mide el impacto y los efectos de las tecnologías en el tejido social de la comunidad, está relacionado con las 7 *preguntas de investigación*.



Gráfica 7: Triangulación de los códigos con respecto a las preguntas y las categorías

Al hacer la triangulación final entre preguntas de investigación, categorías y códigos encontramos que la correlación de los *códigos I y II* con respecto a las 5 *categorías* y a las 7 *preguntas de investigación*, es diferente: por un lado, observemos como el *código I*, relaciona todas las *categorías* y todas las *preguntas de investigación*. Este último es un dato que puede ser importante y significativo en tanto es el *código I*, el que está de manera directa vinculado con el uso comunitario de las TIC, mientras que el *código II* se dirige de manera más precisa al uso y aprovechamiento individual de las tecnologías. De aquí, que podemos inferir la validez de los códigos seleccionados respecto a las categorías y a las preguntas de investigación. Veamos:

El *código II (impacto humano relacionado con el uso de la tecnología)* es el que relaciona de manera directa las *categorías* que tienen que ver con el impacto de las tecnologías en el individuo y no necesariamente en la comunidad.

En cambio, el *código I (el impacto y los efectos de la tecnología en el tejido social de la comunidad)* que está presente en todas las *categorías* y en todas las *preguntas*, es el que relaciona de manera directa el impacto de la conectividad comunitaria y los efectos que ésta podrá tener en el tejido social de la comunidad, lo que nos permite correlacionar los dos conceptos teóricos básicos de la investigación y el objetivo central de la misma: las TIC y el desarrollo local de las comunidades.

Por otro lado, es clara la relación entre un código y otro. Y la manera como los dos se encuentran en al menos 3 de las categorías (A, B y D), lo que indica la relación que se establece entre el individuo que accede a las tecnologías y las usa para su propio beneficio y el que accede y, además de utilizarlas en beneficio propio, las comparte, las dinamiza e interactúa con los demás sujetos de su comunidad.

Quedara por ver, si las acciones que contempla y analiza el *Código II*, inciden sobre las del *Código I*, ya que está claro que están relacionados entre sí. Es decir, si el impacto

humano en el uso de la tecnología incide en el impacto de la tecnología en la comunidad y en sus posibles efectos.

Después de esta validación instrumental, diseñamos las herramientas que usaremos en el trabajo de campo en la fase descriptiva-interpretativa: Observación Participante y Diario de Campo (ver anexo formatos de instrumentos)

### **3.5. APLICACIÓN Y CATEGORIZACIÓN DE LOS INSTRUMENTOS DE CAMPO: FASE DESCRIPTIVA- INTERPRETATIVA**

---

#### **3.5.1. Categorización de la Observación Participante**



Universitat Ramon Llull  
Fundació Blanquerna



Cátedra UNESCO  
Educación, Desarrollo y Tecnologías  
de la Información en Latinoamérica

## Observación Participante

Fecha: De Febrero a Julio de 2004

### DIMENSIONES CONCEPTUALES Y ÁREAS OBSERVADAS

D1

**El acceso a las TIC  
(Contexto físico)**

Sobre todo, la posibilidad de conectarse desde el punto ÓMNIA y no de manera individual desde la casa

(O1) La *Associació per a Joves TEB* está ubicada en la calle Salvadors, 6 del barrio el Raval de Barcelona. Está ubicada en una callejuela estrecha entre las calles de la Cera y San Antoni Abat. Muy cerca del cruce de la Ronda de San Antoni con la Ronda de Sant Pau. La puerta de entrada marcada con el número 6 de la calle es una cortina metálica, corrediza, luego una segunda puerta blanca de cristal separa la calle del interior del local. Arriba de la puerta, vemos un letrero de colores vistosos pintado sobre un retablo con la imagen de una serie de edificios con antenas de televisión en sus terrazas. La metáfora de una comunidad hiper-conectada. Debajo de los edificios las letras de Ravainet completan el logotipo. A un lado de la puerta, pero sobre la pared del edificio, veo la imagen de color naranja que identifica el lugar como uno de los 111 puntos Ómnia que hay en Catalunya.

(O2) La oficina de los dinamizadores es colectiva, usada por todos los dinamizadores del centro; con 5 ordenadores, 1 impresora, 1 teléfono-fax. La disposición de la oficina es rectangular y todos trabajan dándose la espalda y de cara a la pared. La impresión inmediata es que es demasiado pequeña para que puedan trabajar cómodamente, aunque después constato que nunca están todos en la oficina trabajando simultáneamente, y es usada para tareas puntuales, pues la mayoría del tiempo los dinamizadores lo pasan en la sala Ómnia o en otras salas atendiendo las diversas actividades que se realizan a diario en el centro.

**(O3)** La sala socio-mediática está ubicada en el primer piso del edificio. Justo en frente de la oficina de los dinamizadores. Es lo primero que te encuentras cuando llegas al TEB. Al cruzar la puerta de entrada al centro, caminas un primer salón-garaje deshabitado. No tiene ninguna función y da la impresión de ser un lugar desaprovechado. Es simplemente el camino de tránsito hasta la sala de ordenadores o la oficina de los dinamizadores. Una cartelera de gran tamaño, ubicada en una de las paredes laterales de este primer salón, cuelga con chinchetas y ganchos de grapadora, avisos y anuncios sobre actividades realizadas en el Punto Omnia y en otras instituciones del barrio. Parece ser un lugar abierto para cualquier persona usuaria o no del centro que quiera utilizarlo para poner sus anuncios. Veo ofertas de trabajo, avisos de talleres, cursos, actividades de todo tipo, pero vinculadas con el barrio.

**(O4)** La sala de ordenadores o sala Omnia está dividida por paneles de madera en dos áreas; una más pequeña en la que hay 6 ordenadores (Pentium II, 64 MB de memoria Ram) con sus correspondientes sillas de madera. Es la sala en la que se monta una plataforma de software libre Linux Ubuntu Poco usada por los usuarios. La otra sala más amplia tiene 10 ordenadores. A primera vista 5 de ellos de versión más avanzada. Luego, constato que efectivamente 5 ordenadores son Pentium II (con Windos 98, y Office 97 con 64 MB de memoria Ram) y 5 ordenadores son Pentium IV (con Windows XP a 504 MB de memoria Ram). Cuenta también con 2 impresoras HP en negro y 1 a color y un escáner de igual marca. Los ordenadores en general están habilitados con los programas básicos de Microsoft y algunos con los programas de Macromedia (Flash 5, Firework MX2004, Dreamweaver MX2004) para el diseño de páginas Web. Además del Real Player para sonido e imagen. Dos ordenadores cuentan con videojuegos y están debidamente señalados para ello.

**(O5)** Los ordenadores están puestos sobre mesas y escritorios y dispuestos contra la pared, haciendo hilera alrededor de un rectángulo, lo que deja el centro de la sala libre para la circulación de la gente. Frente a cada ordenador hay una silla de madera. La sala suele estar ocupada en su totalidad en los horarios establecidos como *Uso Libre* y en varias ocasiones vi a varios usuarios esperando que un ordenador se desocupe para llenar inmediatamente el turno dejado por alguien.

## D2

### Tecnología y herramientas más demandadas por los usuarios

#### (Contexto tecnológico)

La disponibilidad que tiene el sistema socio-mediático Omnia para lograr que los usuarios utilicen sus tecnologías de un modo fluido

(O1) Los jóvenes y adolescentes utilizan, normalmente, las horas de *Uso Libre* para navegar por Internet o para utilizar los video-juegos. Es frecuente verlos en esta franja horaria pegados a las teclas del ordenador jugando con los video-juegos de coches de fórmula 1, u organizando partidos de fútbol en los cuales escogen los jugadores, les dan nombre propio y los visten con los colores de sus países. Esta franja es controlada por los dinamizadores, para que todos los que quieran usar los video-juegos tengan la oportunidad de hacerlo, por tanto existe el control del tiempo y la llamada de atención cuando se exceden de la media hora disponible por persona en cada ordenador.

(O2) También es frecuente verlos usando el buscador de 'Google', Lo hacen generalmente, para conectarse con imágenes de sus países de origen (los textos no les interesa) o canciones que pueden escuchar, siempre y cuando utilicen los audifonos. Es normal verlos entrar en páginas con idiomas diversos como el árabe, el pakistaní o el hindú.

(O3) Los adultos, a diferencia de los jóvenes, llegan hasta la sala y con una visible timidez, piden permiso al dinamizador para sentarse y utilizar los ordenadores. Los hay, que suelen ir a diario para chatear, vía el Messenger; para enviar correos (Hotmail y Yahoo sobre todo) o en menor proporción navegar por Internet. También utilizan algunos el correo que han abierto en el portal de Ravalnet. Nunca vi aun adulto conectado a un video-juego. Algunos adultos utilizan la sala para otras tareas como hacer su currículum, escribir sus textos personales. Cuando requieren de una tarea más compleja como escanear una fotografía, por ejemplo, le piden la ayuda al dinamizador. Siempre alguno de los dinamizadores está presente en esta sala durante el tiempo que dura la franja horaria.

(O4) Me queda claro que el adulto busca otro tipo de rentabilidad en las máquinas informáticas. Mientras el joven asocia este tiempo a ocio, diversión, descanso, juego; el adulto parece vincularlo a trabajo, relaciones sociales y comunicación. El joven juega con las máquinas y establece una complicidad que le permite apartarse de ella por momentos o hacer otras actividades simultáneamente como escuchar música, conversar y jugar con sus amigos. También es notorio que los jóvenes normalmente no están solos frente al ordenador, sino que se ponen en parejas o tríos y comparten una misma pantalla cuando juegan o van de un ordenador a otro infiltrándose en

	<p>lo que hacen sus demás amigos. Para el adulto, por lo general, el uso de ese espacio depende mucho del grado de privacidad que pueda ejercer en él. Son celosos cuando advierten que alguien se acerca al ordenador y cuidan que nadie les lea lo que escriben. Para el joven, a los que casi nunca ves escribiendo, el tiempo utilizado en el ordenador sugiere una visión <i>lúdica</i>, mientras que para el adulto la visión es de un tiempo <i>productivo</i>.</p>
<p><b>D3</b></p> <p><b>La formación y el aprendizaje</b></p> <p><b>(Contexto pedagógico)</b></p> <p>Conocer el uso eficaz de la tecnología para la formación, la pedagogía social, y la inclusión de las personas en la sociedad de la información</p>	<p><b>(O1)</b> Es de uso frecuente ver y escuchar al dinamizador de la sala, explicar a los usuarios los procedimientos para hacer uso de la sala Ómnia. Algunas veces porque el mismo usuario lo solicita, otras porque el dinamizador puede notar el apuro de alguien, entonces se lo pregunta</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- ¿Qué quieres hacer?</li> <li>- El hombre explica que quiere poner unos correos a sus familiares</li> <li>- Muy sencillo, le dice el dinamizador: te sientas acá y enciendes el ordenador (sí está encendido, pues parte de allí con la explicación)</li> <li>- Le das clic a Internet Explorer y se te abre el navegador. ¿Sabes hacerlo?</li> <li>- Sí, eso yo lo sé, dice el hombre.</li> </ul> <p><b>(O2)</b> Muy sencillo, a ver, vas a <i>Herramientas</i> y le das clic. Tienes que confirmar si el programa está predeterminado para tu idioma que es el español, porque como aquí llega gente de todas partes, entonces el idioma se lo cambian todos los días. Luego, le das clic a <i>Idioma</i>. Después, <i>definir idioma</i> y se abre esta ventana, ¡ves! Te fijas si está señalado en español, sino, entonces, buscas el idioma y señalas <i>detectar el idioma automáticamente</i> y luego <i>predeterminar</i>. ¿Me entiendes?</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Sí, sí, claro, entiendo.</li> </ul> <p><b>(O3)</b> Otra de las dinamizadoras, se sienta al lado de un peruano y le propone revisar el currículum que está haciendo en el ordenador. Tienes que corregir la ortografía, le dice. No es bueno enviar un currículum con errores de ortografía.</p> <p>Déjame ver, tomando las hojas que están puestas sobre la mesa. ¡Álvaro!, te llamas ¿no? Sí, responde el peruano. Mira aquí tienes dos errores. Cabeza se escribe con 'zeta' y no con 's'; ves</p>

	<p>tienes 'cabeza' con 'ese':</p> <p>Pero es que yo todavía no tengo el currículo. ¿Aquí lo puedo hacer?</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Claro, te sientas en un ordenador y te ayudamos a hacerlo. ¿Sabes manejar el Word?</li> <li>- Sí, eso sí lo sé.</li> <li>- Bueno, siéntate y lo haces, puedes escanear la fotografía si quieres</li> <li>- Ah, jeso no lo sé hacer!</li> <li>- ¿Tienes una foto?</li> <li>- ¡No!, no la tengo.</li> <li>- Te la tomamos con la cámara digital y luego la escaneamos.</li> </ul> <p><b>(O4)</b> El taller de video digital "<i>captura el Raval per adults</i>", realizado está basado en el modelo de "aprender haciendo". Se hace con grupos de máximo 5 personas con el objeto de escoger el tema sobre la Multiculturalidad. La idea es que los participantes vayan descubriendo sus propias posibilidades y su talento para cumplir una tarea u otra. Algunos son más habilidosos para maniobrar la cámara, otros van perfilando el tema, el guión, el sonido, la producción, la investigación de campo, etc. El dinamizador no interviene en esta decisión y deja que cada grupo lo asuma a su manera. Cada grupo trabaja a su ritmo propio, aunque es interpelado en cada sesión por el dinamizador para saber el estado en el que se encuentra cada fase de desarrollo del proyecto que duró 3 meses con sesiones una vez por semana.</p>
	<p><b>(O1)</b> Me interesa mirar en cada actividad el nivel de compromiso y de implicación de las personas en las actividades del TEB. También observo como se debate y propone dentro del TEB, así como el respeto que pueda haber por las opiniones expresadas. Veo que las tecnologías cubren en totalidad todos los proyectos que se desarrollan. Todos de una manera o de otra tienen que ver con el uso de alguna tecnología y esto parece convocar de manera más abierta a los jóvenes. El contacto aquí parece ir más allá de lo puramente tecnológico (es la intencionalidad que remarcan permanentemente los dinamizadores) Los jóvenes parecen siempre más animados y dispuestos a establecer grupos y colectivos; se 'organizan' alrededor de gustos o actividades en las que lo lúdico cumple un papel fundamental (la música, la imagen, el videojuego, el comic)</p>

<p><b>D4</b></p> <p><b>Participación en los programas del TEB (Contexto social)</b></p> <p>El apoyo al desarrollo de ideas propias y de la comunidad. La satisfacción del usuario en los contenidos y usos relacionados con sus necesidades. Percepción que los ciudadanos tienen del cambio en su vida personal, respeto por la opinión expresada y de la implicación en las decisiones con el uso de estas tecnologías.</p>	<p><b>(O2)</b> Los talleres sobre el Comic, pero sobre todo proyectos como <i>Ravalsurf</i> parece que han llamado la atención más allá de las fronteras del TEB. He visto y leído varios informes periodísticos sobre <i>Ravalsurf</i> que es uno de los proyectos bandera de la Asociación. Se muestra como un modelo de jóvenes que buscan alternativas para compartir una experiencia o una actividad en la que además de la práctica deportiva, se logra la autoestima, la sana competencia y las acciones ecologistas (se han encontrado para limpiar algunas zonas de la playa de Barcelona de las basuras o desechos dejados por los turistas o bañistas)</p> <p><b>(O3)</b> El taller de video digital “<i>Captura el Raval per Adults</i>”, nace de la idea de hacer una producción documental y registrar situaciones o hechos del barrio. Conocer una realidad que permanece muchas veces oculta a los ojos de los mismos vecinos del lugar, mediante la mirada de los protagonistas: la gente que vive el barrio. El planteamiento básico es, pues, un taller para realizar vídeos-documentales entre grupos de vecinos que comparten intereses y experiencias comunes.</p> <p><b>(O4)</b> Se hizo una convocatoria abierta a través del portal <i>Ravalnet</i> y con avisos de invitación a participar en algunas instituciones o asociaciones del barrio y en la misma sede del TEB. La convocatoria reunió a 20 vecinos mayores de edad no profesionales en medios audiovisuales, con muchas ganas de explicar y difundir la propia realidad a través de este medio. Durante 3 meses recibieron una formación básica con monitores de video de OVNI (observatori de video no identificat), que trabajaron en asocio con los dinamizadores del TEB y con el apoyo del Centro de Cultura Contemporánea de Barcelona. En el grupo es notoria la presencia mayoritaria de hombres y adultos con promedio de edad entre 45 y 55 años.</p> <p><b>(O5)</b> La realización de los videos y la intervención de un grupo externo a ellos, que pretendía mirar y grabar todo el proceso de “<i>captura el Raval per adults</i>”, para convertirlo en un programa de la televisión estatal española, propone una metodología de discusión que polarizó la discusión hacia dos vertientes claramente identificables. El grupo inicial es de la idea de que “<i>no es posible que nos utilicen, que vengan acá y nos graben o usen nuestras imágenes y nos presenten como personajes exóticos de un barrio de mierda</i>”; “<i>yo eso no lo admito, dice uno de ellos, porque eso es lo que hacen los medios</i>”.</p>
---	--

	<p><b>(06)</b> Expresiones como: “yo no me presto para aparecer en imágenes o decir nada sobre lo que hacemos”, muestra por un lado el grado de libertad para expresar y hacer cada uno lo que mejor considere. Si embargo, otro grupo de participantes cree que es una buena oportunidad para darse a conocer, e incluso aprovecharlo en beneficio de la institución. El debate, pues, está planteado y por varios días las tesis de un lado y del otro son el tema de las reuniones de este colectivo de adultos. Las discusiones siempre están guiadas por una de las dinamizadoras. La verdad participa poco y no se ve claramente una toma de partido por alguna de las posiciones en debate. La intervención del tallerista también es escasa. Me llama poderosamente la atención la expresión del más radical de los participantes, cuando en un momento dice: “si al TEB esto le favorece, yo si que lo hago encantado, pero sólo si al TEB le sirve. Porque le agradezco todo esto que hace por nosotros y por el barrio”.</p> <p><b>(07)</b> Observo también la disposición física del escenario donde se lleva a cabo el debate. Un salón que está acondicionado para reuniones de todo tipo, donde las sillas se ordenan en círculo. Esa disposición me llama la atención, pues es claro que nadie ejerce una jerarquía espacial respecto a otro. No hay un solo centro de atención y la toma de asiento se hace de manera informal. Todos sentados a la misma altura, sin crear jerarquías o dependencias de poder insinuados por la posición de las sillas, la altura de éstas o por la disposición espacial del aula. El espacio, creo, coayuda a que se diga lo que se piensa y que se discuta en un marco amplio donde desaparece cualquier posible tipología jerárquica. Tampoco se levanta la mano, simplemente se interviene. La dinamizadora se diluye en el colectivo y sólo cuando percibe que las discusiones no avanza, entonces interviene. En todo caso, noto que interviene poco en el debate.</p>
	<p><b>(01)</b> En la franja de <i>Uso Libre</i>, los chavales acuden básicamente a los ordenadores dotados con video-juegos. En este escenario es importante mirar la relación que establecen con los dinamizadores, ver la manera cómo utilizan este espacio y las formas de negociación que se imponen para el uso racional de este espacio. El dinamizador de turno controla y cronometra los tiempos del uso de video-juegos para que cada chaval pueda jugar durante media hora, que es el tiempo que ellos han establecido por persona en cada ordenador. No siempre esto se cumple, y me parece que es uno de los escenarios donde se ve con mayor claridad el ejercicio de la</p>

<p><b>D5</b></p> <p><b>Relaciones con los dinamizadores</b></p> <p><b>(Interacciones formales)</b></p> <p>Efectividad en la información, en el uso del recurso humano y tecnológico disponible en el centro, y en la construcción de dialogo e interactividad.</p>	<p>autoridad que le concede el hecho de ser dinamizador. Normalmente, intenta negociar con el chaval que sigue 'atornillado' a la silla y con los ojos clavados en la pantalla, pero no siempre lo logra. Entonces, en voz alta lo dice: "sólo se puede estar media hora en los video-juegos, hay muchas otras cosas para hacer y otros amigos esperando el turno del ordenador, así que los que ya cumplieron su media hora se paran, por favor, del ordenador".</p> <p><b>(O2)</b> En un momento un hombre de unos 40 años llega hasta la sala y antes de decidir sentarse frente a un ordenador, busca con su mirada a alguien que le dé información. El dinamizador lo ve parado al pie del panel de madera que divide la sala del pasillo y lo invita a seguir. Escucho que el hombre pregunta sobre las cosas que puede hacer en la sala. El papel del dinamizador aquí consiste en guiar al usuario por sus propias necesidades ¿Qué quieres hacer? Es la pregunta típica. ¿Sabes hacerlo? Es la siguiente. De ahí dependerá que el dinamizador lo acompañe más o menos tiempo. La pedagogía "in situ" es en este caso la estrategia utilizada para 'captar' este potencial usuario de las TIC. Es notorio el interés por acercarse a la persona que viene por vez primera al centro. El público es rotativo, siempre vi gente nueva, que llegaba por primera vez. Existen, claro, los que conocen la dinámica de actuaciones del centro y no preguntan al entrar, porque vienen desde un tiempo atrás. No vi, ni conocí una metodología que permita saber cuántas de las personas que vienen por primera vez no vuelven al centro, lo que sería interesante como estadística.</p> <p><b>(O3)</b> Una de las dinamizadoras, se sienta al lado de un peruano y le propone revisar el currículum que está haciendo en el ordenador. Tienes que corregir la ortografía, le dice. No es bueno enviar un currículum con errores de ortografía.</p> <p>Déjame ver, tomando las hojas que están puestas sobre la mesa. ¡Álvaro!, te llamas ¿no? Sí, responde el peruano. Mira aquí tienes dos errores. Cabeza se escribe con 'zeta' y no con 's'; ves tienes 'cabeza' con 'ese': Aunque este momento lo observo desde la perspectiva pedagógica, creo que aquí es interesante también mirar cómo se asume este tipo de interacción con personas, a veces con autoestima baja por las condiciones sociales en las que se encuentran: generalmente inmigrantes, sin trabajo, y a veces sin papeles. Población con educación baja y sometida a exclusiones sociales y tecnológicas.</p>
--	--

**(O4)** Una mujer inmigrante viene en busca de empleo, y alguien le ha dicho que aquí le pueden dar orientación o incluso conseguirle un empleo. El dinamizador que la recibe en la puerta de entrada a la sala socio-mediática le explica que esto no es una agencia de empleos ni contrata a nadie, pero que si le pueden ayudar indicándole dónde puede enviar su currículum. *“Existen páginas Web para poner el currículum y también tenemos un servicio en una sala donde puedes hojear los diarios que tienen ofertas de empleo”*. La invita a que pase a la sala destinada para el programa de inserción laboral. Allí, le dice (señalando con su mano derecha), puedes buscar en esos diarios que están sobre la mesa las páginas en las que se hacen ofertas de empleos: *“sí ves alguna oferta que te sirva o te guste, anotas los datos y luego vienes acá a esta mesa (le indica una mesa desocupada que está en la sala de ordenadores) Yo, te presto el teléfono y tú te pones en contacto con ellos, ¡vale!”*

- Pero es que yo todavía no tengo el currículum. ¿Aquí lo puedo hacer?

**(O5)** *“Yo pienso que el agruparse o el asociarse puede tener dos formas; una es que alguien los convoque y otra es que ellos mismos lo decidan. En la primera sucede que yo planteo para que nos agrupamos y propongo entonces un taller, una actividad para que tú vengas y la consumas, me entiendes. Una manera de consumo, aunque sea cultural, pero es consumo”*

La reflexión anterior sale de una conversación informal con una de las dinamizadoras, preocupado, yo, por la dinámica de la participación y de la manera cómo los usuarios conciben el centro y los dinamizadores lo dan a conocer y lo expresan en cada actividad, le pregunto a ella por los mecanismos que utilizan para convocar a la población: *“Las instituciones, por ejemplo, se dedican a ofrecer servicios de todo tipo como asesorías jurídicas, proyectos de inserción laboral o talleres de reciclaje y formación en informática. La idea es: yo te voy a facilitar que tengas acceso a una formación, yo te consigo asesoría jurídica para que tú consigas papeles, etc. Está bien, eso es un servicio y hace falta. De eso hay bastante y está bien que existan, claro, pero si queremos transformar las condiciones de vida tenemos que dar elementos para que el visitante al centro, en este caso el inmigrante, pueda incidir en las decisiones. Lo que trabajamos aquí no son servicios, lo que queremos es que puedas autogestionar tu tiempo libre, que puedas ser capaz de organizarte con otras personas para pensar o montar algo y utilizar el tiempo como tú quieras”*.

	<p><b>(06)</b> Y ¿qué es balance de blanco?, pregunta el más inquieto de los participantes en el taller de video digital “<i>captura el Raval per adults</i>”. Un hombre de unos 30 años, aunque aparente muchos más. Su rostro denota una vida trasegada. Marcas, fisuras y parpados hundidos dejan ver un rostro demacrado y cansado. Su voz es grave, ronca y tose con frecuencia. Su acento es marcadamente andaluz. Más allá de la pregunta y de la respuesta técnica que pueda darse por parte del tallerista, lo que observo es la interacción que pueda darse entre una excesiva necesidad de notoriedad expresada en el participante del taller, una ansiedad manifiesta y quizás también un deseo de aprender los conceptos tratados. Seguí de principio a fin el escenario de la participación del asistente al taller y de la interacción entre dinamizador-participante.</p> <p><b>(07)</b> Aunque este tema es observado en el “<i>Contexto Social</i>”, lo hago nuevamente acá, porque me parece de vital importancia recalcar el papel jugado por los dinamizadores en esta coyuntura.</p> <p>En este caso la dinamizadora expone la propuesta hecha por el programa de TVE (que he llamado agente externo) y los participantes serán quiénes decidan sobre qué tipo de respuesta debe dársele al tema. No hay una toma de posición de parte de la dinamizadora, al menos en principio. Se trata de dejar hablar, de escuchar la visión que pueda tener el grupo sobre la situación planteada. La idea de que esto es un tema que necesita debatirse en grupo tiene buena acogida y convierte la experiencia en un ejercicio merecedor de la mejor observación desde el punto de vista de las <i>interacciones formales</i>. No se acepta de entrada la propuesta de TVE y el taller se lleva al terreno de la discusión y las opiniones diversas.</p> <p>Por fin la dinamizadora habla: “<i>no es necesario, dice mirando al uruguayo, que te comprometas por eso, una cosa es lo que piense el TEB y lo que le convenga, que tampoco sé si le conviene, y otra lo que cada quién piensa de ello. En fin, que estamos aquí es para decidirlo y no hay que estar de acuerdo, quiero decir, no todos tenemos que estar de acuerdo con todos o con todo. En el TEB no se toman las decisiones porque todos estemos de acuerdo. Se trata, claro de llegar a consensos. Unos dirán que les apetece aparecer en el programa que ellos quieren grabar, a lo mejor otros dicen que no. Tampoco sé cuál es la posición del TEB, porque de esto no hemos hablado. Quede claro que lo que aquí digo es mi posición y nada más...</i>”</p>
	<p><b>(01)</b> Dos chicos sentados frente a un ordenador escuchan música árabe o un ritmo parecido; puede ser pakistani o quizás marroquí. Les pregunto qué música es y me responden a coro que es ¡india! La escuchan emocionados mientras el volumen aumenta y los altoparlantes del</p>

<p style="text-align: center;"><b>D6</b></p> <p style="text-align: center;"><b>El Conflicto en el TEB</b></p> <p style="text-align: center;"><b>(Interacciones informales)</b></p> <p style="text-align: center;">Dialogo e interactividad para resolver los conflictos colectivos. Disponibilidad para compartir la experiencia con otros usuarios y la obtención de beneficios, sobre todo, comunitarios</p>	<p>ordenador empiezan a sonar en la sala. Una de las dinamizadoras viene hasta ellos y les sugiere que bajen el volumen o que utilicen los audifonos para no interrumpir lo que cada uno hace en su ordenador. Los chicos aceptan la sugerencia de la dinamizadora y bajan el volumen de la música. El conflicto se resuelve por la vía del dialogo.</p> <p><b>(O2)</b> En el taller de Cocina encontré el mejor ejemplo de un conflicto vinculado a la multiculturalidad étnica y lingüística. Ustedes, dice la dinamizadora (dirigiéndose a 3 de los chavales que no han parado de hablar en su lengua) <i>“por qué no hablan en castellano o en catalán, si ustedes saben los dos idiomas. No les estoy pidiendo nada extraño. ¡Estamos en un taller colectivo y no pueden estar hablando cada uno en su propia lengua, sino como nos vamos a entender!”</i></p> <p>Cada uno lo hace en su propia lengua, el curso es una babel, parece insignificante, pero no lo es. Cuántos idiomas simultáneos, mientras la dinamizadora expone en qué consiste el taller. <i>“A ver ¿quiénes entienden el catalán?”</i> Todos levantan la mano. <i>“¿Quiénes entienden el español?”</i> Igualmente, todos levantan la mano. <i>“Entonces, ¿en qué idioma hablamos para que nos entendamos?”</i> Vea, dice, Mohamed está hablando todo el tiempo en árabe y no deja que el taller avance. Mohamed la interrumpie: <i>“¡no es árabe es pakistani!, profesora”</i>. Bueno da lo mismo, dice ella. <i>“Vamos a hablar en castellano o en catalán para que nos entendamos, ¡vale!”</i>, y sino no podemos hacer el taller”. Pero yo no estoy hablando de la clase, dice Said, cambiando inmediatamente al español. Peor, porque estamos en un taller de cocina, a ver ¿usted para que se inscribió? Para aprender a cocinar, dice Said. Correcto, y ¿crees que si todos hablamos en nuestros idiomas vamos a entender de que va el taller?, pregunta la dinamizadora. Así que todos a ver, a hablar en castellano o en catalán. Aquí no podríamos hablar propiamente del consenso, pero es claro que la experiencia se enriquece si se comparte un idioma común y todos se entienden. El conflicto se resuelve por la imposición de criterios que beneficien el colectivo y no los individuos.</p> <p><b>(O3)</b> Pero también me interesa observar de ellos su indumentaria, sus gestos, su relación con el espacio, su capacidad para interactuar con otros. Los veo y pienso que este espacio comunicacional y barrial les asegura cierta seguridad. El conflicto es una constante y en más de una oportunidad los he visto discutiendo una sugerencia del equipo dinamizador o ir en contracorriente de ciertas normas mínimas de comportamiento que existen en el lugar, como no correr por la sala de ordenadores, ni hacer excesivos ruidos, ni pelearse dentro del centro. El lugar</p>
--	--

lo asumen como el escenario donde pueden hacer las cosas que les gusta, sin presiones u obligaciones como las que se pueden encontrar en la escuela o las de su propia casa. Se lo pregunto en varias ocasiones a diferentes chavales, en momentos distintos: ¿Por qué viene a la Asociación? ¿Qué es lo que les gusta? La respuestas se parecen mucho entre sí, y son del tipo:

- "Nos gusta, es distinto a la escuela, es distinto a la casa"
- "No hay deberes, no te están diciendo que tienes que hacer"
- "Aprendes cosas y consigues amigos nuevos"
- "Conoces gente de otras partes"
- "Me amañó más que en mi propia casa",
- "Paso mucho tiempo del día aquí y no me doy cuenta, en la escuela estoy pensando siempre en la hora de salida"
- "En mi casa no hay ordenador y aquí puedo jugar o ver cosas nuevas en Internet"
- En la escuela hay ordenadores, pero siempre nos están diciendo lo que tenemos que hacer, es sólo para hacer los deberes"

**(O4)** También se lo pregunto a los dinamizadores: ¿por qué viene la gente al centro?

"Es distinto los adultos a los jóvenes, los adultos vienen a cosas prácticas y concretas, los jóvenes vienen más a pasar el tiempo, a encontrarse con los amigos, a jugar, no necesariamente en el ordenador". Nuestro objetivo de trabajo con todos, recalcan, es igual: "es que ellos mismos marquen el proyecto que quieran hacer desde el punto de vista del tiempo libre." Los chicos que vienen aquí, algunos estudian en la mañana, por ejemplo, y después de la escuela se vienen a pasar la tarde acá, no quieren más estudio, más clases. "Otros no estudian, porque se salieron del cole, pero no tienen edad para trabajar, entonces se vienen acá a aprender cosas nuevas, cómo hacer páginas Web, por ejemplo, o hacer sus maquetas musicales". ¿Qué encuentran aquí?, un espacio de convivencia, donde comparten sus juegos, también pueden hacer sus tareas, pero todo lo que hacen lo colectivizan, aprenden a vivir en la diferencia y en la complejidad de este barrio".

### 3.5.2. Categorización del Diario de Campo

<b>Diario de Campo</b>	
Fecha: Abril 2003 a Julio de 2004	
NARRACIÓN (descripciones, opiniones)	CATEGORIAS
<p>(N1) Conocí el TEB unos meses atrás cuando fui con un amigo argentino que vive en el barrio el Raval y suele ir a conectarse a Internet. Fue el quien me hablo por primera vez del lugar. Me dijo: "¡Che!, si puedes conectarte a Internet y no te cobran como en los ciber-cafés. Puedes usar sus ordenadores para lo que quieras y lo que no sabes lo preguntas, porque hay gente que está allí para ayudarte".</p>	<p style="text-align: center;"><b>Actividad: ACERCAMIENTO, NEGOCIACIÓN</b></p> <p style="text-align: center;"><b>ACCESO A LAS TIC (A) APRENDIZAJE Y DESARROLLO PERSONAL (B)</b></p>
<p>(N2) Me atrae poderosamente el lugar (aunque ya había venido una vez con el amigo argentino, es ahora cuando reparo en él) Para empezar está ubicado en una callejuela estrecha por la que seguro no se me ocurriría caminar nunca, pues no ofrece ningún atractivo a la vista. Pero esa sensación de doblar esquinas sin saber lo que encuentro, me ha gustado siempre en este antiguo barrio del Raval</p>	<p style="text-align: center;"><b>ACCESO A LAS TIC (A)</b></p>
<p>(N3) Arriba de la puerta, un letrero de colores vistosos pintado sobre un retablo con la imagen de una serie de edificios con antenas de televisión en sus terrazas. La metáfora de una comunidad hiper-conectada. Abajo las letras de Ravalnet completan el anagrama. A un lado de la puerta, pero sobre la pared del edificio, veo la imagen que identifica el lugar como uno de los 111 puntos Ómnia que hay en Catalunya.</p>	<p style="text-align: center;"><b>ACCESO A LAS TIC (A)</b></p>
<p>(N4) Ya adentro, recorro el primer salón antes de entrar en la sala de ordenadores. Alcanzo a ver 8 ordenadores, quizá 9 y sólo 2 de ellos están desocupados; en los demás veo jóvenes, todos hombres con los ojos clavados sobre las pantallas luminosas.</p>	<p style="text-align: center;"><b>ACCESO A LAS TIC (A)</b></p>

<p><b>(N5)</b>...es un escenario local-barrial donde se utilizan las TIC de manera asociativa y donde la experiencia virtual se conecta con la realidad del barrio.</p>	<p><b>ACCESO A LAS TIC (A)</b>  <b>DESARROLLO SOCIAL Y PARTICIPACION CIUDADANA (C)</b></p>
<p><b>(N6)</b> Ocurre en un escenario con una población en riesgo de exclusión tecnológica como es el barrio el Raval de Barcelona. Con un nivel de vida estadísticamente demostrado por debajo de la media española y europea.</p>	<p><b>ACCESO A LAS TIC (A)</b></p>
<p><b>(N7)</b>...la influencia del contexto es fundamental en este tipo de investigación La hacemos en un barrio que muestra desequilibrios sociales y territoriales respecto a otros de Catalunya. La población usuaria de estas TIC en este barrio es de un perfil adecuado para abordar el estudio planteado (población inmigrante, discriminación social y económica, parados, jóvenes y adolescentes en deserción escolar), pues la mayoría no tiene ordenador en casa y por eso acuden al centro (conectividad comunitaria)</p>	<p><b>ACCESO A LAS TIC (A)</b>  <b>DESARROLLO SOCIAL Y PARTICIPACION CIUDADANA (C)</b></p>
<p><b>(N8)</b> ¿Para qué les sirve Internet? Para resolver sus necesidades inmediatas como son conectarse por Chat o por <i>e-mail</i> con sus familiares y amigos lejanos o simplemente pasarse un rato de ocio navegando por la Red sin que nadie le haga preguntas e indague si tiene o no teléfono y ordenador en casa, si saben o no manejar fluidamente un software.</p>	<p><b>APRENDIZAJE Y DESARROLLO PERSONAL (B)</b></p>
<p><b>(N9)</b>...el usuario que está hoy puede no estar mañana. Es variable, me dice y aunque algunos llevan varios años visitando el lugar, también cada día llega gente nueva.</p>	<p><b>DESARROLLO SOCIAL Y PARTICIPACION CIUDADANA (C)</b></p>
<p><b>(N10)</b> Una cartelera de gran tamaño, ubicada en una de las paredes laterales de este primer salón, cuelga con chinchetas y ganchos de grapadora, avisos y anuncios sobre actividades realizadas en el Punto Ómnia y en otras instituciones del barrio. También veo ofertas de trabajo al parecer de negocios o empresas de la zona e invitaciones a participar de los talleres ofrecidos en el TEB.</p>	<div data-bbox="1110 1420 1431 1509" style="border: 1px solid black; background-color: #cccccc; padding: 5px; text-align: center;"> <p><b>Actividad: USO LIBRE</b>  <b>Jóvenes y adultos</b></p> </div> <p><b>DINAMIZACIÓN DE LA EXPERIENCIA (E)</b></p>
<p><b>(N11)</b> La sala de ordenadores o sala Ómnia está dividida por paneles de madera en dos áreas; una más pequeña en la que hay 6 ordenadores con sus correspondientes sillas. Confirmando que se trata de la sala en la que se monta una plataforma de software libre Linux. La otra sala más amplia tiene 10 ordenadores. A primera vista 5 de ellos de versión más avanzada, cuenta también con 3 impresoras HP y un escáner de igual marca.</p>	<p><b>ACCESO A LAS TIC (A)</b></p>

<p><b>(N12)</b> Los ordenadores colocados sobre mesas y escritorios, dispuestos contra la pared y en hilera, hacen un rectángulo y liberan el centro de la sala para la circulación de la gente. Frente a cada ordenador hay una silla de madera. La sala suele estar ocupada en su totalidad en los horarios establecidos como <i>Uso Libre</i> y como su nombre lo indica son diversas las tareas y acciones que los usuarios hacen en este tiempo</p>	<p style="text-align: center;"><b>ACCESO A LAS TIC (A)</b></p> <p style="text-align: center;"><b>RELACIONES HUMANAS EN EL USO DE LAS TIC (D)</b></p>
<p><b>(N13)</b> Si consideramos que son 46 horas, 45 minutos el tiempo de la semana que el TEB permanece abierto al público y que la franja de <i>Uso Libre</i> tanto para adultos como para jóvenes es de 20 horas 45 minutos semanales, concluimos que el 44% del tiempo activo del TEB está dedicado a esta franja.</p>	<p style="text-align: center;"><b>ACCESO A LAS TIC (A)</b></p>
<p><b>(N14)</b> En el caso de los jóvenes y adolescentes las horas de uso libre las utilizan para navegar por Internet o utilizar los video-juegos. Los ves pegados a las teclas del ordenador conduciendo los coches que se desplazan a grandes velocidades por la autopista virtual y se estrellan contra las barandas o se salen de la carretera. El dedo índice clavado en la tecla de mando y el derecho en los cursores que le permiten el desplazamiento y el control total del coche. El dinamizador de turno controla y cronometra los tiempos del uso de video-juegos para que cada chaval pueda jugar durante media hora. Normalmente lo advierte en voz alta cuando empieza la franja de uso libre. Si algún chico se excede de este tiempo, entonces lo invita a que cambie de actividad y le dé paso a otro que está esperando tener su media hora para el video-juego.</p>	<p style="text-align: center;"><b>APRENDIZAJE Y DESARROLLO PERSONAL (B)</b></p> <p style="text-align: center;"><b>RELACIONES HUMANAS EN EL USO DE LAS TIC (D)</b></p>
<p><b>(N15)</b> Dos chicos sentados frente a un ordenador escuchan música árabe o un ritmo parecido; puede ser pakistaní o quizás marroquí. Les pregunto qué música es y me responden a coro es ¡India! La escuchan emocionados mientras el volumen aumenta y los altoparlantes del ordenador empiezan a sonar en la sala. Una de las dinamizadoras viene hasta ellos y les sugiere que bajen el volumen o que utilicen los audífonos para no interrumpir lo que cada uno hace en su ordenador</p>	<p style="text-align: center;"><b>DINAMIZACIÓN DE LA EXPERIENCIA (E)</b></p> <p style="text-align: center;"><b>RELACIONES HUMANAS EN EL USO DE LAS TIC (D)</b></p>
<p><b>(N16)</b> Me interesa observar de ellos su indumentaria, sus gestos, su relación con el espacio, su capacidad para interactuar con otros. Los veo y pienso que este espacio comunicacional y barrial les asegura cierta seguridad. Lo asumen como el lugar donde pueden hacer las cosas que les gusta sin presiones u obligaciones como las de la escuela o las de su propia casa.</p>	<p style="text-align: center;"><b>RELACIONES HUMANAS EN EL USO DE LAS TIC (D)</b></p> <p style="text-align: center;"><b>DESARROLLO SOCIAL Y PARTICIPACIÓN CIUDADANA (C)</b></p>

<p><b>(N17)</b> La posibilidad de socializarse es evidente y distinta al individualismo de la sociedad moderna expresado de manera clara en los ciber-cafés, espacios fríos y utilitaristas en los que muchos sujetos-individuos permanecen buena parte de su tiempo comunicándose con el mundo exterior, pero sin re-conocer, sin entenderse con el vecino que está al lado, tocándole su hombro.</p>	<p><b>RELACIONES HUMANAS EN EL USO DE LAS TIC (D)</b></p> <p><b>DESARROLLO SOCIAL Y PARTICIPACIÓN CIUDADANA (C)</b></p>
<p><b>(N18)</b> El contacto aquí parece ir más allá de lo puramente tecnológico, pues sobre todo los jóvenes más animados y dispuestos a establecer grupos y colectivos se ‘organizan’ alrededor de gustos o actividades en las que lo lúdico cumple un papel fundamental</p>	<p><b>RELACIONES HUMANAS EN EL USO DE LAS TIC (D)</b></p>
<p><b>(N19)</b> Más allá un chaval juega fútbol en la pantalla y sigue casi sin parpadear el trámite del partido. Me entretengo en el partido y es claro que uno de los equipos va vestido con los colores de España. El otro equipo no lo identifico, pero salgo de dudas y se lo pregunto: es Marruecos, me dice sin voltear a mirarme. La imagen, el color de una camiseta, actúa como el referente que engloba la cosmovisión cultural y geográfica de las regiones y de los países</p>	<p><b>APRENDIZAJE Y DESARROLLO PERSONAL (B)</b></p> <p><b>RELACIONES HUMANAS EN EL USO DE LAS TIC (D)</b></p>
<p><b>(N20)</b> Un joven me llama la atención, pues le veo muy concentrado cuando entra en ‘Google’, espera un momento y luego navega por páginas todas en idioma árabe. Descubre (descubro) paisajes, rostros e imágenes de estos países. No entiendo nada, por supuesto, de lo que hablan las páginas, pero las imágenes fascinantes te invitan a seguir descubriendo su rico y diverso imaginario. Entonces, pienso en el poder de la imagen, lenguaje universal que trasciende las lenguas y las culturas. La relación con sus orígenes, ahora no es territorial, sino simbólica.</p>	<p><b>RELACIONES HUMANAS EN EL USO DE LAS TIC (D)</b></p> <p><b>APRENDIZAJE Y DESARROLLO PERSONAL (B)</b></p>
<p><b>(N21)</b> Normalmente un adulto, a diferencia de los jóvenes, llega hasta la sala y con una visible timidez pide permiso al dinamizador para sentarse y utilizar los ordenadores. Los hay, claro está, que suelen venir a diario para chatear, enviar correos o navegar por Internet y con el tiempo se toman confianza, hasta aquellos que utilizan los equipos para otras tareas como hacer sus currículos, escribir textos o incluso como el argentino conversador y efusivo que me saluda cuando me ve en plan de observador, y me cuenta que es poeta y la sala la utiliza para transcribir sus poemas, según él, escritos en la calle, en cualquier plaza del barrio o en las caminatas nocturnas.</p>	<p><b>ACCESO A LAS TIC (A)</b></p> <p><b>APRENDIZAJE Y DESARROLLO PERSONAL (B)</b></p> <p><b>RELACIONES HUMANAS EN EL USO DE LAS TIC (D)</b></p>

<p><b>(N22)</b>...un hombre de unos 40 años llega hasta la sala y antes de sentarse frente a un ordenador, busca con su mirada a alguien que le dé información. Iñigo, el dinamizador lo ve parado al pie del panel de madera que divide la sala del pasillo y lo invita a seguir. Escucho que el hombre pregunta sobre las cosas que puede hacer en la sala</p>	<p><b>ACCESO A LAS TIC (A)</b></p> <p><b>APRENDIZAJE Y DESARROLLO PERSONAL (B)</b></p>
<p><b>(N23)</b> Iñigo, el dinamizador de la sala, de unos 25 o 26 años, piel blanca y cabello rubio largo, le explica al hombre el procedimiento para hacer uso de la sala:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Qué quieres hacer, le pregunta</li> <li>- El hombre explica que quiere poner unos correos a sus familiares</li> </ul>	<p><b>APRENDIZAJE Y DESARROLLO PERSONAL (B)</b></p>
<p><b>(N24)</b> Muy sencillo, dice Iñigo. Te sientas acá, le dice, mientras corre una silla para que el hombre se acomode. El ordenador está encendido y en la pantalla se pueden ver lo iconos de los programas básicos.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Le das clic a Internet Explorer y se te abre el navegador. ¿Sabes hacerlo?</li> <li>- Sí, eso yo lo sé, dice el hombre “caucásico”.</li> <li>- Muy bien, dice Iñigo, ¡tú mismo!. Le da una palmadita en el hombro y se despide de él, diciéndole que si necesita algo más se lo pregunte</li> </ul>	<p><b>APRENDIZAJE Y DESARROLLO PERSONAL (B)</b></p>
<p><b>(N25)</b>...el adulto busca otro tipo de rentabilidad en las máquinas informáticas. Mientras el joven asocia este tiempo a ocio, diversión, descanso, juego; el adulto parece vincularlo a trabajo, relaciones sociales y comunicación</p>	<p><b>RELACIONES HUMANAS EN EL USO DE LAS TIC (D)</b></p>
<p><b>(N26)</b> El joven juega con las máquinas y establece una complicidad que le permite apartarse de ella por momentos o hacer otras actividades simultáneamente como escuchar música, conversar y jugar con sus amigos. Normalmente no están solos frente al ordenador, sino que se ponen en parejas o tríos y comparten un mismo escenario virtual o van de un ordenador a otro infiltrándose en lo que hacen sus demás amigos.</p>	<p><b>RELACIONES HUMANAS EN EL USO DE LAS TIC (D)</b></p>

<p>(N27) Para el adulto, por lo general, el uso de ese espacio depende mucho del grado de privacidad que pueda ejercer en él. Para el joven, pues, el tiempo utilizado en el ordenador sugiere una visión <i>lúdica</i>, mientras que para el adulto la visión es de un tiempo <i>productivo</i>.</p>	<p align="center"><b>RELACIONES HUMANAS EN EL USO DE LAS TIC (D)</b></p>
<p>(N28) Me llama también la atención la poca presencia de mujeres en las horas de <i>Uso Libre</i> en la sala Ómnia. La sala está normalmente dominada por hombres aunque las mujeres empiezan a visitar la sala con más frecuencia y a matricularse en los talleres, me lo comentan los dinamizadores.</p>	<p align="center"><b>ACCESO A LAS TIC (A)</b></p>
<p>(N29)...los dinamizadores me dicen que los roles masculino y femenino de nuestra sociedad, aquí se evidencian de manera notable. Las mujeres dependen de qué cultura y de qué edad pueden salir de sus casas sin el permiso del hombre. Los chicos por ejemplo, adolescentes y jóvenes, salen de sus casas sin que sus padres a veces se enteren, pasan buena parte del día en la calle, mientras que las mujeres necesitan todo el protocolo del permiso de sus padres para ausentarse de la casa por un rato.</p>	<div data-bbox="1118 846 1437 925" style="border: 1px solid black; padding: 2px; text-align: center;"> <p><b>Actividad: INSERCIÓN LABORAL adultos</b></p> </div> <p align="center"><b>RELACIONES HUMANAS EN EL USO DE LAS TIC (D)</b></p>
<p>(N30) Raquel, una de las dinamizadoras, se sienta al lado de un peruano y le propone revisar el currículum que está haciendo en el ordenador. Tienes que corregir la ortografía, le dice. No es bueno enviar un currículum con errores de ortografía. Déjame ver (tomando las hojas que están puestas sobre la mesa) ¡Álvaro!, te llamas ¿no? Sí, responde el peruano. Mira aquí tienes dos errores. Cabeza se escribe con 'zeta' y no con 's'; ves tienes 'cabeza' con 'ese':</p>	<p align="center"><b>APRENDIZAJE Y DESARROLLO PERSONAL (B)</b></p>
<p>(N31)...vas a <i>Herramientas</i> y le das clic. Tienes que confirmar si el programa está predeterminado para tu idioma que es el español, porque como aquí llega gente de todas partes, entonces el idioma se lo cambian todos los días. Luego, le das clic a <i>idioma</i>. Después, <i>definir idioma</i> y se abre esta ventana, ¡ves!</p>	<p align="center"><b>APRENDIZAJE Y DESARROLLO PERSONAL (B)</b></p>
<p>(N32) Pero lo más fácil y rápido es pararse sobre la palabra señalada y darle clic al botón derecho del <i>ratón</i> y escoger la palabra correcta de las que te aparecen. Hay correcciones que no aparecen en el diccionario del ordenador. No te confíes, así que si tienes dudas, pues preguntas a alguien o consultas un diccionario. Está bien, lo has cogido.</p>	<p align="center"><b>APRENDIZAJE Y DESARROLLO PERSONAL (B)</b></p>

<p><b>(N33)</b> Está buscando empleo y alguien le ha dicho que aquí le pueden dar orientación o incluso conseguirle un empleo. Iñaki le explica que esto no es una agencia de empleos ni contratan a nadie, pero que si le pueden ayudar indicándole dónde puede enviar su currículum. La invita a que pase y se sienta en la sala destinada para el programa de inserción laboral</p>	<p><b>APRENDIZAJE Y DESARROLLO PERSONAL (B)</b></p>
<p><b>(N34)</b> Allí, le dice (señalando con su mano derecha), puedes buscar en esos diarios que están sobre la mesa las páginas en las que se hacen ofertas de empleos. Si ves alguna oferta que te sirva o te guste, le dice, anotas los datos y luego vienes acá a esta mesa (le indica una mesa desocupada que está en la sala de ordenadores) Yo, te presto el teléfono y tú te pones en contacto con ellos, ¡vale!</p>	<p><b>APRENDIZAJE Y DESARROLLO PERSONAL (B)</b></p>
<p><b>(N35)</b> Pero es que yo todavía no tengo el currículo. ¿Aquí lo puedo hacer?</p> <p>- Claro, te sientas en un ordenador y te ayudamos a hacerlo. ¿Sabes manejar el Word?</p> <p>- Sí, eso sí lo sé.</p> <p>- Bueno, siéntate y lo haces, puedes <i>escanear</i> la fotografía si quieres o si no tienes, te tomamos una con la cámara digital. ¡Todo lo puedes hacer!</p>	<p><b>APRENDIZAJE Y DESARROLLO PERSONAL (B)</b></p>
<p><b>(N36)</b> Los tres se sientan en la mesa y comienzan a buscar en los diarios las ofertas de empleo. La curiosidad me hace saltar sobre ellos y también yo me siento a su lado a leer los diarios. Los escucho hablar y puedo identificar, por lo que dicen, que los dos hombres son bolivianos, llevan poco tiempo en Barcelona y aún desconocen los mecanismos para encontrar un trabajo. Ella tiene más experiencia en esto y por lo que les dice calculo que lleva 1 o 2 años viviendo en Barcelona.</p>	<p><b>DESARROLLO SOCIAL Y PARTICIPACION CIUDADANA (C)</b></p>
<p><b>(N37)</b> Luego, me dijo: pues porque no tienen papeles y pensábamos que esto era una oficina del gobierno o algo así y que aquí nos iban a preguntar un montón de cosas y a ellos les dio miedo. ¿Y usted porque sí lo hizo, por qué entro sola? Porque las mujeres somos más atrevidas, jejeje....</p>	<p><b>DESARROLLO SOCIAL Y PARTICIPACION CIUDADANA (C)</b></p>

<p><b>(N38)</b>... ¿lo que más me gusta? Mira a sus amigos, se ríe con ellos, gira su cabeza a ambos lados, no responde. La reportera parece desesperar un poco, pero opta por la comprensión y lo anima a que responda. El chaval de origen marroquí, se decide por fin a dar una respuesta: ...ah la participación.</p>	<p style="text-align: center;"><b>Actividad: PROYECTOS JOVENES Y ADULTOS</b></p> <p style="text-align: center;"><b>DESARROLLO SOCIAL Y PARTICIPACION CIUDADANA (C)</b></p>
<p><b>(N39)</b>...el chaval esta vez lo tiene claro y responde de manera inmediata: “hacer cosas con todos, que todos podemos hacer lo que queremos y no lo que nos obligan”.</p>	<p style="text-align: center;"><b>DESARROLLO SOCIAL Y PARTICIPACION CIUDADANA (C)</b></p>
<p><b>(N40)</b> Sí revisamos sus palabras, él habla de “<i>hacer las cosas con todos</i>” (se participa sólo cuando las acciones se vuelven colectivas, es decir la participación es una acción grupal y no individual) Que “<i>todos podemos hacer lo que queramos</i>” (¿está hablando del consenso?) “<i>Y no lo que nos obligan</i>” (¿está hablando de la horizontalidad en la toma de decisiones?)</p>	<p style="text-align: center;"><b>DESARROLLO SOCIAL Y PARTICIPACION CIUDADANA (C)</b></p>
<p><b>(N41)</b>... “yo pienso que el agruparse o el asociarse puede tener dos formas; una es que alguien los convoque y otra es que ellos mismos lo decidan. En la primera sucede que yo planteo para qué nos agrupamos y propongo entonces un taller, una actividad para que tú vengas y la consumes, me entiendes. Una manera de consumo, aunque sea cultural, pero es consumo.</p>	<p style="text-align: center;"><b>DESARROLLO SOCIAL Y PARTICIPACION CIUDADANA (C)</b></p>
<p><b>(N42)</b>...sí queremos <i>transformar</i> las condiciones de vida tenemos que dar elementos para que el visitante al centro, en este caso el inmigrante, pueda incidir en las decisiones. Lo que trabajamos aquí no son servicios, lo que queremos es que puedas autogestionar tu tiempo libre, que puedas ser capaz de organizarte con otras personas para pensar o montar algo y utilizar el tiempo como tú quieras</p>	<p style="text-align: center;"><b>DESARROLLO SOCIAL Y PARTICIPACION CIUDADANA (C)</b></p>
<p><b>(N43)</b> Nuestro objetivo de trabajo con jóvenes es que ellos marquen el proyecto que quieren hacer desde el punto de vista del tiempo libre. Los chicos que vienen aquí, algunos estudian en la mañana, por ejemplo, y después de la escuela se vienen a pasar la tarde acá, no quieren más estudio, más clases. Otros no estudian, porque se salieron del cole, pero no tienen edad para trabajar, entonces se vienen acá a aprender cosas nuevas. ¿Qué encuentran aquí?, un espacio de convivencia, donde comparten sus juegos, también pueden hacer sus tareas, pero todo lo que hacen lo colectivizan, aprenden a vivir en la diferencia y en la complejidad de este barrio”.</p>	<p style="text-align: center;"><b>DESARROLLO SOCIAL Y PARTICIPACION CIUDADANA (C)</b></p> <p style="text-align: center;"><b>APRENDIZAJE Y DESARROLLO PERSONAL (B)</b></p> <p style="text-align: center;"><b>RELACIONES HUMANAS EN EL USO DE LAS TIC (D)</b></p>

<p><b>(N44)</b> Primero, la dinamizadora propone una <i>lluvia de ideas</i> sobre posibles platos a preparar. Pero la idea no resulta muy práctica, entonces, ella lanza una propuesta: ¿qué les apetece cocinar? ¿Qué tal si hacemos torrijas? ¿Qué es eso? pregunta uno de los chavales. Son tostadas con dulce y huevo.</p>	<p><b>APRENDIZAJE Y DESARROLLO PERSONAL (B)</b></p>
<p><b>(N45)</b> Tres de ellos hablan entre sí en un idioma desconocido para mí. ¿Pakistání?, ¿Árabe?, ¿Hindú?, no lo sé, tampoco lo saben Cristina, la dinamizadora, ni los otros 3 chicos.</p>	<p><b>DESARROLLO SOCIAL Y PARTICIPACION CIUDADANA (C)</b></p>
<p><b>(N46)</b> Entonces qué chavales: hacemos las torrijas o si no, pues, propongamos qué queremos hacer. ¡Va! tú Farid dime una receta de tu país. En Marruecos hay muchas comidas buenas, pero yo no sé hacer ninguna, dice Farid; un chico de unos 14 años de cabellos ensortijados, piel morena y vistosos dientes blancos. Bueno, si no se deciden, entonces, hacemos las torrijas y ya está.</p>	<p><b>DESARROLLO SOCIAL Y PARTICIPACION CIUDADANA (C)</b></p>
<p><b>(N47)</b> Y ustedes (dirigiéndose a 3 de los chavales que no han parado de hablar en su lengua) por qué no hablan en castellano o en catalán, si ustedes saben los dos idiomas. No les estoy pidiendo nada extraño. ¡Estamos en un taller colectivo y no pueden estar hablando cada uno en su propia lengua, sino como nos vamos a entendernos! ¿Cada uno hablando en su propio idioma?</p>	<p><b>DESARROLLO SOCIAL Y PARTICIPACION CIUDADANA (C)</b></p>
<p><b>(N48)</b>...taller de video digital "<i>captura el Raval per adults</i>", se realizó en el segundo trimestre del 2004 (Marzo a Junio) El proyecto tenía como objetivo que los vecinos adultos del barrio vivieran la experiencia de recorrer el barrio y descubrir por sus propios ojos la extensa y rica diversidad del Raval. Explorarlo a partir de un tema central: la multiculturalidad</p>	<p><b>DIANMIZACIÓN DE LA EXPERIENCIA (E)</b>  <b>DESARROLLO SOCIAL Y PARTICIPACION CIUDADANA (C)</b></p>
<p><b>(N49)</b> El taller nace de la idea de hacer producciones sobre el barrio y registrar situaciones o hechos del barrio. Conocer una realidad que permanece muchas veces oculta a los ojos de los mismos vecinos del lugar, mediante la mirada de los protagonistas: la gente que vive el barrio. El planteamiento básico es, pues, un taller para realizar vídeos-documentales entre grupos de vecinos que comparten intereses y experiencias comunes.</p>	<p><b>DESARROLLO SOCIAL Y PARTICIPACION CIUDADANA (C)</b>  <b>APRENDIZAJE Y DESARROLLO PERSONAL (B)</b></p>
<p><b>(N50)</b> La convocatoria reunió a 19 vecinos mayores de edad. Durante 3 meses recibieron una formación básica con monitores de video de OVNI (observatori de video no identificat), que trabajaron en asocio con los dinamizadores del TEB y con el apoyo del Centro de Cultura Contemporánea de Barcelona.</p>	<p><b>DESARROLLO SOCIAL Y PARTICIPACION CIUDADANA (C)</b></p>

<p><b>(N51)</b> Cómo se expresa la multiculturalidad del barrio. Bien, si respondemos esto, entonces tendremos video No se preocupen por la parte técnica ya la vamos a aprender. Lo importante es tener claro como llevar esta idea a imágenes y sonidos.</p>	<p><b>APRENDIZAJE Y DESARROLLO PERSONAL (B)</b></p>
<p><b>(N52)</b> El balance de blanco, dice el tallerista, es distinto si está iluminado por una bombilla o por la luz del sol. Hacer el blanco es muy importante porque nos sirve para recoger los colores reales de lo que grabamos. ¡Oye!, ¿lo puedes explicar mejor? Ya lo veremos en la práctica y lo entenderás muy fácil, dice el tallerista dirigiéndose a él.</p>	<p><b>APRENDIZAJE Y DESARROLLO PERSONAL (B)</b></p>
<p><b>(N53)</b> En la segunda sesión se dividen en grupos de máximo 5 personas con el objeto de escoger el tema e iniciar el diseño del taller basado en el modelo de 'aprender haciendo'. Los participantes van descubriendo sus propias posibilidades y su talento para cumplir una tarea u otra. Algunos son más habilidosos para maniobrar la cámara, otros van perfilando el tema, el guión, el sonido, la producción, la investigación de campo.</p>	<p><b>APRENDIZAJE Y DESARROLLO PERSONAL (B)</b></p>
<p><b>(N54)</b> La dinamizadora expone la propuesta hecha por el programa y los participantes deciden que esto es un tema que necesita debatirse en grupo. Por tanto, no se acepta de entrada la propuesta de TVE. El taller se convierte en un excelente ejercicio de discusión y opiniones diversas.</p>	<p><b>DESARROLLO SOCIAL Y PARTICIPACION CIUDADANA (C)</b></p>
<p><b>(N55)</b> El grupo inicial vuelve a la carga: no es posible que nos utilicen, que vengan acá y nos graben o usen nuestras imágenes y nos presenten como personajes exóticos de un barrio de mierda; yo eso no lo admito, porque eso es lo que hacen los medios.</p>	<p><b>DESARROLLO SOCIAL Y PARTICIPACION CIUDADANA (C)</b></p>
<p><b>(N56)</b>...no es necesario, dice mirando al uruguayo, que te comprometas por eso, una cosa es lo que piense el TEB y lo que le convenga, que tampoco sé si le conviene, y otra lo que cada quién piensa de ello. En fin, que estamos aquí es para decidirlo y no hay que estar de acuerdo, quiero decir, no todos tenemos que estar de acuerdo con todos o con todo.</p>	<p><b>DESARROLLO SOCIAL Y PARTICIPACION CIUDADANA (C)</b></p>
<p><b>(N57)</b>En el TEB no se toman las decisiones porque todos estemos de acuerdo. Se trata, claro de llegar a consensos. Unos dirán que les apetece aparecer en el programa que ellos quieren grabar, a lo mejor otros dicen que no. Tampoco sé cuál es la posición del TEB, porque de esto no hemos hablado. Quede claro que lo que aquí digo es mi posición y nada más...</p>	<p><b>DESARROLLO SOCIAL Y PARTICIPACION CIUDADANA (C)</b></p>

### 3.6. RESULTADOS OBTENIDOS DE LA FASE DESCRIPTIVA- INTERPRETATIVA: ANALISIS E INTERPRETACIÓN

El análisis de los resultados lo haremos en cada una de las herramientas aplicadas y luego triangularemos los resultados obtenidos. En el caso de la observación participante analizaremos las *Dimensiones conceptuales* (D1, D2...) desde la perspectiva de las áreas observadas. Luego, cruzaremos las dimensiones conceptuales con las Observaciones (O1, O2...) para encontrar las relaciones posibles entre éstas (*perspectiva relacional*) Lo que nos permitirá la confirmación o no, de los indicadores escogidos respecto al uso personal y comunitario de las TIC, así como su incidencia y efectos en el tejido social de la comunidad. Con respecto al Diario de Campo partimos del análisis de la *perspectiva narrativa* (N1, N2,...)<sup>61</sup> clasificadas en las cinco categorías (A, B, C, D, E) y luego las posibles relaciones establecidas entre éstas. En conclusión, de lo que se trata, es de traducir del lenguaje teórico al lenguaje empírico.

Hemos diseñado unas tablas para la presentación de los datos obtenidos<sup>62</sup>; pero *el objetivo del análisis*, coherentemente con su ubicación dentro del paradigma interpretativo, es narrativo. Y consiste en comprender la manera cómo esta comunidad asume el uso de las tecnologías para su desarrollo personal y comunitario. Interpretar la forma cómo el TEB, hace uso de la sala socio-mediática del proyecto Ómnia para generar acceso a la población con la que trabaja y disminuir de esta manera la brecha digital generada por el acceso individual. Así como también, la manera como diseña programas, desarrolla y establece acciones de uso social y comunitario de las Tecnologías de la Información y la Comunicación que beneficien a la población joven y adulta del barrio el Raval de Barcelona.

---

<sup>61</sup> La medición se hace mediante la atribución de números a acontecimientos siguiendo determinadas reglas, o la asignación de valores numéricos a los estados de una propiedad (Corbetta, P., 2003: 98)

<sup>62</sup> Sin valores cuantitativos, sino más bien, como una manera de visualizar, entender y explicar los resultados.

Al final, el análisis de los resultados se hará consecuentemente sobre las categorías y los indicadores y son éstos dos, los elementos centrales del análisis empírico. Encontrar las categorías y los indicadores, que eran objetivo específico en esta investigación previa, son el elemento fundamental que revisaremos e interpretaremos, para posteriormente y mediante un ejercicio de triangulación, interrelacionarlos con las dimensiones conceptuales.

### **3.6.1. Observación Participante**

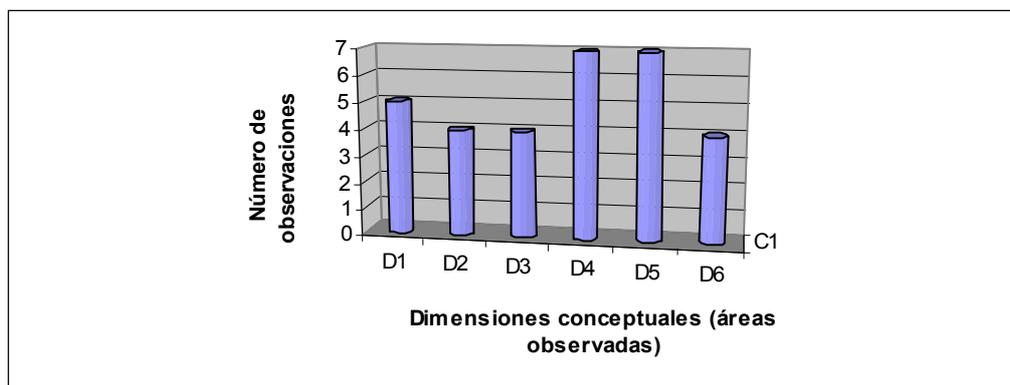
Podemos empezar diciendo que el material obtenido de la observación es el resultante del ensamblaje de diversas fuentes de datos procedentes de entrevistas informales y con personas-clave (dinamizadores y usuarios del centro), inclusiones de textos o comentarios escuchados de viva voz de los protagonistas durante el proceso de observación en la sala socio-mediática de Ómnia; narraciones, descripciones, material documental de todo tipo, fotografías usadas como reseñas visuales sobre los ambientes sociales, acontecimientos y comportamientos de los personajes observados.

El proceso de análisis de los datos obtenidos en la observación participante se hizo durante y después de la recogida de datos. La cantidad de material observado y la dificultad para clasificarlo coherentemente ponía en dificultad el procedimiento de análisis. El diseño de una herramienta que respondiera a unas dimensiones conceptuales enmarcadas en unas áreas observadas facilitó, luego su clasificación y posterior análisis. El material observado se sometió a un análisis previo que consistía en ubicarlo adecuadamente dentro de una de las dimensiones observadas. Es cierto, también, que varias observaciones se correspondían con varias dimensiones. En consecuencia, se codificaron como observaciones (O1, O2...) y se intercalaron así varios niveles de análisis en un proceso inevitable de elección del material que tuviera la solidez de lo que se investiga.

La tipología de las dimensiones observadas o de la clasificación obedeció en primer lugar a las áreas en las cuales ocurrían las observaciones, así que pudimos identificar y distinguir los diversos contextos por su *similitud/diferencia* y en razón de un análisis conceptual claramente caracterizado que los hacía diferentes entre sí. De esta manera, nos encontramos que la Dimensión 1 que es el acceso a las TIC, se correspondía con el *contexto físico*, es decir las facilidades que tiene la población del Raval para acceder a este punto Ómnia; desde el lugar donde está ubicado, hasta la disposición de la sala de ordenadores o los recursos tecnológicos disponibles. La Dimensión 2, consistió en observar qué herramientas usan normalmente los usuarios una vez acceden al centro y qué disponibilidad tiene el centro para cubrir esta demanda, lo que se convierte en un *contexto* fundamentalmente *tecnológico*. La Dimensión 3, hace parte del *contexto pedagógico y formativo* y básicamente se trata de mirar cómo el sistema educativo implementado en el centro Ómnia sirve para que exista una formación eficaz en el uso de la tecnología y en la inclusión de las personas en la sociedad de la información. La Dimensión 4, está relacionada con el *ámbito social* y de participación de las personas en los programas del TEB, esto es la manera como el proyecto se interesa por la opinión de las personas y por la implicación de los usuarios más allá del simple aprendizaje tecnológico. La Dimensión 5, consiste en las *interacciones de tipo formal* que se dan en el centro entre dinamizadores y usuarios; efectividad en la información, en el uso del recurso humano y tecnológico disponible y en la construcción y estímulo al diálogo. Finalmente, la Dimensión 6 corresponde a las *interacciones informales*, es decir a todos aquellos sucesos no previstos que pueden generar conflictos, así como a la disponibilidad que tiene el sistema para compartir la experiencia y la obtención de beneficios comunitarios.

Una vez hechas estas clasificaciones, el paso siguiente es el de la identificación de las *Observaciones* y su correspondiente ubicación en las dimensiones y áreas observadas. Este proceso de identificación de las observaciones dentro de una dimensión permite desvelar el valor que se le asigna a cada contexto y la importancia que tienen las

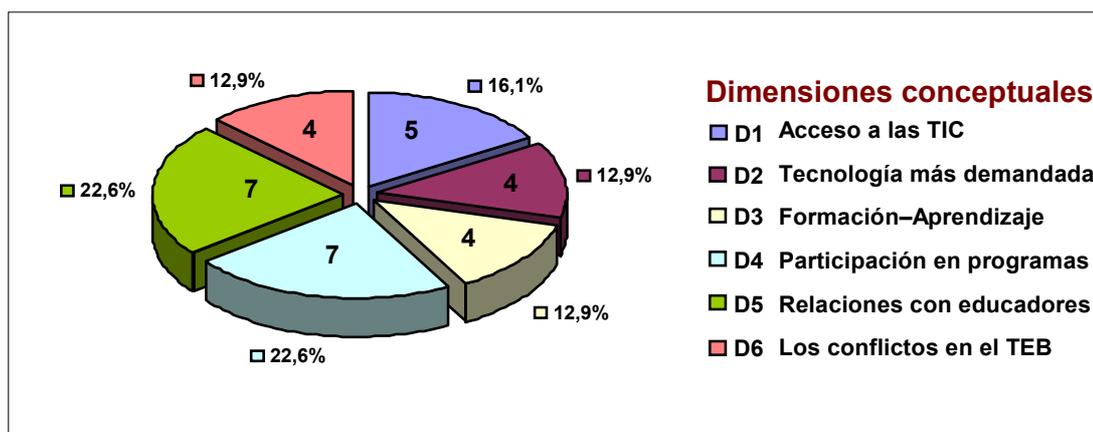
dimensiones en el sistema socio-mediático del punto Ómnia. Igualmente, el número de veces que aparece una observación en las dimensiones, tiene el propósito de trazar unas líneas generales del uso de las TIC con fines comunitarios en este escenario. Para empezar, veamos la gráfica resumen de las dimensiones conceptuales y su relación con el número de observaciones aparecidas en cada dimensión:



**Gráfica 8: Relación entre las dimensiones conceptuales con el número de observaciones**

La gráfica expresa el número de observaciones en cada una de las dimensiones así: en la Dimensión 1, 5 veces; en la Dimensión 2 y 3, 4 veces; en la Dimensión 4 y 5, 7 veces; en la Dimensión 6, 4 veces.

Estas cifras se expresan en porcentaje de la siguiente manera:



**Gráfica 9: Porcentaje de observaciones por dimensiones y áreas observadas.**

De acuerdo con estos datos, podemos extraer las siguientes conclusiones:

1. Las dimensiones 1, 2 y 3 (contexto físico, tecnológico y pedagógico) dirigidas de manera más puntual al individuo, tienen un porcentaje similar o lo que es lo mismo, un número de observaciones parecido (entre 4 y 5); en cambio las dimensiones 4 y 5 (contexto sociológico, interacciones formales) que se dirigen de manera explícita a la comunidad alcanzan un valor superior (7 observaciones) con un porcentaje que casi duplica las anteriores. La dimensión 6 (interacciones informales) vuelve a tener el mismo porcentaje de las dimensiones 2 y 3 con 4 observaciones.

2. Esto nos permite inferir que las dimensiones vinculadas con los procesos individuales en el punto Ómnia del TEB y que dan origen al *Código II*, están fuertemente ligadas entre sí, pero desconectadas de la otra tipología de dimensiones que hablan de los procesos comunitarios y que dan origen al *Código I*. Lo que nos permite intuir la necesidad de encontrar un tercer *Código* que conecte la experiencia individual de un usuario con la experiencia colectiva de la comunidad. O para decirlo de otra manera, no es suficiente que los beneficios de los programas y actividades que se llevan a cabo se encaminen a la satisfacción personal (lo que está bien, evidentemente), pero no suficiente para que las experiencias colectivas sean valiosas y generadoras de desarrollo comunitario.

Esta conclusión es importante en la medida que observamos el valor que tienen las dimensiones 4 y 5 (Participación en los programas del TEB y Relaciones con los dinamizadores), pues son las que mayor número de observaciones registran (7 cada una) en el trabajo de campo; un dato que nos da la idea del énfasis en este tipo de acciones que desarrolla el punto Ómnia del TEB del barrio el Raval.

3. Otro dato interesante, es el encontrado en la dimensión 6 (El conflicto en el TEB e interacciones informales), que muestra una baja en el número de observaciones (4), lo que nos puede indicar que el factor conflicto que está asociado al dialogo e interactividad

para resolver los problemas colectivos y la disponibilidad para compartir la experiencia con otros usuarios, así como la obtención de beneficios sobre todo comunitarios, es un tema de una relativa importancia en el TEB, puesto que aparece en las observaciones realizadas el mismo número de veces (4) que las dimensiones 2 y 3. Lo extraño es que las dimensiones 4 y 5 con 7 observaciones cada una, no conecte con ella de manera directa, siendo éstas últimas las que tienen que ver justamente con el apoyo a las ideas propias y de la comunidad, a la percepción de los ciudadanos sobre su cambio de vida (hacer consciente que las TIC transforman su entorno positivamente) al respeto por la opinión expresada y a las decisiones que tienen que ver con el uso de tecnologías. Así como a la efectividad en la información, en el uso del recurso humano y tecnológico disponible en el centro y a la construcción de dialogo y participación.

En conclusión, podemos terminar el análisis de la herramienta de Observación Participante diciendo que no son suficiente los dos indicadores definidos para entender lo que sucede en el punto Ómnia del TEB, pues es clara la tendencia a los resultados en dos grandes categorías; la primera los programas o actividades que aportan beneficios personales o individuales (sobre todo formación y aprendizaje en TIC) y la segunda las actividades o programas encaminados a obtener beneficios colectivos o comunitarios. Pero es claro, también, que aún no encuentran estas dos grandes categorías un punto de anclaje o conjunción, y pareciera ser que existe un vacío entre el uno y el otro, o para decirlo de manera más gráfica, entre el triangulo que se desprende de la observación: un vértice conformado por lo que quiere la gente (aparentemente acceso, formación y aprendizaje), el otro por lo que proyecta el centro (actividades y programas encaminados a la participación ciudadana, la interactividad y el consenso), y un tercer vértice por lo que se presenta en la cotidianidad o lo que se vive ya en el escenario investigado y que escapa a los dos anteriores; el conflicto (interacciones informales), la puesta en común de acuerdos, intereses y procedimientos que contribuyan tanto a la formación y aprendizaje como a la participación, dinamización y desarrollo local de la comunidad.

### **3.6.2. Diario de Campo**

El Diario de Campo que se hizo entre abril del 2003 y julio del 2004, es decir un periodo de tiempo más largo, pues incluyo desde el acercamiento al lugar, hasta la propuesta y negociación con el TEB, sobre la investigación que realizaríamos. Esta herramienta, a diferencia de la observación participante (que se hizo simultáneamente a la recogida de datos) se analizó una vez concluido el proceso de inmersión en el escenario de la investigación. Fue a partir de este momento que se inició la clasificación del material y la categorización de la herramienta, considerando por supuesto el objetivo trazado en la observación participante como era el de descubrir los indicadores apropiados y necesarios para la definición y diseño de las categorías que orientaría la clasificación del material encontrado en el terreno y consignado en la herramienta Diario de Campo.

Así, que con el material recogido de la observación, pasamos a definir las categorías que nos permitieron el análisis de los datos encontrados en el diario. De esta manera, dimensiones conceptuales se emparentan con categorías y responden a unos indicadores establecidos. Por tanto, tuvimos en cuenta también que las teorías se confrontaran con las preguntas de investigación y con el análisis preliminar del trabajo de campo (entrevistas informales preliminares, documentos internos analizados, observaciones previas), para elaborar por la vía de la significación inductiva las correspondientes categorías

Como ya sabemos, fueron cinco las categorías definidas y para efectos del análisis y sistematización, se les asignó las letras A, B, C, D y E. Los textos del diario de campo correspondiente a las narraciones, las descripciones e interpretaciones, se les asignó la denominación genérica de narraciones y se clasificaron en subcategorías N1, N2, N3,...

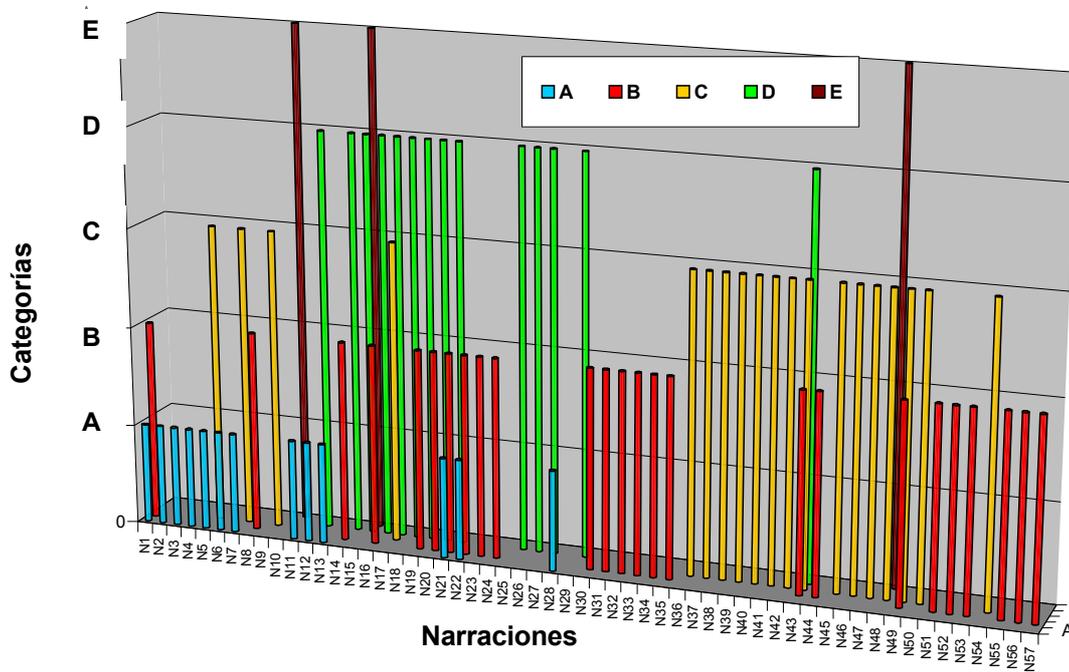
La tipología de las categorías se hizo al igual que con las dimensiones conceptuales de la observación participante, es decir, por sus características de *similitud/diferencia* y en estrecha relación, como ya dije, con los indicadores encontrados, pues la idea es que estos estén plenamente contenidos en las categorías. Al final, fueron cinco las categorías

y no seis como las dimensiones, explicable en tanto una o más dimensiones son asumidas por una sola categoría. Por ejemplo, la Dimensión 2 (Tecnología y herramientas más demandadas por los usuarios) y la Dimensión 3 (La formación y el aprendizaje) fueron asumidas por la categoría B (Aprendizaje y desarrollo personal), puesto que era notable en las observaciones hechas, que las herramientas más demandadas y usadas por los usuarios tienen una relación directa con la formación y el aprendizaje que esperan y que reciben del centro Ómnia. Y que consecuentemente las herramientas que demandan y usan los usuarios lo hacen para su propio desarrollo y aprendizaje personal. En este sentido, el contexto tecnológico y el pedagógico (que observábamos independientemente) se convierten en uno solo, pues en este caso hablamos es de formación y aprendizaje para las TIC. Por otro lado, la Dimensión 5 (Relaciones con los dinamizadores), es asumida por la categoría D (Relaciones humanas en el uso de las TIC) y la Dimensión 6 (El conflicto en el TEB), es también asumida por la categoría D (Relaciones humanas en el uso de las TIC), pues esta Dimensión planteaba el dialogo y la interactividad para resolver los conflictos colectivos y disponibilidad para compartir la experiencia con otros usuarios, así como la obtención de beneficios sobre todo comunitarios, que es en resumen lo que entendemos por la dinamización de la experiencia.

Es importante señalar que las categorías encontradas se ponen en relación la primera con la segunda, la segunda con la tercera y así sucesivamente, lo que nos indica que hablar del proceso de integración de las TIC al desarrollo comunitario, es hablar de un proceso que probablemente se supere fase tras fase, y por tanto no operan de manera independiente una de la otra.

En la siguiente gráfica podemos ver el total de narraciones (57) consignadas y clasificadas en el diario de campo y la relación que establecen con las categorías. Nótese que las categorías en el eje X, aparecen en orden ascendente, para justamente sustentar la idea expuesta anteriormente de que cada categoría pertenece a una fase de desarrollo

superior, respecto a la anterior y que todas en su conjunto lo que buscan es lograr que el uso de las TIC se convierta en motor de desarrollo local de la comunidad y de dinamización de la experiencia, nombre de la última categoría descrita. En este sentido, es bueno observar como la gráfica muestra 13 narraciones en la categoría A (azul); 25 en la categoría B (rojo); 19 en la categoría C (amarillo); 14 en la categoría D (verde) y 3 en la categoría E (café).

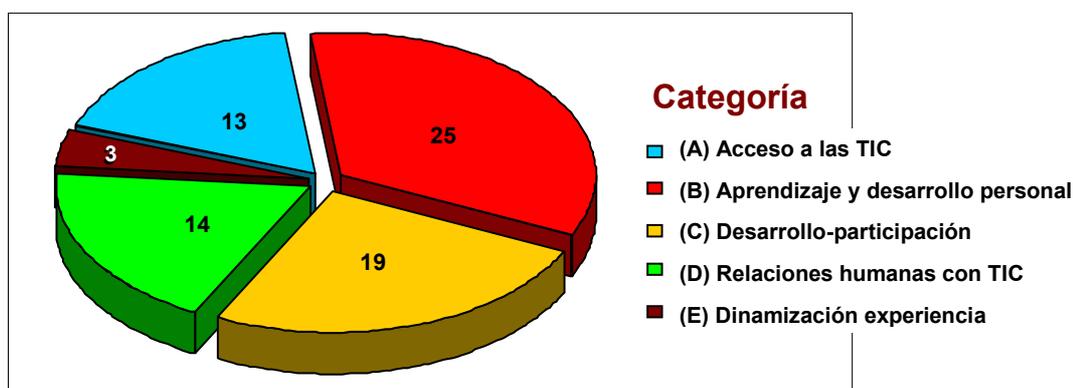


*Gráfica 10: Número de narraciones que aparecen en cada categoría*

Al hacer la categorización del Diario de Campo y la ubicación de las diferentes narrativas en las categorías pertinentes nos encontramos que la Categoría A (acceso a las TIC) presenta 13 narraciones; la Categoría B (aprendizaje y desarrollo personal) contiene 25 narraciones; la Categoría C (desarrollo social y participación ciudadana), 19 narraciones; la categoría D (relaciones humanas con las TIC), 14 narraciones; y la Categoría E (dinamización de la experiencia), 3 narraciones. Es bueno anotar que una narración puede pertenecer indistintamente a una o más categorías y que se ubica

operativamente en una categoría específica por la proximidad a las definiciones que sustentan las categorías. Están, pues, sujetas a la significación e interpretación del investigador o si se quiere a las intuiciones que se consideren más afortunadas, pero inscritas de un modo operativo que las hace clasificables, lo que permite un grado de interpretación y distintos niveles de análisis.

La siguiente gráfica nos permite ver de manera más clara la distribución de las narraciones en las diferentes categorías, lo que nos permite desarrollar un análisis considerando este valor asignado a cada categoría.



*Gráfica 11: Número de narraciones que incluye cada categoría observada.*

En principio podríamos decir que la **Categoría B** que hace referencia al *aprendizaje, la formación en TIC y el desarrollo personal*, es la que presenta el mayor número de narraciones descritas en el diario de campo (25). Por tanto, se puede inferir que esta categoría tiene un gran valor dentro del sistema socio-mediático del TEB y el punto Ómnia. O que existe una mayor preocupación en el centro por generar las condiciones apropiadas para el aprendizaje y la formación en tecnologías. El sistema Ómnia del TEB parece estar logrando que los usuarios manejen la tecnología, hagan uso de programas y software básico, y adquieran el conocimiento sobre técnicas básicas y uso de Internet. La razón que sustenta esta afirmación es que dentro de las observaciones llevadas a cabo,

este tipo de narración que tiene que ver con el aprendizaje y la formación es la más común y la que se repite el mayor número de veces.

La siguiente es la **Categoría C**, que tiene 19 narraciones seleccionadas y que apunta al *desarrollo social y la participación ciudadana*. La presencia de un número alto de narraciones indica que es una categoría fundamental dentro del esquema diseñado para la observación y la recogida de datos. Igualmente, el hecho de que varias narraciones del mismo tipo se hayan clasificado en esta categoría, podría estar indicando que el sistema reconoce el uso eficaz que puede tener la tecnología para las actividades encaminadas a la formación y la pedagogía social, a la inserción en el mundo laboral y social, y a la inclusión de las personas de la comunidad en la sociedad de la información. También, es importante mirar dentro de este resultado la importancia que el sistema socio-mediático de Ómnia y el TEB, le está dando a la proyección de sus actividades en la comunidad y a la respuesta de participación que logra. Esto, en principio, no quiere decir que haya un nivel alto de participación en las actividades, sino más bien, un interés de que esa participación exista y sea valorada eficazmente.

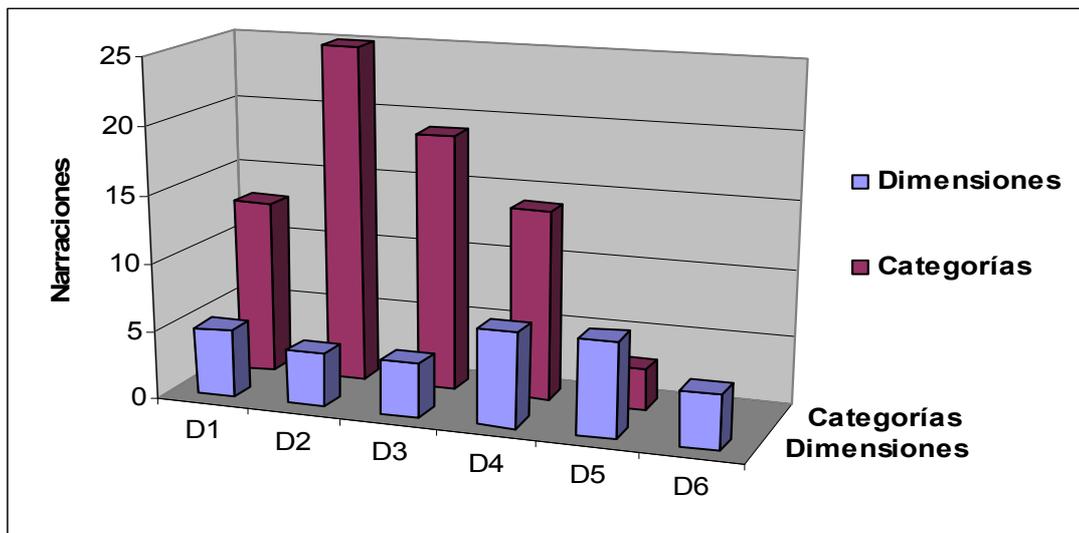
La **Categoría D**, aparece con 14 narraciones. Recordemos que esta categoría habla de la satisfacción en los contenidos disponibles en el centro, de los usos relacionados con las necesidades de la gente, del impacto del tiempo ocupado en las tecnologías de cada persona, de la percepción que las personas tienen del cambio en su vida personal, de las relaciones que los usuarios tienen con los dinamizadores o mediadores del centro Ómnia, del respeto por la opinión expresada, de la manera cómo resuelven los conflictos aparecidos y del grado de satisfacción en general con la experiencia de venir a la sala socio-mediática del TEB. El resultado estaría sugiriendo un nivel intermedio de satisfacción entre lo previsto por los usuarios y lo alcanzado, o entre lo proyectado por el centro y lo logrado. Es decir, que las anteriores definiciones consignadas en la categoría, no se cumplen en su totalidad o mejor aún se encuentran en su fase de implementación, aplicación y desarrollo y los resultados aun es difícil encontrarlos a la vista.

Otra categoría que estaría en condiciones similares, es la **Categoría A**. Llama la atención esta categoría con 13 narraciones clasificadas dentro de sus definiciones. Recordemos que en esta categoría se evalúa el simple acceso comunitario; es decir, el porcentaje de personas de la comunidad que usan la conectividad comunitaria, la proximidad del centro a la población que atiende, el número de ordenadores de uso público en la institución, el tipo de población que usa estas tecnologías en el centro, el número de horas disponibles en el espacio socio-mediático Ómnia y el tiempo realmente utilizado por los usuarios en la sala socio-mediática. Vemos como estas valoraciones son aun muy difíciles de medir con estas herramientas, pues ameritaría un instrumento cuantificable que nos permitiera desarrollar estadísticas sobre la relación entre población visitante y número de ordenadores en la sala, por ejemplo; o entre tiempo disponible en los equipos instalados y tiempo realmente utilizado por los usuarios. De tenerla, nos permitiría hacer valoraciones de si es suficiente el recurso humano y tecnológico del centro para atender la demanda de usuarios. De si el espacio físico es el adecuado y de si su ubicación física con respecto a la población es la mejor.

Por último, la **Categoría E**, con 3 narraciones es la más baja respecto al número de narraciones clasificadas por categoría. Apoyo al desarrollo de ideas y proyectos propios y comunitarios, inversiones para combatir la desigualdad informática, disponibilidad para compartir la experiencia con la comunidad, capacidad de convocatoria y participación en los programas del TEB, son los ítems que definen esta categoría E, por tanto una muestra tan baja de narraciones encontradas en ella, nos estaría indicando que aun falta mucho para que se alcancen estas definiciones que enmarcan esta categoría. Quizás sea ésta la categoría ideal, respecto al uso social de las TIC y a la posibilidad de que las tecnologías contribuyan de manera eficaz al desarrollo local y comunitario. Más claramente, las conceptualizaciones que la definen, están hipotéticamente en la fase de una alfabetización informacional o digital deseable. Una alfabetización que disminuya la “brecha digital”, no sólo en las posibilidades de conectividad y acceso (categorías A, B, incluso C), sino fundamentalmente en las competencias de cada individuo para usar

adecuada y eficazmente las tecnologías y en la habilidad para interactuar con otros usuarios, creando una experiencia de aprendizaje compartido y de desarrollo social (categorías C y D, pero sobre todo E)

### 3.6.3. Triangulación de las técnicas de investigación



*Gráfica 12: Relación de las categorías con respecto a las dimensiones*

La triangulación de las técnicas utilizadas nos permite observar una gráfica en forma de triángulo, donde la categoría B (Aprendizaje, formación y desarrollo personal) alcanza la mayor elevación dado el número más alto de narraciones clasificadas en ella. A partir de allí, nótese el descenso casi vertical, hasta la categoría E (Dinamización de la experiencia), la más baja, que como ya dijimos es la más comprometida con el desarrollo local y colectivo de la comunidad. Por lo anterior, podemos concluir que un estado ideal de desarrollo local a partir del uso de las TIC en la comunidad se vería representado por las barras de las categorías a la misma altura. Esto indicaría que todas las fases de la alfabetización digital se encuentran en pleno desarrollo y que una fase posterior asume íntegramente la anterior. Intento hablar de un estado ideal de desarrollo local a partir del uso de las TIC. Éste no es el caso, al menos por ahora, así que miremos las cosas encontradas en el caso que nos ocupa:

La **categoría A (Acceso comunitario)** se encuentra en la media del triángulo, un indicativo de que esta categoría dentro de la experiencia Ómnia del Raval se encuentra en pleno proceso de implementación y desarrollo.

La **categoría B (Aprendizaje, formación y desarrollo personal)**, como ya dijimos, es la más alta de todas y nos señalaría que su desarrollo se encuentra muy por encima del resto de categorías, lo que significaría la atención e importancia que tiene este ítem en el proceso de implementación de las TIC en esta comunidad.

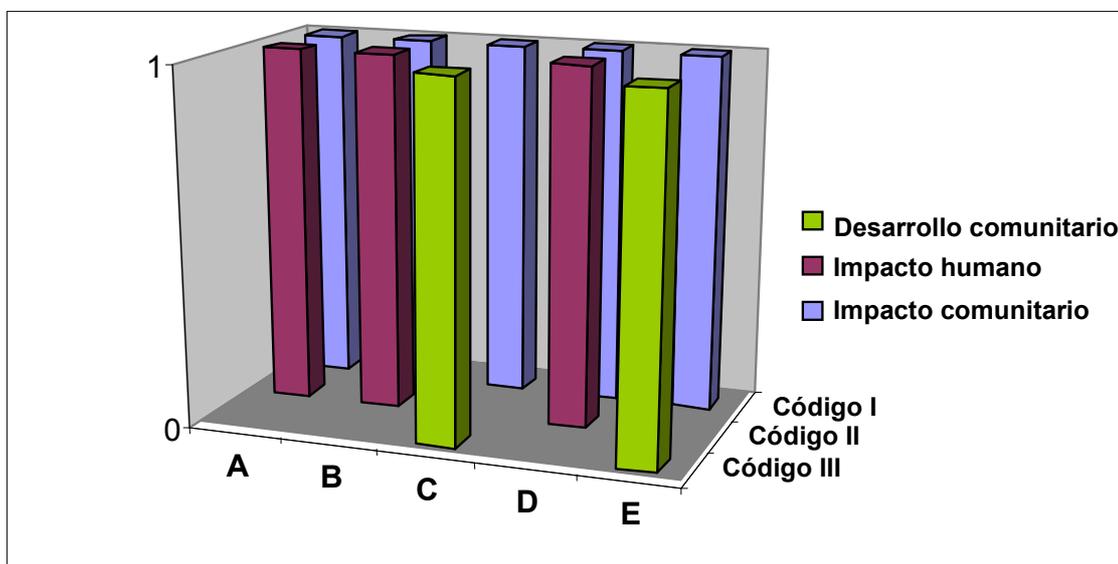
La **categoría C (Desarrollo social y participación ciudadana)**, también en buena posición, nos señala la importancia que una categoría como ésta tiene en el centro socio-mediático. Es decir, habrá interés en que el aprendizaje y la formación en TIC se convierta en participación y desarrollo social, lo que aún no es claro en este resultado es cómo se logra articular estos dos procesos (el individual y el colectivo) para que se conviertan en desarrollo comunitario y bienestar social, puesto que es a partir de este momento que surge el descenso en el comportamiento de la figura que analizamos.

La **categoría D (Relaciones humanas en el uso de las TIC)**, se encuentra en la media de la tabla, un dato significativo si entendemos que de esta categoría se desprende todas aquellas relaciones que se establecen entre usuarios y dinamizadores, y formas de comportamiento frente a los conflictos aparecidos en el centro, así como las maneras de resolverlos. Una categoría de vital importancia para elevar y potenciar las relaciones entre sujetos que comparten un grupo social y que se juntan alrededor de proyectos comunes, donde las TIC tienen el papel de dinamizadoras y potenciadoras de las experiencias individuales y colectivas que se viven en la comunidad.

La **categoría E (Dinamización de la experiencia)**, como está dicho es la que presenta el índice más bajo, y es justamente aquella donde se exploran, comparten y desarrollan las propuestas de la comunidad, pues apoya el desarrollo de ideas y proyectos propios y comunitarios, diseña estrategias para combatir la desigualdad informática, genera

dinámicas para compartir la experiencia con la comunidad, y explora mecanismos para la convocatoria y la participación en los programas del centro socio-mediático.

En conclusión, esta interpretación hecha a cada categoría, nos puede llevar a pensar igualmente que el acceder a las tecnologías, así como el aprendizaje de ellas son de gran consideración en la comunidad Ómnia del Raval, pero el descenso hacia la dinamización de la experiencia no se explica aún y a lo mejor tengamos que acotarla con un nuevo código que nos dé mayor fiabilidad entre el proceso personal del acceso y aprendizaje y el de compartir y dinamizar la experiencia. Si el primer código nos habla de los beneficios individuales y el segundo del impacto en el tejido social de la comunidad, un tercer código, que es el que proponemos, nos tendría que preguntar por la relación entre estos dos códigos, pues nos permitiría observar y contrastar la correlación entre las diferentes categorías, o más exactamente entre las que tienen que ver con la experiencia individual y aquéllas que tienen que ver con la colectivización de la experiencia y el desarrollo comunitario. La gráfica siguiente ilustra la propuesta:



*Gráfica 13: Tercer código y la relación con las categorías de la investigación.*

La brecha entre lo individual y lo colectivo expresado en la relación entre categorías, parece ser también una señal de disociación entre el acceso personal a las TIC y la dinamización y puesta en común de la experiencia tecnológica vivida en el centro TEB y la sala socio-mediática de Ómnia. El “yo aprendo y me voy”, o el “yo aprendo y me quedo para compartir la experiencia”. O el “yo uso esta tecnología sólo en beneficio personal”, y “yo la uso para compartir los beneficios y generar cambios colectivos”, parece ser la clave de esta disociación e incluso la clave del uso social de las TIC en entornos locales.

Nos queda, pues, un nuevo código: el *Código III*, surgido, como ya dijimos, a partir de la interpretación y el análisis de estos resultados obtenidos. Su implementación en el diseño de las nuevas herramientas para el trabajo de campo cuasi-experimental se tendrá en cuenta pues permite correlacionar los dos primeros códigos. El *Código III*, pues, cumplirá el papel de ancla que establece la relación entre los procesos de accesibilidad y alfabetización mediática de los ciudadanos, con los procedimientos y procesos que mejoran la calidad de vida de la comunidad, potencian el desarrollo social y disminuyen la denominada brecha digital por la vía de la conectividad comunitaria.

### **3.7. DISEÑO, ELABORACIÓN Y VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS: FASE EXPERIMENTAL**

Una vez aplicada la Observación Participante y el Diario de Campo en la primera fase de la investigación y obtenidos los resultados, pasamos a la organización y desarrollo de la investigación en su segunda fase: el estudio experimental. Para ello, como ya estaba planteado desde los objetivos del trabajo de campo, necesitamos el diseño de 3 nuevas herramientas de investigación, estas son:

- **Encuesta a usuarios**
- **Entrevista semi-estructurada a Dinamizadores y Educadores sociales del centro**
- **Entrevista en profundidad a expertos (Gestor y Coordinadores del centro)**

El diseño de cada herramienta pasó por un primer modelo construido a partir de los datos obtenidos en la Observación Participante, el Diario de Campo y las Entrevistas Informales con sujetos-clave. Se diseñaron encuestas a usuarios y entrevistas a dinamizadores basados en las siguientes fases (Padilla, J., González, A., y Pérez C. En Rojas, A., y otros Editores 1998: 121):

- Determinación precisa de los objetivos de cada herramienta.
- Planificación de la encuesta y la entrevista
- Elaboración y/o selección de las preguntas y/o tests
- Análisis de la calidad de la preguntas
- Disposición provisional de las preguntas en el cuadernillo
- Análisis de la fiabilidad y validez del cuestionario y la entrevista.

Para cumplir esta última fase, las herramientas fueron sometidas al examen y vigilancia de tres expertos en pedagogía y en el uso social de las TIC en comunidades barriales de Barcelona (ver anexo aportaciones al diseño de los instrumentos):

- Un experto profesor universitario en pedagogía y tecnologías multimedia,
- El coordinador y gestor educativo del centro Ómnia del barrio el Raval
- Un asesor externo para la Generalitat de Cataluña en Participación Comunitaria y TIC (Red de Telecentros y Puntos Ómnia) en poblaciones de la Comunidad Autónoma de Catalunya.

Cada uno de ellos de manera individualizada revisaron el diseño de los instrumentos y sugirieron cambios, comentarios, nuevas reflexiones y adaptaciones que fueron tenidas en cuenta en el formato final de los instrumentos. Buscábamos con esto someter nuestro diseño instrumental a un análisis en profundidad por expertos temáticos que nos indicara la pertinencia o no de las categorías e indicadores utilizados en la investigación con respecto a los objetivos y preguntas de la investigación, así como la pertinencia de las preguntas correspondientes a cada ítem de categorías e indicadores obtenidos. Detectar posibles errores o defectos en su elaboración, tanto metodológicos (espacio, tipografía) como de contenidos (preguntas faltantes o innecesarias) y finalmente, lograr una validez interna y fiabilidad de los instrumentos utilizados.

Por último, y para someter el cuestionario al escrutinio de los sujetos de investigación, realizamos una **prueba piloto** con 15 de ellos y 3 dinamizadores en el mismo centro socio-mediático Ómnia del Raval, para identificar igualmente la precisión y consistencia de las preguntas formuladas en las herramientas. Era importante estimar la redacción clara de las preguntas, con el objeto de que pudieran ser leídas y comprendidas por el mayor número de personas que serían encuestadas. Se trataba también de corroborar el interés de los destinatarios en el asunto que investigábamos, así como su disposición a cooperar en la recolección de datos. En resumen, reflexionar sobre la respuesta que podíamos esperar de la población estudiada.

La fase exploratoria o prueba piloto nos permitió, finalmente, precisar aspectos de la investigación, de la encuesta y el cuestionario, sus alcances y limitaciones. A partir de su aplicación pudimos constatar el orden de las preguntas, la comprensión de las mismas, la

pertinencia de éstas y, muy importante, la posibilidad de codificarlas posteriormente para obtener los datos necesarios para nuestra investigación. Es bueno resaltar que durante este proceso buscamos cuestionarios que ya hubieran sido aplicados en investigaciones similares<sup>63</sup> con el objeto de establecer comparaciones pertinentes y quizás ahorrar tiempo y esfuerzo en la elaboración de un cuestionario propio, pero hecha la exploración no encontramos un cuestionario similar elaborado sobre el tema que investigábamos.

### **3.7.1. Operatividad de las Categorías y los Indicadores obtenidos en las herramientas de investigación**

#### **a) La encuesta a usuarios**

El diseño de la encuesta estuvo ligado al interés en recoger información que pudiéramos estandarizar y medir de manera sistemática y que nos aportará una serie de datos de difícil obtención por otras vías. Era importante estimar algunos datos cuantitativos de importancia como porcentaje de conectividad, variables socio-demográficas, conocimiento y uso de nuevas tecnologías por parte de las personas que asisten regularmente al centro y se conectan a Internet. En este sentido, el cuestionario se diseñó a partir de las cinco grandes *categorias* que van desde el acceso a la tecnología hasta la dinamización o puesta en común de la experiencia de conectividad social y comunitaria.

Los objetivos específicos de este instrumento se operacionalizaron temáticamente a partir de preguntas clave que responden a los indicadores que medirán cada una de las categorías escogidas en el estudio. Veamos de qué manera los bloques temáticos en los que se dividió el cuestionario respondían a las categorías encontradas en la fase descriptiva-interpretativa del estudio. Y los ítems temáticos, posteriormente, se convertirían en preguntas a partir de los indicadores diseñados en la investigación:

---

<sup>63</sup> Esta es una acción sana y fructífera, pues localizar un instrumento probado y aplicado en forma definitiva ahorra tiempo y esfuerzo...su uso no constituye ningún delito si se citan debidamente al autor o autores que lo diseñaron. (García Córdoba, 2002: 54)

<b>BLOQUES TEMATICOS</b> (categorías)	<b>ITEMS TEMATICOS</b> (indicadores)
<b>Datos personales</b>	Campo para detectar la edad, el sexo, la procedencia o país de nacimiento, el barrio dónde vive, las lenguas que habla, el nivel de estudios y la situación laboral
<b>Acceso a la tecnología</b>	Espacio-social en el que viven las personas, donde se inscribe el telecentro, con sus subcampos, actores y relaciones (amigos, familia) indispensable para comprender la dinámica del proceso. La relación con el centro, la tecnología encontrada y la utilizada; los motivos, temores, experiencias o dificultades para acceder a estas tecnologías desde su propia casa; tipos de relaciones que se despliegan en el proceso, entre el campo social (el barrio) el campo del proyecto (la sala socio-mediática del TEB) y otros (lugares donde usa estas tecnologías como ciber-cafés, escuela o trabajo)
<b>Aprendizaje y desarrollo personal</b>	Conocimiento adquirido y conocimiento traído al centro socio-mediático, tipos de relaciones en el despliegue tecnológico del proyecto y las actividades o proyectos en los que el usuario ha participado
<b>Desarrollo social y participación ciudadana</b>	Impacto social percibido por las actividades desarrolladas por la Asociación de Jóvenes del Raval que involucran tecnologías de la información y la comunicación (Internet, video, fotografía, radio), valor de la participación en actividades o asociaciones comunitarias distintas al TEB.
<b>Relaciones humanas con las TIC</b>	Relaciones sociales con los dinamizadores del centro, dialogo e interactividad, impacto personal, beneficios individuales y/o colectivos, nivel de satisfacción de los resultados obtenidos.
<b>Dinamización de la experiencia</b>	Impactos generados, oferta de servicios, usos significativos de esos servicios por los diversos agentes sociales (dinamizadores, usuarios, gestores culturales y pedagógicos, vecinos del barrio), necesidades de los agentes sociales, relaciones con los agentes sociales, capacidad de convocatoria, elección de objetivos, puesta en común de experiencias individuales y colectivas.

*Tabla 7: Diseño de la encuesta a usuarios a partir de las categorías e indicadores*

## **b) La entrevista a educadores y dinamizadores**

El diseño de la entrevista comportó igual metodología que las encuestas, aunque en este caso las preguntas estuvieron dirigidas a los dinamizadores y educadores sociales que trabajan en el punto Ómnia del barrio el Raval, para conocer las razones y la situación por la que los dinamizadores del Telecentro se involucraron en él. Era importante conocer el tipo de formación académica y profesional que tenían, el tipo de capacitación que han recibido para trabajar con jóvenes y adultos, el conocimiento que tienen de tecnologías y el uso que hacen de ellas, su situación laboral concreta en el centro y la percepción que tienen del uso de las TIC por parte de la comunidad, así como de los cambios sociales (impacto) que resultan de ese uso

Por esta razón, el cuestionario tiene un carácter abierto donde se formulan las preguntas y se les da un orden, pero se deja bastante libertad para que el dinamizador responda como quiera. Los tres bloques temáticos que conforman el cuestionario aluden a los *códigos* del uso social de las TIC en escenarios comunitarios:

- 1. Impacto de la Tecnología en la Comunidad**
- 2. Impacto Humano relacionado con el uso de la Tecnología**
- 3. Vincula la experiencia individual del usuario con la experiencia colectiva de la comunidad (desarrollo comunitario)**

En este sentido, el cuestionario aborda preguntas cualitativas que tienen que ver con las historias personales de cada dinamizador relatadas desde el enfoque de la actividad profesional del operador de un telecentro. Se entiende con ello, “las personas que están involucradas directamente en la manera como se desarrollan las actividades de los telecentros, y quienes en algún sentido definen la manera cómo se establecen las relaciones con los usuarios Hay, pues una actividad de carácter profesional, que se

integra a las demás, de tipo personal, afectivo, etcétera, que realizan las personas y que juntas constituyen la experiencia vital diaria que vivimos las personas.”<sup>64</sup>.

Los dinamizadores trabajan en el terreno de la pedagogía social y deben tener una “facilidad” comunicativa para atender las demandas de los usuarios, puesto que por su naturaleza específica, los telecentros o salas socio-mediáticas se orientan hacia el desarrollo humano; pero además son a su vez operadores de herramientas, lo que quiere decir que conocen o “deben conocer” las tecnologías con las que interactúan (establecer la conectividad y manejar los equipos). Este triple carácter de un dinamizador de un telecentro (pedagogía-comunicación-tecnología) lo pone en un lugar de privilegio al trabajar en este tipo de entidades realizando la actividad técnica básica, a la vez que sostiene una relación directa y personal con los usuarios, lo que sin duda le da información valiosa gracias a las experiencias reales que vive a diario y que son de enorme valor para la investigación social que realizamos. La investigación social, pues, se pone en el terreno de la subjetividad si quiere dar cuenta de lo cotidiano, y por tanto debe asumir la mediación subjetiva del actor<sup>65</sup>.

La entrevista con los dinamizadores adquiere una perspectiva personal, pues buena parte de las preguntas son de carácter cualitativo y están relacionadas con la sala socio-mediática o telecentro como institución en la cual existe una estructura jerárquica, unas reglas, unos procedimientos que determinan su función, así como también con la formación propia del dinamizador, las condiciones en las que desarrolla su trabajo, la infraestructura tecnológica disponible (tanto en la cantidad como en la calidad de dicha infraestructura) y la adecuación del telecentro al entorno barrial, esto es el uso que efectivamente hace la población que vive en el barrio donde está ubicada la sala socio-mediática, la relación con otras entidades del barrio y las acciones, proyectos o actividades encaminadas a promover el uso social de las tecnologías en la comunidad.

---

64 Encuentro Regional del Telecentros de América Latina y del Caribe. Programa del Evento. Fundación Chasquinet, Quito, Agosto 2002

65 Manual Canales, Sociología de la vida cotidiana, EXCERTA No 2, Abril 1996 [uchile.cl/facultades/csociales](http://uchile.cl/facultades/csociales)

Veamos de qué manera los bloques temáticos en los que se dividió la entrevista para los dinamizadores respondían a los códigos encontrados en la fase descriptiva-interpretativa del estudio. Y como los ítems temáticos, posteriormente, se convierten en preguntas a partir de los indicadores diseñados en la investigación:

<b>BLOQUES TEMATICOS</b> (códigos)	<b>ITEMS TEMATICOS</b> (preguntas)
<b>Datos personales</b>	Campo para detectar datos como el sexo del dinamizador, la edad, el tiempo que lleva en el centro, las áreas específicas en las que desarrolla su trabajo, el nivel de estudios y la formación específica en el campo de su puesto de trabajo; así como su situación laboral del dinamizador en la Asociación.
<b>( I )</b> <b>Impacto de la Tecnología en la Comunidad</b>	Aprovechamiento de personal capacitado de la misma comunidad, el tiempo y aprovechamiento de la comunidad del espacio y del recurso informático y humano, las tecnologías más usadas en el punto Ómnia y el uso más frecuente por parte de los usuarios (chats, e-mail, webcam), el tipo de usuario detectado por los dinamizadores y la resolución de problemas puntuales (encontrar empleo, formación en saberes específicos, ocio, etc). La tecnología disponible y la formación recibida por los usuarios del punto Ómnia y Ravalnet.
<b>( II )</b> <b>Impacto Humano relacionado con el uso de la Tecnología</b>	El equipo informático adecuado y suficiente para llevar a cabo sus tareas, el recurso humano idóneo y suficiente, el porcentaje de población conectada en la sala, el porcentaje de población formada en TIC (programas y software), la calidad del espacio físico (iluminación, ambientales y climáticas, otras), el diseño de materiales propios, la capacitación a mediadores y dinamizadores, los cursos y talleres de formación en tecnologías para usuarios de la sala socio-mediática, la renovación con tecnología de punta

<p>( III )</p> <p><b>Vincula la experiencia individual del usuario con la experiencia colectiva de la comunidad (desarrollo comunitario)</b></p>	<p>Planes generales o acciones concretas de inserción de la población del barrio el Raval en el mundo digital (disminuir la brecha digital), la vinculación del TEB y la sala socio-mediática al sector servicios, comercio, industria y educativo de la comunidad, El resolver problemas ecológicos, culturales, sociales, otros... haciendo uso de las tecnologías instaladas en el centro, los proyectos comunes con medios locales (T.V. radio, prensa local), el acompañamiento del punto ÓMNIA a las decisiones comunitarias, a la integración social y a la formulación de ideas y proyectos.</p>
--	--

*Tabla 8: Diseño de la entrevista a Dinamizadores/educadores a partir de los códigos*

**c) La entrevista en profundidad a expertos en el tema investigado**

Estas entrevistas se hicieron, para obtener información y datos medibles y cualitativos, aplicando las mismas *categorías* y los mismos *indicadores* de las anteriores herramientas hechas a usuarios y dinamizadores, con el fin de obtener una información neutral y no sesgada del fenómeno investigado, que nos permita en la fase final de la tesis aplicar la triangulación inter-técnica e inter-sujetos que nos garantice la validez externa y fiabilidad de la investigación desarrollada.

La investigación cualitativa se la comprende como un tipo de investigación formativa que ofrece técnicas especializadas para obtener respuestas a fondo de lo que las personas piensan y cuáles son sus sentimientos<sup>66</sup>. Con este criterio, la entrevista abierta y cualitativa pretende conocer el punto de vista de los sujetos expertos en el tema tratado, tanto en lo personal, en lo que los individuos sienten y experimentan en su relación con

---

<sup>66</sup> MARY DEBUS, Manual para excelencia en la investigación mediante grupos focales. Communication for Child Survival HEALTHCOM, University of Pennsylvania, 1988

la cotidianidad, como en el objetivo claro en nuestra investigación de encontrar y sistematizar patrones comunes en el despliegue de la acción social llevada a cabo en este escenario socio-tecnológico del estudio. Fue importante, en este sentido, indagar por las experiencias y representaciones que no actuaban de acuerdo con el patrón establecido (personas que sólo necesitan conectarse a Internet) y más aun por patrones de comportamiento que contradicen esta función básica, puesto que las personas que acuden al lugar y las experiencias son de diversa índole y las características por las que se llega al centro y se accede a las tecnologías en el caso específico del barrio el Raval son muy variadas.

Las secciones y preguntas específicas fueron elaboradas desde los objetivos específicos de la investigación y para ello se tuvo en cuenta el contexto o entorno en el que se inscribe el proyecto *Ravalnet*, el funcionamiento de la sala socio-mediática del TEB y el mismo trabajo desarrollado por la Asociación de Jóvenes del Raval como entidad que le da soporte logístico al proyecto de uso social de las Tecnologías de la Información y la Comunicación. Se trataba de sondear cómo nace la propuesta inicial de la sala socio-mediática y su posterior desarrollo en la comunidad, analizar las dificultades y limitaciones que tiene este tipo de experiencias, la participación real de la ciudadanía, el compromiso institucional, el aporte de los gobiernos locales y estatales, los actores sociales involucrados en el proyecto, la formación permanente a los dinamizadores, los mecanismos de financiación, el origen de los financiamientos, la filosofía; el campo donde intervienen agentes como los fundadores o promotores, el operador, los beneficiarios, los que de manera directa o indirecta intervienen en su desarrollo, con diversos tipos de relaciones; el soporte a través del gobierno, agencias donantes, ONG's locales y diversas instituciones u organizaciones con fines políticos o sociales. Finalmente, detectar o medir, si es posible, los éxitos y fracasos de experiencias de esta naturaleza.

En este sentido, las preguntas en este tipo de entrevista estaban dirigidos hacia *hechos concretos* que permitieran detectar la manera como actúa el grupo que hace parte de la investigación, tanto usuarios como dinamizadores, así como los hábitos, costumbres, procedimientos y deficiencias en este tipo de escenario, o sobre el comportamiento de las personas involucradas con la sala socio-mediática respecto al trato, liderazgo y jerarquías dentro de la institución. Pero también se valoro positivamente la aplicación de *preguntas de opinión*: que el experto se refiriera a lo que piensa, a la reflexión sobre el tema consultado y a su visión particular del fenómeno estudiado.

### 3.8. APLICACIÓN E INCIDENCIAS DE LOS INSTRUMENTOS

#### EN LA FASE EXPERIMENTAL

##### 3.8.1. La encuesta a usuarios

La encuesta a usuarios (ver anexo) se diseñó en bloques según las categorías obtenidas y éstas a su vez permitieron el desglose en indicadores que dieron finalmente origen a las preguntas del cuestionario. El siguiente cuadro muestra la relación entre estos tres ítems:

CATEGORIAS	INDICADORES	PREGUNTAS DEL CUESTIONARIO
<b>ACCESO A LA TECNOLOGÍA (categoría A)</b>	1- Espacio-social de convivencia	<b>1. ¿Con quién compartes tu domicilio?</b> <input type="checkbox"/> Familiares: <input type="checkbox"/> Amigos, compañeros: <input type="checkbox"/> Otros: _____
	2- Las tecnologías que los usuarios tienen en su casa	<b>2. ¿Tienes ordenador en casa?</b> <input type="checkbox"/> SI <input type="checkbox"/> NO <b>3. ¿El ordenador fue comprado en los últimos 2 años?</b> <input type="checkbox"/> SI <input type="checkbox"/> NO
	3- La tipología de conexión a Internet	<b>4. ¿Tienes teléfono fijo en casa?</b> <input type="checkbox"/> SI <input type="checkbox"/> NO <b>5. ¿Tienes teléfono móvil?</b> <input type="checkbox"/> SI <input type="checkbox"/> NO
	4- Las razones por la cuáles no se cuenta con Internet en casa	<b>6. ¿Tienes consola de videojuegos?</b> <input type="checkbox"/> SI <input type="checkbox"/> NO <b>7. ¿Tienes conexión a Internet?</b> <input type="checkbox"/> SI <input type="checkbox"/> NO
	5- El lugar donde se conecta a Internet con mayor frecuencia el usuario	<b>8. Si la respuesta es SI, ¿sabes qué tipo de conexión tienes?</b> <input type="checkbox"/> Cable telefónico-modem <input type="checkbox"/> Cable óptico RDSI <input type="checkbox"/> Banda Ancha ADSL <input type="checkbox"/> No tengo idea
	6- La manera cómo conoció la sala socio-mediática del TEB	<b>9. Si la respuesta es NO, ¿sabes por qué motivo no se tiene?</b> <input type="checkbox"/> No se quiere o no se necesita <input type="checkbox"/> No se tiene ordenador personal

<p><b>APRENDIZAJE Y DESARROLLO PERSONAL</b> (categoría B)</p>	<p>7- La frecuencia de visita a la sala</p> <p>8- El tiempo de permanencia en el lugar</p> <p>9- El uso que hace el usuario de los ordenadores</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li><input type="checkbox"/> No hay línea telefónica fija</li> <li><input type="checkbox"/> Por desconocimiento</li> <li><input type="checkbox"/> Entró a Internet desde otro lugar (ciber-café, locutorio, TEB)</li> <li><input type="checkbox"/> El equipamiento y la conexión cuesta demasiado dinero</li> <li><input type="checkbox"/> Otras razones, ¿cuál?</li> </ul> <p><b>10. ¿El lugar dónde más utilizas Internet es?</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li><input type="checkbox"/> El trabajo</li> <li><input type="checkbox"/> Mi casa</li> <li><input type="checkbox"/> La escuela</li> <li><input type="checkbox"/> La biblioteca publica</li> <li><input type="checkbox"/> Un ciber-café o locutorio</li> <li><input type="checkbox"/> El TEB (punto Ómnia el Raval)</li> <li><input type="checkbox"/> Otro lugar</li> </ul> <p><b>11. ¿Cómo conociste la asociación de jóvenes del TEB?</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li><input type="checkbox"/> Me trajo un amigo</li> <li><input type="checkbox"/> Me la encontré en la calle</li> <li><input type="checkbox"/> En la escuela o en el colegio me informaron</li> <li><input type="checkbox"/> La descubrí en Internet</li> <li><input type="checkbox"/> Me lo contaron en otra asociación o en otro punto Ómnia</li> <li><input type="checkbox"/> Otra. ¿Cuál?</li> </ul> <p><b>12. ¿Cuántas veces a la semana vienes al TEB?</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li><input type="checkbox"/> Todos los días</li> <li><input type="checkbox"/> Sólo una vez a la semana</li> <li><input type="checkbox"/> Otra. ¿Cuál?</li> </ul> <p><b>13. ¿Cuándo vienes al TEB, cuánto tiempo permaneces en el lugar?</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li><input type="checkbox"/> Entre 1 y 3 horas</li> <li><input type="checkbox"/> Entre 3 y 6 horas</li> <li><input type="checkbox"/> Más de 6 horas</li> </ul> <p><b>14. ¿Para qué utilizas los ordenadores del TEB?</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li><input type="checkbox"/> Buscar trabajo en las Web</li> <li><input type="checkbox"/> Conectarme a Internet para ocio y diversión</li> <li><input type="checkbox"/> Buscar información de mi barrio y ciudad</li> <li><input type="checkbox"/> Conectarme a Internet y buscar información general útil o precisa</li> <li><input type="checkbox"/> Hacer mis currículos</li> <li><input type="checkbox"/> Usar el correo electrónico (e-mail) y enviar o recibir mensajes</li> <li><input type="checkbox"/> Hacer los deberes de mi escuela o de mi</li> </ul>
---	--	---

<p style="text-align: center;"><b>DESARROLLO SOCIAL Y PARTICIPACIÓN CIUDADANA</b> (categoría C)</p>	<p>10- Aprendizaje sobre ordenadores en la sala socio-mediática</p>	<p>colegio</p> <ul style="list-style-type: none"> <li><input type="checkbox"/> Comunicarme con chat, messenger, etc.</li> <li><input type="checkbox"/> Entrar a los videojuegos</li> <li><input type="checkbox"/> Formación: talleres de iniciación, Web, flash...otros</li> <li><input type="checkbox"/> Para otras cosas ¿Cuáles?</li> </ul>
	<p>11- Aprendizaje sobre Internet en la sala socio-mediática</p>	<p><b>15. En la sala de ordenadores del TEB aprendiste a:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li><input type="checkbox"/> Manejar el ordenador (apagar, encender, utilizar el ratón, abrir programas, buscar archivos)</li> <li><input type="checkbox"/> Manejar Word básico (crear, guardar e imprimir un documento)</li> <li><input type="checkbox"/> Manejar Word intermedio (utilizar colores, gráficos para crear un documento, cambiar formato)</li> <li><input type="checkbox"/> Montar presentaciones con Powerpoint</li> <li><input type="checkbox"/> Elaborar el currículum</li> <li><input type="checkbox"/> Manejar periféricos (impresoras, escáner, cámaras digitales)</li> <li><input type="checkbox"/> Hacer páginas Web (Dranweaver, Flash, Adobe premiere, retoque de imagen)</li> <li><input type="checkbox"/> Utilizar los videojuegos</li> <li><input type="checkbox"/> Visualizar el software libre (Linux) y saber cómo funciona y para qué sirve</li> <li><input type="checkbox"/> Otros</li> </ul>
	<p>12- Las actividades o proyectos vinculados al uso de tecnología informática e Internet en los que el usuario ha participado</p>	<p><b>16. Con respecto a Internet aprendiste a:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li><input type="checkbox"/> Navegar y buscar información en páginas Web y bajar archivos</li> <li><input type="checkbox"/> Usar el correo electrónico (crear y enviar mensajes hotmail, yahoo, etc)</li> <li><input type="checkbox"/> Usar mensajería instantánea (messenger...)</li> <li><input type="checkbox"/> Crear y usar libretas de direcciones (para enviar correo a grupos)</li> <li><input type="checkbox"/> Enviar y leer archivos adjuntos (de Word, imágenes, sonidos, etc)</li> <li><input type="checkbox"/> Chatear y/o utilizar Webcam</li> <li><input type="checkbox"/> Participar en forums y Chats</li> <li><input type="checkbox"/> Otros</li> </ul> <p><b>17. ¿En cuáles actividades o proyectos del TEB y Ravalnet has participado?</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li><input type="checkbox"/> Radialnet (programas de radio comunitaria del Raval por Internet)</li> <li><input type="checkbox"/> Raktvteb (talleres en general en la Web: video, fotografía, páginas Web, cocina, etc.)</li> <li><input type="checkbox"/> El espacio Ravalmedia (entidades, colegios, colectivos que utilizan Ravalnet)</li> <li><input type="checkbox"/> Taller de video digital (producción de</li> </ul>



<p><b>DINAMIZACIÓN DE LA EXPERIENCIA</b> (categoría E)</p>	<p>15- Relaciones humanas de los usuarios con los dinamizadores del centro</p> <p>16- Dialogo e interactividad en la sala socio-mediática</p> <p>17- Impacto personal, beneficios individuales y/o colectivos recibidos</p> <p>18- Nivel de satisfacción con los resultados obtenidos.</p> <p>19- Impactos generados en la comunidad</p>	<p><input type="checkbox"/>1 <input type="checkbox"/>2 <input type="checkbox"/>3</p> <p><b>25. Otras apreciaciones</b></p> <p><b>- Con respecto al TEB</b></p> <p><b>26.</b> La información que me han dado en el TEB los dinamizadores sobre las actividades que se desarrollan son claras, comprensibles y se ajustan a mis gustos e inquietudes  <input type="checkbox"/>1 <input type="checkbox"/>2 <input type="checkbox"/>3</p> <p><b>27.</b> La relación y los encuentros que tenemos con los dinamizadores del TEB son agradables y productivos  <input type="checkbox"/>1 <input type="checkbox"/>2 <input type="checkbox"/>3</p> <p><b>28.</b> Existe dialogo permanente con los dinamizadores para resolver los problemas o conflictos que se pueden presentar en el TEB (idioma, cultura, religión, otras)  <input type="checkbox"/>1 <input type="checkbox"/>2 <input type="checkbox"/>3</p> <p><b>29.</b> Los contenidos aprendidos en el TEB me han servido para mi vida personal y mi desarrollo profesional (encontrar empleo, actualizarme, otras...)  <input type="checkbox"/>1 <input type="checkbox"/>2 <input type="checkbox"/>3</p> <p><b>30.</b> Muchas veces no entiendo muy bien para qué sirve la formación que recibo aquí, pues sólo me interesa conectarme a Internet  <input type="checkbox"/>1 <input type="checkbox"/>2 <input type="checkbox"/>3</p> <p><b>31.</b> Los dinamizadores nos preguntan a menudo o alguna vez si estamos satisfechos con los servicios que nos presta el TEB (inserción laboral, formación en informática, conocer el barrio y sus personas)  <input type="checkbox"/>1 <input type="checkbox"/>2 <input type="checkbox"/>3</p> <p><b>32.</b> Si estamos descontentos con alguna cosa, o no sabemos como hacerla, sabemos a quien acudir y somos escuchados  <input type="checkbox"/>1 <input type="checkbox"/>2 <input type="checkbox"/>3</p> <p><b>- En general, están satisfechos con:</b></p> <p><b>33.</b> Las cosas aprendidas y los talleres y/o actividades realizadas, pues son de gran ayuda para mí.  <input type="checkbox"/>1 <input type="checkbox"/>2 <input type="checkbox"/>3</p> <p><b>34.</b> Los horarios asignados a cada actividad en la sala de ordenadores del TEB, pues creo que es la forma correcta de funcionamiento.  <input type="checkbox"/>1 <input type="checkbox"/>2 <input type="checkbox"/>3</p> <p><b>35.</b> Las actividades y talleres programados, pues tienen en cuenta mis horarios y mis dificultades para poder asistir</p>
--	--	--

		<input type="checkbox"/> 1 <input type="checkbox"/> 2 <input type="checkbox"/> 3 <b>36.</b> Otras apreciaciones  <b>37.</b> Considero que mis ideas y maneras de hacer las cosas son suficientemente valoradas por los dinamizadores del TEB <input type="checkbox"/> 1 <input type="checkbox"/> 2 <input type="checkbox"/> 3 <b>38.</b> Puedo participar de la elección de algunos objetivos o contenidos relativos a los programas, talleres y actividades que se realizan en el TEB <input type="checkbox"/> 1 <input type="checkbox"/> 2 <input type="checkbox"/> 3 <b>39.</b> Los resultados de las actividades y talleres son compartidos entre todos los participantes que acuden al TEB <input type="checkbox"/> 1 <input type="checkbox"/> 2 <input type="checkbox"/> 3 <b>40.</b> Existe apoyo al desarrollo de ideas y proyectos nuestros como comunidad o también propuestas personales <input type="checkbox"/> 1 <input type="checkbox"/> 2 <input type="checkbox"/> 3 <b>41.</b> Existe la posibilidad de participar en proyectos y actividades formando equipo con otras personas que no son de mi cultura, lengua o país <input type="checkbox"/> 1 <input type="checkbox"/> 2 <input type="checkbox"/> 3 <b>42.</b> Otras apreciaciones:	
<b>Total</b>	<b>5 Categorías</b>	<b>21 Indicadores</b>	<b>42 Preguntas</b>

*Tabla 9: Diseño de la encuesta a usuarios a partir de las preguntas*

### 3.8.2. La entrevista a educadores y dinamizadores

La *entrevista a los educadores y dinamizadores* (ver anexo) se diseñó con los mismos parámetros de la encuesta, sólo que en este caso se utilizaron los códigos planteados en la fase descriptiva-interpretativa: el impacto humano relacionado con el uso de la tecnología (código I), el impacto de la tecnología en la comunidad (código II) y el código III que es el resultado de vincular la experiencia individual del usuario con la experiencia colectiva de la comunidad (el desarrollo comunitario) El siguiente cuadro muestra la relación entre estos tres ítems:

CODIGOS	INDICADORES	PREGUNTAS DEL CUESTIONARIO
<p><b>Impacto de la Tecnología en la Comunidad</b></p>	<p>1- El equipo informático adecuado y suficiente para llevar a cabo sus tareas</p>	<p><b>1. ¿Cuál tecnología es la que más demanda el usuario que por primera vez llega al TEB (señale sólo dos)</b></p> <p><input type="checkbox"/> e-mail  <input type="checkbox"/> Chat  <input type="checkbox"/> Internet (navegación)  <input type="checkbox"/> Videojuegos  <input type="checkbox"/> Word (procesador de texto)  <input type="checkbox"/> Otras, ¿cuáles?</p>
	<p>2- El recurso humano idóneo y suficiente (dinamizadores, educadores)</p>	<p><b>2. ¿Consideras que el equipo informático (ordenadores, salas multimedia, software, etc.) del TEB es el adecuado y suficiente para atender las demandas de los usuarios?</b></p> <p><input type="checkbox"/> SI   <input type="checkbox"/> NO   Porque</p>
	<p>3- La calidad de los cursos y talleres impartidos a los usuarios</p>	<p><b>3. ¿Consideras que el recurso humano del TEB está suficientemente capacitado en informática y nuevas tecnologías para desarrollar los objetivos que el proyecto Ómnia y Ravalnet tiene?</b></p> <p><input type="checkbox"/> SI   <input type="checkbox"/> NO Porqué</p>
	<p>4- La calidad del espacio físico (iluminación, ambientales y climáticas, otras)</p>	<p><b>4. ¿Crees que existe una coordinación adecuada y suficiente con otros profesionales de la informática y las tecnologías del barrio el Raval para que se vinculen y apoyen el trabajo del TEB?</b></p> <p><input type="checkbox"/> SI   <input type="checkbox"/> NO Porqué</p>
	<p>5- La vinculación de profesionales de la informática del barrio al proyecto del TEB</p>	<p><b>5. ¿Consideras que el espacio físico para desarrollar las actividades del punto Ómnia y Ravalnet es el adecuado (iluminación, ambiental, climático, otras)?</b></p> <p><input type="checkbox"/> SI   <input type="checkbox"/> NO Porqué</p>
	<p>6- Los planes generales o específicos que existen para disminuir la brecha digital en el barrio</p>	<p><b>6. ¿Consideras que los cursos y talleres de formación en tecnologías a los usuarios del TEB son los adecuados y suficientes?</b></p> <p><input type="checkbox"/> SI   <input type="checkbox"/> NO Porqué</p> <p><b>7. ¿Consideras que hay una renovación adecuada de la tecnología para desarrollar los programas del punto Ómnia y Ravalnet (ordenadores, periféricos, software y</b></p>

<p><b>Impacto Humano relacionado con el uso de la Tecnología</b></p>	<p>7- La vinculación de personal capacitado de la comunidad en áreas diferentes a la informática</p> <p>8- Porcentaje de demanda de la población conectada en la sala</p> <p>9- El porcentaje de población formada en TIC (programas y software),</p> <p>10- Tecnologías más usadas en el centro Ómnia y tipo de usuario detectado por los dinamizadores</p>	<p><b>programas)?</b>  <input type="checkbox"/> SI   <input type="checkbox"/> NO                  Porqué</p> <p><b>8. Conoce usted de planes generales (gobiernos nacionales o locales) o específicos (organizaciones comunitarias) de inserción de la población del barrio el Raval en el mundo digital con el fin de disminuir la brecha digital</b>  <input type="checkbox"/> SI   <input type="checkbox"/> NO                  Menciónelos</p> <p><b>9. ¿Se aprovecha el personal capacitado de la misma comunidad en áreas distintas a la informática y las tecnologías (educadores y otros profesionales) para vincularlos a las actividades desarrolladas en el TEB, el punto Ómnia y Ravalnet?</b>  <input type="checkbox"/> SI   <input type="checkbox"/> NO                  ¿De qué manera?</p> <p><b>10. ¿Se aprovecha al máximo el espacio de trabajo y el tiempo del recurso humano con el que cuenta el TEB, para desarrollar sus actividades?</b>  <input type="checkbox"/> SI   <input type="checkbox"/> NO                  ¿De qué manera?</p> <p><b>11. ¿De qué manera se conoce la demanda que tienen las TIC en el TEB y el tipo de usuario que suele venir al centro?</b></p> <p><b>12. Las tecnologías más usadas en el Punto Ómnia y Ravalnet por los usuarios en su criterio son (de 1 a 8, siendo 1 la más utilizada)</b>  <input type="checkbox"/> Navegar y usar Internet en general  <input type="checkbox"/> Usar el correo electrónico (e-mail) y enviar o recibir mensajes  <input type="checkbox"/> Comunicarse con chat, messenger, etc.  <input type="checkbox"/> Usar los periféricos (impresoras, escáner, cámaras digitales)  <input type="checkbox"/> Entrar a los videojuegos  <input type="checkbox"/> Manejar el Word básico (crear, guardar e imprimir un documento)  <input type="checkbox"/> Manejar Word intermedio (utilizar colores, gráficos para crear un documento, cambiar formato)  <input type="checkbox"/> Otras:</p>
--	--	---

<p><b>Vincula la experiencia individual del usuario con la experiencia colectiva de la comunidad (El desarrollo comunitario)</b></p>	<p>11- Usos más frecuentes de las tecnologías instaladas</p> <p>12- Beneficios personales a partir del uso de las tecnologías en el centro Ómnia</p> <p>13- Planes generales o acciones concretas de inserción de la población del barrio el Raval en el mundo digital (disminuir la brecha digital)</p> <p>14- La vinculación del TEB al tejido social e institucional del barrio</p> <p>15- La vinculación del TEB al sector educativo del barrio</p> <p>16- La capacidad de convocatoria del TEB</p>	<p><b>13. El uso más frecuente que hacen los usuarios de la tecnología disponible en el TEB es: (de 1 a 12, siendo 1 la más utilizada)</b></p> <p><input type="checkbox"/> Buscar trabajo en las páginas Web de empleos</p> <p><input type="checkbox"/> Conectarse a Internet y buscar información precisa del mundo y otros países</p> <p><input type="checkbox"/> Conectarse a Internet y buscar información del Raval y/o la ciudad de Barcelona</p> <p><input type="checkbox"/> Conectarse a Internet sin un propósito claro (ocio, diversión)</p> <p><input type="checkbox"/> Hacer sus currículos</p> <p><input type="checkbox"/> Usar el correo electrónico y enviar o recibir mensajes</p> <p><input type="checkbox"/> Hacer los deberes de la escuela o del colegio</p> <p><input type="checkbox"/> Entrar a los videojuegos</p> <p><input type="checkbox"/> Hacer páginas Web (Dranweaver, Flash, Adobe premiere, retoque de imagen)</p> <p><input type="checkbox"/> Manejar el Word básico (crear, guardar e imprimir un documento)</p> <p><input type="checkbox"/> Manejar Word intermedio (utilizar colores, gráficos para crear un documento, cambiar formato)</p> <p><input type="checkbox"/> Otras</p> <p><b>14. La tecnología disponible y la formación recibida por los usuarios del punto Ómnia y Ravalnet permite la resolución de sus problemas puntuales (encontrar empleo, formación en saberes específicos, ocio y esparcimiento, etc.)</b></p> <p><input type="checkbox"/> SI    <input type="checkbox"/> NO</p> <p>¿De qué manera?</p> <p><b>15. Por favor, mencione o sugiera al menos 3 acciones concretas para lograr la inserción de la población del barrio el Raval en el mundo digital y disminuir las diferencias con otros sectores o barrios de Barcelona</b></p> <p><b>16. Cómo se vincula Ómnia y Ravalnet a otras iniciativas sociales del barrio: ONG, entidades, servicios, administración, etc.</b></p> <p><b>17. Cómo se vincula Ómnia y Ravalnet al sector educativo (escuelas, colegios, universidades) de la comunidad</b></p>
--	---	--

		17- Los proyectos comunes realizados con otros medios (T.V. radio, prensa local) del barrio.	<p><b>18. Qué actividades o acciones se formulan usando las TIC para alcanzar el impacto esperado y obtener una respuesta afirmativa de la comunidad (capacidad convocatoria)</b></p> <p><b>19. Qué proyectos comunes se realizan con medios locales (T.V. radio, prensa local) Por favor explique el proyecto</b></p>
<b>TOTAL</b>	<b>3 Códigos</b>	<b>17 Indicadores</b>	<b>19 Preguntas</b>

*Tabla 10: Diseño de las preguntas para la entrevista a Dinamizadores*

### 3.8.3. La entrevista en profundidad a expertos del TEB en el tema investigado

La *entrevista en profundidad a expertos en el tema investigado* (ver anexo) se diseñó en un formato abierto y con preguntas guía que permitieran el desarrollo de la entrevista de manera distendida y fluida. Como ya lo dijimos, se planearon una serie de preguntas, pero se dejó total libertad para cambiar, acotar o repreguntar al entrevistado dependiendo de su discurso y de los temas que se iban tratando. La entrevista se hizo al personal directivo de la *Associació per a Joves TEB*, de la “*Xarxa de Telecentres de Catalunya*” y responsables directos del proyecto ÓMNIA en Catalunya, pero en particular en *Ravalnet*, la red ciudadana del barrio el Raval. El siguiente cuadro muestra la relación entre códigos, categorías y preguntas:

<b>CÓDIGOS</b>	<b>CATEGORÍAS</b>	<b>PREGUNTAS</b>
	<p><b>ACCESO A LA TECNOLOGÍA</b> (categoría A)</p>	<p>1. ¿Qué formación tiene el equipo coordinador del TEB, en tecnología, en el área social o en pedagogía?</p> <p>2. ¿Cuáles son los mayores retos en el trabajo diario y cuáles las mayores dificultades?</p> <p>3. Este es un proyecto significativo en el Raval, pero ¿cómo sería este proyecto en un barrio con mejores condiciones de conectividad y menos riesgos de</p>

<p><b>Impacto de la Tecnología en la Comunidad</b></p>	<p><b>APRENDIZAJE Y DESARROLLO PERSONAL</b> (categoría B)</p>	<p>exclusión social y tecnológica, como Pedralbes, por ejemplo?</p> <p>4. ¿El perfil de usuario que viene al Centro es nuevo por el uso que se hace de Internet, o ha cambiado o podríamos decir que hay usuarios que llevan viniendo muchos más años incluso antes de que existiera Ómnia?</p> <p>5. ¿Cuáles son los conflictos más comunes con los que se encuentran los dinamizadores en el Centro? Y digo conflicto no de manera negativa, sino como el que genera alguna pequeña dificultad.</p> <p>6. Existe la negociación, el diálogo, el escucharse. ¿Funciona esto como criterio de actuación en el TEB?</p> <p>7. Hay unas palabras, unos conceptos, que quiero que me digas cómo los entiende este proyecto del Raval. Las palabras son motivación, participación, toma de decisiones... multiculturalidad, sentido de pertenencia.</p>
<p><b>Impacto Humano relacionado con el uso de la Tecnología</b></p>	<p><b>DESARROLLO SOCIAL Y PARTICIPACIÓN CIUDADANA</b> (categoría C)</p>	<p>8. ¿Cómo se hace el trabajo de vinculación hacia los usuarios o vecinos del barrio? Y lo pregunto en la perspectiva del grupo coordinador, del grupo educador y del grupo técnico.</p> <p>9. Este es un proyecto que utiliza las tecnologías de comunicación para un uso social ¿Qué importancia le das a la introducción de tecnología de punta en este tipo de proyectos barriales comunitarios?</p>
	<p><b>RELACIONES HUMANAS EN EL USO DE LAS TIC</b> (categoría D)</p>	<p>10. He visto lo que es RavalNet (la red ciudadana) y veo que hay un tema que es la encuesta, la pregunta diaria sobre temas de la comunidad a través de este Portal. Observo un nivel de participación interesante, pero la pregunta es si esto ha logrado generar acciones valiosas para la transformación social de la comunidad. Lo que quiero decir es si el recurso además de convocar a la gente para que participe, sirve finalmente para una transformación real del entorno.</p> <p>11. ¿Cómo se vincula este proyecto al sector educativo del barrio? ¿En la práctica qué ocurre con las escuelas, los colegios, las universidades?</p> <p>12. Veo que ustedes, por ejemplo, trabajan mucho el tema de la prensa local a través de la Red. En ella hablan mucho de los temas locales, pero también de los temas mundiales. ¿Cómo entienden y gestionan esta relación local-global?</p>

<p><b>Vincula la experiencia individual del usuario con la experiencia colectiva de la comunidad (El desarrollo comunitario)</b></p>	<p><b>DINAMIZACIÓN DE LA EXPERIENCIA (categoría E)</b></p>	<p><b>13.</b> Un tema complicado y difícil en este tipo de proyectos es el tema de la financiación. ¿Cómo se financia un proyecto como éste, y cómo sería el modelo ideal de financiación?</p> <p><b>14.</b> ¿Cuál es el papel de la comunidad en este tema de la financiación?, cómo se gestiona, genera y desarrollan propuestas sino hay una financiación asegurada. ¿Cuál es el aporte de los gobiernos locales o estatales; y cuál el del sector privado?</p> <p><b>15.</b> ¿Cómo se escogen o seleccionan los mediadores sociales que trabajan en este proyecto?</p> <p><b>16.</b> Existe un plan previo, digamos realizado para cada año de qué cosas se van a hacer durante ese periodo en el TEB, en Ómnia y en Raval Net.</p> <p><b>17.</b> Finalmente, quiero que me den su opinión sobre la percepción de que sólo podrá haber desarrollo comunitario usando las nuevas tecnologías si la misma comunidad desarrolla sus contenidos y no si los importa o los trae de fuera.</p>
--	--	--

*Tabla 11: Diseño del guión de preguntas para la entrevista en profundidad a expertos*

En términos generales tanto la encuesta como las entrevistas permitieron alcanzar los objetivos propuestos en la investigación, en la medida que se logró aplicar a un número considerable de usuarios y dinamizadores-educadores y se obtuvo la información necesaria para el análisis e interpretación del problema estudiado. Sin embargo, como ocurre en cualquier encuesta o entrevista la extensión de las respuestas fue variable y en algunos casos se dejó de contestar a algunas preguntas.

Es bueno anotar que el estudio por sus propias características y, desde el enfoque cualitativo, partió directamente de los datos y no de supuestos a priori, de otras investigaciones o de marcos teóricos existentes. En este sentido hubo un entramado conceptual en el cual los datos de la investigación fueron adquiriendo sentido y orden, permitiendo un tratamiento operativo de la información obtenida a usuarios y dinamizadores de la sala socio-mediática del TEB.

Las áreas mencionadas con anterioridad y que corresponden a las *categorías* en el caso de la encuesta a los usuarios y de los *códigos* en el caso de los dinamizadores fueron desagregadas en preguntas específicas, que permitieran articular un discurso enfocado temáticamente por los sujetos de la investigación y que a su vez les permitiera expresarse en sus respuestas cuanti-cualitativamente al cuestionario o a la entrevista.

El proceso de codificación de los datos obtenidos se inició con el vaciamiento de la información en los grandes campos temáticos y éstos a su vez en cada una de las preguntas contenidas en estos campos temáticos. El objetivo era completar un documento integrado en el que se aprecie la información discriminada temáticamente (por bloques temáticos o de categorías o indicadores) y por preguntas específicas clasificadas en los campos temáticos.

Una vez concluida esta fase, el material recogido se sometió a un análisis con el objeto de establecer si los diversos temas habían sido suficientemente contestados y si existía suficiente información en cantidad y calidad en cada uno de ellos antes de pasar a hacer un análisis de la consistencia de las respuestas que implicó la identificación de contradicciones y de coincidencias en los datos aportados por los informantes. Este último análisis no se hizo para omitir o suprimir las contradicciones, ni para establecer cuál de las versiones se ajustaba a la realidad o la teoría estudiada, sino para comprenderlas y establecer su significación frente al discurso de los demás.

#### **3.8.4 La sistematización de la información**

Sistematizar es el proceso por el cual obtenemos conocimientos a partir de los datos recogidos en una investigación. Equivale, pues, a ordenar, organizar y clasificar los datos para producir conocimientos que nos permitan interpretar y comprender el fenómeno estudiado. En el caso de los dinamizadores de la sala socio-mediática del TEB, se buscó sistematizar la información recogida en las entrevistas en un proceso de elaboración de un discurso que dé cuenta del funcionamiento de la realidad tanto desde el contexto (el

barrio), el telecentro (las particularidades socio-tecnológicas) y los efectos sobre la realidad circundante (impacto individual y comunitario) así como sus opiniones y valores expresados en el proceso de entrevistas.

En el proceso de sistematización aparecieron con claridad diferencias entre las previsiones de los investigadores y la información recogida. Efectivamente, se encontró en las entrevistas a los dinamizadores algún nivel de diferencias de conocimientos y de reflexión, lo que es entendible puesto que la sistematización no es la simple recopilación de datos, sino una primera aproximación sobre las experiencias personales que permite a posteriori un análisis más profundo en el sentido de comunidad. Igualmente, el proceso de sistematización buscó patrones generales de comportamiento, formas y tendencias, acciones y pensamientos coincidentes.

### **3.9. RESULTADOS OBTENIDOS EN LA FASE EXPERIMENTAL:**

---

#### **ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN**

Veamos, pues, los resultados obtenidos una vez aplicados los instrumentos a usuarios, dinamizadores y expertos:

##### **3.9.1. Encuesta al usuario**

En el caso de las encuestas a los usuarios, la característica básica fue la diversidad y heterogeneidad de los encuestados, razón entendible en una población con un porcentaje alto de inmigrantes y de personas con necesidades, intereses e inquietudes diversas. La dificultad mayor para obtener estos datos se dio en el hecho de que fue necesario establecer diferentes maneras para el llenado de las encuestas, dado el carácter de tránsito de las personas encuestadas. En un principio se entregó la encuesta para que el usuario libremente la llevara a su casa y luego la devolviera respondida al cabo de una semana. Muy pocas de las encuestas entregadas fueron devueltas en el plazo acordado. Entonces, el procedimiento se cambió y se convocó durante algunas semanas a pequeños grupos de personas que asisten a la sala socio-mediática y tomadas aleatoriamente para que respondieran el cuestionario in situ, dándoles el tiempo que fuera necesario, y sin ejercer ningún tipo de presión, para responder el cuestionario. Este procedimiento dio mejores resultados y de esa manera se hizo el mayor porcentaje de encuestas. En algunos casos fue necesario ayudar a la lectura y comprensión del documento (bien porque se notaban algunas deficiencias en la lecto-escritura de los encuestados o porque el investigador percibía cierta apatía para responder por si solo el cuestionario), en este caso el investigador optó por la opción de hacer la entrevista de manera oral (cara a cara) y rellenar con ellos el cuestionario de manera simultánea a las respuestas del usuario.

## Ficha técnica de la Encuesta

**Tema:** el uso social de las tecnologías de la información y la comunicación TIC en la sala socio-mediática de la *Associació per a Joves del TEB*.

**Realizada por:** Carlos Obando A.

**Fecha de recolección:** del 1 de Mayo al 1 de Junio del 2006.

**Universo:** personas entre 12 y 60 años usuarios de Internet en la sala socio-mediática del TEB.

**Metodología de muestreo:** método estrictamente aleatorio.

**Técnica de entrevista:** persona a persona.

**Tamaño de la muestra:** se aplicaron 55 encuestas.

**Los encuestados están repartidos así:**

**Por sexo:** 31 encuestas correspondieron a hombres (el 56%) y 24 a mujeres (44%)

**Por edades:** tiene entre 12 y 30 años el 58 por ciento, entre 31 y 40 años el 29 por ciento, entre 41 y 50 años el 9 por ciento, entre 51 y 60 años el 4 por ciento, y más de 60 años el 0 por ciento.

**Por el lugar donde viven:** pertenecen al barrio el Raval 34 personas, es decir, el 62%, en otros barrios de Barcelona 21 personas, o sea el 38 por ciento.

**Por el lugar de nacimiento:** 37 nacieron en Catalunya (el 31%) y son nacidos en otros países 38 (el 69%)

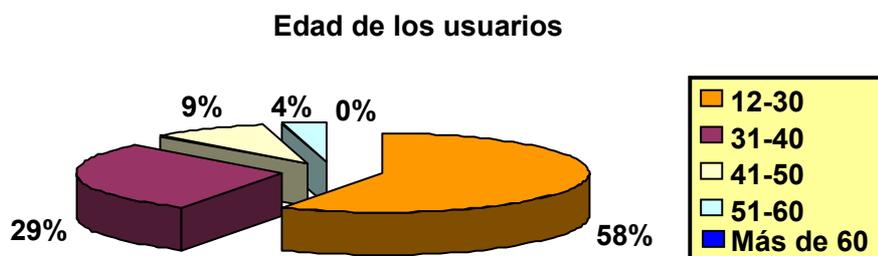
**Por años de residencia en Barcelona:** 11 personas llevan menos de 1 año viviendo en Barcelona (el 20%), 25 personas llevan viviendo en Barcelona entre 1 y 3 años (el 46%), 4 personas llevan viviendo ente 3 y 5 años (el 7%), y 15 personas con residencia de más de 5 años (el 27%).

**Por los idiomas que se hablan:** en la sala socio-mediática del TEB, se hablan varias lenguas, siendo el Castellano con 51 personas de las 55 encuestadas el que tiene el mayor porcentaje, el 51 por ciento; el Catalán lo hablan 27 personas, el 27 por ciento; el Inglés lo hablan el 17 por ciento correspondiente a 17 personas; finalmente, 5 personas hablan otras lenguas lo que corresponde al 5 por ciento.

**Por nivel de estudios:** el 33 por ciento, es decir 18 personas tienen estudios profesionales vinculados a un oficio específico, 16 personas o el 29 por ciento tienen estudios secundarios o de bachillerato, 9 personas, el 16 por ciento tienen estudios a nivel de licenciatura, 8 personas que son el 15 por ciento tienen estudios primarios y, finalmente, 4 personas, el 7 por ciento tienen estudios a nivel de postgrado

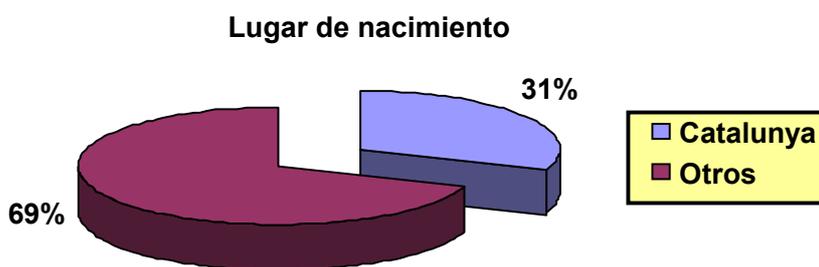
**Por ocupación o situación laboral:** el 38 por ciento que corresponde a 21 personas son trabajadores aunque sin contrato y sin papeles dada su condición de inmigrantes. 7 (el 13%) tienen contrato indefinido, 6 (el 11%) tienen contrato temporal, 10 (el 18%) están en paro en el momento de la encuesta y 11 personas (el 20%) son estudiantes o becarios.

Veamos de manera gráfica estos datos personales obtenidos de la encuesta:



*Gráfica 14: Porcentaje por edades de personas encuestadas*

La gráfica anterior expresa el porcentaje de personas, según el rango de edad, que fueron encuestadas. Es importante este dato pues muestra que son las personas entre los 12 y 30 años (jóvenes) los que utilizan mayormente estas tecnologías en este centro donde realizamos el estudio. Luego le siguen las personas de más de 31 años. Significativo, pues vemos como el porcentaje empieza a decrecer en la medida que aumenta la edad de los usuarios.

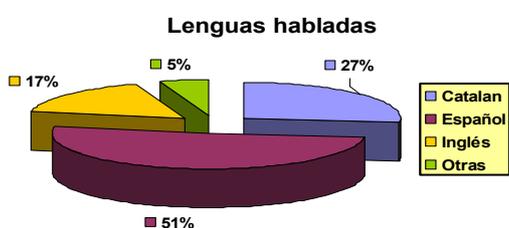


*Gráfica 15: Porcentaje por lugar de nacimiento o procedencia de los usuarios*

El 69% de las personas encuestadas proceden de otros países o regiones diferentes a Catalunya, incluimos aquí a personas procedentes de otras provincias del estado español. Igualmente, acuden a la sala socio-mediática del TEB personas de Pakistán, India, Marruecos, así como suramericanos, fundamentalmente, de Ecuador y Bolivia.



*Gráfica 16: Lenguas que se hablan en el TEB*

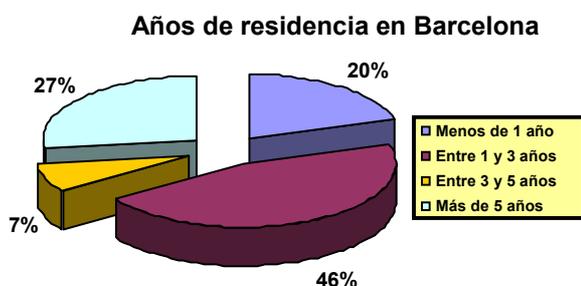


*Gráfica 17: Años de residencia en Barcelona*

De un total de 55 personas encuestadas, 51 hablan el Castellano, 27 el Catalán, 17 el Inglés y 5 otras lenguas como el Árabe o el Hindú. Es bueno resaltar que las 27 personas que hablan el catalán también

hablan el castellano, aunque no todas las que hablan el castellano hablan igual el catalán. En este sentido es notoria la influencia del castellano en la sala socio-mediática del TEB convirtiéndose de esta manera en el idioma vehicular y socialmente aceptado en el centro. Cabe también resaltar que todos los dinamizadores y educadores del centro hablan el catalán y lo hacen de manera normalizada, pero cambian de registro al castellano cuando el usuario se lo demanda.

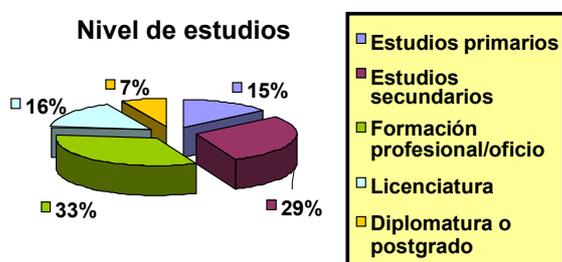
Con respecto a los años de residencia en Barcelona, encontramos que la mayoría de personas, es decir, el 46% llevan viviendo entre 1 y 3 años en la ciudad.



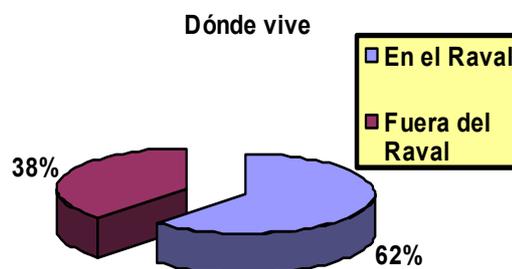
*Gráfica 18: Años de residencia en Barcelona*

El nivel de estudios de las personas encuestadas en el centro es mayoritariamente la formación profesional en un oficio y los estudios secundarios terminados. Sumadas las dos, acumulan un porcentaje de 62%.

El 62%, también, viven en el barrio el Raval. Y el 38% en otros barrios. Este dato será importante, pues vemos que el mayor porcentaje de personas que se benefician de este proyecto pertenecen efectivamente al barrio donde está instalada dicha sala.

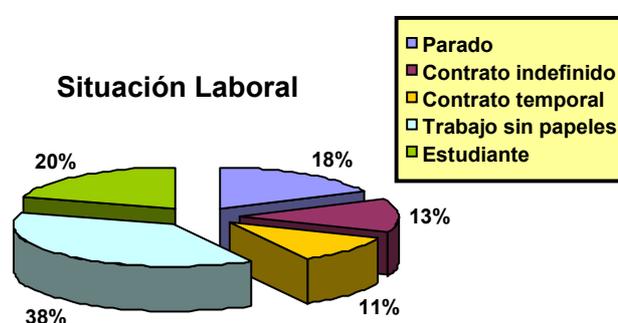


*Gráfica 19: Nivel de estudios obtenidos*



*Gráfica 20: Lugar de residencia*

También es importante mirar la situación laboral de las personas que acuden al centro. Un indicativo que muestra el tipo de población que utiliza estas tecnologías, si tenemos en cuenta que el 38% de las personas son inmigrantes sin permiso de trabajo, denominados “sin papeles” o en situación irregular en España. Un buen porcentaje corresponde a jóvenes estudiantes, el 20%, y el 18% a personas en paro. Los datos obtenidos muestran, pues, el nivel de precariedad laboral de las personas que acuden regularmente a utilizar las tecnologías de la información en este centro socio-mediático.

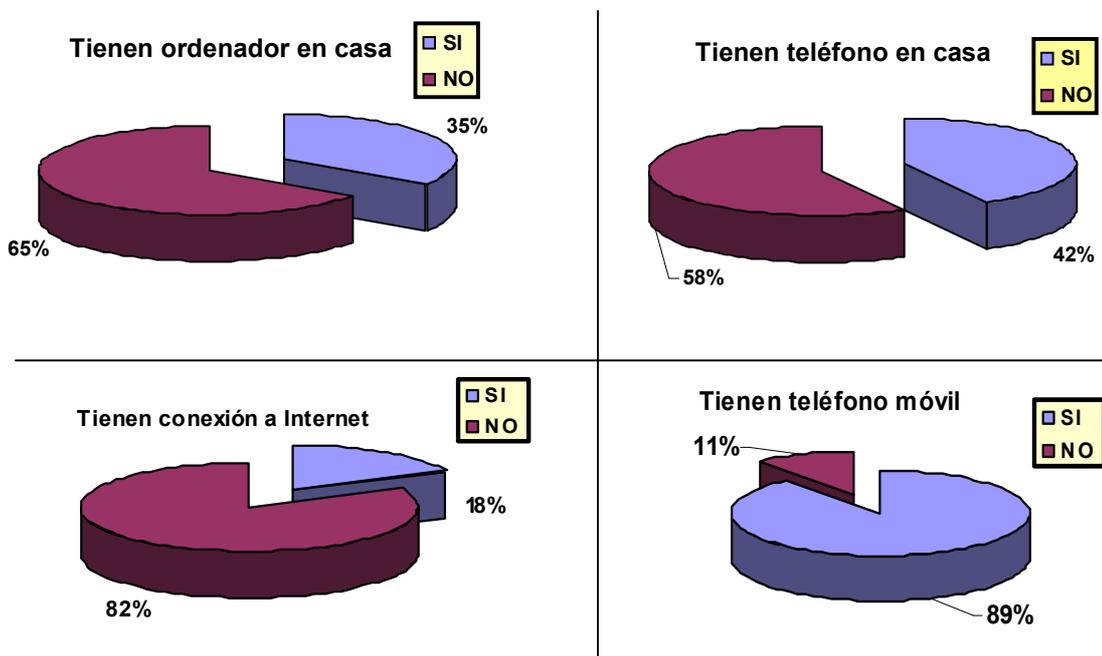


*Gráfica 21: Situación laboral de los usuarios*

La encuesta, como hemos visto, fue diseñada por bloques temáticos correspondientes con las diversas categorías de la investigación. Ahora miremos los resultados de cada uno de estos bloques:

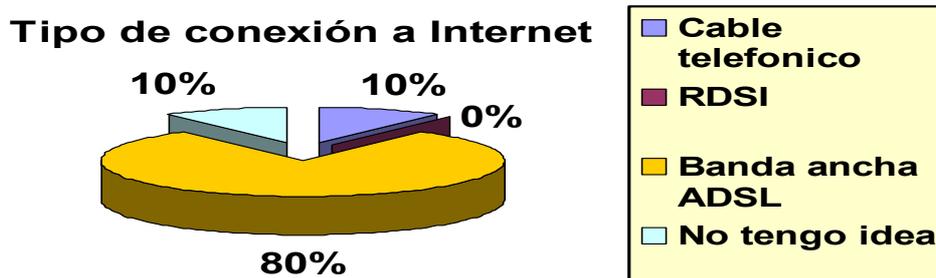
### **1. Acceso a la tecnología**

Un dato clave para la investigación es el de saber si las personas que acuden al centro tienen ordenador, teléfono y conexión a Internet en su propia casa. Las encuestas dieron estos resultados:



*Gráfica 22: Acceso y conectividad individual a Internet*

Un 65% de las personas encuestadas no tienen ordenador en casa, el 58% no tienen teléfono en casa y el dato más revelador es que el 82% no tienen conexión a Internet. Estos datos confirman y justifican que el grupo social donde se hace esta investigación es el ideal, puesto que hablamos de una comunidad en riesgo de exclusión social y tecnológica y el valor social e interés científico del trabajo se ve justificado, puesto que miramos cómo la tecnología y la conectividad comunitaria se pone al servicio de las comunidades más desfavorecidas, que no acceden al mundo Internet, ni al uso de las tecnologías de la información y la comunicación. En resumen, esta comunidad claramente está al margen de los beneficios del desarrollo y se encuentra en la llamada brecha o fractura digital: la diferencia social y económica entre las comunidades que tienen Internet y las que no. Sin embargo, hay un dato interesante en los datos y es que las personas en un alto porcentaje poseen teléfono móvil (89%). Dato que contrasta de manera evidente con el anterior.



Gráfica 23: Tipo de conexión a Internet que se tiene

Este dato es importante, pues aunque existe una baja conectividad en el barrio como lo hemos visto en la gráfica 22, un alto porcentaje de esta conectividad es en banda ancha (80%). La conectividad en banda ancha es una de las metas más inmediatas de la Unión Europea que han suscrito una iniciativa con los Estados miembros para que al año 2010 al menos un 90% del territorio europeo tenga acceso a Internet de alta velocidad. En el año 2005 la conexión a la Red para los hogares comunitarios era del 33%, mientras que en España era del 21%, según la Agencia Estadística Europea Eurostat.



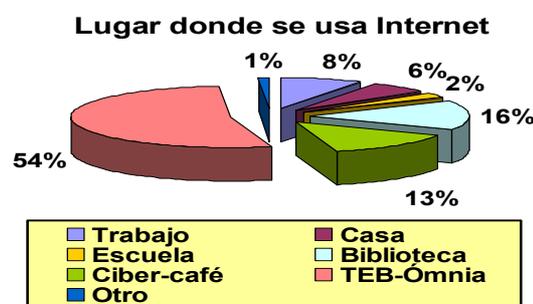
Gráfica 24: Por qué no se tiene conexión a Internet

A la pregunta de por qué no se tiene Internet la gráfica muestra como razón fundamental para no tener conectividad a la Red el costo o valor económico de la conectividad (33%). Es bueno decir que en este costo las personas encuestadas valoran sobre todo el pago de una tarifa del servicio de conexión a Internet contratado con una empresa de telecomunicaciones (brecha económica y/o territorial), pero además de esto también se

valora el alto costo de un ordenador y el pago de la tarifa telefónica. El 28% aduce que no tiene conexión a Internet porque puede acudir a otro lugar donde se puede conectar. Los cibercafés, por ejemplo, como también las salas con ordenadores e Internet ubicadas en bibliotecas públicas, centros cívicos, casales o asociaciones de vecinos (conectividad comunitaria).

Sumados los porcentajes de las condiciones que son necesarias para conectarse a Internet y que las personas encuestadas no cumplen, como no tener ordenador, 10%; no tener línea telefónica, 16%; o lo que cuesta pagar la conectividad, 33%; la suma de estos es de 59%. Es decir, que más de la mitad de las personas no se conectan porque los costos económicos son altos.

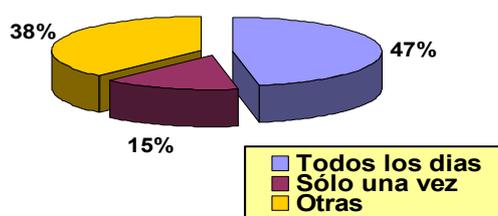
En la gráfica 25 vemos que el lugar donde mayormente se usa Internet, el 54%, es el centro TEB-Ómnia. Un dato significativo, dado el porcentaje de personas que no tienen conexión a Internet desde casa.



**Gráfica 25: Lugar donde se usa Internet**

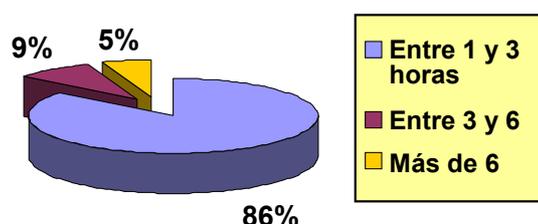
Lo que demuestra la importancia de un centro como éste en el barrio el Raval, donde se potencia la conectividad comunitaria gratuita. También es importante anotar el valor encontrado al acceso a la Red desde la biblioteca, 16%. Un acceso también gratuito. Por otro lado, la gráfica 26 muestra que el 47% de los encuestados visitan la sala socio-mediática del TEB todos los días y el 86% de ellos permanecen en el lugar entre 1 y 3 horas diarias, gráfica 27.

**Frecuencia de asistencia al TEB**



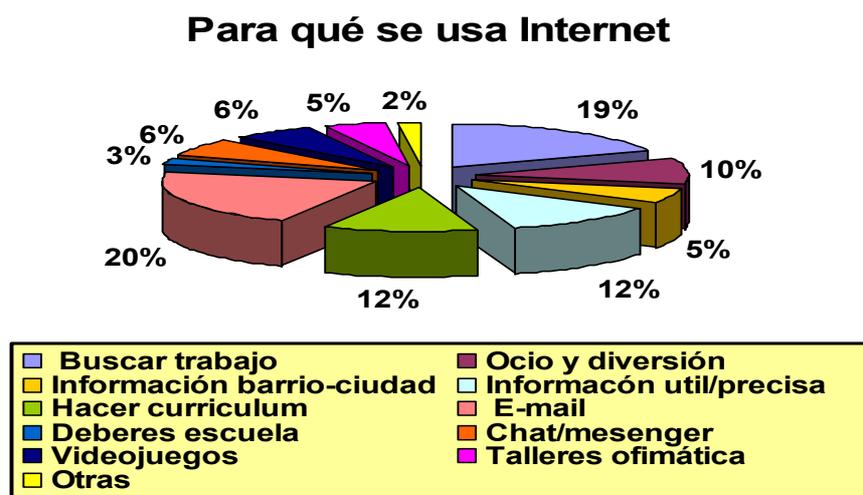
**Gráfica 26: Frecuencia de visita al TEB**

**Tiempo de permanencia en el TEB**



**Gráfica 27: Permanencia en el TEB**

Pero no es un dato suficientemente importante saber que porcentaje de acceso a las tecnologías tienen las personas de esta comunidad, sino miramos en detalle para qué se usan las tecnologías cuando se está conectado. Por eso a la pregunta por el uso que se hace de Internet, las respuestas dejaron los siguientes resultados:

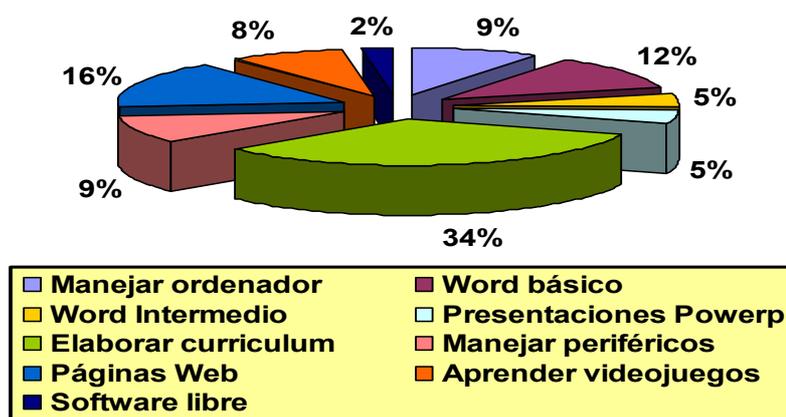


Gráfica 28: Usos más frecuentes de Internet

El e-mail es la herramienta de mayor uso con el 20%; luego la Red es utilizada para buscar trabajo, 19%. Hacer el currículum, actividad ésta vinculada a la anterior, 12%. Buscar información precisa y útil en la Web y usar la Red para ocio y diversión son las 2 actividades que a continuación presentan el mayor porcentaje con el 12% y el 10% respectivamente. En resumen, aquí es importante detenerse a mirar como la actividad por la que se usan más los ordenadores e Internet en este punto Ómnia, según los encuestados consiste en buscar trabajo con un 31%, dato significativo si volvemos sobre la gráfica numero 21, en la que es claro el porcentaje alto de personas en situación irregular de trabajo y en paro, que suman un 56%.

## 2. Aprendizaje y desarrollo personal

### En la sala socio-mediática del TEB aprendieron

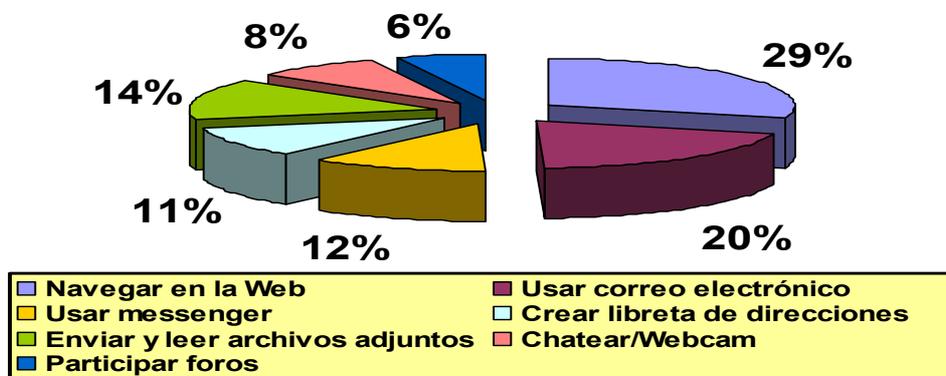


Gráfica 29: Aprendizaje del uso de herramientas tecnológicas en la sala socio-mediática del TEB

Como vemos la actividades que mayormente aprendieron las personas que utilizan el ordenador fueron, en primer lugar, elaborar el currículum (34%), lo que concuerda, nuevamente, de manera lógica con el resultado obtenido en la gráfica 21, que muestra la situación laboral de los encuestados: 38% inmigrantes con trabajo sin papeles y 18% parados. Por otro lado, el diseño de páginas Web y el manejo del Word básico son la segunda y tercera de las actividades aprendidas por las personas de esta comunidad.

La gráfica 30, nos da también los resultados de los aprendizajes adquiridos de manera específica en Internet. El 29% dice haber aprendido en la sala socio-mediática a navegar en la Red. Un 20% a usar el correo electrónico, un 14% a enviar y leer archivos adjuntos, un 12% a usar el Messenger, un 11% a crear una libreta de direcciones en el correo electrónico y un 8% a chatear y/o usar la Webcam. Sólo el 6% aprendió a utilizar la Red para participar en foros.

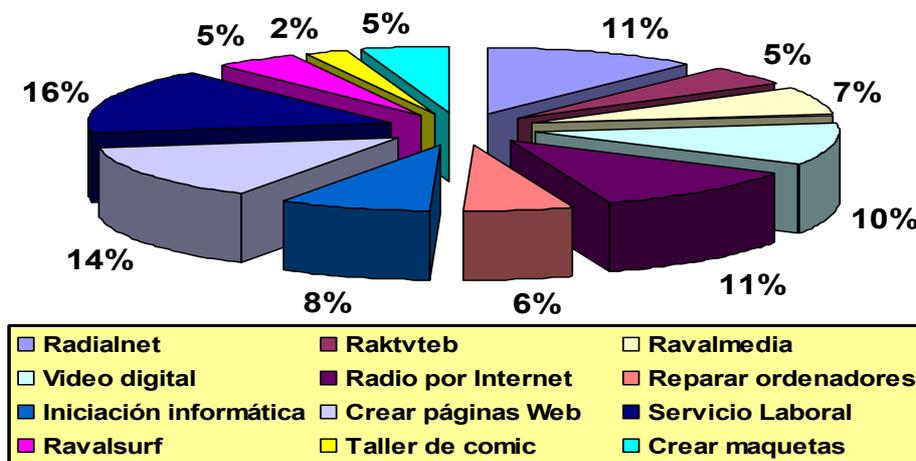
### De Internet aprendieron



Gráfica 30: Aprendizaje de Internet en la sala socio-mediática del TEB

Ahora, la participación de las personas encuestadas en proyectos y actividades específicas vinculadas al uso de tecnologías de la información y la comunicación de la *Associació per a Joves TEB* y del punto Ómnia fue como lo indica la siguiente gráfica:

### Participación proyectos y actividades



Gráfica 31: Participación en proyectos y actividades del TEB y punto Ómnia

El servicio laboral o la actividad encaminada a que las personas redacten y envíen su propio currículum y busque trabajo a través de la Web es la que muestra un porcentaje más alto de participación, del 16%. Luego, encontramos actividades o talleres como aprender a crear páginas Web, 14%; producción de programas de radio a través de la Red, 11%;

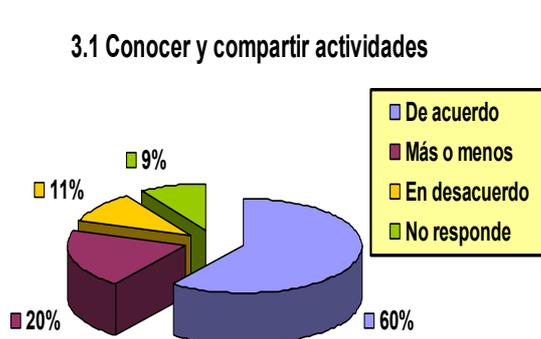
taller de producción de video digital, 10%; iniciación a la informática, 8%, Reparación de ordenadores, 6%.

### 3. Desarrollo social y participación ciudadana

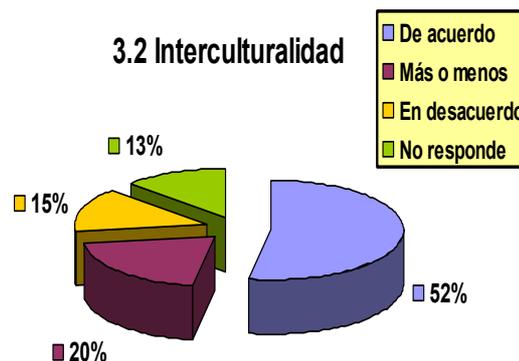
La pregunta general que hicimos en esta tercera categoría es si después de conocer al TEB y a Ravalnet:

**3.1 Conozco a los demás usuarios del TEB y hacemos actividades juntos.** El 60% de las personas respondieron estar de acuerdo con esta afirmación.

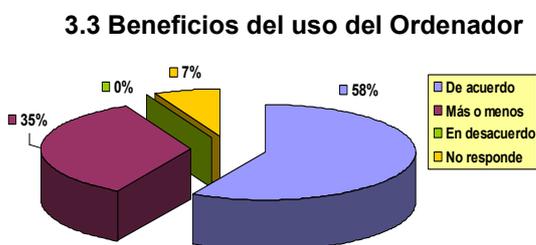
**3.2 He conocido personas de otras culturas, lenguas y países lo que me ayuda a entender y querer más el barrio donde vivo.** El 52% dijo estar de acuerdo con esta apreciación que intenta mirar el grado de interculturalidad que se da en la población estudiada.



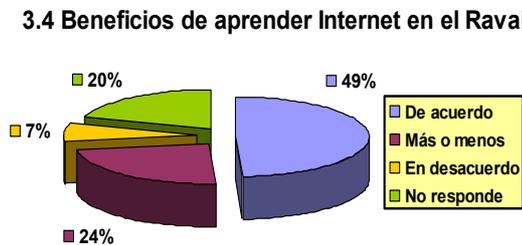
Gráfica 32: Grado de satisfacción



Gráfica 33: Interculturalidad



Gráfica 34: Beneficios al aprender informática

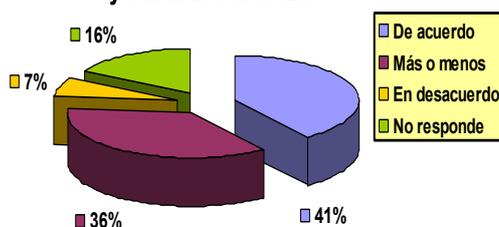


Gráfica 35: Beneficios al aprender Internet

**3.3 y 3.4** El 58% de las personas dicen haber recibido beneficios del aprendizaje del uso del ordenador y el 49% del uso de Internet. Estos beneficios están vinculados fundamentalmente con el uso del correo electrónico, la navegación por la Web y la información de las actividades que se enuncian a través de la página de Ravalnet.

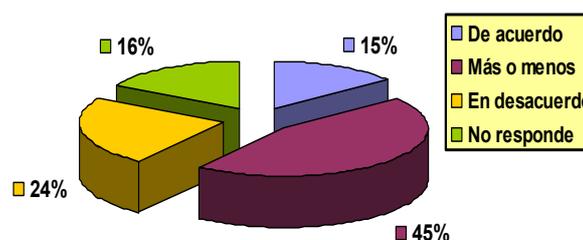
**3.5** Igualmente, el 41% conoce los servicios culturales y sociales ofrecidos en el barrio el Raval, y se mantiene informado de las entidades y actividades que se desarrollan en el barrio a partir del uso de Internet. Sin embargo, un porcentaje también alto, del 36% dice estar más o menos de acuerdo con la afirmación.

**3.5 Conocimiento de los servicios sociales y culturales del barrio**



*Gráfica 36: El conocimiento de los servicios sociales y culturales del barrio*

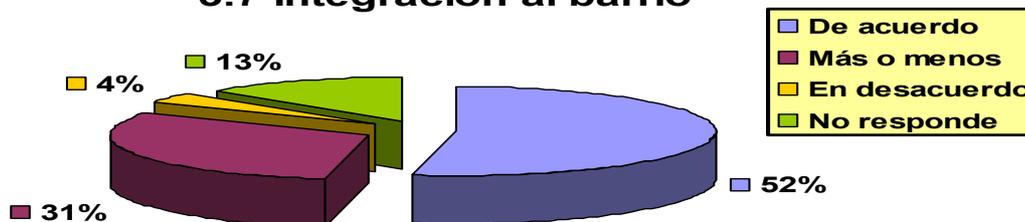
**3.6 Participación ciudadana**



*Gráfica 37: Participación ciudadana*

**3.6** El 45% de las personas encuestadas dice estar más o menos de acuerdo con que es en el centro socio-mediático del TEB que se enteran de las diversas actividades que se desarrollan en el barrio y por tanto participan de ellas a partir de esta información obtenida. Sólo el 15% dice estar de acuerdo con la afirmación y un 24% en desacuerdo.

**3.7 Integración al barrio**



*Gráfica 38: Integración al barrio*

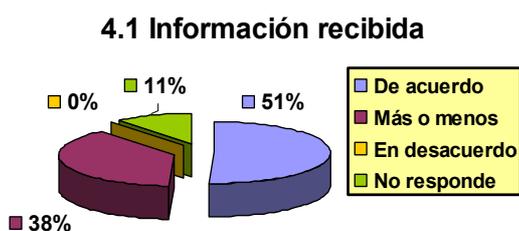
**3.7** Quisimos hacer una pregunta que vinculara la integración de las personas en las actividades desarrolladas en el barrio. El 52% dijo estar de acuerdo con la afirmación de no sentirse aislado.

#### **4. Relaciones humanas con las TIC**

La cuarta variable encuestada pretende mirar las relaciones humanas que se crean entre las personas que usan las tecnologías de la información y la comunicación y que asisten a la sala socio-mediática del TEB. Relaciones no solo entre los usuarios, sino fundamentalmente con los dinamizadores y educadores del centro.

**4.1** Respecto a la información que los dinamizadores entregan a los usuarios sobre las actividades desarrolladas, el 51% dice estar de acuerdo que ésta es clara, comprensible y se ajusta a las inquietudes y gustos solicitados. Sin embargo, el porcentaje del 38% que responde a la pregunta más o menos de acuerdo, también es alto.

**4.2** Respecto a las relaciones personales y los encuentros que los dinamizadores tienen con los usuarios. Un alto porcentaje del 69%, dice estar satisfecho con los encuentros con los dinamizadores , pues los perciben como agradables y productivos



*Gráfica 39: Satisfacción por la información recibida*

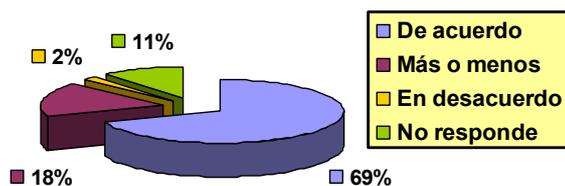


*Gráfica 40: Relaciones personales*

**4.3** Un porcentaje del 69% percibe que el dialogo con los dinamizadores es permanente y propicia un buen ambiente para resolver todo tipo de problemas o conflictos generados en la convivencia diaria.

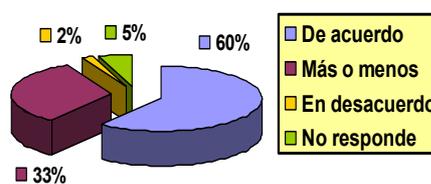
**4.4** Sobre el grado de satisfacción que dicen tener los usuarios por los contenidos aprendidos. El 69% de las personas encuestadas, dice utilizar estos contenidos en beneficio de su vida personal y su desarrollo profesional. Un 33% no lo tiene tan claro y sólo el 2% dice no estar de acuerdo con esta afirmación.

**4.3 Dialogo Dinamizador-Usuario**



*Gráfica 41: Dialogo dinamizador-usuario*

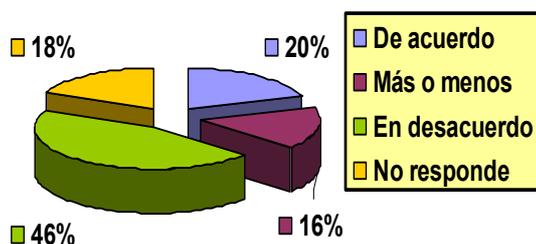
**4.4 Eficacia de lo aprendido**



*Gráfica 42: Aprovechamiento de lo aprendido*

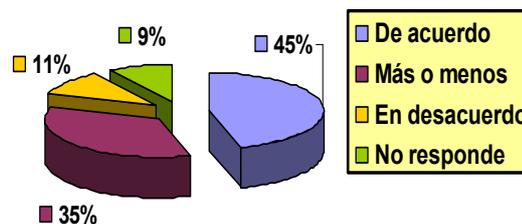
**4.5** Este ítem intenta mirar la claridad que tienen los usuarios respecto a lo aprendido en la sala socio-mediática del TEB, o si solo acceden a ella para conectarse a Internet. La respuesta encontrada es muy interesante, pues el 46% dice estar en desacuerdo con la afirmación enunciada, es decir que no van a la sala socio-mediática tan solo para conectarse a Internet.

**4.5 Claridad en el uso de lo aprendido**



*Gráfica 43: Claridad en lo aprendido*

**4.6 Atención personal al usuario**



*Gráfica 44: Implicación del dinamizador con el usuario*

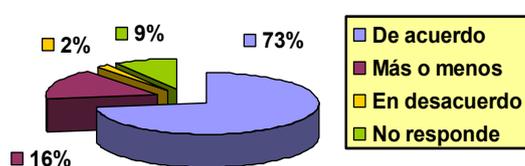
**4.6 y 4.7** Sobre el nivel de implicación personal de los dinamizadores en los servicios que ofrecen a los usuarios. Un 45% dice estar de acuerdo en que los dinamizadores se

muestran interesados en conocer el grado de satisfacción que los usuarios tienen por los servicios ofrecidos como son la inserción laboral o la formación en informática.

**4.8** La satisfacción por lo aprendido después de llegar a la sala, socio-mediática del TEB, es alta para la mayoría de los encuestados, un porcentaje del 73% así lo ven. Sólo el 2% dice estar en desacuerdo.

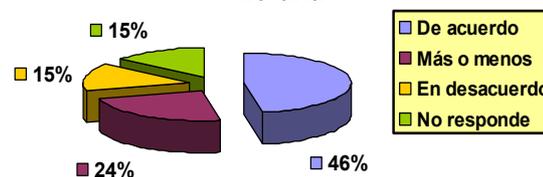
**4.9 y 4.10** El 46% muestra satisfacción por los horarios asignados en las actividades y talleres que se llevan a cabo.

#### 4.8 Satisfacción por lo aprendido



Gráfica 45: Satisfacción por lo aprendido

#### 4.9 Satisfacción por la disponibilidad horaria



Gráfica 46: Satisfacción por los horarios

## 5. Dinamización de la experiencia

La quinta variable encuestada busca conocer la manera como la experiencia del uso social de las tecnologías, trasciende los límites de satisfacción personal (variable anterior) y permite finalmente el desarrollo de la comunidad en su conjunto y la interacción local.

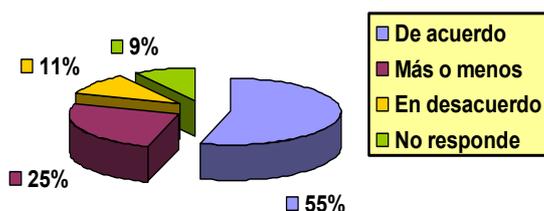
**5.1** El 55% de las personas encuestadas dicen estar de acuerdo con la afirmación de que las ideas de los usuarios son valoradas por los dinamizadores del Centro

**5.2** En este ítem de la participación activa en el desarrollo de los objetivos y contenidos de las actividades y talleres que se desarrollan en el TEB, la encuesta se muestra dividida, pues el 35% dice estar de acuerdo y el 40% más o menos de acuerdo.

**5.3** Para un 47% los resultados de las actividades y talleres desarrollados son compartidos entre todos los participantes que acuden al TEB. El 29% no está muy

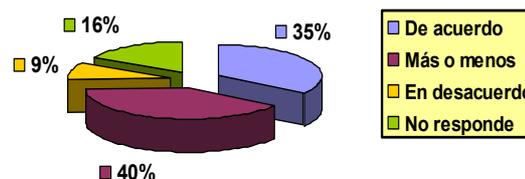
convencido de esta afirmación y significativamente el 11% se muestra en desacuerdo, mientras que el 13%, cifra también muy importante, prefiere no responder.

### 5.1 Valoran mis ideas



Gráfica 47: Valoración de ideas

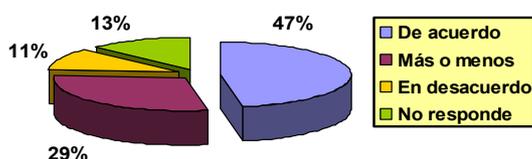
### 5.2 Participación en objetivos y contenidos de actividades y talleres



Gráfica 48: Participar en objetivos y contenidos

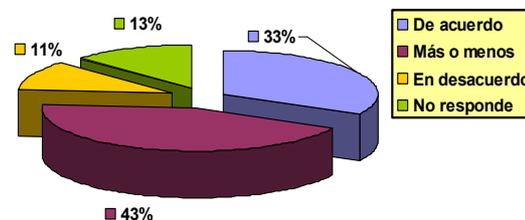
5.4 El 33% de las personas encuestadas dice estar de acuerdo con la afirmación de que allí en el TEB se apoyan las ideas que los usuarios proponen. El 43% está más o menos de acuerdo con la afirmación, el 11% en total desacuerdo y otra vez un 13% prefiere no responder.

### 5.3 Se comparten los resultados



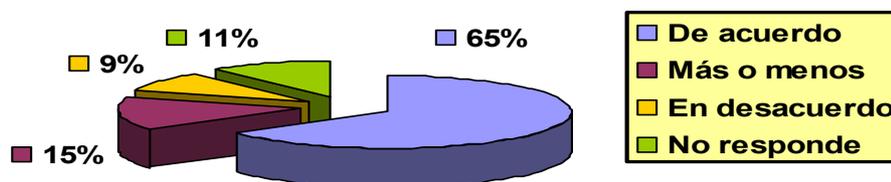
Gráfica 49: Compartir resultados

### 5.4 Apoyo a ideas y propuestas propias



Gráfica 50: Apoyo a ideas y propuestas propias

### 5.5 Participación Intercultural



Gráfica 51: Participación Intercultural

Finalmente, llama la atención el último ítem de la encuesta: a la afirmación de si existe la opción de participar en proyectos y actividades formando equipo con otras personas que no son de su propia cultura, lengua o país; un alto porcentaje (65%) responde estar de acuerdo con la afirmación.

### **3.9.2. La entrevista a educadores y dinamizadores**

Con la entrevista queríamos dejar en claro la importancia de obtener datos de las personas que de manera más directa tienen relación con los usuarios de las tecnologías de la información y la comunicación en la Associació per a Joves TEB. De esta manera podemos cruzar los datos obtenidos de los usuarios con los de los dinamizadores o educadores del Centro. En este sentido, propusimos una entrevista semi-estructurada con preguntas de respuesta única, pero con la opción de obtener información de carácter cualitativo que nos permitiera valorar las diversas razones y las opiniones de los educadores del centro y en particular los que de manera directa desarrollan su trabajo en la sala socio-mediática del TEB.

El equipo dinamizador está formado por diez personas que provienen de disciplinas diversas y con diferentes niveles de formación en informática y pedagogía fundamentalmente. Hacen parte de él; una pedagoga, un psicólogo, una historiadora, una trabajadora social, dos técnicos informáticos, una licenciada en bellas artes y dos bachilleres con formación en cursos en informática y autodidactas en tecnologías. A todos ellos les propusimos la entrevista; en principio a través de una reunión formal propiciada por el equipo directivo, donde se les explicó la importancia de su participación y el uso que haríamos de los datos obtenidos. Se obtuvieron 7 respuestas favorables a la participación en el estudio (ver anexo entrevista).

Es bueno anotar que cada uno de los dinamizadores desarrolla tareas específicas dentro del centro, pero comparten tareas y ponen en práctica la estrategia de enseñanza-aprendizaje diseñada desde el equipo director al que también pertenecen algunos de estos

dinamizadores-educadores de plantilla. Como en el caso de la encuesta a usuarios, se les entregó el cuestionario para que lo respondieran en su tiempo libre, sin ejercer ningún tipo de presión para ello. Este procedimiento dio mejores resultados que en el caso de los usuarios, pues se recibieron al cabo de 4 semanas las 7 entrevistas respondidas.

En conclusión, se hicieron un total de 7 entrevistas a los dinamizadores-educadores del centro, teniendo particular cuidado que sus actividades las desarrollaran fundamentalmente en la sala socio-mediática del TEB.

### Ficha técnica de la Entrevista

**Tema:** el uso social de las tecnologías de la información y la comunicación TIC en la sala socio-mediática de la *Associació per a Joves del TEB*.

**Realizada por:** Carlos Obando A.

**Fecha de recolección:** del 1 de Mayo al 1 de Junio del 2006.

**Universo:** educadores y dinamizadores de la *Associació per a Joves del TEB* y en particular los que desarrollan actividades en la sala socio-mediática del TEB

**Técnica de entrevista:** persona a persona.

**Tamaño de la población:** 10 dinamizadores-educadores

**Tamaño de la muestra:** se aplicaron 7 entrevistas.

**Los encuestados están repartidos así:**

**Por sexo:** 4 entrevistas correspondieron a mujeres (el 57%) y 3 a hombres (43%)

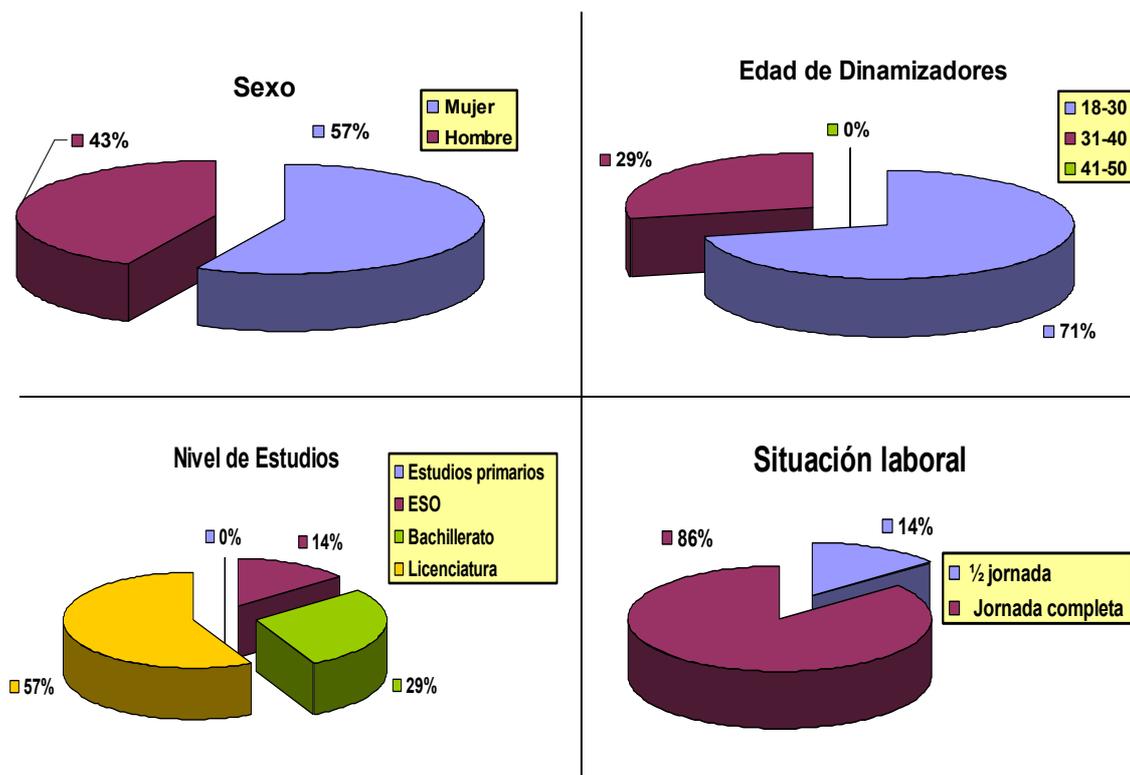
**Por edades:** tienen entre 18 y 30 años el 71 por ciento, entre 31 y 40 años el 29 por ciento.

**Por el nivel de estudios finalizados:** 4 terminaron una licenciatura (57%), 2 el bachillerato (29%), y 1 la ESO (14%)

**Por la situación laboral actual:** 6 trabajan con contrato a jornada completa, o sea el 86%, 1 trabaja a media jornada, el 14%.

Los resultados de los datos obtenidos los presentamos a continuación:

**- Datos personales**



*Gráfica 52: Datos personales de los dinamizadores-educadores*

Para resaltar en los anteriores datos que el equipo de dinamizadores y educadores del TEB, está liderado por mujeres, lo conforman fundamentalmente personas con edades entre los 18 y los 30 años y no necesariamente con formación profesional universitaria.

Ahora miremos los resultados obtenidos en cada uno de los bloques o códigos consultados en la entrevista hecha a los dinamizadores-educadores:

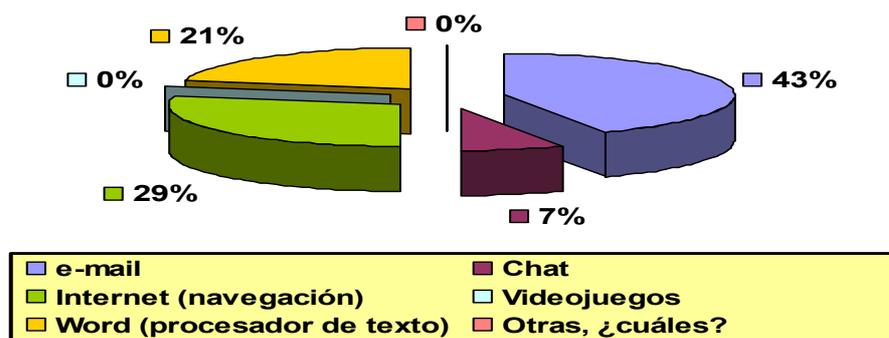
**1. Impacto tecnológico en la comunidad**

Este bloque de preguntas está relacionado fundamentalmente con el uso adecuado y eficaz de las tecnologías, con el aprovechamiento de los recursos humanos, tecnológicos

y físicos disponibles para llevar a cabo un uso social de las TIC en la comunidad. Así como también con el nivel de impacto de las tecnologías en esta comunidad.

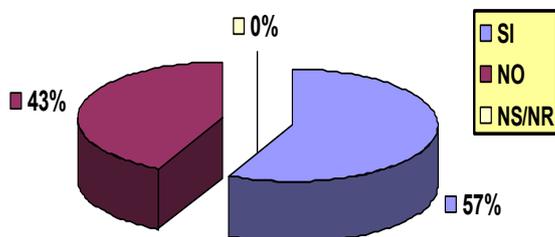
1.1 Como vemos el correo electrónico o e-mail es la herramienta, según los dinamizadores del centro, que más demandan los usuarios que *por primera vez* llegan a la sala socio-mediática del TEB, con el 43%. Este matiz es importante, puesto que queríamos ver en principio cuáles son las necesidades tecnológicas de los usuarios o las razones por la que se acercan a la sala, para posteriormente detectar si después de un tiempo de asistir a la sala, continúan siendo las mismas herramientas las más usadas.

### 1.1 Tecnología más demandada por el nuevo usuario



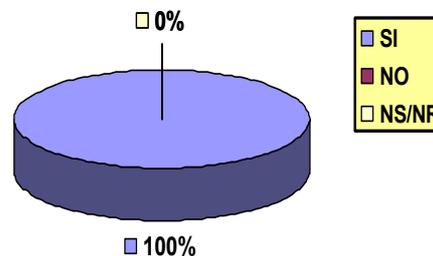
Gráfica 53: Tecnología más demandada por el usuario que llega al TEB

### 1.2 El equipo Informático adecuado y suficiente



Gráfica 54: Equipo informático adecuado

### 1.3 recurso humano capacitado y suficiente

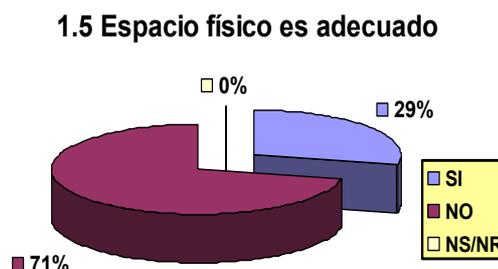


Gráfica 55: Recurso humano capacitado y suficiente

Luego, encontramos que la navegación por la red o Internet con el 25%, es la segunda herramienta mayormente demandada; después aparece el procesador de texto Word, con 21%, y finalmente el Chat con el 7%.



*Gráfica 56: Coordinación con profesionales del barrio*



*Gráfica 57: Espacio físico*

**1.2** El 57% del equipo de dinamizadores considera que la infraestructura informática de la sala socio-mediática del TEB es la adecuada y es suficiente. El 43% considera que no es suficiente para atender las demandas de los usuarios.

**1.3** Existe unanimidad (100%) respecto a si el recurso humano está suficientemente capacitado en informática y nuevas tecnologías para desarrollar los objetivos que el proyecto Ómnia y Ravalnet tiene.

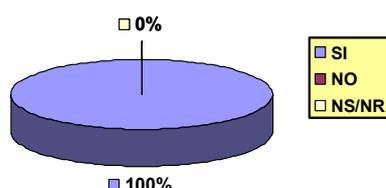
**1.4** Cuando se interroga por si existe una coordinación adecuada y suficiente con profesionales de la informática y las nuevas tecnologías del barrio el Raval para que se vinculen y apoyen el trabajo del TEB, la respuesta del 57% que si, el 29% dice que no y un 14% no sabe o no responde.

**1.5** Este ítem presenta un resultado interesante, puesto que una gran mayoría, el 71%, coinciden en que el espacio físico para desarrollar las actividades del Punto Ómnia y Ravalnet no es el adecuado en cuanto a condiciones ambientales, de iluminación y climatología.

**1.6** El 100% de las personas encuestadas coinciden en que la formación en tecnologías e informática impartida a los usuarios del TEB es la adecuada y suficiente.

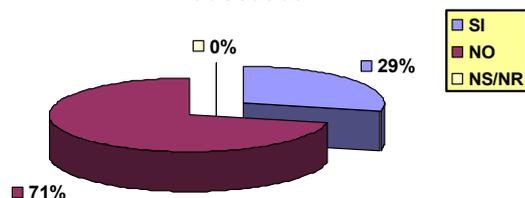
1.7 Sin embargo, contrasta con este dato anterior que el 71% dice que la renovación tecnológica de la sala socio-mediática no es adecuada o suficiente.

**1.6 Formación en tecnologías adecuada y suficiente**



*Gráfica 58: Formación en informática*

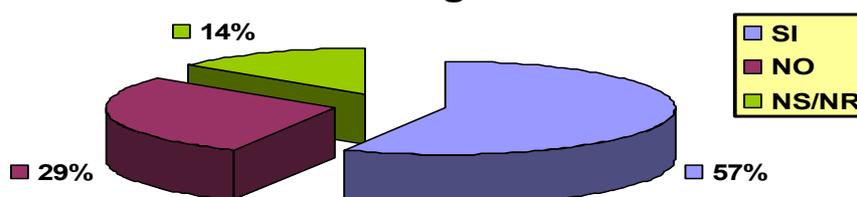
**1.7 La renovación tecnológica es la adecuada**



*Gráfica 59: Renovación tecnológica*

1.8 El 57% de los dinamizadores encuestados, dice conocer algún tipo de plan general o específico y de carácter público que plantee la inserción de la población del barrio el Raval al mundo digital con el propósito de disminuir la brecha digital. El 29% dice no conocerlos.

**1.8 Planes de inserción en el mundo digital**



*Gráfica 60: Planes de inserción digital*

## 2. Impacto ético y humano del uso de la tecnología

Las preguntas correspondientes a esta variable pretenden conocer el nivel de impacto que tiene el uso de la tecnología en el factor humano de los individuos de esta comunidad del barrio el Raval.

**2.1** Esta pregunta tiene que ver con el aprovechamiento que el proyecto Ómnia, en particular, y el TEB en general hacen de personas o profesionales de la misma comunidad que tienen conocimientos o experiencias en áreas diferentes a la tecnología. El 72% de los educadores dicen aprovechar este tipo de personas vinculándolos a experiencias, talleres y proyectos desarrollados en el centro.

**2.2** El 100% de los dinamizadores están de acuerdo en que se aprovecha al máximo el espacio físico que se tiene el TEB para desarrollar todas las actividades. Esto se da fundamentalmente porque los espacios disponibles están divididos según las actividades desarrolladas.



*Gráfica 61: Aprovechamiento recurso humano*

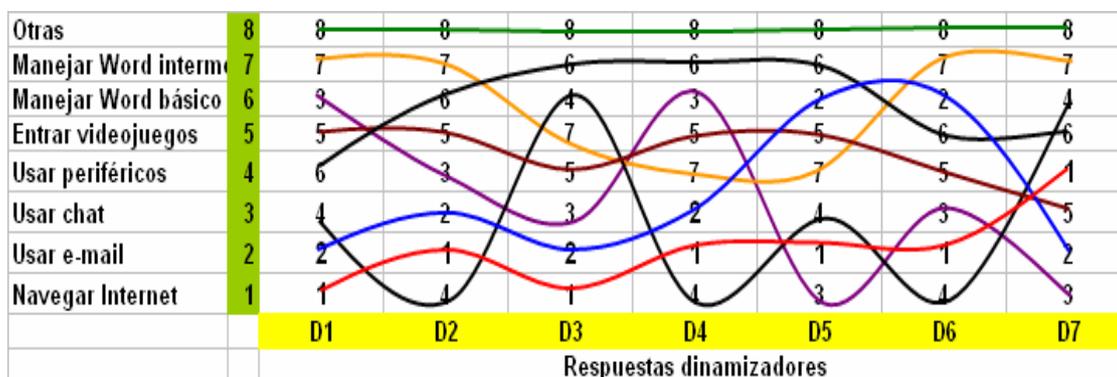


*Gráfica 62: Aprovechamiento espacio físico*

**2.4** Las tecnologías más usadas en el Punto Ómnia y Ravalnet por los usuarios en su criterio son (de 1 a 8, siendo 1 la más utilizada).

Las siguientes gráficas ilustran los resultados obtenidos en este punto. La primera gráfica muestra la totalidad de las tecnologías o herramientas encuestadas en el eje (Y) y en orden ascendente de 1 a 8. Y las respuestas de los siete dinamizadores en el eje (X).

Las siguientes gráficas se leen de manera correcta, si nos ubicamos en cada uno de los dinamizadores y hacemos el recorrido por su columna correspondiente. De esta manera vemos la manera como cada dinamizador decidió el orden de acuerdo con su criterio de uso. La siguiente gráfica ilustra el comportamiento de las líneas correspondientes a las 8 tecnologías encuestadas:



*Gráfica 63: Plano general de Tecnologías más usadas en el TEB según los dinamizadores-educadores*

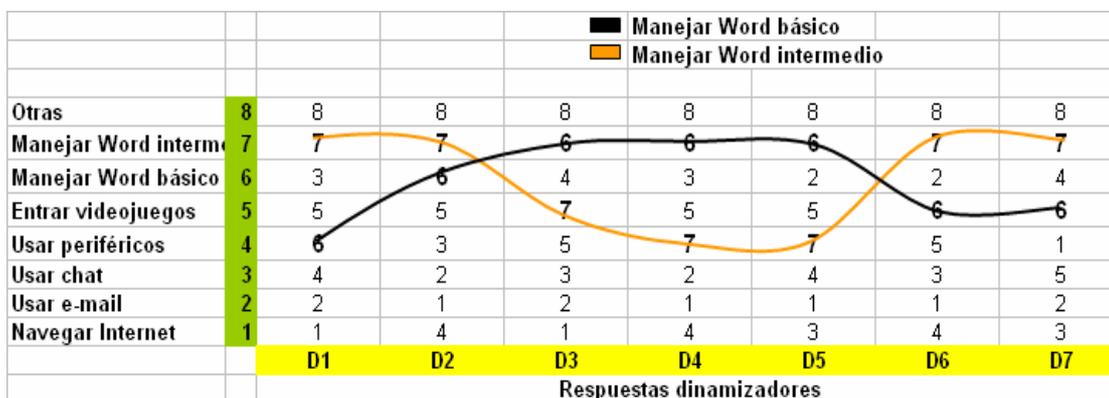
Ahora, para comprender los resultados, veamos las respuestas obtenidas por los dinamizadores en orden descendente. Por ejemplo, **navegar por Internet** es la tecnología número 1 utilizada por los usuarios para 2 dinamizadores, para 4 dinamizadores es la número 2, y la número 4 para uno de los dinamizadores. En el caso de la tecnología 2; **usar el e-mail** (abrir una cuenta, aprender a usarlo) es la número 1 para 4 dinamizadores y la número 2 para los otros 3 dinamizadores. Interpretamos que usar el e-mail y navegar por Internet son las dos tecnologías que más solicitan los usuarios, con una predilección mínima por la navegación por Internet de quienes asisten a la sala socio-mediática del TEB. Como vemos en la gráfica las curvas se comportan de manera simétrica en las dos tecnologías encuestadas hasta el dinamizador 4, aquí el comportamiento de la línea azul (usar el e-mail) cambia con los dos siguientes dinamizadores y vuelve a su normalidad con el dinamizador 7. La línea roja (navegar por Internet) mantiene un comportamiento más regular a través del eje (X): Veamos en la siguiente gráfica las 2 curvas analizadas con independencia de las demás:





Gráfica 66: Tecnología 5 más aprendida y usada según los dinamizadores-educadores

Finalmente, veamos el comportamiento de las últimas dos herramientas según el uso propuesto por los dinamizadores. **Manejar el Word básico** no está claramente definida como la sexta herramienta más usada. Sólo un dinamizador la coloca en esta posición. Ninguno la pone en la séptima posición. Por el contrario, **manejar Word intermedio** es votada como la sexta herramienta por 3 dinamizadores, y 4 dicen que es la séptima más usada:

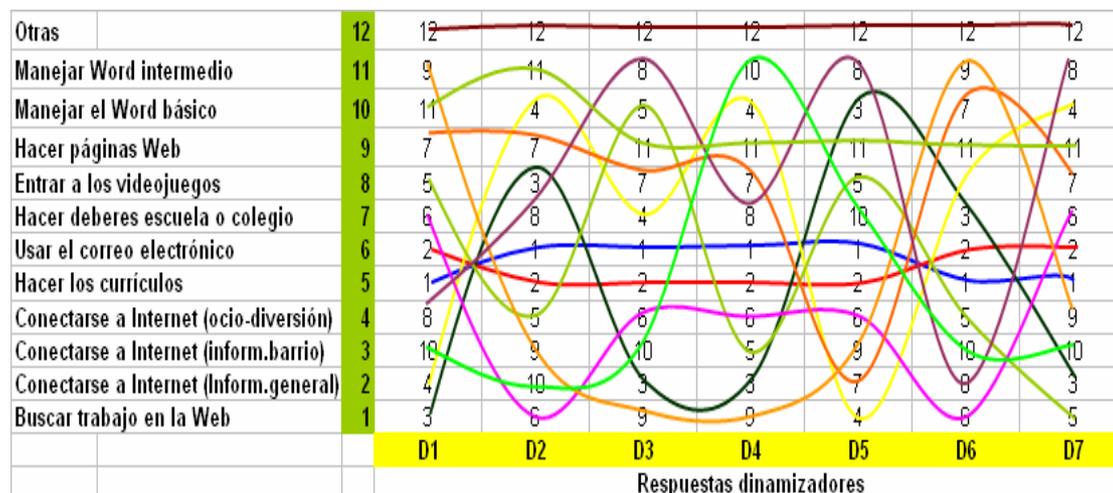


Gráfica 67: Tecnologías 6 y 7 más aprendidas y usadas según los dinamizadores-educadores

## 2.5 Para qué usan los usuarios la tecnología disponible en el TEB: (de 1 a 12, siendo 1 la más utilizada)

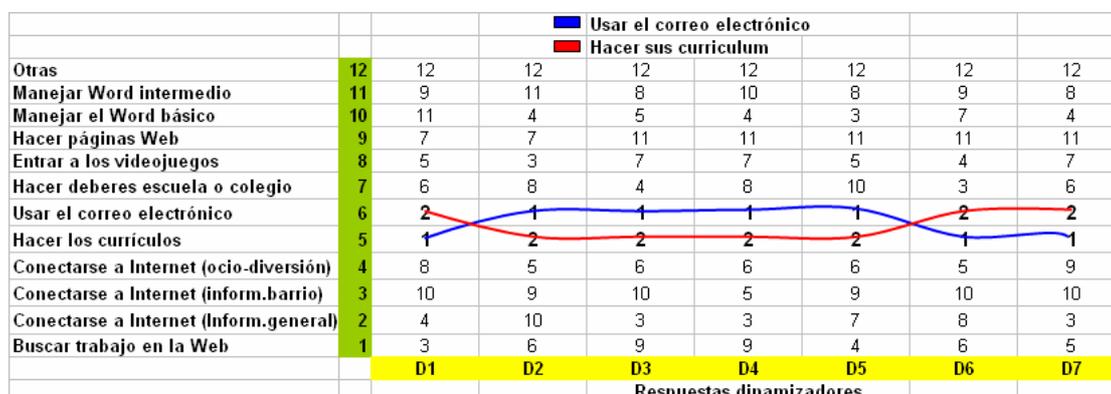
Una cosa es saber qué tecnologías son las que mayormente se usan, y otra diferente para qué se usan. Esto es lo que plantea esta pregunta 2.5. Saber qué se hace con las

tecnologías una vez se están usando, de qué manera se usan y cuál es la utilidad real que se hace de ellas. Veamos la gráfica correspondiente a esta pregunta:



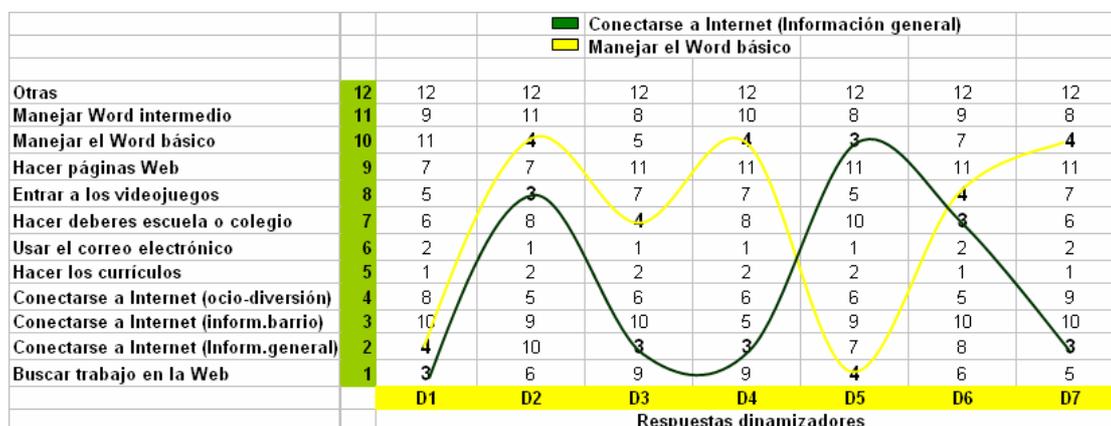
*Gráfica 68: Plano general del uso más frecuente de Tecnologías (después de aprenderlas) según los dinamizadores-educadores*

Es bueno decir que tiende a la confusión hablar de tecnologías usadas (tener un correo electrónico, abrir una cuenta) y de usos de esas tecnologías (cómo lo uso, para qué lo uso). En este sentido, no es lo mismo aprender a usar el Word que utilizarlo casi exclusivamente para hacer el currículum personal y laboral. En este caso vemos que tanto **usar el correo electrónico** (enviar y recibir mensajes) como **hacer el currículum** (usando Word) son los dos usos más frecuentes de los usuarios en la sala socio-mediática del TEB, según la encuesta hecha a los dinamizadores-educadores. La poca fluctuación de las curvas (roja y azul, respectivamente) en la gráfica así lo confirma. Como vemos claramente, las líneas de estas dos actividades se mantienen a lo largo de la tabla. 4 dinamizadores dicen que usar el correo electrónico es la primera actividad desarrollada, los otros 3 dicen que es la segunda actividad. Hacer el currículum es la primera actividad para 3 dinamizadores, 4 dicen que es la segunda. Veamos el comportamiento de las curvas independientemente de las demás:



*Gráfica 69: Los dos usos más frecuentes de las tecnologías: 1 y 2*

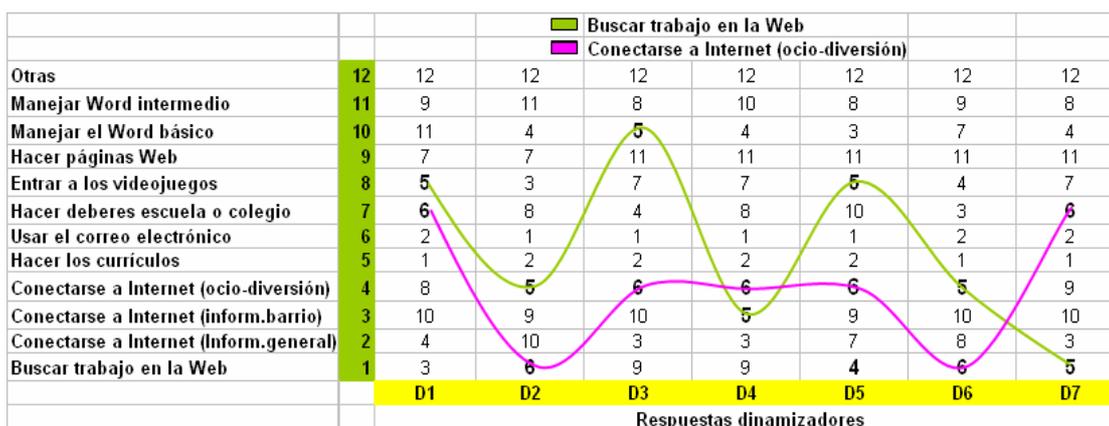
**Conectarse a Internet** para obtener información general (es decir, navegar sin un propósito claro) y **manejar el Word básico**, son las dos siguientes actividades más utilizadas en la sala socio-mediática del TEB. No ocurre aquí lo mismo que en la anterior tabla, por el contrario, el comportamiento de las líneas que definen estos dos usos es bastante simétrica y lo que muestran es un desacuerdo entre los dinamizadores para ubicar el nivel de uso de éstas dos actividades:



*Gráfica 70: Otros usos más frecuentes de las tecnologías: 3 y 4*

Las actividades 5 y 6 son respectivamente, **Buscar trabajo en la Web** y **Conectarse a Internet para ocio y diversión**. Vemos el comportamiento irregular de las curvas, sobre todo la actividad **Buscar trabajo en la Web**, lo que significa que no existe un consenso o

no es muy claro para los dinamizadores en que nivel ubicar esta actividad, pues sólo 1 la ubica de quinta, 2 de sexta, 1 de tercera, 1 de cuarta y 2 más de novena. Más claro es conectarse a Internet para ocio y diversión, pues 3 dinamizadores lo ponen de sexto, 2 de quinto, 1 de octavo y un último de noveno:



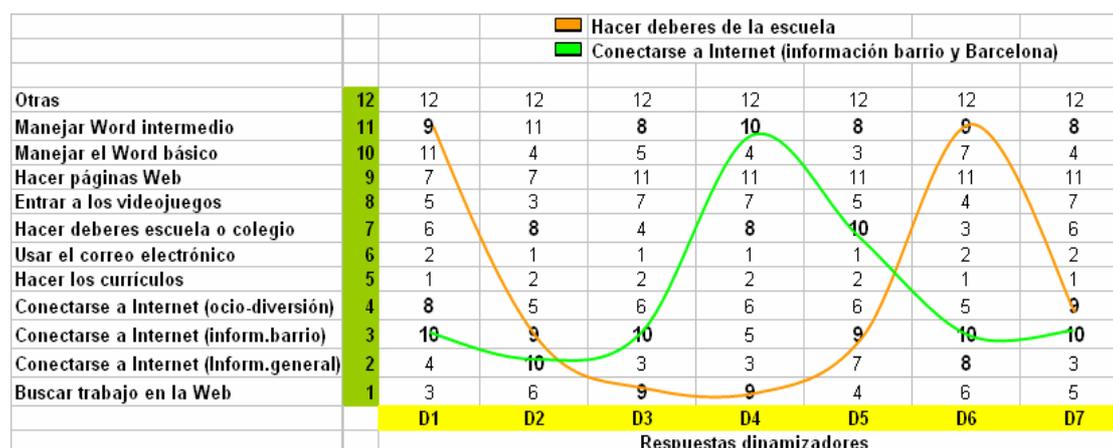
**Gráfica 71: Otros usos más frecuentes de las tecnologías: 5 y 6**

**Entrar a los videojuegos**, se ubica en un nivel intermedio de uso, es la séptima actividad más practicada por los usuarios del TEB y **Manejar el Word Intermedio** es la octava. 3 dinamizadores lo creen así, 2 la ubican en el nivel nueve, 1 en el nivel décimo y finalmente 1 lo ubica de undécimo:



**Gráfica 72: Otros usos más frecuentes de las tecnologías: 7 y 8**

**Hacer los deberes de la escuela y Conectarse a Internet para obtener información específica del barrio y de Barcelona**, son las dos siguientes actividades puestas en práctica por los usuarios. Como puede verse, el comportamiento de las curvas también es bastante irregular lo que se interpreta como falta de acuerdo entre los dinamizadores para ubicar estas dos actividades. Hay respuestas tan dispares como ubicar la actividad, *hacer los deberes de la escuela*, de tercera para un dinamizador y de décima para otro. Ninguno la considera en el nivel 7, sin embargo haciendo un promedio entre las respuestas de todos los dinamizadores podemos ubicarla en dicha posición. Respecto a manejar el Word intermedio hay un mayor consenso, pues está ubicada en el nivel 8 por 3 dinamizadores, 2 la ubican en el nivel 9, 1 en el 10, y 1 en el nivel 11.



**Gráfica 73: Otros usos más frecuentes de las tecnologías: 9 y 10**

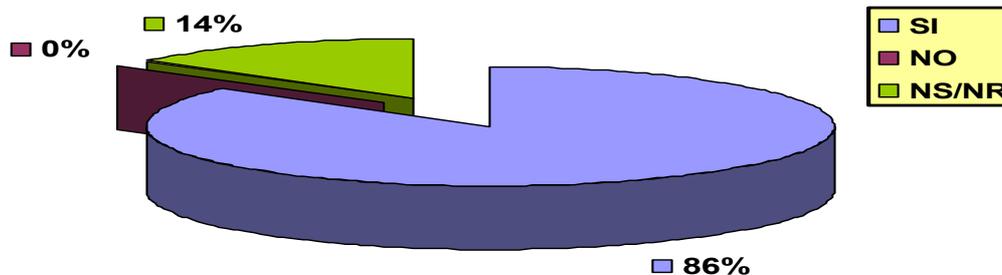
Finalmente, **Hacer las páginas Web**, está claramente ubicada en el nivel 11. 5 dinamizadores lo dejan claro en sus respuestas, por eso la curva se comporta de manera más regulada a través de la gráfica. Y **Otras actividades** no especificadas en la encuesta se ubican en el nivel 12. Cuando hablamos de otras actividades nos referimos a tareas o trabajos que requieren de un más elevado conocimiento de las herramientas de la ofimática e Internet, como por ejemplo, editar videos, manipular/editar imágenes, bajar música/peliculas o subir videos a la Red

		<span style="color: green;">■</span> Hacer páginas Web <span style="color: red;">■</span> Otras						
Otras	12	12	12	12	12	12	12	12
Manejar Word intermedio	11	9	11	8	10	8	9	8
Manejar el Word básico	10	11	4	5	4	3	7	4
Hacer páginas Web	9	7	7	11	11	11	11	11
Entrar a los videojuegos	8	5	3	7	7	5	4	7
Hacer deberes escuela o colegio	7	6	8	4	8	10	3	6
Usar el correo electrónico	6	2	1	1	1	1	2	2
Hacer los currículos	5	1	2	2	2	2	1	1
Conectarse a Internet (ocio-diversión)	4	8	5	6	6	6	5	9
Conectarse a Internet (inform.barrio)	3	10	9	10	5	9	10	10
Conectarse a Internet (Inform.general)	2	4	10	3	3	7	8	3
Buscar trabajo en la Web	1	3	6	9	9	4	6	5
		D1	D2	D3	D4	D5	D6	D7
		Respuestas dinamizadores						

**Gráfica 74: Otros usos más frecuentes de las tecnologías: 11 y 12**

2.6 La tecnología disponible y la formación recibida por los usuarios del punto Ómnia y Ravalnet, permite resolver problemas puntuales para los usuarios. Problemas como encontrar empleo, formarse en saberes específicos y sacar ventaja de los beneficios del ocio y el esparcimiento que están en la Red. Las respuestas están en la siguiente gráfica: El 86% dice que sí lo hacen y el 14% no lo sabe o no responde.

### 2.6 La tecnología y la formación recibida permite resolver sus problemas



**Gráfica 75: La tecnología disponible permite resolver los problemas de la gente del barrio**

### 3. Efectos de la tecnología en el tejido social de la comunidad

Las 5 preguntas de este bloque en la entrevista se plantearon para ser respondidas por los dinamizadores-educadores de acuerdo con su punto de vista y su opinión personal, son por tanto datos cualitativos lo que obtenemos de sus respuestas. Con el uso del programa

*Atla/ti*, cuya fundamentación teórica se basa en la Grounded Theory de Glaser y Strauss (1967), haremos la valoración de los datos obtenidos con el fin de **categorizar, estructurar y teorizar** una información que es estrictamente cualitativa.

En el programa Atlas/ti, el proceso implica tres etapas: **(1) la categorización de la información** (de los “datos”), **(2) la estructuración** o creación de una o más redes de relaciones o diagramas de flujo, mapas mentales o mapas conceptuales, entre las categorías y **(3) la teorización** propiamente dicha, en la cual las relaciones entre las categorías son respaldadas por medio del uso de los operadores.

Las categorías, en los sistemas de información, se llaman también “códigos”, “índices” o “palabras claves”, pero, en Metodología Cualitativa, son algo más, es decir, son “ideas”, “conceptos” o “interpretaciones” abreviadas de las citas, pues, en sentido estricto, el “dato” propiamente dicho no existe, ya que no es algo “dado”, sino “el resultado final de un elaboradísimo proceso” entre un estímulo ambiguo y amorfo (sin forma) y la actividad “interpretativa” del perceptor (Popper y Eccles, 1985, p. 483).

El programa Atlas/ti, trabaja también a partir de dos niveles; el primero de ellos es el **Nivel Textual**, que consiste básicamente en segmentar el texto y clasificarlo mediante códigos, esto es reducir el volumen de información que obtenemos en las entrevistas, seleccionando únicamente lo que puede ser de estricto interés para la investigación. Y el **Nivel Conceptual**, que consiste en analizar el significado de los elementos creados, así como el de crear relaciones de diferentes tipos entre componentes, que a su vez nos sirven para elaborar las representaciones gráficas que son las que nos permitirán finalmente elaborar las conclusiones y las teorías sobre el trabajo de investigación.

### **3.1 Nivel textual del análisis de datos con Atlas/ti**

Hemos creado la Unidad Hermenéutica (UH), para sistematizar y analizar con este programa las 5 preguntas correspondientes al bloque 3 de la entrevista hecha a los dinamizadores y educadores del centro Ómnia del Raval. A la UH le hemos dado el

nombre de Uso Social de las TIC: *entrevista semiestructurada*, nombre que aparecerá en los documentos anexos y en los documentos de trabajo de esta sección. Posteriormente asignamos las respuestas de los dinamizadores-educadores (documento primario) obtenidas en las 5 preguntas de este bloque a la UH.

Una vez asignados los documentos primarios, hemos identificado aquellos fragmentos del texto-repuesta que tienen algún significado para la investigación que elaboramos. Esto es importante, pues no todo el material obtenido en bruto es válido para ser analizado, y por esta razón a los pasajes de texto seleccionados le damos un valor en tanto se refieran a alguna o a varias de las categorías previamente definidas por la investigación.

Creamos, pues, a partir de seleccionar un fragmento de texto las citas a las que posteriormente le asignamos una o varias de las categorías predefinidas. Las categorías pasan en este caso a ser llamadas códigos<sup>67</sup>, pero sólo para efectos de su clasificación y sistematización de las citas textuales en este programa informático.

En general, un número arbitrario de códigos puede ser asignado a una cita, o a la inversa, un código puede hacer referencia a más de una cita.

El proceso de codificación se llevó a cabo utilizando la estrategia *top down*, es decir, partiendo de un trabajo conceptual previo que se había logrado en la primera etapa de la investigación, con el diseño de las categorías que al final aplicamos a los datos obtenidos en las herramientas de investigación. Estas categorías preexistentes son las que utilizamos como códigos tanto en la entrevista semiestructurada (cuanti-cualitativa) a dinamizadores y educadores, como en la entrevista en profundidad (cualitativa) hecha a los expertos y con cargos de dirección del TEB.

---

<sup>67</sup> Es la nomenclatura que utiliza el Software *Atlis/ti*, que trabaja a partir de listas desplegables de "Documentos Primarios, Citas, Códigos y Memos o Anotaciones".



<p>respuestas de los entrevistados. Además, es claro que la dinamización requiere de una alta dosis de participación, y ésta a su vez conlleva la dinamización de la experiencia.</p>		<ul style="list-style-type: none"> <li>-Disponibilidad para compartir la experiencia con la comunidad</li> <li>-Capacidad de convocatoria y participación en los programas del TEB.</li> <li>-Vínculos con asociaciones del barrio</li> </ul>
---	--	---

<p style="text-align: center;"><b>(3)</b></p> <p style="text-align: center;"><b>Desarrollo Comunitario</b></p> <p>Esta familia acoge los <b>4 códigos</b> anteriores a partir del Código <b>Relaciones</b>. Establecido éste último en las respuestas de los entrevistados como estratégico para que el centro socio-mediático logre el desarrollo de las personas y el desarrollo comunitario</p>	<p><b>RELACIONES HUMANAS y con la TECNOLOGIA</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>-Satisfacción en los contenidos y usos relacionados con las TIC</li> <li>-Percepción que las personas tienen del cambio en su vida personal y comunitaria.</li> <li>-Relaciones con los dinamizadores o educadores</li> <li>-Respeto por la opinión expresada</li> <li>-Manera de resolver los conflictos más comunes</li> <li>Transformación personal y como grupo</li> </ul>
--	--	---

**Tabla 12: Diseño del análisis textual para la entrevista semi-estructurada**

A continuación veremos las fichas técnicas elaboradas por el propio programa *Atlas/ti*, de las respuestas de los 7 dinamizadores-educadores entrevistados, en lo que hace referencia al bloque 5 de la entrevista (ver anexo); luego veremos lo que se define como el **nivel textual** (segmentación del texto en citas y su codificación pregunta a pregunta)<sup>68</sup> del análisis cualitativo de datos textuales con el programa *Atlas/ti*.

<sup>68</sup> Aquí sólo aparecen los fragmentos de texto seleccionados (citas), agrupados en Códigos. El material completo de las entrevistas aparece al final en la sección de Anexos de este trabajo de investigación.

**PD-Filter: All**

---

**HU: Uso social de tecnologías: entrevista semiestructurada (bloque 5)**

**File:** [C:\Documents and Settings\Compaq\_Propietario\Mis documentos\he...\uso social de tecnologías FINAL.hpr5]

**Edited by:** Carlos Ob

**Date/Time:** 11/08/06 14:57:55. La entrevista fue realizada por Carlos Obando

---

**P4: pregunta 3.1~** [C:\Documents and Settings\Compaq\_Propietario\Mis documentos\hermeneutica atlis\hermeneutica atlis\documento primario.txt] text/plain

**Families:** None

**Comment:**

Respuestas a la primera pregunta del numeral 3 de las entrevistas semiestructuradas a dinamizadores-educadores

La entrevista se hizo a 7 personas, pero respondieron esta pregunta 4

**P5: pregunta 3.2. txt~** [C:\Documents and Settings\Compaq\_Propietario\Mis documentos\hermeneutica atlis\pregunta 3.2.txt] text/plain

**Families:** None

**Comment:**

Respuestas a la segunda pregunta del numeral 3 de las entrevistas semiestructuradas a dinamizadores-educadores

La entrevista se hizo a 7 personas, respondieron esta pregunta las 7

**P6: pregunta 3.3.txt~** [C:\Documents and Settings\Compaq\_Propietario\Mis documentos\hermeneutica atlis\pregunta 3.3.txt] text/plain

**Families:** None

**Comment:**

Respuestas a la tercera pregunta del numeral 3 de las entrevistas semiestructuradas a dinamizadores-educadores

La entrevista se hizo a 7 personas, respondieron esta pregunta 6

**P7: pregunta 3.4.txt~** [C:\Documents and Settings\Compaq\_Propietario\Mis documentos\hermeneutica atlis\pregunta 3.4.txt] text/plain

**Families:** None

**Comment:**

Respuestas a la cuarta pregunta del numeral 3 de las entrevistas semiestructuradas a dinamizadores-educadores

La entrevista se hizo a 7 personas, la respondieron las 7

**P 8: pregunta 3.5.txt** [C:\Documents and Settings\Compaq\_Propietario\Mis documentos\hermeneutica atlis\pregunta 3.5.txt] text/plain

**Families:** None

**Comment:**

Respuestas a la quinta pregunta del numeral 3 de las entrevistas semiestructuradas a dinamizadores-educadores

La entrevista se hizo a 7 personas, respondieron esta pregunta 5

### 3.2 Nivel Conceptual del análisis de datos con Atlas/ti

---

**HU: Uso social de tecnologías: entrevista semiestructurada. P4: pregunta 3.1**  
(<HUPATH>hermenéutica atlis\documento primario.txt)

**File:** [C:\Documents and Settings\Compaq\_Propietario\Mis documentos\he...\uso social de tecnologías FINAL.hpr5]  
**Date/Time:** 11/08/06 15:08:14

---

**PREGUNTA 3.1: POR FAVOR, MENCIONE O SUGIERA AL MENOS 3 ACCIONES CONCRETAS PARA LOGRAR LA INSERCIÓN DE LA POBLACION DEL BARRIO EL RAVAL EN EL MUNDO DIGITAL Y DISMINUIR LAS DIFERENCIAS CON OTROS SECTORES O BARRIOS DE BARCELONA**

**P 4: pregunta 3.1 - 4:1 [Talleres de alfabetización digital...] (8:9)**

**Codes:** [APRENDIZAJE]

**Memos:** [La capacitación clave]

Talleres de alfabetización digital orientados a la resolución de necesidades cotidianas.

**P 4: pregunta 3.1 - 4:2 [Proporcionar acceso gratuito a...] (10:11)**

**Codes:** [ACCESO]

**Memos:** [Insistencia en el acceso]

Proporcionar acceso gratuito a maquinaria y Programación y apoyo humano.

**P 4: pregunta 3.1 - 4:3 [Oferta de una plataforma virtual...] (12:13)**

**Codes:** [ACCESO]

**Memos:** [Proyectos con medios]

Oferta de una plataforma virtual en la que difundir sus actividades e intereses.

**P 4: pregunta 3.1 - 4:4 [Mas sitios como el TEB, ya que...] (16:17)**

**Codes:** [ACCESO]

**Memos:** [Insistencia en el acceso]

Mas sitios como el TEB, ya que gracias a estos sitios la población no estaría tan discriminada.

**P 4: pregunta 3.1 - 4:5 [Talleres de inserción social-l...] (20:22)**

**Codes:** [APRENDIZAJE]

**Memos:** [La capacitación clave]

Talleres de inserción social-laboral, de creación de currículos y búsqueda de empleo usando el ordenador

**P 4: pregunta 3.1 - 4:6 [Creación de una red wireless p...] (23:24)**

**Codes:** [ACCESO]

**Memos:** [Insistencia en el acceso]

Creación de una red wireless para dar conectividad a los vecinos del barrio

**P 4: pregunta 3.1 - 4:7 [Trabajo continuo en red con la..] (25:27)**

**Codes:** [PARTICIPACIÓN]

**Memos:** [Convocatoria jóvenes] [Las iniciativas comunes] [Uso de recursos del barrio]

Trabajo continuo en red con las entidades del barrio para poder formar y establecer estrategias de inserción completa

**P 4: pregunta 3.1 - 4:8 [Cursos de alfabetización digit..] (30:31)**

**Codes:** [APRENDIZAJE]

**Memos:** [La capacitación clave]

Cursos de alfabetización digital en iniciación e intermedio

**P 4: pregunta 3.1 - 4:9 [Posibilidad de tener un espacio...] (32:34)**

**Codes:** [RELACIONES]

**Memos:** [Impacto esperado]

Posibilidad de tener un espacio para la autoformación digital y la discusión del grupo (preguntas, dudas, sugerencias)

**P 4: pregunta 3.1 - 4:10 [Proyectos de radio y video por...] (35:35)**

**Codes:** [DINAMIZACIÓN]

**Memos:** [Nivel de impacto en la comunidad] [Proyectos con medios] [Vinculación con sector educativo]

Proyectos de radio y video por Internet

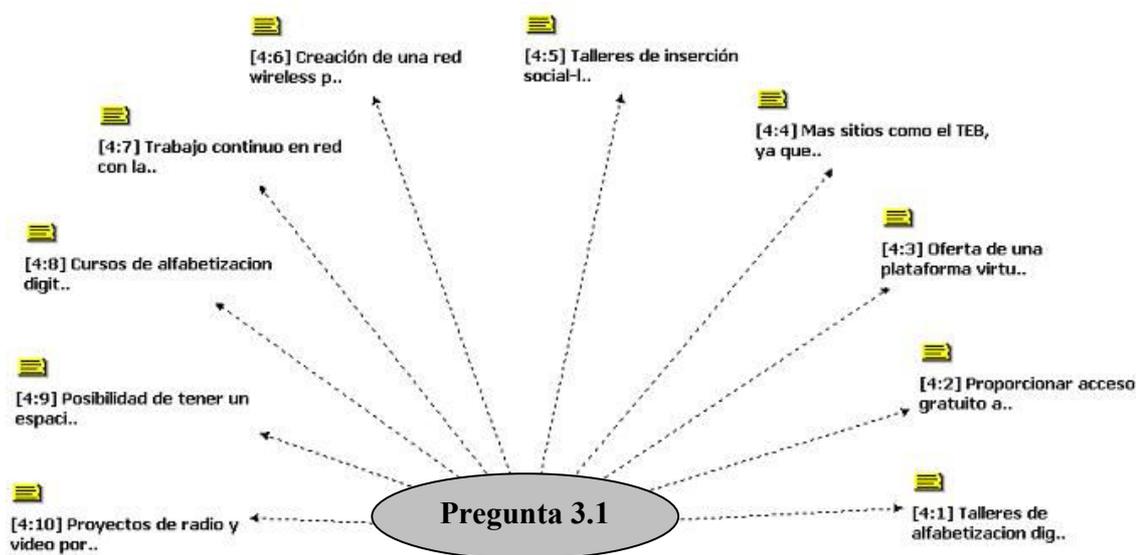
Como vemos la pregunta está claramente codificada según los *Códigos* (Codes) establecidos con anterioridad. Y en cada respuesta pueden haber o no *Anotaciones* (Memos) hechas por el analista según el criterio de correspondencia con el código al que pertenece la cita textual. Las anotaciones, pues, pueden estar relacionadas con las citas, con los códigos, y con otras anotaciones. Luego, el programa crea *Networks* (mapas conceptuales o representaciones gráficas), focalizados en este caso, y que al final será el componente que nos ayudará a realizar la segunda fase del trabajo con *Atlas/ti*; el *nivel conceptual*.<sup>69</sup>

La gráfica siguiente es la representación o *Networks* de la pregunta 3.1 de la entrevista semiestructurada. Como podemos observar, se obtienen 10 citas como respuesta, vinculadas a los códigos *Acceso* y *Aprendizaje*. Se nota una clara tendencia en las respuestas a asimilar *educación tecnológica*, pero sobre todo *acceso* como estrategia y mecanismo para disminuir la brecha digital y la discriminación social. Seis de las diez citas se refieren a la necesidad de crear y potenciar lugares como el TEB con salas de ordenadores y conexión a Internet para lograr este objetivo mencionado. Es bueno notar que se habla de manera contundente de acceso gratuito, diseño de plataformas virtuales para crear el acceso local, e incluso de creación de una red *Wireles* que permita ampliar la cobertura limitada que aún existe con las redes de conexión alámbricas. A renglón seguido los dinamizadores hacen hincapié en la necesidad de dotar estos espacios tecnológicos de talleres de formación digital, cursos de alfabetización tecnológica y el diseño de proyectos vinculados a las nuevas tecnologías como el uso de video y fotografía digital y radio por Internet. En resumen, para los dinamizadores está claro la importancia del acceso, de ahí su insistencia y de la inmediata necesidad de la formación, pues de lo contrario salas como ésta no serían más que proveedores de acceso tipo ciber-café, o bibliotecas, o en el otro caso escuelas de formación o academias de aprendizaje y parece estar claro (de parte de los dinamizadores-educadores), que ninguna

---

<sup>69</sup> Es éste el espacio donde el Software nos permite entender y construir hipótesis, teorías y conclusiones, a partir de la visualización de las diferentes relaciones creadas en el *nivel textual*. Por esta razón y para que el procedimiento sea más claro acompaño la ficha técnica de cada pregunta con su correspondiente *Representación Gráfica* (Networks)

de las dos es la apuesta que se hace en un escenario como la sala socio-mediática de la Asociación de jóvenes del TEB.



Gráfica 76: Representación Gráfica de las citas textuales con la pregunta 3.1

---

**P5: PREGUNTA 3.2: COMO SE VINCULA OMNIA Y RAVALNET A OTRAS INICIATIVAS SOCIALES DEL BARRIO: ONGS, ENTIDADES, SERVICIOS, ADMINISTRACION, ETC**

---

**P5: pregunta 3.2.txt - 5:1 [Coordinando y difundiendo inic...] (8:11)**

**Codes:** [PARTICIPACIÓN]

**Memos:** [Las iniciativas comunes] [Uso de recursos del barrio]

Coordinando y difundiendo iniciativas mutuas, colaborando en actividades de otras entidades e invitando a estas a usar los recursos del TEB o de la Web.

**P 5: pregunta 3.2.txt - 5:2 [Ómnia se vincula a entidades d...] (18:23)**

**Codes:** [PARTICIPACIÓN]

**Memos:** [Uso de recursos del barrio]

Ómnia se vincula a entidades de toda Cataluña realizando a veces actividades conjuntas. Con Ravalnet se consigue el encuentro de entidades del barrio; pueden escribir noticias, dar a conocer sus actos y debatir temas que afectan a los actores de este territorio.

**P 5: pregunta 3.2.txt - 5:3 [Participación en recursos sobre..] (26:26)**

**Codes:** [PARTICIPACIÓN]

**Memos:** [Las iniciativas comunes]

Participación en recursos sobre el barrio.

**P 5: pregunta 3.2.txt - 5:4 [Mediante reuniones periódicas...] (29:32)**

**Codes:** [DINAMIZACIÓN]

**Memos:** [Las iniciativas comunes] [Vinculación con sector educativo]

Mediante reuniones periódicas con las diferentes entidades del barrio, estableciendo de este modo una red a nivel social para la consecución de actividades conjuntas en determinados momentos.

**P 5: pregunta 3.2.txt - 5:5 [A través de proyectos especifi...] (35:37)**

**Codes:** [PARTICIPACIÓN]

**Memos:** [Impacto esperado] [Las iniciativas comunes] [Vinculación con sector educativo]

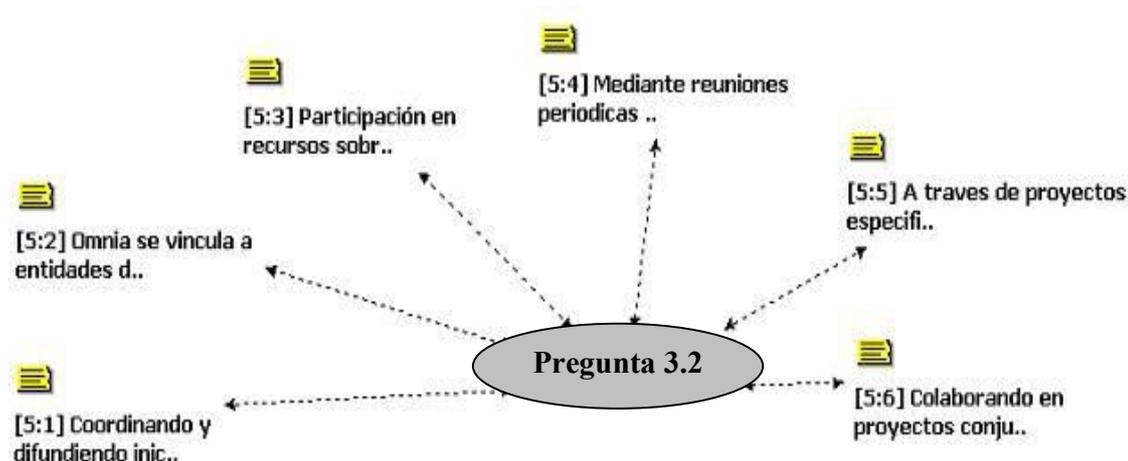
A través de proyectos específicos, reuniones de coordinación y últimamente por la fundación Tot Raval.

**P 5: pregunta 3.2.txt - 5:6 [Colaborando en proyectos Conj....] (40:42)**

**Codes:** [PARTICIPACIÓN]

**Memos:** [Las iniciativas comunes] [Vinculación con sector educativo]

Colaborando en proyectos conjuntamente. A partir de una propuesta concreta o bien a partir de un objetivo común



Gráfica 77: Representación Gráfica de las citas textuales con la pregunta 3.2

La pregunta 3.2, pretende conocer las maneras como el punto Ómnia del Raval y el TEB se vinculan, ya no a los aspectos puramente tecnológicos, sino sociales, culturales y en

definitiva comunitarios del barrio el Raval (códigos *Participación* y *Dinamización*). La gráfica muestra una diversidad en las respuestas que van desde el ofrecimiento a otras asociaciones del barrio de los recursos propios y creados por el punto Ómnia (como es la plataforma virtual para que escriban sus noticias, intervengan e interactúen) hasta la concertación con otras entidades a partir de proyectos comunes o similares. Los dinamizadores-educadores parecen ser conscientes de la ventaja tecnológica que tiene el TEB sobre el resto de instituciones o asociaciones del barrio y la utilizan para convocar y generar participación y lograr por esta vía aunar esfuerzos y dar a conocer, así como expandir, su trabajo en las redes sociales del barrio.

---

P6: pregunta 3.3: **COMO SE VINCULA OMNIA Y RAVALNET AL SECTOR EDUCATIVO (ESCUELAS, COLEGIOS, UNIVERSIDADES) DE LA COMUNIDAD**

---

**P 6: pregunta 3.3.txt - 6:1 [Formando parte de la red educa...] (7:9)**

**Codes:** [DINAMIZACIÓN]

Memos: [Convocatoria jóvenes] [Impacto esperado] [Uso de recursos del barrio] [Vinculación con sector educativo]

Formando parte de la red educativa del Raval (Xarxa XER) y poniendo a disposición de los centros educativos los recursos propios.

**P 6: pregunta 3.3.txt - 6:2 [Pues ofreciendonos como espaci...] (12:14)**

**Codes:** [DINAMIZACIÓN]

Memos: [Convocatoria jóvenes] [Proyectos con medios]

Pues ofreciendonos como espacio y una manera más de trabajar, de educar con otros medios. Por ejemplo con la radio.

**P 6: pregunta 3.3.txt - 6:3 [Contacto directo del TEB con l...] (17:19)**

**Codes:** [DINAMIZACIÓN]

Memos: [Convocatoria jóvenes] [Impacto esperado] [Vinculación con sector educativo]

Contacto directo del TEB con los colegios de la zona, gracias a algunos profesores muy vinculados al TEB.

**P 6: pregunta 3.3.txt - 6:4 [Ravalnet se vincula a algunas...] (22:25)**

**Codes:** [PARTICIPACIÓN]

Memos: [Convocatoria jóvenes] [Vinculación con sector educativo]

Ravalnet se vincula a algunas de las escuelas del barrio mediante la XER (Xarxa educativa del Raval) La

vinculación viene determinada por los proyectos que se lleven a cabo anualmente.

**P 6: pregunta 3.3.txt - 6:5 [Relación directa, miembros del...] (28:30)**

**Codes:** [PARTICIPACIÓN]

Memos: [Convocatoria jóvenes] [Vinculación con sector educativo]

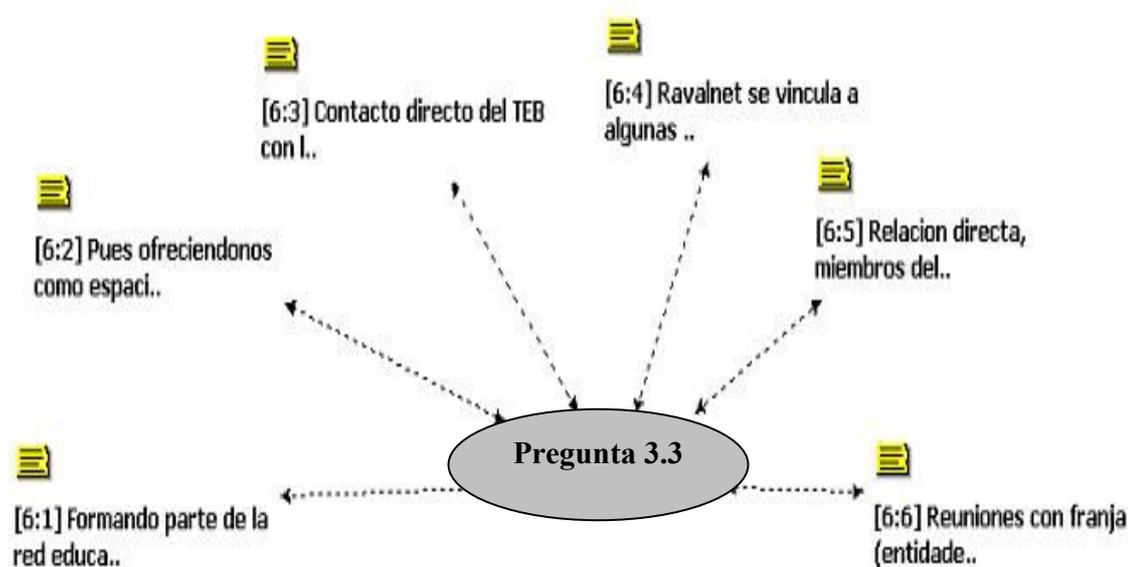
Relación directa, miembros del equipo coordinador que son maestros de escuelas e institutos del barrio; acogiendo usuarios de estas instituciones.

**P 6: pregunta 3.3.txt - 6:6 [Reuniones con franja (entidades...) (33:35)**

**Codes:** [PARTICIPACIÓN]

No memos

Reuniones con franja (entidades del barrio). Colaborando en investigaciones de tipo universitario explicando nuestra experiencia.



Gráfica 78: Representación Gráfica de las citas textuales con la pregunta 3.3

La pregunta 3.3 indaga por las relaciones que se establecen entre el TEB y el punto Ómnia, con el sector educativo del barrio. Seis citas encontramos respecto a esta pregunta. Para destacar que algunos profesores del barrio hacen parte del comité directivo de la Asociación, por tanto este vinculo permite la captación de usuarios, jóvenes-estudiantes, de esas instituciones que vienen al centro invitados por estos

profesores. Por otro lado, también se ha creado el proyecto XER, que es la Red Educativa del Raval, en la que diversos colegios y escuelas del barrio se vinculan al TEB con propuestas que pueden verse en la plataforma tecnológica [www.ravalnet.org/xer/index.htm](http://www.ravalnet.org/xer/index.htm). Un proyecto en el que Ómnia pone a su disposición las tecnologías y recursos a su alcance para crear y diseñar propuestas pedagógicas usando las TIC, tanto la red de Internet, como el video y la producción radial digital.

---

**P7: PREGUNTA 3.4: QUE ACTIVIDADES O ACCIONES SE FORMULAN USANDO LAS TIC PARA ALCANZAR EL IMPACTO ESPERADO Y OBTENER UNA RESPUESTA AFIRMATIVA DE LA COMUNIDAD (CAPACIDAD DE CONVOCATORIA)**

---

**P 7: pregunta 3.4.txt - 7:1 [Pues hay muchas actividades, t...] (14:16)**

**Codes:** [RELACIONES]

Memos: [Insistencia en el acceso] [Respuesta afirmativa de la comunidad]

Pues hay muchas actividades, talleres, etc. Depende de lo que pidan o lo que nosotros veamos que necesita el usuario

**P 7: pregunta 3.4.txt - 7:2 [Realización del currículo, car..] (19:19)**

**No codes**

Memos: [Respuesta afirmativa de la comunidad]

Realización del currículo, carteles, hacer Webs

**P 7: pregunta 3.4.txt - 7:3 [Cursos básicos para iniciarse...] (22:23)**

**Codes:** [APRENDIZAJE]

Memos: [La capacitación clave]

Cursos básicos para iniciarse en las tecnologías con paso a cursos de más nivel

**P 7: pregunta 3.4.txt - 7:4 [Se llevan a cabo carteles de d..] (26:29)**

**Codes:** [PARTICIPACIÓN]

Memos: [Impacto esperado]

Se llevan a cabo carteles de difusión. Se actualizan continuamente las Webs. Se motiva a los usuarios mediante su trabajo y el del equipo laboral

**P 7: pregunta 3.4.txt - 7:5 [Convocatorias a través de nuestro...] (32:33)**

**Codes:** [PARTICIPACIÓN]

Memos: [Impacto esperado]

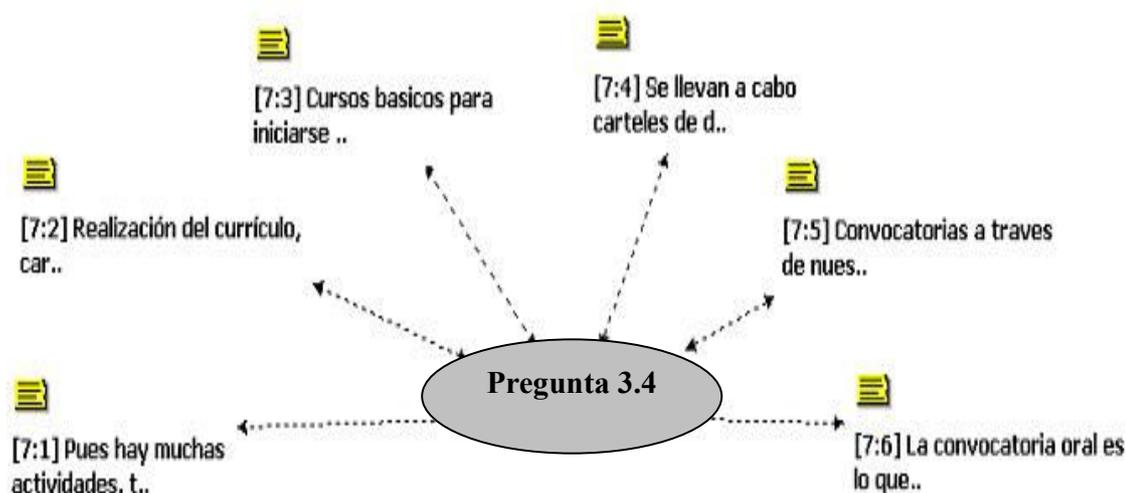
Convocatorias a través de nuestro portal de Ravalnet y el correo electrónico

**P 7: pregunta 3.4.txt - 7:6 [La convocatoria oral es lo que...] (36:40)**

**Codes:** [RELACIONES]

Memos: [Convocatoria jóvenes] [Impacto esperado]

La convocatoria oral es lo que mejor funciona. Además vamos a entidades institutos o a las plazas... para conseguir acercar a los vecinos y jóvenes



*Gráfica 79: Representación Gráfica de las citas textuales con la pregunta 3.4*

La pregunta 3.4, pretende conocer el nivel de participación de la comunidad en los proyectos llevados a cabo por el TEB y el punto Ómnia. Las estrategias utilizadas para lograr una convocatoria efectiva y las acciones encaminadas a fortalecer sus objetivos y alcances. (Código *Participación*). Obtenemos 6 respuestas de las cuales 3 mencionan nuevamente la pedagogía y la formación a través de talleres para lograr este objetivo. Y las otras 3 enfatizan en la convocatoria a través de la Web y el correo electrónico, aunque es de destacar la apreciación 7.6 en la que se hace referencia a la convocatoria oral y se pone (curiosamente) como la más eficaz de todas para lograr la participación en los diversos proyectos del TEB.

---

**P8: PREGUNTA 3.5: QUE PROYECTOS COMUNES SE REALIZAN CON MEDIOS LOCALES  
(TV, RADIO, PRENSA LOCAL) POR FAVOR EXPLIQUE EL PROYECTO**

---

**P 8: pregunta 3.5.txt - 8:1 [Mas bien son los medios de com..] (7:9)**

**Codes:** [DINAMIZACIÓN]

Memos: [Nivel de impacto en la comunidad] [Proyectos con medios]

Mas bien son los medios de comunicación locales los que han mostrado interés por difundir los proyectos del TEB o Ravalnet.

**P 8: pregunta 3.5.txt - 8:2 [Radio por Internet (ofrecemos...)] (12:13)**

**Codes:** [PARTICIPACIÓN]

Memos: [Nivel de impacto en la comunidad] [Proyectos con medios]

Radio por Internet (ofrecemos el espacio que tenemos). Y según que talleres como Casalnet...

**P 8: pregunta 3.5.txt - 8:3 [Casalnet y Captura el Raval. T...] (16:19)**

**Codes:** [APRENDIZAJE]

Memos: [Nivel de impacto en la comunidad] [Proyectos con medios]

Casalnet y Captura el Raval. Talleres de video documental para jóvenes y adultos en los que se observan temáticas del barrio, se plasman mediante la cámara y posteriormente se aprende a editar

**P 8: pregunta 3.5.txt - 8:4 [Hemos trabajado en pequeñas cap...] (23:25)**

**Codes:** [APRENDIZAJE] [PARTICIPACIÓN]

Memos: [Nivel de impacto en la comunidad] [Proyectos con medios]

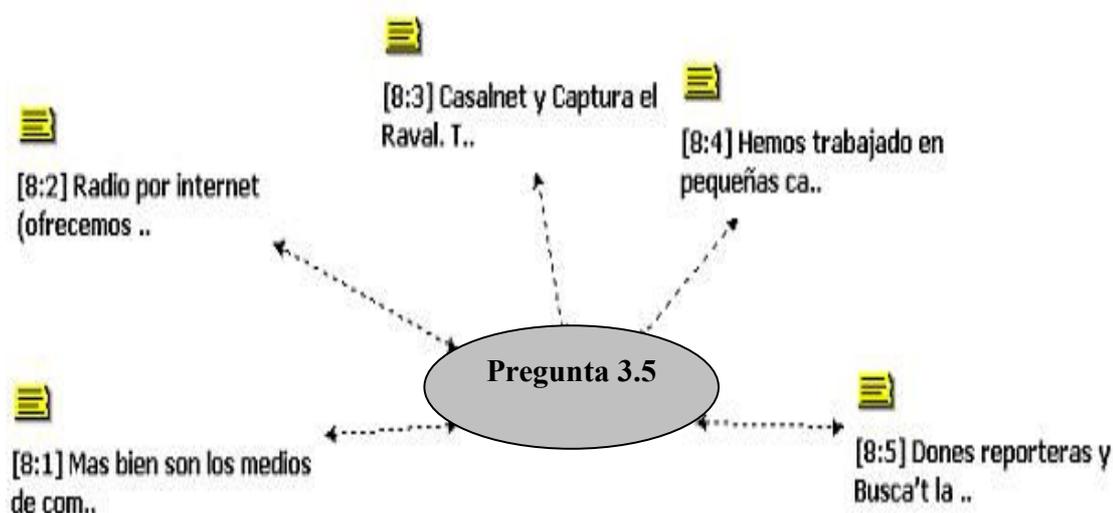
Hemos trabajado en pequeñas cápsulas de las televisiones locales con Donas reporteros, Busca't la vida al barri.

**P 8: pregunta 3.5.txt - 8:5 [Dones reporteras y Busca't la...] (28:31)**

**Codes:** [APRENDIZAJE] [PARTICIPACIÓN]

Memos: [Nivel de impacto en la comunidad] [Proyectos con medios]

*Dones reporteras* y *Busca't la vida al barri*. con BTV. Objetivos y guión decididos desde aquí (el TEB) con grupo de jóvenes y de mujeres. Edición y grabación con ayuda de técnicos de BTV.



Gráfica 80: Representación Gráfica de las citas textuales con la pregunta 3.5

La última pregunta del cuestionario obtiene 5 respuestas en las que podemos hablar de 2 tendencias; por un lado, son los medios locales y barriales los que se han interesado en algún momento por las actividades y proyectos realizados en el barrio, lo que habla muy bien de un proceso de *Dinamización* del proyecto, y por otro lado, quizás el más interesante es que varios de estos convenios o actividades conjuntas con medios como el canal de televisión, BTV, por ejemplo, han sido ideales para convertirlos en talleres de formación en video documental.

Es interesante, pues en estas respuestas, descubrir que la expansión de la experiencia de inclusión tecnológica en este escenario se convierte a la postre en talleres de formación (código Aprendizaje) para los usuarios y vecinos del barrio, y no en simples observadores pasivos de lo que hacen y dicen los medios de información y comunicación.

### 3.9.3. La entrevista en profundidad a expertos del TEB

Con la entrevista en profundidad buscábamos obtener unos datos que por la vía cuantitativa era imposible. La entrevista, entonces, se diseñó con preguntas abiertas y con un guión, aunque no hermético, puesto que queríamos tener un margen que nos

permitiera cambiar de perspectiva de lo que hablábamos en cualquier momento de la entrevista. Con este tipo de entrevista queríamos también obtener datos de las personas que de manera más clara están identificadas profesionalmente con este tipo de proyecto y que en razón de su cargo administrativo conocen el funcionamiento, los objetivos, los alcances y los logros del uso de estas tecnologías en un escenario como el que investigamos.

De manera que a 3 de ellos le propusimos llevar a cabo esta entrevista y sin necesidad de rellenar ningún tipo de formato prediseñado. Los 3 respondieron favorablemente a la petición, que se hizo de manera oral, apoyado por una grabadora de mano y una libreta de apuntes que nos permitía reconducir la entrevista (si fuese necesario) en cualquier momento, pues en ella teníamos unos temas generales que abordaríamos en el transcurso de la entrevista.

La primera entrevista se hizo con el Director de la Asociación de Jóvenes del Raval (TEB) que a su vez es el Coordinador del Área Técnica del punto Ómnia que funciona en la sala socio-mediática del TEB. Luego, por razones prácticas y de agenda, se hizo de manera grupal una segunda entrevista a la Coordinadora del Área Pedagógica del Centro y a la Coordinadora o encargada de la sala de ordenadores o sala socio-mediática del punto Ómnia del TEB. De manera que con estos profesionales cubríamos nuestro propósito: el ámbito general de la administración y gestión de un centro con estas características, la coordinación del área de interés fundamental en nuestra investigación como es la pedagogía social y la gestión y coordinación de una área que igualmente representa una de las razones clave en nuestra investigación como es la del uso de tecnologías de la información y la comunicación, actividad que se lleva a cabo fundamentalmente en esta sala. Las entrevistas en su totalidad se pueden ver en los anexos de este trabajo.

## 1. Nivel textual del análisis de datos con Atlas/ti

Como en el caso anterior, aquí hemos creado una nueva Unidad Hermenéutica (UH), para recoger las respuestas de los 3 entrevistados y pasar luego a su sistematización y análisis. A la UH le hemos dado el nombre de Uso Social de las TIC: *entrevista a expertos*, nombre que aparecerá en los documentos anexos y en los documentos de trabajo de esta sección.

Una vez asignados los documentos primarios con las respuestas de los entrevistados, hemos identificado aquellos fragmentos del texto-repuesta que tienen algún significado para la investigación que elaboramos. Para distinguir los entrevistados, le hemos asignado el color azul a las citas textuales del primer entrevistado; luego las citas resaltadas en amarillo para el segundo y el resaltado verde para el tercer entrevistado. Igualmente creamos, a partir de seleccionar fragmentos de texto, las citas a las que posteriormente le asignamos una o varias de las categorías predefinidas en la investigación.

El proceso de codificación se llevó a cabo de la misma manera que en la entrevista semiestructurada, es decir, utilizando la estrategia *top down*.

De la misma forma agrupamos *citas* en *códigos*, y *códigos* en *familias* (o super-códigos). Esta clasificación y agrupación lo que nos permitirá, a la postre, es poder relacionar conceptos similares expresados por los entrevistados y afinar conceptos que aparecen igualmente expresados por las personas entrevistadas. Y a partir de los mapas representacionales elaborar teorías o conclusiones sobre el tema investigado.

En la siguiente ficha técnica elaborada por *Atlas/ti*, podemos ver las diferentes relaciones establecidas entre *Citas*, *Códigos* y *Anotaciones* de esta entrevista en profundidad:

## All Quotations from primary document:

**P 2: ENTREVISTA EXPERTOS.txt** (C:\Documents and Settings\Compaq\_Propietario\Mis documentos\hermeneutica atlis\ENTREVISTA EXPERTOS.txt)

---

### HU: ENTREVISTA EN PROFUNDIDAD

**File:** [C:\Documents and Settings\Compaq\_Propietario\Escritorio\ENTREVISTA EN PROFUNDIDAD.hpr5]

**Edited by:** Carlos obando.

**Date/Time:** 16/08/06 21:34:01

---

**P 2: ENTREVISTA EXPERTOS.txt - 2:1 [El equipo coordinador está formado...] (14:20)**

**Codes:** [APRENDIZAJE]

**Memos:** [Las iniciativas comunes] [Vinculación sector educativo]

El equipo coordinador está formado por 6 personas, 3 que trabajamos aquí dentro y otras 3 que están por fuera del centro (un profesor del Instituto Miguel Tarradell, una profesora de la escuela primaria de Drassanes y un pintor que estuvo aquí trabajando durante muchos años) Mi área dentro de la entidad es un poco la de coordinación técnica, es hablar con los técnicos, explicarles cuáles son nuestras necesidades, darles a entender lo que hacemos. Pero a nosotros no nos gusta hablar de equipo técnico y equipo educativo.

**P 2: ENTREVISTA EXPERTOS.txt - 2:2 [Nosotros buscamos ese perfil d...] (20:28)**

**Codes:** [APRENDIZAJE]

**Memos:** [La capacitación clave]

Nosotros buscamos ese perfil de personas multidisciplinar que tengan unos conocimientos técnicos relacionados con las nuevas tecnologías, pero que a su vez tengan otros conocimientos educativos y además tengan una buena relación con las personas, se comuniquen correctamente y puedan formar a las personas que vienen; pero ese es un trabajo que aún se está haciendo... como el papel del dinamizador que también se creo desde aquí cuando se hizo el proyecto Ómnia, va a costar un poco porque normalmente los perfiles de los dinamizadores que vienen son muy sociales, y claro acá hay unas necesidades técnicas y, en principio, se contrata a personas para el equipo técnico, con un perfil técnico.

**P 2: ENTREVISTA EXPERTOS.txt - 2:3 [Soy licenciada en pedagogía (R...)] (37:46)**

**Codes:** [APRENDIZAJE]

**Memos:** [La capacitación clave]

Soy licenciada en pedagogía (Raquel N.), había trabajado con sordos, anteriormente y ya había trabajado también en un centro abierto. No tenía ni idea de lo que se hacía aquí. Lo que tenía era ganas de aprender y me cogieron más por mis ganas que por la experiencia previa en nuevas tecnologías. Ahora estoy como coordinadora del equipo educativo y soy la que inició lo del proyecto laboral, antes no había nada. Primero se había planteado más como un curso, no es como ahora que en cambio estamos haciendo talleres de preparación para luego ligarlo con la búsqueda de empleo. La Generalitat va a hacer un programa de reinserción de cara al año entrante o al que viene para la gente que se está formando ya en reparar ordenadores y en páginas Web y poder darles alguna salida profesional. La idea al final es hacer una cooperativa

**P 2: ENTREVISTA EXPERTOS.txt - 2:4 [A nosotros no nos gusta hablar...] (47:52)**

**Codes:** [APRENDIZAJE]

**Memos:** [La capacitación clave]

A nosotros no nos gusta hablar de equipo técnico y equipo educativo. Nosotros buscamos ese perfil de personas, multidisciplinar que tengan unos conocimientos técnicos relacionados con las nuevas tecnologías, pero que a su vez tengan otros conocimientos educativos y además tengan una buena relación con las personas, se comuniquen correctamente y puedan formar a las personas que vienen; como el papel del dinamizador que también se creo desde aquí cuando se hizo el proyecto Ómnia,

**P 2: ENTREVISTA EXPERTOS.txt - 2:5 [En tecnologías nunca hice nada...] (65:73)**

**Codes:** [APRENDIZAJE]

**Memos:** [La capacitación clave]

En tecnologías nunca hice nada, no porque tuviera nada en contra de ellas, sino porque siempre me costó un poco desde la universidad, incluso cuando llegue aquí no tenía ni correo electrónico, pero bueno fue sentarme y soltarme del miedo que me producía y empezar a conocer los programas informáticos y las posibilidades en la Red. Empecé a trabajar con chavales y a partir de ahí hice cursos generados por Ómnia necesarios para mantener el punto. Y claro los que venimos del mundo social tenemos ciertas prevenciones con las máquinas y yo era una de esas. Pero bueno, viendo lo que sucedía era preguntarme si me quedaba atrás o si aprendía del mundo de la imagen, del sonido y cómo vincular esto a mi formación social y educativa.

**P 2: ENTREVISTA EXPERTOS.txt - 2:6 [Pero el mayor reto es conseguir...] (83:92)**

**Codes:** [APRENDIZAJE]

**Memos:** [La capacitación clave]

Pero el mayor reto es conseguir que el equipo técnico se interese tanto y llegue a inventar o a proponer talleres, desde su propia visión de técnicos. Que tengan la capacidad de ver por su propio trato con los usuarios, por su propia realidad en el TEB, lleguen ellos mismos a proponer ideas y talleres con sus conocimientos técnicos que pueden ser ideales para trabajar con el equipo educativo del TEB. Que ayuden a los usuarios a tener un nivel técnico más competente. Esto es algo que cuesta, porque los técnicos a veces vienen aquí pensando que es un trabajo más, pero se trata es de desarrollar el barrio, que la gente del barrio tenga acceso a las nuevas tecnologías, que la fractura digital sea la menos posible acá en el barrio, que conozcan los programas informáticos para poder buscar trabajo, para poder estar informados y formados, para ellos mismos crearse sus propias posibilidades.

**P 2: ENTREVISTA EXPERTOS.txt - 2:7 [También está otro reto que es...] (93:97)**

**Codes:** [ACCESO]

**Memos:** [Insistencia en el acceso]

También está otro reto que es el de la relación con la administración para encontrar recursos económicos, es una de las realidades bastante grandes que me ocupa buena parte del tiempo del día, pues estoy siempre con el teléfono o en reuniones para que la administración entienda la importancia del proyecto Ómnia. Entonces, es un poco la relación con la administración para que el proyecto Ómnia sea una realidad que funcione en este barrio.

**P 2: ENTREVISTA EXPERTOS.txt - 2:8 [Aquí lo que yo intento hacer e...] (99:102)**

**Codes:** [PARTICIPACION]

**No memos**

Aquí lo que yo intento hacer es dar protagonismo a la gente, que sean ellos, tanto chavales como adultos, los que propongan, dinamicen, autogestionen su tiempo, que sientan que éste es su local y que ellos puedan utilizarlo, en fin, que propongan ellos. Dar apoyo suficiente a las iniciativas es mi tarea diaria.

**P 2: ENTREVISTA EXPERTOS.txt - 2:9 [Creo que el tema está por ahí,..] (104:107)**

**Codes:** [PARTICIPACION]

**Memos:** [Uso recursos del barrio]

Creo que el tema está por ahí, darle herramientas a la gente, que todo el mundo se sienta capaz de poder desarrollar localmente cualquier proyecto, sacar una revista de, escribir un periódico, hacer un programa de radio, grabar un video. Claro, darle formación para que lleguen a eso que ellos quieren.

**P 2: ENTREVISTA EXPERTOS.txt - 2:10 [a veces las personas vienen y...] (108:116)**

**Codes:** [APRENDIZAJE]

**No memos**

...a veces las personas vienen y hacen lo que quieren, tanto el joven como el adulto. Ya los puedes tú estar detectando que necesidad tienen de aquella formación o que necesitan mejorar; pero si ellos no quieren hacer esto o aquello, no tienen ninguna obligación. No hay ninguna tutoría, por ejemplo, aquí trabajamos apenas con tutoría, ni con seguimiento personal en la búsqueda de empleo, ni en los talleres de informática. Con los chavales vamos haciendo un poco a salto de mata de las necesidades que vamos viendo, se van cubriendo. Con todo esto lo que se intenta es que con la programación que hacemos pueden haber cambios, tener en cuenta todas las variables que puedan salir, que puedan ocasionar.

**P 2: ENTREVISTA EXPERTOS.txt - 2:11 [Creo que la principal diferenc...] (128:132)**

**Codes:** [ACCESO]

**Memos:** [Insistencia en el acceso]

Creo que la principal diferencia, la lógica es el nivel económico de las personas. Aquí las estadísticas hablan de un 70% de personas sin teléfono, pues imagínate sin Internet. Cuando empezamos todo esto no se conocían las estadísticas, pero se empezó todo esto por estos temas porque se veía que en el barrio había una fractura social muy grande, ahora imagínate la digital.

**P 2: ENTREVISTA EXPERTOS.txt - 2:12 [A través del proyecto EDUNET,..] (132:137)**

**Codes:** [ACCESO]

**Memos:** [Insistencia en el acceso]

A través del proyecto EDUNET, se puso un ordenador en la entidad y vimos el éxito que tenía, como los chavales traían a sus compañeros, a sus familias, a todos los interesados... la gente encontraba que el ordenador les resolvía muchas cosas...se veía claramente que la fractura digital ya existía o iba a existir, que se tenía que combatir y luchar contra ella. Esto hace más difícil el trabajo por el componente de la gente que lo habita, pero ten en cuenta que aquí ya había un trabajo social antes de Ómnia tipo casal de jóvenes

**P 2: ENTREVISTA EXPERTOS.txt - 2:13 [En principio la gente venía a ...] (171:179)**

**Codes:** [ACCESO]

**Memos:** [La capacitación clave]

En principio la gente venía a muchos programas, y ahora además vienen para conocer Internet, para aprender qué es esto de Internet y sus posibilidades, para conocerlo. Aún hoy en día sigue viniendo mucha gente a aprender. Uno de los talleres más apetecidos que tenemos son los de iniciación a la informática, sobre todo porque la gente va oyendo de las nuevas tecnologías, va viendo a los críos que saben de

informática, que hablan con ese lenguaje, hablan del Chat, de Webcam..., también hablan mucho de las nuevas tecnologías, de la fractura digital. La gente también, con este chip, viene aquí como en el principio a conocer qué son las nuevas tecnologías, para conocerlas, para utilizarlas, para aprender un poco.

**P 2: ENTREVISTA EXPERTOS.txt - 2:14 [Estamos trabajando también en...] (183:186)**

**Codes:** [APRENDIZAJE]

**Memos:** [Proyectos con medios]

Estamos trabajando también en la radio por Internet y ahora con la edición del video porque creemos que es una herramienta muy potente. Hemos ido mejorando muchas cosas. Entonces, ya no todos los usuarios vienen para conocer sólo Internet, hay otros usuarios que viene para otro tipo de proyectos

**P 2: ENTREVISTA EXPERTOS.txt - 2:15 [cuando yo entré al Centro al d...] (188:192)**

**Codes:** [ACCESO]

**No memos**

...cuando yo entré al Centro al de ahora no tiene nada que ver. Cuando entramos había una asociación y había sólo una persona contratada que se dedicaba a buscar recursos; el equipo de educadores era voluntario, pues el tiempo que dedicaban era el que podían. Ahora, había muy poca gente con formación, no había casi horarios de atención al usuario. Bueno... esto estaba abierto y la gente pasaba por aquí.

**P 2: ENTREVISTA EXPERTOS.txt - 2:16 [para mí, el problema mayor no...] (232:234)**

**Codes:** [ACCESO]

**Memos:** [Insistencia en el acceso]

...para mí, el problema mayor no es de integración sino de oportunidades; ya no es tanto por la integración, la integración mal entendida de que estén viviendo aquí y pierdan su identidad de allí

**P 2: ENTREVISTA EXPERTOS.txt - 2:17 [Ser mediadores es muy importan...] (247:251)**

**Codes:** [RELACIONES]

**No memos**

Ser mediadores es muy importante y buscar entre los chavales quien puede ser mediador en problemas con la lengua, por ejemplo, es muy importante porque a veces se necesita un tiempo para que un chaval venido de otro país hable el catalán o el castellano, pero se trata de quitarle peso a ese posible conflicto que puede generar el no conocer estos idiomas.

**P 2: ENTREVISTA EXPERTOS.txt - 2:18 [Si una asociación destaca más,..] (270:277)**

**Codes:** [DINAMIZACION]

**Memos:** [Las iniciativas comunes]

Si una asociación destaca más, pues puede hacer que otra pierda en chavales, o lo que sea, pero desde aquí se ha intentado trabajar conjuntamente. Hay una competencia en eso, o sea, si el TEB lo conocen mucho, pues más subvenciones van a tener, más apoyos económicos del gobierno. Claro, el TEB o cualquiera. Hay una competencia histórica en ese sentido. Entonces, hemos intentado romper un poco con eso, esto con la coordinadora de Franja, y decir, bueno, si a un chaval tu le echas, yo lo tengo que saber, pues no se puede dejar que venga aquí, rebotado de otra entidad, ...

**P 2: ENTREVISTA EXPERTOS.txt - 2:19 [Lo que está claro es que un no...] (278:283)**

**Codes:** [RELACIONES]

**No memos**

Lo que está claro es que un no normativo, de antemano, no está bien, no sólo porque no es educable, sino porque el punto Ómnia es un continuo cambio. Por ejemplo decir ¡no! hoy no juegas hasta las nueve, por ejemplo. El quiere jugar a las 8 y yo pienso que hasta las 9 es posible, talvez con decirle no, las 8 no puede ser, vamos a ver como lo podemos hacer. Siempre la negociación, la mediación entre el si y el no, supongo. Pero hay muchos momentos en los que hay que decir no, siempre hay un no en algunos casos y no creo que eso sea malo

**P 2: ENTREVISTA EXPERTOS.txt - 2:20 [Es muy importante el dialogo y...] (285:289)**

**Codes:** [RELACIONES]

**No memos**

Es muy importante el dialogo y decir cada uno lo que le molesta del otro. Pero yo creo que a veces hay que imponer la norma, Si un chaval no quiere pararse del ordenador porque sólo quieren jugar o chatear, y la norma es que lo use 30 minutos y nada más, pues hay que imponerse, no de manera arbitraria sino diciéndole cuales son las mínimas normas de convivencia en el Centro

**P 2: ENTREVISTA EXPERTOS.txt - 2:21 [A los chavales les cuesta ente...] (302:305)**

**Codes:** [PARTICIPACION]

**Memos:** [Insistencia en el acceso]

A los chavales les cuesta entender que tienen herramientas para utilizar, eso les cuesta. Motivarlos para que las utilicen, cuesta. Desde mi punto de vista, veo que cuesta motivar más a los chavales y a los adultos un poco menos.

**P 2: ENTREVISTA EXPERTOS.txt - 2:22 [Es una cosa que cuesta porque...] (308:313)**

**Codes:** [PARTICIPACION]

**No memos**

Es una cosa que cuesta porque es una cosa en la que hay procesos y aprendizajes, mucha gente aún no ve la necesidad, ni ve para qué utilizar ciertas páginas, cómo sacarle ventaja. Por suerte, nuestra red ciudadana, ahora hablando como Ravalnet, pues tiene el TEB que es un encuentro social, un lugar físico y es una ventaja indiscutible. Entonces a nivel de participación, cuando se le pide a la gente que participe en ciertas cosas no hay tanto problema.

**P 2: ENTREVISTA EXPERTOS.txt - 2:23 [lo que intentamos es que los c...] (317:321)**

**Codes:** [PARTICIPACION]

**Memos:** [Las iniciativas comunes]

... lo que intentamos es que los chavales saquen las cosas que les interesan, se intenta hacerles hablar y debatir, es decir, que la toma de decisión sobre un taller sea algo de ellos y no algo decidido por el equipo educativo desde arriba, sino que son ellos los que deciden que necesitan y que quieren hacer.

**P 2: ENTREVISTA EXPERTOS.txt - 2:24 [La motivación de chavales y ad...] (333:338)**

**Codes:** [PARTICIPACION]

**No memos**

La motivación de chavales y adultos es diferenciada. Con los adultos no hay que romperse mucho el cerebro para motivarlos, ellos ya vienen con una experiencia de sus vidas y unas necesidades claras de lo que quieren hacer y si no lo tienen normalmente cuando les ofrece los servicios del Centro ellos se suben al carro que tú les ofreces. Para un chaval quizás haya una motivación inicial el tener objetos tecnológicos como una cámara por ejemplo y que luego claro vean los resultados, lo que se puede hacer con ella. Eso motiva, seguro.

**P 2: ENTREVISTA EXPERTOS.txt - 2:25 [Pero es importante que al lleg...] (341:347)**

**Codes:** [PARTICIPACION]

**Memos:** [Las iniciativas comunes]

Pero es importante que al llegar aquí que no se queden sólo en el ordenador, en el juego de la FIFA jugando o sólo chateando. Hablando de la motivación, la discusión es si un juego de fútbol como es la FIFA por ordenador, sirve para la participación en otros proyectos. Y lo que pasa es que es a partir de ahí de ese primer contacto con ese juego que podemos darle la vuelta y con un programa rico en imagen y sonidos y que es muy divertido y enganchador, acabar poniéndolo al lado de tu jugador favorito...

**P 2: ENTREVISTA EXPERTOS.txt - 2:26 [La participación con usuarios...] (348:353)**

**Codes:** [PARTICIPACION]

**Memos:** [La capacitación clave]

La participación con usuarios debe ser siempre y continua, con el equipo educativo al menos debe ser así, trabajar con personas es difícil, pero existe siempre la idea de vincular a los muchachos que entran al TEB para que inviten a otros que incluso no vienen al centro. En talleres de formación es muy clara la participación y siempre hay gente para ello, pero la participación para todos puede ser distinta. Con los chavales es más complicado, a ellos les gusta ver resultados muy inmediatos

**P 2: ENTREVISTA EXPERTOS.txt - 2:27 [La toma de decisiones es un as...] (362:364)**

**Codes:** [PARTICIPACION]

**No memos**

La toma de decisiones es un asunto horizontal, nos podemos pasar mucho tiempo discutiendo y si no llegamos a un acuerdo entonces se hace por mayoría y eso no quiere decir que no se pueda cambiar luego.

**P 2: ENTREVISTA EXPERTOS.txt - 2:28 [Nosotros podemos traer ideas,...] (374:377)**

**Codes:** [PARTICIPACION]

**No memos**

Nosotros podemos traer ideas, siempre lo hacemos, pues esa es también nuestra tarea como equipo educativo. Es buscar talleres que den cabida a las propuestas que pueden salir de los chavales. O sea, el equipo propone, pero siempre permitiendo que los chavales propongan y vean que sus propuestas también son llevadas a cabo

**P 2: ENTREVISTA EXPERTOS.txt - 2:29 [Les hemos dicho tenéis este es...] (379:383)**

**Codes:** [DINAMIZACION]

**Memos:** [Uso recursos del barrio]

Les hemos dicho tenéis este espacio para hacer vuestra Web, tenéis correo gratuito si queréis, podéis enviarnos los usuarios que tenéis si les interesa nuestros talleres Y se ha convertido en un referente para conocer un poco el barrio, nos hacen muchas preguntas a través del correo de Ravalnet, sobre estadísticas o trabajos de universitarios que utilizan mucho la red para sus investigaciones

**P 2: ENTREVISTA EXPERTOS.txt - 2:30 [antes de decidir un proyecto s...] (385:391)**

**Codes:** [APRENDIZAJE]

**Memos:** [La capacitación clave]

... antes de decidir un proyecto se han de ver y hablar con el equipo técnico y con el equipo educativo y no me gusta diferenciar tanto estas categorías como ya le he dicho, pero por desgracia aún no termina de cuajar tanto la idea ésta, estamos en eso. Cada vez los técnicos participan más en los talleres y el equipo

educativo está cogiendo un nivel cada día más alto a nivel de tecnologías. Ahora estamos haciendo talleres desde el equipo educativo de reparación de ordenadores, talleres de páginas Web, Flash. Ese nivel del equipo educativo está subiendo mucho.

**P 2: ENTREVISTA EXPERTOS.txt - 2:31 [Hacemos unos cursos de páginas...] (395:399)**

**Codes:** [DINAMIZACION]

**Memos:** [Las iniciativas comunes] [Nivel de impacto en la comunidad]

Hacemos unos cursos de páginas Web y de reparación de ordenadores y de mantenimiento, de cara a que cuando vaya saliendo trabajo sea para la propia gente de una cooperativa en la que estamos pensando. La idea es que sea como una cooperativa que autogestionen ellos mismos y que funcionen autónomos, que haya siempre como un proceso del que está aprendiendo y del que ya es parte de la cooperativa.

**P 2: ENTREVISTA EXPERTOS.txt - 2:32 [Un eje claro dentro del uso co...] (401:407)**

**Codes:** [DINAMIZACION]

**Memos:** [Nivel de impacto en la comunidad] [Uso recursos del barrio]

Un eje claro dentro del uso comunitario es vertebrar relaciones con las entidades del barrio. Se establece relaciones con las organizaciones e incluso llegamos a saber en qué lugares interactúan los chavales, porque muchos van a varios sitios del barrio y a veces no coinciden lo que se les dice en una u otra institución. También generamos actividades conjuntas, por ejemplo un carnaval y vemos que tipo de relación hay entre los chavales y las instituciones Se pueden generar muchas cosas a nivel de barrio, que conozcan todos los recursos que tenemos y que luego de usarlos los comparta y se abra al resto del barrio,

**P 2: ENTREVISTA EXPERTOS.txt - 2:33 [Para mi uso comunitario es ent...] (408:411)**

**Codes:** [DINAMIZACION]

**Memos:** [Las iniciativas comunes] [Nivel de impacto en la comunidad]

Para mi uso comunitario es entendido como un espacio donde individualmente se puede venir y utilizar lo que se necesite, lo que interese y a partir de ahí utilizar dinámicas que hagan participar al barrio o a las demás personas que están en el mismo Centro.

**P 2: ENTREVISTA EXPERTOS.txt - 2:34 [La gente si no ve la utilidad...] (419:423)**

**Codes:** [DINAMIZACION]

**No memos**

La gente si no ve la utilidad de las nuevas tecnologías, pues no las utiliza. Y, ahora mismo, con la red ciudadana, si no ve que ésta le sirve para alguna cosa, sea desde los ejemplos más pequeños, desde la agenda que usted puede utilizar, dar a conocer sus opiniones o poder colgar su página Web, o poder tener su correo gratuito, pues la gente no va a utilizarlo, igualmente cuesta que sea la gente del barrio la que cree, modifique, actualice,

**P 2: ENTREVISTA EXPERTOS.txt - 2:35 [En Ravalnet hemos ido más de u..] (430:432)**

**Codes:** [DINAMIZACION]

**Memos:** [Nivel de impacto en la comunidad] [Proyectos con medios]

En Ravalnet hemos ido más de una vez a diferentes entidades del barrio porque la idea es que participen, cuelguen sus actividades en la agenda de la página para que la gente las conozca. Ravalnet se convirtió en un referente para conocer un poco el barrio.

**P 2: ENTREVISTA EXPERTOS.txt - 2:36 [Entonces, hemos ido más de una...] (437:441)**

**Codes:** [DINAMIZACION]

**Memos: [Uso recursos del barrio]**

Entonces, hemos ido más de una vez a entidades del barrio para decirles que ahí tienen esa posibilidad. Tenéis esa posibilidad de tener la Web, el correo gratuito, podéis enviarnos los usuarios que tenéis; un ejemplo son los usuarios que están en el taller de documentales, ellos vienen de una asociación sobre el sida y toxicómanos.

**P 2: ENTREVISTA EXPERTOS.txt - 2:37 [Con la nueva tecnología y mult...] (449:455)**

**Codes: [DINAMIZACION]**

**Memos: [Nivel de impacto en la comunidad] [Proyectos con medios] [Uso recursos del barrio]**

Con la nueva tecnología y multimedia, puedes llegar a medios que serían inalcanzables en un principio, como hacer un video o un programa de radio, que parece que necesitas una formación y una experiencia y una gran idea. Y no, cualquier idea que trabajes puede haber un video bonito, ¿o no? Verse en la tele es importante para la gente, reconocerse un poco y saber que todos podemos estar ahí. Se puede desbaratar ese mito y lograr que los chicos hagan un programa de radio propio, se escuchen, o lo bajen en la red.

**P 2: ENTREVISTA EXPERTOS.txt - 2:38 [Lo chavales en principio, empi...] (456:459)**

**Codes: [DINAMIZACION]**

**No memos**

Lo chavales en principio, empiezan a saludar a su país, a sus padres, a su madre desde Internet, después hacen otras cosas más complejas. Para mí más que la tecnología es poder trabajar la dignidad, la autoestima, muchas posibilidades del ser y del hacer.

**P 2: ENTREVISTA EXPERTOS.txt - 2:39 [Transformar sería el objetivo...] (474:477)**

**Codes: [DINAMIZACION]**

**No memos**

Transformar sería el objetivo final. Es una opinión personal, pero lo que más se intenta es que la gente debata, que piense las cosas, que dé su opinión sobre los problemas, que vean que esos son problemas. A veces sólo hacer que los vean como problemas cuesta mucho esfuerzo.

**P 2: ENTREVISTA EXPERTOS.txt - 2:40 [De momento creo que no está tr...] (490:494)**

**Codes: [DINAMIZACION]**

**No memos**

De momento creo que no está transformando aún nada, porque como todavía no está todo el mundo en la red, de hecho todavía es como elite quienes usan estas tecnologías. De momento lo que creo que hacemos es recoger las movilizaciones de la calle en la red para que la gente las pueda ver, las conozca y se puedan meter y que ocurra lo que tu acabas de decir, cambios, y acciones.

**P 2: ENTREVISTA EXPERTOS.txt - 2:41 [Queda mucho tiempo para que se...] (506:511)**

**Codes: [DINAMIZACION]**

**Memos: [Nivel de impacto en la comunidad]**

Queda mucho tiempo para que sea esta la manera de transformar una realidad, pero es importante que haya una masa de gente detrás de esta participación y de esta dinámica en la red. Pero la participación me parece a mí que debe ser muy real, cara a cara, y no sólo virtual, porque pararse frente al ordenador y decir 3 cosas puede ser fácil. Pero hay que ser muy crítico con el medio porque es peligroso, y hay que ir con cuidado en un medio que no sabemos quien hay detrás si es negro, blanco, musulmán o católico...

**P 2: ENTREVISTA EXPERTOS.txt - 2:42 [Por ser nosotros un centro abi...] (523:529)**

**Codes:** [DINAMIZACION]

**Memos:** [Uso recursos del barrio]

Por ser nosotros un centro abierto, salimos un poco de la dinámica de otros colectivos, entonces a veces ha habido algún problemilla porque, claro, cuando los chavales no quieren estar en algún sitio a veces se vienen aquí. Entonces se decidió hace algún tiempo trabajar con todas las entidades para controlar los chavales, para que no jueguen con una entidad, que no digan estamos aquí y en otra estamos aquí. Entonces, hay una coordinación con las escuelas, con los institutos del barrio, con las entidades sociales y juveniles del barrio, una coordinación de trabajo en red y en equipo.

**P 2: ENTREVISTA EXPERTOS.txt - 2:43 [También a partir de Ravalnet e...] (530:533)**

**Codes:** [DINAMIZACION]

**Memos:** [Vinculacion sector educativo]

También a partir de Ravalnet es que existe el XER (Xarxa Educativa del Raval) y hay institutos que lo utilizan no sólo allá, sino que vienen aquí para refuerzo de chavales, para hacer actividades extraescolares y para motivarlos en sus deberes a partir del uso de tecnologías.

**P 2: ENTREVISTA EXPERTOS.txt - 2:44 [A hacer radio vienen bastantes...] (548:554)**

**Codes:** [DINAMIZACION]

**Memos:** [Vinculacion sector educativo]

A hacer radio vienen bastantes, con el profesor de inglés a practicar el oral de inglés, pero no sólo esto, también desde el aula flexible que existe en los institutos han venido a hacer radio, a hacer páginas Web. Además está la Xarxa Telemática (XER) que la han promovido los profesores del instituto Miquel Tarradell del Drassanes para utilizar con diversas actividades. Utilizan la plataforma XER que es un proyecto de Ravalnet, y pues eso, hace trabajos virtuales que luego acaban con el encuentro entre todos los alumnos de todos los colegios.

**P 2: ENTREVISTA EXPERTOS.txt - 2:45 [Uno de los objetivos de Ravaln...] (564:568)**

**Codes:** [DINAMIZACION]

**Memos:** [Uso recursos del barrio]

Uno de los objetivos de Ravalnet es precisamente dar otra visión del barrio. Es mostrar que la gente del barrio del Raval puede hacer cosas como la de otros barrios y otras ciudades, sin ningún problema, y que sólo es cuestión de herramientas, y que sólo es cuestión de que tengan las estructuras creadas para que la gente pueda utilizar esas herramientas y hacer cosas como las hacen en otros sitios o lugares del mundo sin ningún tipo de problema o complejo.

**P 2: ENTREVISTA EXPERTOS.txt - 2:46 [Queremos crear una cooperativa...] (583:587)**

**Codes:** [DINAMIZACION]

**Memos:** [Impacto esperado] [Las iniciativas comunes]

Queremos crear una cooperativa de reparación de ordenadores y de páginas Web con gente del barrio. Debo ser sincero, en estos momentos, casi el 80% de la financiación es sobre todo de subvenciones de la Generalitat y del Ayuntamiento, pero sobre todo de la Generalitat a través del proyecto Ómnia y también algo de la Xarxa de Telecentres de Cataluña. Le hacemos una coordinación a estos proyectos en la parte técnica.

**P 2: ENTREVISTA EXPERTOS.txt - 2:47 [las administraciones públicas...] (591:594)**

**Codes:** [DINAMIZACION]

#### **No memos**

...las administraciones públicas muchas veces se dedican a dar el dinero para proyectos que ven que les gustan, pero no hace seguimiento. Dan el dinero se desarrolla algo, se entrega una memoria que a lo mejor acaba en la mesa de un político cualquiera y no se sabe realmente que envergadura está teniendo ese proyecto y que responsabilidad se tiene.

#### **P 2: ENTREVISTA EXPERTOS.txt - 2:48 [El proyecto es de la comunidad...] (597:603)**

**Codes:** [DINAMIZACION]

**Memos:** [Nivel de impacto en la comunidad]

El proyecto es de la comunidad, son los usuarios y las personas que están en los proyectos los responsables. Veo complicado de empezar a financiar un proyecto con la producción de productos propios. Hay que ver qué es lo que se hace y la administración pública no puede desvirtuarse de su función social. Cada cosa tiene sus cosas buenas y sus cosas negativas, pero creo que las tareas sociales y comunitarias son de competencia de las administraciones públicas y ellos deben hacerlas o proveer quien las haga.

#### **P 2: ENTREVISTA EXPERTOS.txt - 2:49 [Esta es una entidad sin ánimo...] (617:624)**

**Codes:** [DINAMIZACION]

**Memos:** [Impacto esperado]

Esta es una entidad sin ánimo de lucro y los sueldos vienen de la Entidad, y la entidad lo que recibe es subvenciones de la Generalitat y del Ayuntamiento y de los servicios que nosotros damos a la propia Generalitat y a otras instituciones del barrio, ésta es una de las cosas que queremos trabajar, pues no queremos vivir tanto de las subvenciones, pero esto ya es más filosófico, es lo que nos gustaría que no fuera así. Hablamos entonces de un 80% del presupuesto que viene de subvenciones y todo esto va a parar a los sueldos. Bueno se guarda una partida para alquiler de local, teléfonos y pequeños gastos del día a día. Es lo que queremos cambiar, un modelo que funcione más de recursos propios.

#### **P 2: ENTREVISTA EXPERTOS.txt - 2:50 [Igualmente, con el tema de la...] (640:644)**

**Codes:** [DINAMIZACION]

**Memos:** [La capacitación clave]

Igualmente, con el tema de la Generalitat entra dinero por el proyecto de Ómnia y por el tema de la Xarxa de Telecentros de Catalunya también, pero este dinero lo administramos nosotros y lo que hacemos es poner más educadores. La idea siempre es conseguir recursos tanto del sector gobierno como del sector privado, dar todos los servicios tecnológicos, pero también aumentar el equipo educativo.

#### **P 2: ENTREVISTA EXPERTOS.txt - 2:51 [Hay que querer trabajar con lo...] (653:660)**

**Codes:** [APRENDIZAJE]

**Memos:** [Impacto esperado]

Hay que querer trabajar con los usuarios y tener muy claro que esta es una asociación educativa que utiliza las nuevas tecnologías como medios, las nuevas tecnologías no son el fin mismo. Eso para un equipo técnico cuesta en un principio, sobre todo si vienen sólo de un perfil técnico. En principio, y porque ya llevamos mucho tiempo trabajando, buscamos normalmente personas con perfiles técnicos muy altos, porque lo necesitamos, porque siempre hemos ido un poco a la vanguardia, hemos sido los primeros en tocar temas en Cataluña, y como puedes ver también estamos metidos con Linux para tratar de desarrollar un software propio.

#### **P 2: ENTREVISTA EXPERTOS.txt - 2:52 [Hacerle ver a los técnicos, cu...] (662:665)**

**Codes:** [APRENDIZAJE]

**Memos:** [Impacto esperado]

Hacerle ver a los técnicos, cuando vienen aquí, que las nuevas tecnologías son un medio, cuesta un poco. Ya sabemos cómo son muchos informáticos que vienen con la idea de las máquinas, y... se les tiene que hacer ver que las máquinas están al servicio de las personas y no al contrario.

**P 2: ENTREVISTA EXPERTOS.txt - 2:53 [Pero también es por la filosof...] (668:673)**

**Codes:** [APRENDIZAJE]

**Memos:** [Impacto esperado] [La capacitación clave]

Pero también es por la filosofía propia de Ómnia en cuanto a que hay muchos dinamizadores que son técnicos, que necesitan una formación más a nivel social y educativo. Y otros somos más sociales o pedagógicos y se hace esto para compensar con la formación técnica. También trabajamos las diferencias entre todos con alfabetización digital, trabajo con jóvenes en nuevas tecnologías o multiculturalidad y monográficos,

**P 2: ENTREVISTA EXPERTOS.txt - 2:54 [hay entonces esas dos líneas: ..] (686:688)**

**Codes:** [APRENDIZAJE]

**No memos**

... hay entonces esas dos líneas: educadores que vienen por currículum, vienen nos conoce y quiere trabajar aquí y, por otra parte, intentamos contactar gente del barrio que quiera trabajar aquí así no tengan mucho currículum.

**P 2: ENTREVISTA EXPERTOS.txt - 2:55 [En Ómnia se habla de varios ag...] (695:700)**

**Codes:** [PARTICIPACION]

**Memos:** [Uso recursos del barrio]

En Ómnia se habla de varios agentes; primero está la Generalitat, luego hay tres fundaciones más implicadas y luego estamos nosotros. Todos estos son los que diseñan los planes anuales que se llevan a cabo. Nosotros, aparte de esto también damos la formación inicial, la formación filosófica de todo el proyecto. Una de las cosas que siempre hemos buscado en Ómnia es que seamos los propios dinamizadores quienes formen a los dinamizadores nuevos.

**P 2: ENTREVISTA EXPERTOS.txt - 2:56 [La gente quiere ver la utilida...] (730:736)**

**Codes:** [PARTICIPACION]

**Memos:** [Impacto esperado]

La gente quiere ver la utilidad de las cosas, para qué le sirve las cosas que recibe. Teóricamente nosotros como equipo coordinador tendríamos que decir; ¡Oh! esto es lo más bueno para el barrio; clarísimo que lo necesitan, pero ¿qué es lo más bueno para el barrio?, ¿es lo que la gente quiere?, ¿es lo que necesita? ¿Hay que modificarlo o es tal lo hemos pensado? El proyecto se va adecuando a esas realidades y tiene que trabajarlas y modificarlas desde un punto de vista de que no se queden sólo en la expresión, sino que la gente se forme a través de ellas y mejore cada día.

**P 2: ENTREVISTA EXPERTOS.txt - 2:57 [sabemos que hay muchos portales...] (736:744)**

**Codes:** [PARTICIPACION]

**Memos:** [Nivel de impacto en la comunidad]

... sabemos que hay muchos portales con estos temas, pero la diferencia que hay aquí es que hay un local, un sitio físico desde donde se hacen todas las cosas. Y esta es una diferencia muy grande. Es el problema de las cosas virtuales, han de basarse en la realidad. Es decir, una comunidad ciudadana de Gracia, no puede ser como una comunidad virtual de médicos que utilizan Internet para comunicarse entre ellos, allí sí que pueden utilizarla, puede ser una herramienta perfecta, digamos, pero una red ciudadana de un barrio no puede ser virtual sólo, debe ser real, debe basarse en alguna cosa física concreta. Esa es la que

creo que es la diferencia con la mayoría de las redes ciudadanas de Barcelona, inclusive de Cataluña, que tiene Ravalnet

**P 2: ENTREVISTA EXPERTOS.txt - 2:58 [Con otras herramientas como el...] (754:760)**

**Codes: [PARTICIPACION]**

**No memos**

Con otras herramientas como el Chat lo que hemos hecho es hacer juegos participativos. El Chat, por ejemplo, motiva mucho la participación, los juegos también. El Messenger igualmente. Y luego todo el tema de retocar imágenes también. En la realización de la maqueta también participaban muchos chavales. En fin, que al final te das cuenta cuando que lo que importa aquí es cuál es el objetivo final, cuál es el objetivo de cada cosa que ese hace. Y aunque haya que hacer muchos pasos detrás para conseguirlo, si está claro el objetivo que les interesa, seguro lo van a hacer.

**P 2: ENTREVISTA EXPERTOS.txt - 2:59 [A mi me interesa mucho el proc...] (761:767)**

**Codes: [PARTICIPACION]**

**Memos: [Impacto esperado]**

A mi me interesa mucho el proceso y el resultado, desde mi punto de vista de educadora, no me interesa tanto. Para un educador normalmente lo que es más productivo es el proceso y es lo más difícil. La importancia reside en el proceso y el resultado pues es bueno porque le genera a la persona autoestima y satisfacción si quedo muy bien hecho el producto. Los procesos también se van aprendiendo y el producto de antes respecto al de ahora también mejora, lo que quiere decir que tanto el proceso como el resultado son mejorables y se aprenden.

**P 2: ENTREVISTA EXPERTOS.txt - 2:60 [A mi interesa mucho más el pro...] (768:773)**

**Codes: [PARTICIPACION]**

**Memos: [Impacto esperado]**

A mi interesa mucho más el proceso que el resultado, lo importante es que responda a los objetivos del proyecto. En el video que se hizo con una entidad externa con experiencia en videos, fue dictado por expertos de producción de video, pero siempre había un educador en el proceso, porque aunque ellos querían un buen producto final, nosotros trabajábamos mucho lo que ocurría en el proceso del trabajo, eso nos interesaba muchísimo y lo evaluábamos más allá de las imágenes o los testimonios que se obtenían.

**P 2: ENTREVISTA EXPERTOS.txt - 2:61 [Para mi lo ideal es que fuera...] (604:609)**

**Codes: [DINAMIZACION]**

**No memos**

Para mi lo ideal es que fuera dinero privado, que fuéramos capaces de gestionar servicios, porque dependiendo siempre de la administración pública puede pasar que ahora estén y luego no, por ejemplo con el cambio de gobierno o con los intereses de un partido político pueden pasar muchas cosas. El sector privado se mete es a través de las fundaciones que tienen casi todas las cajas y los bancos, pero siempre por proyectos o concursos o convocatorias nunca porque den dinero directamente.

## 2. Nivel Conceptual del análisis de datos con Atlas/ti

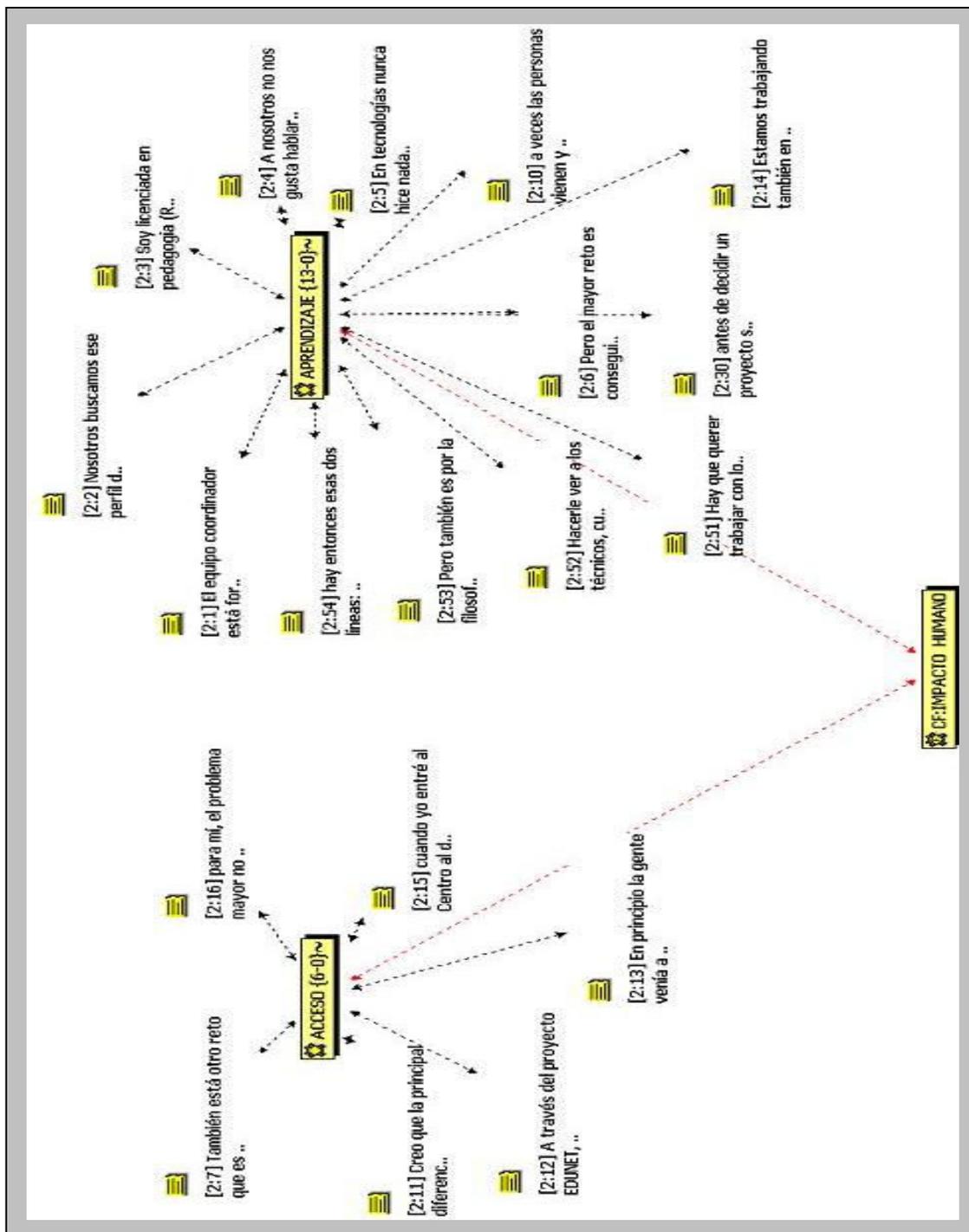
Una vez desarrollado el trabajo textual y establecido las relaciones, pasamos a esta segunda fase en la cual utilizamos las *representaciones gráficas* para comprender e interpretar los datos obtenidos. Así que hemos agrupado los códigos de esta entrevista en *familias* (o super-códigos), a partir de las afinidades conceptuales encontradas en las respuestas de los entrevistados. En la siguiente gráfica podemos ver esta relación:

Impacto humano:	Impacto Social:	Desarrollo Comunitario:
<p>Esta familia reúne los códigos <b>Acceso y Aprendizaje</b>, al considerar los entrevistados que estos conceptos son los que determinan el impacto individual y humano de las tecnologías.</p>	<p>Esta familia reúne los códigos <b>Participación y Dinamización</b>, al considerar los entrevistados que estos conceptos son los que determinan el impacto social y colectivo que tienen las tecnologías en la comunidad</p>	<p>Esta familia acoge el código <b>Relaciones</b> a partir del análisis de las respuestas de la entrevista en profundidad. Este vínculo se establece entre el impacto de las tecnologías en el sujeto, y el impacto social o colectivo que tienen las tecnologías en la comunidad. Y plantea que las relaciones (humanas, sociales y tecnológicas) son la clave para lograr el desarrollo comunitario. Las relaciones están planteadas de 3 maneras:</p> <p><b>Interacción sujeto-máquina</b> (uso de tecnologías)</p> <p><b>Interacción sujeto-sujeto</b> (usuario-usuario, usuario-dinamizador/educador,)</p> <p><b>Interacción sujeto-institución</b> (usuario-institución, institución-institución)</p>

Tabla 13: Diseño del análisis conceptual para la entrevista en profundidad

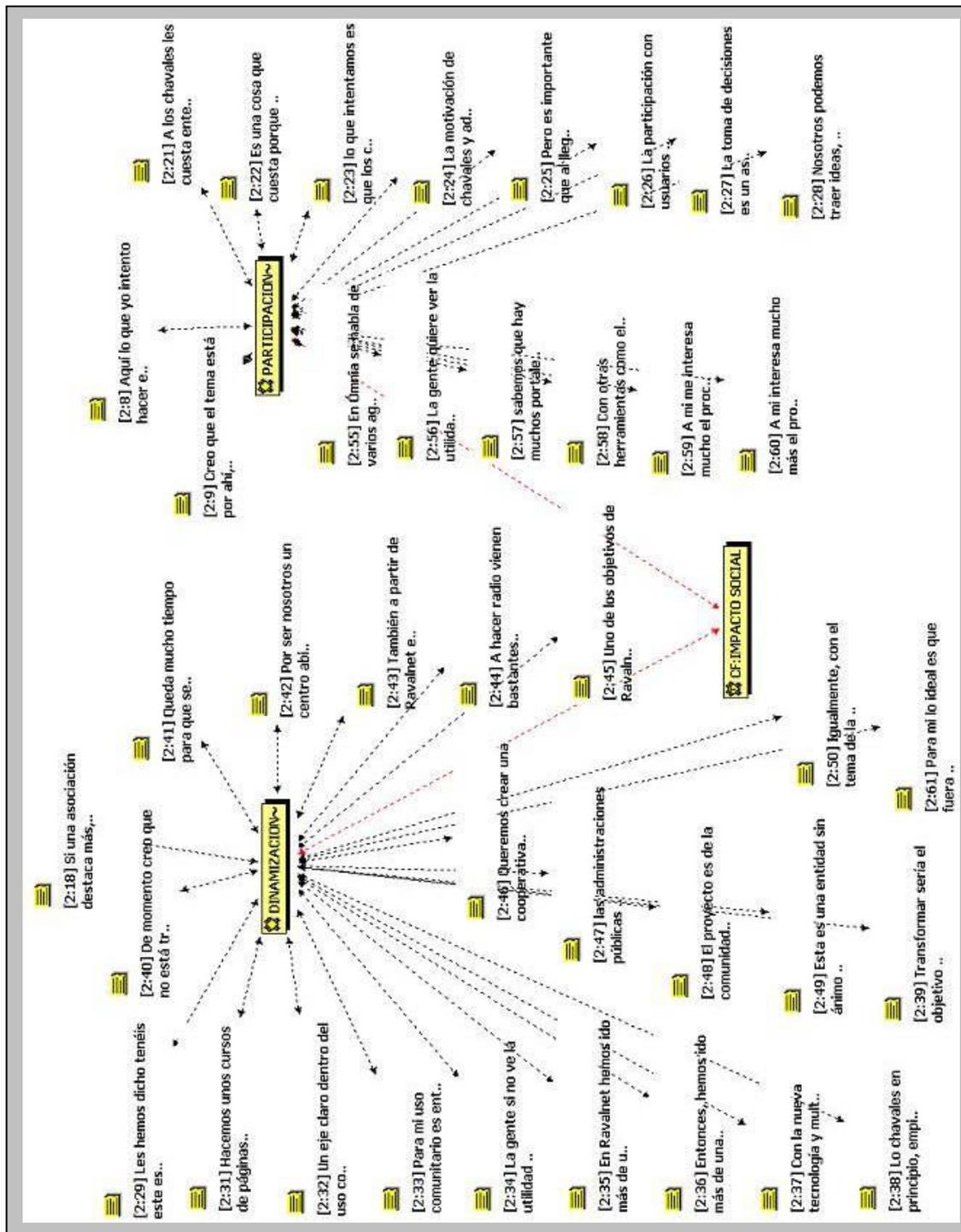
Veamos ahora las relaciones planteadas entre *familias*, *códigos*, y  *citas* textuales de manera gráfica a partir de las representaciones obtenidas con *Atlas/ti*:

- Impacto Humano



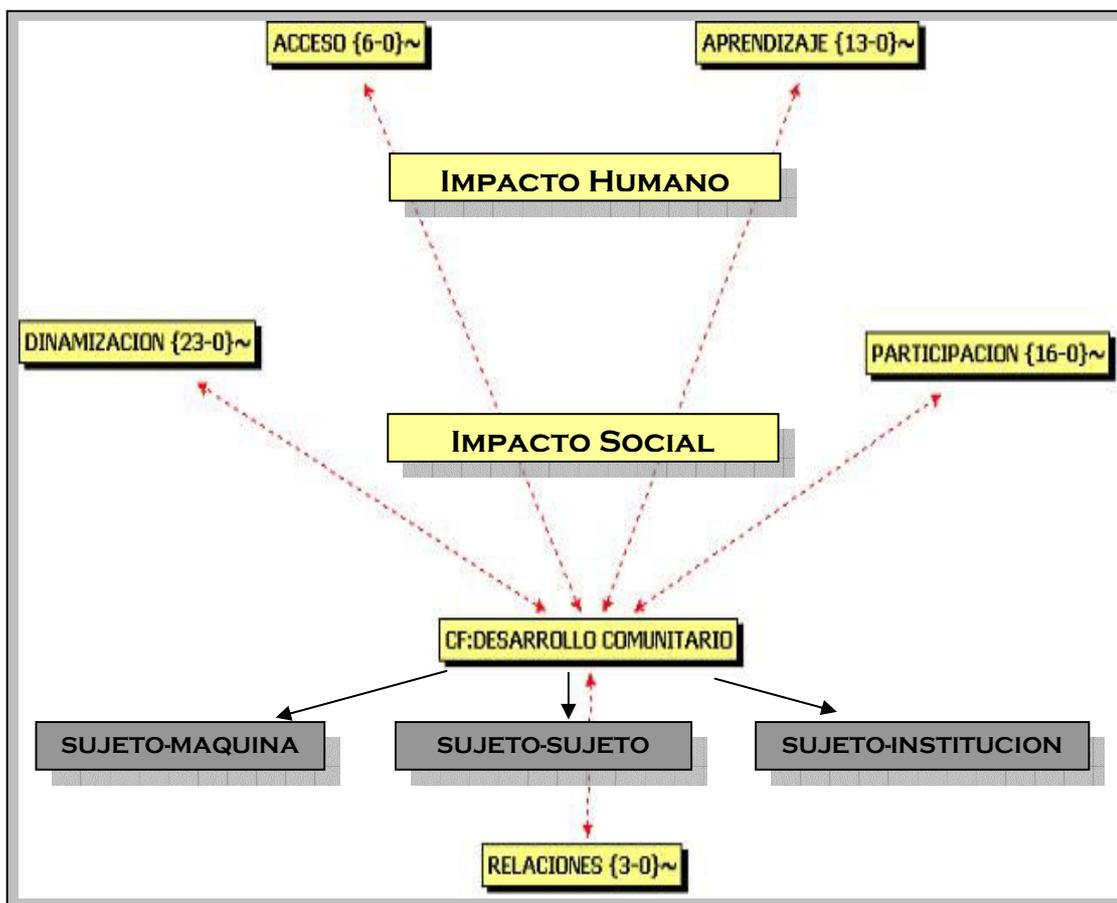
Gráfica 81: Representación Gráfica de la relación Acceso-Aprendizaje

- Impacto Social



Gráfica 82: Representación Gráfica de la relación Participación-Dinamización

### - Desarrollo Comunitario



Gráfica 83: Representación Gráfica de las relaciones Intercódigos

En la relación *Acceso-Aprendizaje* (gráfica 81), se dan 19 citas textuales. 6 veces en la entrevista los expertos se refieren a las condiciones necesarias para que haya un acceso equitativo, las características de ese acceso y la manera como ellos entienden este concepto. Y 13 veces se refieren al concepto Aprendizaje, hablan de su formación en tecnologías, mediación y pedagogía y describen la manera como los usuarios interactúan con estas tecnologías, una vez tienen la oportunidad de acceder a ellas.

Esta relación es la que determina el **Impacto humano** que generan las tecnologías y el uso de ellas sobre los ciudadanos. Citas como: “...esto es algo que cuesta, porque los técnicos a veces vienen aquí pensando que es un trabajo más, pero se trata de desarrollar el barrio, que la gente del barrio tenga acceso a las nuevas tecnologías, que la fractura digital sea la menos posible acá en el barrio, que conozcan los programas informáticos para poder buscar trabajo, para poder estar informados y formados, para ellos mismos crearse sus propias posibilidades”, comentario que muestra también que las personas acuden fundamentalmente a la sala socio-mediática para resolver necesidades individuales y no colectivas. La interacción básica que se establece aquí en esta relación es la de **sujeto-máquina**, si tenemos en cuenta que las personas que llegan al centro (por primera vez), lo hacen para abrir y usar una cuenta de correo electrónico o navegar por la Red (Acceso). Igualmente, para hacer el currículum y para buscar trabajo y todo lo que implique encontrarlo, actividad ésta de aprendizaje, ya no de acceso, como lo certifica la gráfica 31.

En resumen, aquí es importante detenerse a mirar como las acciones iniciales de los usuarios están encaminadas a resolver sus dificultades o desigualdades en el acceso y sus carencias en el manejo eficaz de ciertas tecnologías básicas como el Word y los navegadores de la Web, acciones en las que la relación predominante es la de sujeto-máquina.

En la relación **Participación-Dinamización** (gráfica 82), se dan 39 citas textuales. 16 veces se hace referencia a la participación y 23 veces a la Dinamización. La relación está de manera explícita marcada desde las citas textuales por la interacción **sujeto-sujeto**, pues una vez se accede a las tecnologías y se aprende a utilizarlas, el proceso entra en una fase de interacción permanente entre usuarios que tienen, ya no necesidades individuales, sino que comparten objetivos comunes. Y en las que las interacciones entre usuarios y dinamizadores se potencian y se amplían, no sólo en el campo de las tecnologías, sino también en el de las relaciones sociales, como puede leerse en la siguiente cita tomada como ejemplo; ...“Aquí lo que yo intento hacer es dar

*protagonismo a la gente, que sean ellos, tanto chavales como adultos, los que propongan, dinamicen, autogestionen su tiempo, que sientan que éste es su local y que ellos puedan utilizarlo, en fin, que propongan ellos. Dar apoyo suficiente a las iniciativas es mi tarea diaria”.*

La participación plantea pues una relación de otra índole no-tecnológica diferente a la primera descrita en la relación Acceso-Aprendizaje, y genera un **Impacto social** en la comunidad: “...Los chavales en principio, empiezan a saludar a su país, a sus padres, a su madre desde Internet, después hacen otras cosas más complejas. Para mí más que la tecnología es poder trabajar la dignidad, la autoestima, muchas posibilidades del ser y del hacer”.

Así, termina uno de los expertos por definir el tipo de relación que explico y el impacto social generado por la relación *Participación-Dinamización*; “...Creo que el tema está por ahí, darle herramientas a la gente, que todo el mundo se sienta capaz de poder desarrollar localmente cualquier proyecto, sacar una revista de, escribir un periódico, hacer un programa de radio, grabar un video. Claro, darle formación para que lleguen a eso que ellos quieren”.

Finalmente, veamos algunas citas que definen la relación **Desarrollo Comunitario** (gráfica 83): “...un eje claro dentro del uso comunitario es vertebrar relaciones con las entidades del barrio. Se establece relaciones con las organizaciones e incluso llegamos a saber en qué lugares interactúan los chavales. ...También generamos actividades conjuntas, por ejemplo un carnaval y vemos que tipo de relación hay entre los chavales y las instituciones. Se pueden generar muchas cosas a nivel de barrio, que conozcan todos los recursos que tenemos y que luego de usarlos los comparta y se abra al resto del barrio”

Esta cita muestra como se conecta esta relación con las dos relaciones e interacciones descritas anteriormente e incluye además una perspectiva de interacción nueva como es

la de *sujeto-institución*. En este sentido, el concepto Desarrollo Comunitario se entiende desde las diversas interacciones y las diversas relaciones como vemos en las 2 siguientes citas: “...mi uso comunitario es entendido como un espacio donde individualmente se puede venir y utilizar lo que se necesite, lo que interese y a partir de ahí utilizar dinámicas que hagan participar al barrio o a las demás personas que están en el mismo Centro”.

“...en Ravalnet hemos ido más de una vez a diferentes entidades e instituciones del barrio porque la idea es que participen, cuelguen sus actividades en la agenda de la página para que la gente las conozca. Ravalnet se convirtió en un referente para conocer un poco el barrio”.

## **4 Parte: Conclusiones y Prospectiva**

*No vemos la realidad como es, sino cómo nuestros lenguajes son.*

*Nuestros lenguajes son los medios de comunicación.*

*Nuestros medios de comunicación son nuestras metáforas.*

*Nuestras metáforas son el contenido de nuestra cultura.*

Manuel Castells



## 4.1 CONCLUSIONES DEL TRABAJO DE CAMPO

---

El trabajo de campo desarrollado a lo largo de esta investigación nos deja claridad respecto a varias consideraciones que pasamos a enumerar en las siguientes líneas:

1. En primer lugar, nuestro propósito inicial planteado desde los objetivos de la investigación, como era el de acercarnos a un escenario específico en el que pudiéramos explorar, describir y analizar el acceso a las Tecnologías de la Información y la Comunicación (TIC) de los grupos sociales en comunidades locales y de *la conectividad basada en la comunidad*, como mecanismo para reducir la exclusión social y tecnológica y potenciar el desarrollo social y comunitario, creemos, se ha cumplido a satisfacción. El estudio de caso de la comunidad Ómnia del barrio el Raval de Barcelona cumplió nuestras expectativas, pues es un escenario donde se cumplen las premisas propuestas desde la teoría: un Telecentro o sala socio-mediática donde la gente del barrio acude regularmente para conectarse a Internet y resolver sus necesidades básicas de comunicación y formación. Una Asociación de jóvenes de carácter local y comunitario que está interesada en potenciar el desarrollo local de su comunidad haciendo uso de estas tecnologías. Y, finalmente, una clara propuesta por usar la tecnología como un medio y no como un fin en sí misma, fueron los elementos que permitieron mantener la motivación de hacer el trabajo de campo en este escenario.

La particularidad de esta comunidad y de esta experiencia de uso de las TIC, nos permitió desarrollar la investigación como lo habíamos deseado: un estudio de corte etnográfico en un grupo social, con una inmersión directa en su ambiente natural durante un periodo de tiempo suficiente para establecer relaciones de interacción con sus miembros, con el fin de observar sus acciones y comprender sus motivaciones a través de un proceso de identificación.

2. Al escoger la Observación Participante como herramienta de trabajo sabíamos de los riesgos de implicarnos de manera directa en la comunidad, y por esta vía perder la denominada distancia que faculta teóricamente la objetividad de los hechos. Pero el diseño de la investigación del tipo cualitativo con un paradigma interpretativo de base para el análisis y la interpretación de los resultados, nos ponía de claro que la observación participante era la herramienta adecuada para conocer, descubrir, describir y analizar este tipo de grupo social, dotado de un universo cultural, sociológico y comunicativo acorde con nuestro problema planteado desde el marco teórico y los objetivos del estudio. La herramienta nos permitió, por ejemplo, observar en el terreno ¿cuáles tecnologías realmente quieren y necesitan las comunidades?, una pregunta que de entrada nos vinculaba con la primera y segunda categoría utilizada posteriormente en el trabajo de campo. Igualmente, nos mostró la manera cómo el TEB hace uso de la pedagogía social para resolver las desigualdades tecnológicas entre la población que los visita. Diseña talleres de informática y ofrece formación “*en situ*”, como podemos ver en las narraciones y las observaciones registradas en las herramientas utilizadas en el trabajo de campo. Éste, igualmente, era otro tema vinculado a las preguntas de investigación.

3. La segunda herramienta seleccionada, el Diario de Campo, respondía también al principio de ‘libertad’ que define este instrumento, para almacenar datos desde la génesis misma del proceso (lo que puede constatarse en el anexo diario de campo), la identificación con el caso estudiado, las dificultades para acceder al lugar, los problemas que se iban encontrando y la construcción de un escenario metodológico que respaldara las reflexiones teóricas, los cambios de perspectiva y la necesidad de seguir explorando en profundidad el fenómeno en estudios posteriores. Fue importante utilizar esta herramienta, pues con ella pudimos construir a partir de los datos de la observación participante, las categorías que guiaron el desarrollo del trabajo de campo, vincularlas a los indicadores y observar la manera como una y otra herramienta se retroalimenta y

permite con la triangulación de los datos alcanzar resultados y conclusiones fiables dentro de este tipo de investigación.

En resumen, fue acertada la selección de estas dos herramientas metodológicas, en la primera fase descriptiva-interpretativa del trabajo de campo, pues con la primera nos poníamos de frente al fenómeno estudiado, empleando un instrumento que está en concordancia con el método y la metodología seleccionada. Además, de permitirnos una interacción permanente con la realidad observada y un abordaje descriptivo de esta realidad. Con la segunda herramienta, buscábamos una información que tuviera una utilidad metodológica, al ser el lugar para depositar además de descripciones, nuestras propias reacciones, emociones e interpretaciones de lo que a diario íbamos encontrando en el terreno.

5. La interpretación y análisis de los datos recogidos en el trabajo de campo, nos permite tener un material de enorme valor empírico que nos sirve para confrontar las teorías desarrolladas, para confirmalas, rebatirlas, reformularlas o plantearse nuevas perspectivas en el tema planteado. La metodología utilizada para el diseño de las herramientas fue de gran valor, pues por la vía de la intuición, el trabajo empírico y la confrontación teórica, encontramos lo que nos trazamos como objetivo específico en esta primera fase, que era diseñar una serie de categorías y algunos indicadores que nos permitieron interpretar y analizar el uso y el impacto de estas tecnologías en el desarrollo local de las comunidades y que fueron claves para, metodológicamente, diseñar las herramientas de investigación aplicadas en la fase experimental: encuesta a usuarios, entrevista semi-estructurada a dinamizadores y educadores y entrevista en profundidad a expertos sobre el tema:

6. La fase experimental la acometimos con 4 herramientas de aplicación; en primer lugar, hicimos un análisis documental de carácter descriptivo del escenario virtual o plataforma tecnológica de Ravalnet. Con este análisis nos acercamos al conocimiento en detalle del ámbito tecnológico utilizado por la *Asociación de jóvenes del Raval TEB*,

para visualizar sus actividades y expandir sus proyectos, así como incentivar y potenciar la participación de los vecinos del barrio el Raval de Barcelona. Plataforma que es interesante desde el punto de vista de su operatividad, puesto que no es un escenario exclusivamente virtual, y por el contrario, se convierte en la herramienta ideal en el TEB para acompañar los procesos de desarrollo comunitario que se dan en el ámbito presencial.

Las otras tres herramientas (encuesta, entrevista semi-estructurada y entrevista en profundidad) que hicieron parte del trabajo de campo en la fase experimental, finalmente, nos permitieron abordar la población investigada, tanto a usuarios, como dinamizadores y educadores, así como gestores y coordinadores del centro y de la sala socio-mediática del TEB.

Un logro de gran importancia en el trabajo de campo, es respondernos una pregunta clave que nos habíamos hecho al comienzo de la investigación: *¿Cuáles son los indicadores adecuados para analizar el impacto y el uso de las tecnologías digitales en las comunidades?* La pregunta logramos responderla al encontrar estos indicadores y utilizarlos para la recolección de datos en la fase experimental. Más aún, esta serie de categorías y de indicadores diseñado en el transcurso de esta investigación nos permitieron medir, interpretar y analizar el uso y el impacto de estas tecnologías en el desarrollo local de esta comunidad del barrio el Raval de Barcelona, y nos servirán igualmente para su aplicación en otras investigaciones que se puedan desarrollar en comunidades con características y entornos similares en el ámbito Iberoamericano.

## 4.2 CONCLUSIONES GENERALES

---

Como ya lo hemos dicho, con esta investigación nos enfrentábamos a varios retos; por un lado, acertar con un escenario en el que las nuevas tecnologías estén al servicio de las personas y sean más un medio que un fin en sí mismo, al mismo tiempo que las TIC sean un motor de cambio y transformación de las condiciones de desventaja y discriminación social y tecnológica de la población. Y que, finalmente, potencien el desarrollo cultural y social de la comunidad en la que se instalan.

Se trataba de hacer una investigación en una población que vive en riesgo de exclusión social y tecnológica o que vive en situación de desventaja frente al acceso y uso de estas tecnologías, porque aunque pueda existir una voluntad concreta para usar estas tecnologías con fines sociales y de desarrollo local como ocurre en este escenario seleccionado, puede haber grandes dificultades para alcanzar este objetivo, pues los mecanismos que regulan las relaciones son muy complejas y muchas veces las teorías o los propósitos, sino van acompañados de acciones efectivas que las respalden, no sirven de nada, o simplemente pueden perjudicar el proceso, retrasarlo o impedir su desarrollo.

Ahora, bien, aunque la experiencia ha sido muy intensa, quedaran detalles por acabar, y seguramente preguntas sin resolver. Pero es cierto que la experiencia investigativa bien valió la pena y estas conclusiones pueden ser el comienzo de una aventura teórico-metodológica que habrá de llevarnos por nuevas ideas, intuiciones y una que otra certeza.

Empecemos, pues, a abordar unas conclusiones más precisas y que respondan al propósito de nuestra investigación, para ello es preciso que recordemos los objetivos y las preguntas planteadas desde el comienzo de este estudio. El primero es el objetivo central de la investigación: explorar, describir y analizar el acceso a las Tecnologías de la Información y la Comunicación (TIC) de los grupos sociales en comunidades locales y de la *conectividad basada en la comunidad*, y no en el acceso individual, como

mecanismo para reducir la exclusión social y tecnológica y potenciar el desarrollo social y comunitario. Nos valemos también para estas conclusiones de las *Anotaciones*<sup>70</sup> hechas en el transcurso del trabajo de sistematización de datos realizado con *Atlas/ti* y que aparecerán aquí en forma de representaciones gráficas:

**Primera conclusión:** Internet ofrece hoy posibilidades de comunicación de fácil acceso, rápido, masivo, personalizado en tiempo real e instantáneo, es decir que en teoría todo el mundo tiene acceso a Internet. Pero esto no es ni mucho menos cierto, pues aunque el medio está ahí para ser utilizado y nos ofrece todas esas ventajas enumeradas, lo cierto es que una gran mayoría de gente aún no lo hace y buena parte de esa mayoría no lo hace porque los costos de acceso (tener ordenador) y de conectividad siguen siendo muy altos en términos económicos. Y aun accediendo, buena parte de la población todavía no sabe para qué acceder y cómo rentabilizar en términos pedagógicos y comunicacionales el estar conectado. La brecha digital se manifiesta, pues, entre aquellos que acceden y los que no, o incluso en los que accediendo no logran una alfabetización adecuada que los ponga en igualdad de condiciones con aquellos que sí la tienen. Núcleos de poblaciones desfavorecidas, rurales o en las márgenes de las grandes ciudades son hoy las que se beneficiarían con la conectividad comunitaria. Comunidades que por lo general están ubicadas territorialmente lejos de los centros de poder económico y de la red de distribución de telecomunicaciones (teléfono, líneas ADSL). Pero también están en esta brecha digital grupos de edad (mayores de 55 años), grupos con bajo nivel de renta (parados, salarios y contratos precarios, bajo poder adquisitivo) y grupos con bajo nivel educativo (desescolarizados), como también últimamente nuevos grupos provenientes de los flujos migratorios sobre todo en grandes ciudades.

---

<sup>70</sup> La creación de *Anotaciones* es importante porque es un componente de tipo cualitativo diferente a los *documentos*, *citas* y *códigos*, y corresponde más a hipótesis, explicaciones o conclusiones encontradas en el proceso de triangulación y análisis de los documentos primarios, las citas textuales y los códigos asignados a los datos. Por tanto, su interpretación a partir de las representaciones gráficas (*Networks*) las hace un procedimiento justificable y de un alto valor investigativo. ATLAS/ti, Versión 2.4. Análisis cualitativo de datos textuales. Manual, Muñoz J. Juan, Universitat Autònoma de Barcelona, 2003

En resumen, las tecnologías actuales han abierto nuevas posibilidades de información y conocimiento al alcance de todos, pero aún no han conseguido poner fin a los desequilibrios.

En este sentido, es importante no olvidar que la tecnología no es determinante de cambio en sí misma, es sólo un facilitador, es el contexto social en el cual estas tecnologías son implementadas y, sobre todo usadas lo que determina su impacto y su éxito en la comunidad y esta investigación lo ha demostrado claramente como podemos ver en los resultados obtenidos. Un ejemplo de esto es la respuesta de los usuarios a la pregunta de sí la tecnología y la formación permite resolver sus problemas puntuales.



Un alto porcentaje del 86%, responden que la tecnología disponible y la formación recibida en el punto Ómnia y Ravalnet, permite resolver sus problemas más cotidianos como son encontrar empleo, formarse en saberes específicos y sacar ventaja de los beneficios del ocio y el esparcimiento que están en la Red.

Este resultado alto en porcentaje nos indica que las preguntas de investigación que nos habíamos hecho (páginas 30-31) de si a partir de la inclusión tecnológica por la vía de la conectividad comunitaria era posible resolver problemas personales y comunitarios y si haciendo uso de la tecnología se podrá potenciar la calidad de vida del ciudadano, nos deja la claridad de que este camino de la inclusión en el mundo digital y del uso de las tecnologías en comunidades desfavorecidas podrán ser un aporte importante al desarrollo, a la formación y a la calidad de vida de estos ciudadanos.

Igualmente, al mirar la justificación que hacen de las respuestas (pues aparte de responder sí o no, les hemos preguntado a los usuarios de qué manera se logra esto) nos encontramos explicaciones como que al conocer la Web han ampliado las posibilidades de encontrar empleo, han podido ‘descubrir’ diversos talleres, lo que les permite capacitarse en saberes que no tenían antes, esto es, arreglo de ordenadores, edición de imágenes y videos, así como destreza para navegar en la Red y enterarse de lo que ocurre en el mundo y en su ciudad. No hay, dicen, muchos sitios donde les proporcionen los recursos técnicos y humanos para sus necesidades más urgentes, por eso este espacio en el Raval es valioso, concluyen. Una conclusión que nos responde la pregunta específica que nos hacíamos al comienzo de la investigación: *¿Contribuirá la conectividad comunitaria a disminuir la discriminación digital, generada en apariencia por la conectividad individual?*

La pregunta anterior también tiene su respuesta en la gráfica 84, obtenida con *Atlas/ti*, en la que podemos ver las acciones emprendidas en el TEB para lograr la conectividad comunitaria. Veamos:

En la base de la gráfica, está el **Acceso**, pero éste no se da automáticamente, la **insistencia en el acceso**, se hace a partir de acciones concretas como desarrollar actividades que motiven a las personas a visitar la sala socio-mediática del TEB (7:1)<sup>71</sup>; mantener la propuesta de proporcionar acceso gratuito (4:2); plantear otras acciones como crear más sitios como el TEB en el barrio (4:4) e incluso la formulación de una propuesta de crear una red *Wireless* para ampliar la cobertura de conectividad en el barrio (4:6). Para este plan de acceso y conectividad se tiene en cuenta también el **uso de recursos propios del barrio**; formando parte de la red educativa del Raval (xarxa XER), y poniendo a disposición de los centros educativos los recursos propios (6:1); trabajando en red con las entidades del barrio para establecer estrategias de inserción

---

<sup>71</sup> Este numeral corresponde al sistema de codificación de *Atlas/ti*, dado a las citas textuales de los dinamizadores-educadores en la entrevista semi-estructurada.

completa (4:7); coordinando y colaborando en iniciativas y actividades de otras entidades del barrio e invitando a éstas a usar los recursos del TEB (5:1); y finalmente, el punto Ómnia del Raval hace parte de la red de Telecentros de Cataluña, y como tal realiza actividades conjuntas de motivación a la conectividad comunitaria y su portal se enlaza con los de otras experiencias similares de la Comunidad Autónoma, para compartir experiencias y resultados (5:2).

Pero crear la infraestructura necesaria para la conectividad comunitaria y desarrollar de manera competente los recursos humanos es una tarea compleja, costosa y difícil. Muchas administraciones y gobiernos locales no ven los beneficios a corto plazo de esta tarea, las comunidades requieren dotarse de una buena formación que les permita entender el papel de estos soportes tecnológicos y desde el ámbito local potenciar lo social, lo cultural e incluso lo político para plantar cara al reto de moverse en un escenario micro que sea capaz de combinarse con estrategias informativas y formativas globales. Y finalmente, el sector privado no da muestras de estar interesado en potenciar este tipo de conectividad comunitaria, pues sus campañas publicitarias, promociones y el claro desinterés de proyectos similares al del Raval, son la mejor prueba de que sus políticas y todos sus esfuerzos están orientados a la conectividad individualizada y/o familiar y no la comunitaria.

En este sentido, y constatando que efectivamente la *conectividad comunitaria*, no sólo es bien recibida y aprovechada por las comunidades, sino que son el mecanismo y la estrategia para disminuir la brecha digital, nos queda hacernos una pregunta necesaria a estas alturas de la investigación y es si este tipo de proyectos tienen viabilidad económica que les permita subsistir más allá de las decisiones políticas o administrativas; En este sentido, la pregunta que nos hacíamos al comienzo de la investigación: *¿de quién es la responsabilidad social en la aplicación y uso de las TIC para el desarrollo comunitario?*, tiene dos tipos de respuesta. Por un lado, para unos expertos entrevistados la responsabilidad social es de las administraciones públicas:

*“...el proyecto es de la comunidad, son los usuarios y las personas que están en los proyectos los responsables. Veo complicado de empezar a financiar un proyecto con la producción de productos propios. ...Hay que ver qué es lo que se hace y la administración pública no puede desvirtuarse de su función social. ...estamos siempre con el teléfono o en reuniones para que la administración entienda la importancia del proyecto Ómnia, para que el proyecto Ómnia sea una realidad que funcione en este barrio. Creemos que las tareas sociales y comunitarias son de competencia de las administraciones públicas y ellos deben proveerlas o velar quien lo haga”.*

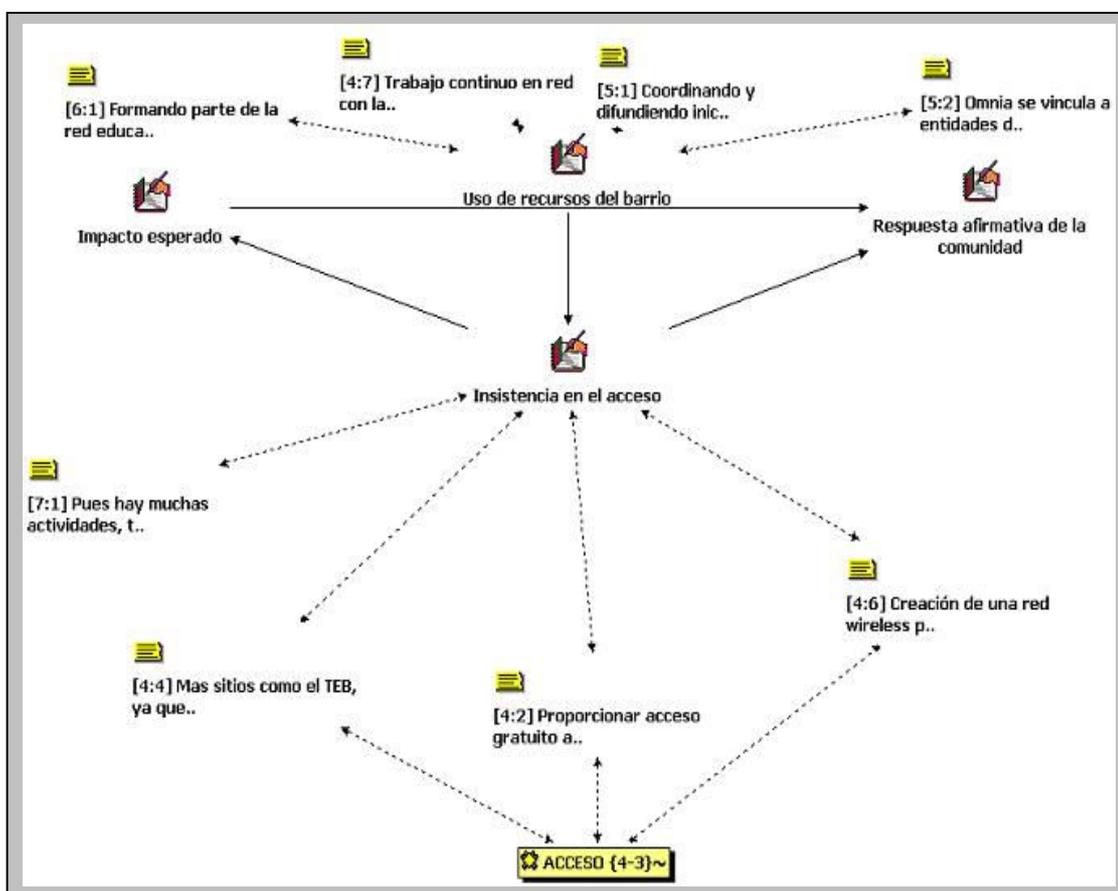
Para otros habría que pensar en un modelo que se gestione a partir de recursos propios:

*“ ...Esta es una entidad sin ánimo de lucro y los sueldos vienen de la entidad, y la entidad lo que recibe es subvenciones de la Generalitat y del Ayuntamiento y de los servicios que nosotros damos a la propia Generalitat y a otras instituciones del barrio; ésta es una de las cosas que queremos trabajar, pues no queremos vivir tanto de las subvenciones, pero esto ya es más filosófico, es lo que nos gustaría que no fuera así. Es lo que queremos cambiar, un modelo que funcione más de recursos propios”.*

Y si funciona con recursos propios cabría preguntarse como mantener en este nuevo modelo un proyecto que siga siendo comunitario y que no caiga en la tentación de convertirse en un proveedor más de conectividad y tecnología por cobro como sucede con los ciber-cafés.

Como vemos, pues, no hay un consenso en torno a esta pregunta y la investigación que hemos hecho lo que hace es probablemente abrir la discusión y el debate para enfrentar este reto de la sostenibilidad y viabilidad económica de la conectividad comunitaria. En conclusión, consideramos que la financiación es uno de los grandes retos que afronta hoy la conectividad comunitaria. Para ello, se necesita formación, pero más allá de eso una alta dosis de ingenio y creatividad para combinar los diversos recursos humanos, económicos y tecnológicos en un espacio de discusión y de participación directa con los

diversos actores de la sociedad. Desde los usuarios y proveedores de Internet hasta los decisores tanto del sector público como privado tienen algo que decir y aportar sobre la cuestión de la responsabilidad social en el desarrollo, aplicación y uso de Internet en la sociedad. Partiendo del hecho real de que la sociedad es profundamente desigual, y esto no ha cambiado y no cambiará; nos corresponde, desde lo local, involucrarnos en este proceso tecnológico que se ha iniciado con Internet, ya que si no lo hacemos y participamos activamente, estaremos contribuyendo a mantener el discurso de que Internet es para todos, pero sólo unos pocos pueden tenerlo, usarlo y disfrutarlo.



*Gráfica 84: Representación Gráfica de las acciones de la conectividad comunitaria*

**Segunda conclusión:** un segundo objetivo de la investigación hace referencia al impacto y uso de las Tecnologías de la Información y la Comunicación en el ámbito personal y en la construcción del desarrollo local de las comunidades, así como en la solución de problemas comunitarios. La investigación deja claro que el uso de Internet viene demostrando su influencia, no sólo como vía de información, sino como medio de convocatoria y movilización. El impacto que está generando Internet en las comunidades todavía está por estudiarse en toda su profundidad, pero es claro que sus características de instantaneidad, accesibilidad y bajo costo está multiplicando las posibilidades de comunicación de los ciudadanos. Con todo, conviene advertir que Internet como nuevo medio puede realizar una mayor aportación al proceso de construcción de ciudadanía y desarrollo local, cuando los ciudadanos reciban una buena formación y cuando Internet más allá de usarlo, se entienda. Y se entienda su potencial en el ámbito local y a su vez su capacidad para gestionar y articular procesos micro y macro, en lo cultural, lo social y lo político. Pero más información, no significa mejor información y ésta quizás puede ser otra conclusión de un trabajo de investigación que busca mirar cómo se transforma el entorno, como se resuelven problemas comunitarios y cómo se construyen comunidades activas, democráticas y participativas en entornos donde las TIC tienen un papel protagónico.

En este terreno en el que se resuelven problemas personales y comunitarios la participación es imprescindible. Y la participación no es dar sólo información, por amplia que ésta sea, sino construir escenarios en los que la comunicación sea fluida, interactiva y participativa. En este ítem de la participación activa en el desarrollo de los objetivos y contenidos de las actividades y talleres que se desarrollan en el TEB, la encuesta realizada a usuarios se muestra dividida, pues el 35% dice estar de acuerdo y el 40% más o menos de acuerdo. Para los dinamizadores-educadores y el personal directivo, existe el riesgo de que la sala se convierta para los usuarios en un ciber-café, y por tanto habría que gestionar inteligentemente cada herramienta utilizada y cada tiempo ocupado en la sala por los usuarios, para hacer otras cosas diferentes a sólo enviar

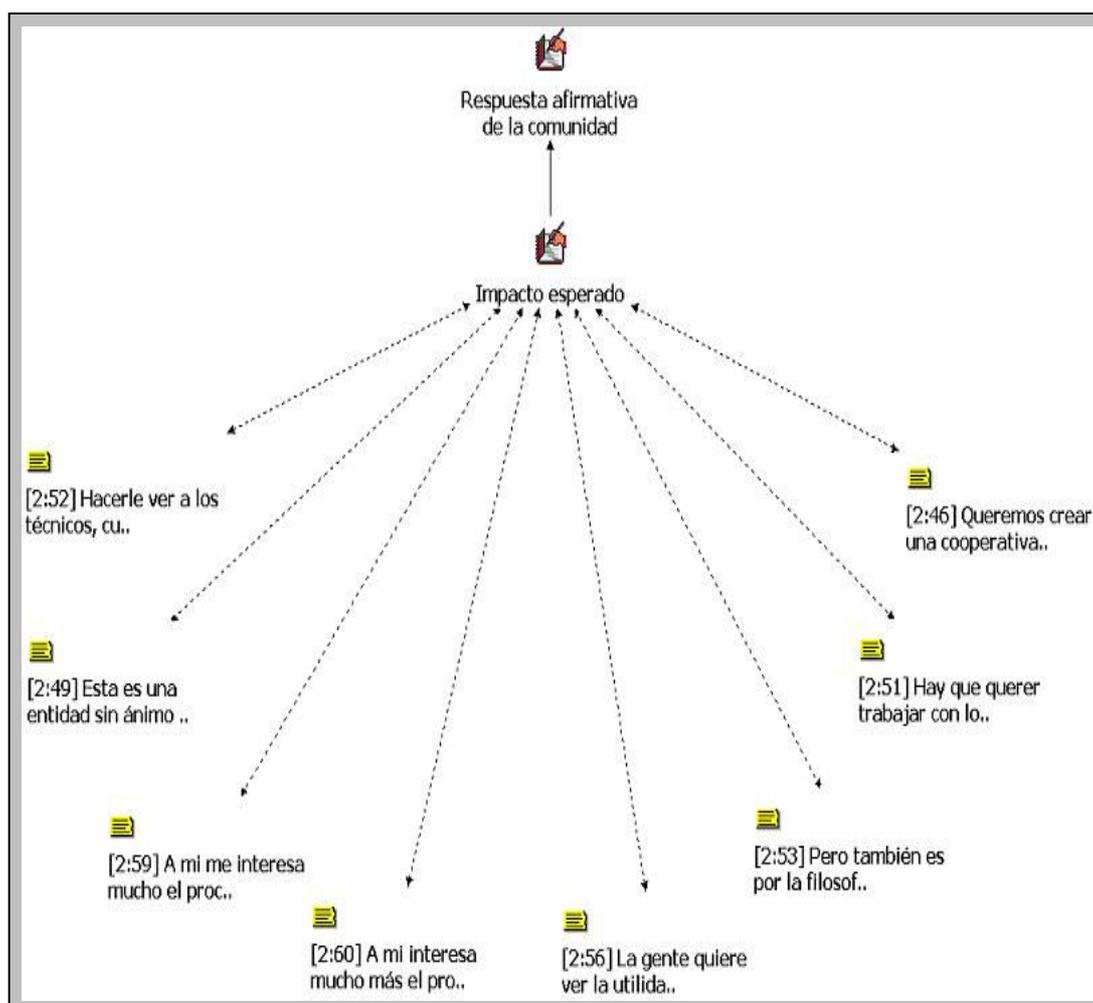
correos, *chatear* o navegar por la Red. Tema y preocupación que tiene que ver con otra de las preguntas formuladas en la investigación: *¿de qué manera el uso de las TIC podrá potenciar la calidad de vida del ciudadano?*

La respuesta a esta pregunta de investigación está contemplada en la **respuesta afirmativa de la comunidad** hacia el proyecto de Ómnia. Para un 73% de los encuestados la sala, socio-mediática del TEB, les reporta beneficios personales. Lo que genera incluso que exista un **impacto esperado** superior a las respuestas de la comunidad, y que puede estar señalando una excesiva dependencia de los usuarios del dinamizador o educador o como dice uno de los expertos entrevistados: “...*la participación con usuarios debe ser siempre y continua, con el equipo educativo al menos debe ser así, trabajar con personas es difícil, pero existe siempre la idea de vincular a los muchachos que entran al TEB para que inviten a otros que incluso no vienen al centro. En talleres de formación es muy clara la participación y siempre hay gente para ello, pero la participación para todos puede ser distinta. Con los chavales es más complicado, a ellos les gusta ver resultados muy inmediatos*”:

Cuando hablamos de impacto esperado, hablamos de aquellas cosas que aún no son realidad y que se manifiestan, por parte de los gestores y coordinadores del centro, como una idea, un sueño o un debería ser. Por tanto no es lo mismo lo que los coordinadores del centro esperan de él y lo que efectivamente sucede en los usuarios y que hemos llamado en este caso respuesta afirmativa de la comunidad. Veamos en la gráfica 85, la representación gráfica del **impacto esperado**.

8 citas textuales corresponden a la Anotación Impacto esperado, entre ellas la propuesta de crear una cooperativa de reparación de ordenadores y de diseño de páginas Web (2:46): “...*queremos crear una cooperativa con gente del barrio. En estos momentos, casi el 80% de la financiación es sobre todo de subvenciones de la Generalitat y del Ayuntamiento, pero sobre todo de la Generalitat a través del proyecto Ómnia y también algo de la Xarxa de Telecentres de Cataluña. Le hacemos una coordinación a estos*

*proyectos en la parte técnica. La idea es que sea como una cooperativa que autogestionen ellos mismos y que funcionen autónomos, que haya siempre como un proceso del que está aprendiendo y del que ya es parte de la cooperativa”.*



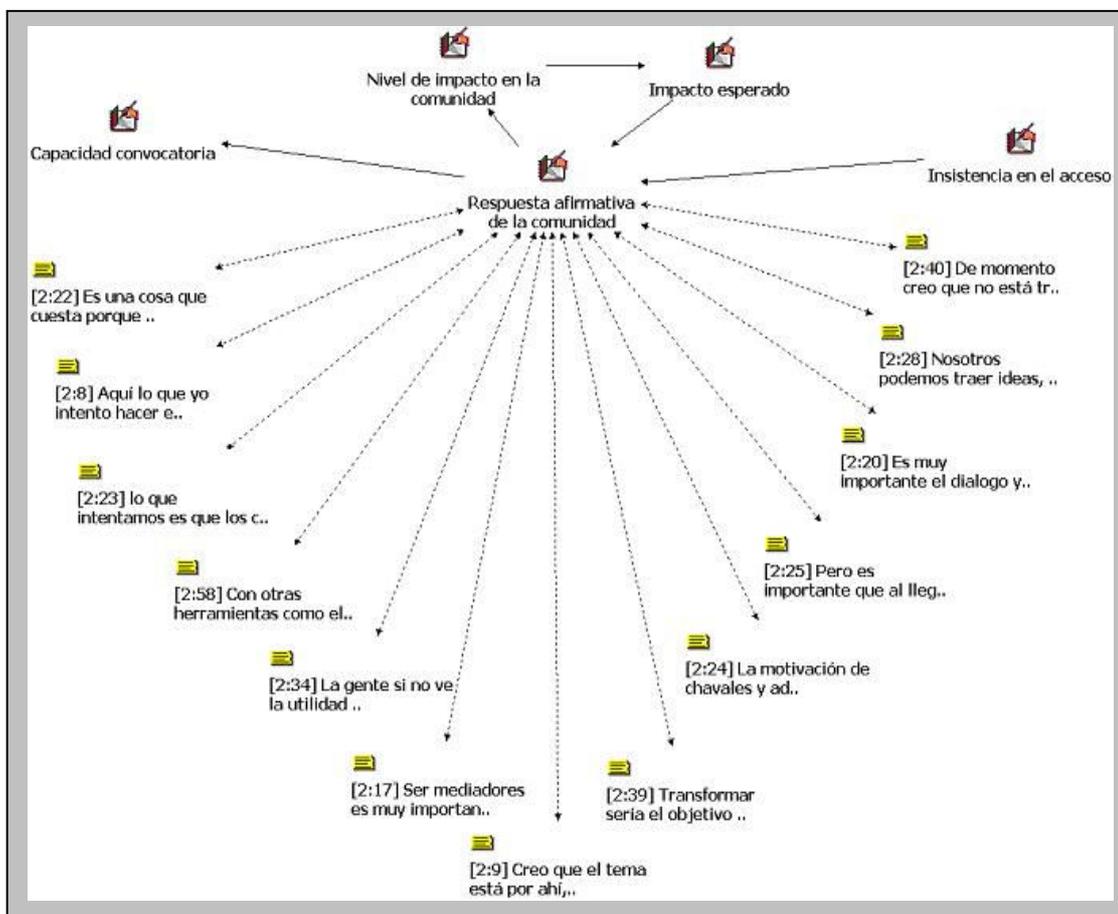
**Gráfica 85: Representación Gráfica del Impacto esperado**

O la cita (2:51) que se manifiesta como un deseo aún no cumplido del director y coordinadores del centro: “...*hay que querer trabajar con los usuarios y tener muy claro que esta es una asociación educativa que utiliza las nuevas tecnologías como medios, las nuevas tecnologías no son el fin mismo. Eso para un equipo técnico cuesta en un principio, sobre todo si vienen sólo de un perfil técnico*”.

Uno de los problemas más evidentes en esta comunidad investigada es sin duda la necesidad de encontrar empleo, pues como lo señalan los datos obtenidos un alto porcentaje (56%) de estas personas están en paro o tienen contratos precarios y condiciones laborales discriminatorias. En este sentido, todo lo que implique encontrar trabajo (buscar trabajo a través de la Web, redactar y enviar el currículum), es la actividad de aprendizaje con el más alto nivel de participación en el Punto Ómnia del Raval como lo muestra la gráfica 31. De ahí, que la actividad que mayormente aprendieron las personas que utilizan el ordenador en el punto Ómnia, fue en primer lugar, elaborar el currículum (34%). Y esto no necesariamente coincide con los criterios o filosofía del equipo de dirección del centro (2:56): *“...la gente quiere ver la utilidad de las cosas, para qué le sirve las cosas que recibe. Teóricamente nosotros como equipo coordinador tendríamos que decir; ¡Oh! esto es lo más bueno para el barrio; clarísimo que lo necesitan, pero ¿qué es lo más bueno para el barrio?, ¿es lo que la gente quiere?, ¿es lo que necesita? ¿Hay que modificarlo o es tal lo hemos pensado? El proyecto se va adecuando a esas realidades y tiene que trabajarlas y modificarlas desde un punto de vista de que no se queden sólo en la expresión, sino que la gente se forme a través de ellas y mejore cada día”*.

En conclusión, la gráfica muestra que conectado a la respuesta de la comunidad, está también la capacidad de convocatoria que tenga el centro (motivación) y la insistencia en el acceso. Igualmente, el impacto esperado en el equipo coordinador, como el nivel de impacto en la comunidad, son situaciones que no coinciden. Y aunque es muy destacable la tarea de la Asociación de Jóvenes del Raval a través de su punto Ómnia, de promover la innovación y el uso de las Tecnologías de la Información y la Comunicación en las personas y vecinos del barrio, muchas veces se nota que sus propósitos e ideas no van en la dirección de un porcentaje alto de usuarios. Potenciar el uso de Internet y usarlo como herramienta para el desarrollo local exige un grado de implicación del personal del TEB y de la sala socio-mediática. En este aspecto un 45% de los usuarios encuestados dicen estar de acuerdo en que los dinamizadores se muestran interesados en conocer el grado de

satisfacción que los usuarios tienen por los servicios ofrecidos (2:8): “...aquí lo que intentamos hacer es dar protagonismo a la gente, que sean ellos, tanto chavales como adultos, los que propongan, dinamicen, autogestionen su tiempo, que sientan que éste es su local y que ellos puedan utilizarlo, en fin, que propongan ellos. Dar apoyo suficiente a las iniciativas es la tarea diaria”. Ahora veamos la gráfica 86, que corresponde a la representación de la *respuesta de la comunidad*:



**Gráfica 86: Representación Gráfica de Respuesta de la comunidad**

**Tercera Conclusión:** Valorar de qué forma la implementación de las Tecnologías de la Información y la Comunicación en las comunidades podrán generar y construir desarrollo comunitario, es otro de los objetivos de la investigación. Igualmente este objetivo está

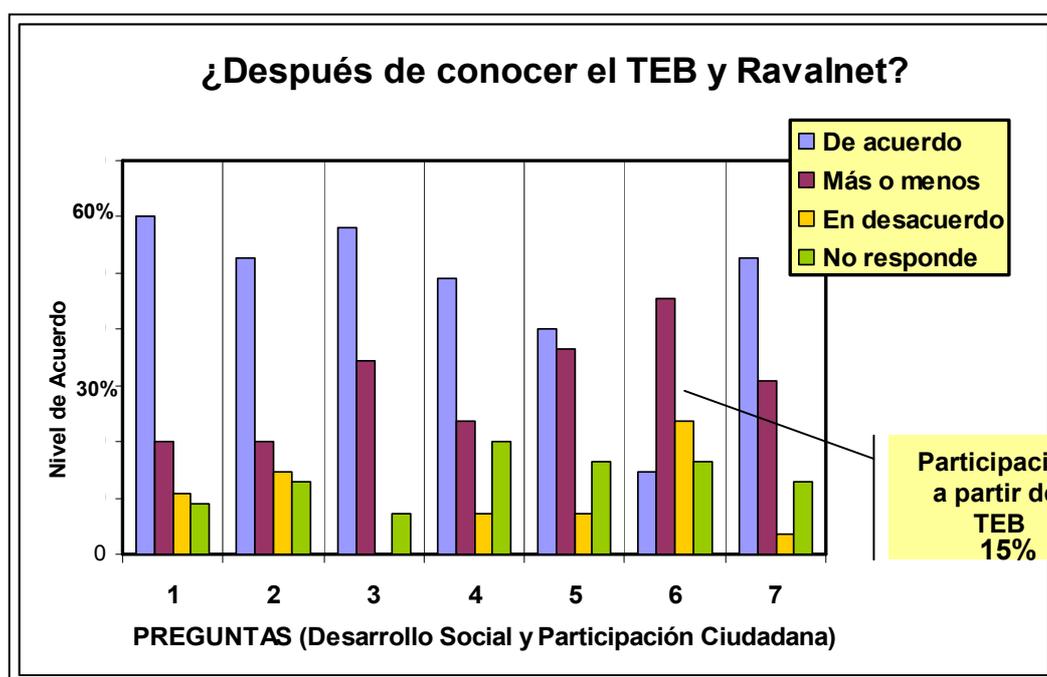
asociado a la pregunta de la investigación *¿cómo la tecnología puede promover el desarrollo y la promoción de la cultura local?* Para ello formulamos una pregunta<sup>72</sup> que vinculara la integración de las personas en las actividades desarrolladas en el barrio con su nivel de participación en los proyectos comunitarios, en resumen lo que desde la práctica los usuarios entienden por desarrollo comunitario y participación ciudadana. La siguiente gráfica señala la manera cómo los usuarios respondieron a la pregunta en su conjunto. El eje X, corresponde a las afirmaciones realizadas, a partir de la pregunta (*¿Después de conocer al TEB y Ravalnet?*), y que transcribo para un mayor entendimiento de la respuesta obtenida:

1. Conozco a los demás usuarios del TEB y hacemos actividades juntos: Respuesta estoy de acuerdo, 60%
2. He conocido personas de otras culturas, lenguas y países lo que me ayuda a entender y querer más el barrio donde vivo. Respuesta estoy de acuerdo, 52%
3. Aprendí que utilizando el ordenador puedo participar más y mejor de las actividades que hace el TEB en el barrio. Respuesta estoy de acuerdo, 58%
4. Aprendí que utilizando Internet y Ravalnet, estoy más enterado de todo lo que se hace en el barrio el Raval y que a mi me beneficia. Respuesta estoy de acuerdo, 49%
5. Ahora conozco mejor los servicios (sociales y culturales), las entidades y las actividades que se programan en mi barrio y/o ciudad. Respuesta estoy de acuerdo, 41%
6. Participo también en actividades de otras entidades o asociaciones comunitarias del Raval, porque me entero en el TEB. Respuesta estoy de acuerdo, 15%
7. Aquí aprendo cosas que me sirven para mi vida en el barrio y no me siento aislado. Respuesta estoy de acuerdo, 52%

---

<sup>72</sup> El análisis de resultados de esta pregunta aparece de manera explícita en el apartado 3.9. Sin embargo, para efectos de entender esta conclusión hemos agregado una gráfica comparativa de todas las respuestas obtenidas.

Como vemos el porcentaje más bajo corresponde a la pregunta 6, que hace referencia al nivel de participación que se logra a partir del conocimiento del TEB, o dicho de otra manera a la dinamización y puesta en común de la experiencia tecnológica y comunitaria en el punto Ómnia del Raval en el conjunto del barrio. Sin embargo, promediadas las respuestas el resultado es del 47% de las personas encuestadas que dicen estar más o menos de acuerdo con las afirmaciones, un porcentaje interesante si tenemos en cuenta que sólo 2 de las preguntas hacen referencia directa al uso de tecnologías:



*Gráfica 87: Comparativa de las respuestas del desarrollo comunitario según usuarios*

La importancia de este análisis consiste justamente en detectar si el desarrollo social y comunitario de esta comunidad tiene algo que ver con las nuevas tecnologías, o si éstas están contribuyendo allí a dicho desarrollo. Puesto que en algunos casos, más bien parece ser el reto de algunos gobiernos locales y administraciones públicas, que no tienen claro si tal propósito consiste simplemente en dotar de un más o menos elaborado discurso en el que se citan los recursos tecnológicos y humanos para llevar a cabo este

objetivo, sin que en la práctica las actividades contribuyan a ello. Está claro que en el TEB este discurso existe, pero la relación entre los actores de este proyecto (incluyendo relaciones entre usuarios, dinamizadores y equipo directivo) sigue siendo de dependencia tecnológica y conceptual. Quizás no porque ellos se lo hayan propuesto de esa manera, sino porque el proceso, a pesar de llevar 6 años, apenas comienza y el camino por utilizar estos recursos para crear comunidades de ciudadanos que puedan acceder con rapidez a la información y utilizarla de manera eficaz y productiva en sus propias vidas y en las de la comunidad en conjunto es todavía el sueño de unos pocos (los que dirigen, gestionan y coordinan). Lo cierto, es que para crear redes ciudadanas comunicativas y aprovechables, éstas deben contar con los conocimientos y los medios necesarios para acceder y aprender este nuevo mundo tecnológico y ésta es una fase aun incipiente en el TEB. Y lo es justamente por las características de la comunidad con la que interactúan: no constante, variable y nómada, pero sobre todo heterogénea, compleja y desigual. Una comunidad con miembros activos, inactivos y un buen número de potenciales.

Es cierto que el TEB y la sala Ómnia impulsa y favorece la participación a través de su portal telemático, pero eso no significa ni mucho menos que haya participación por el sólo hecho de que exista. La comunicación fluida, bilateral, interactiva que hoy Internet y las nuevas tecnologías proponen es una tarea de difícil consecución en nuestra sociedad, y lo es por lo que Manuel Castells<sup>73</sup> considera un gran reto de lo que él denomina la “Sociedad Red”: el proceso de desarrollo, difusión y consolidación de Internet y de las nuevas tecnologías se encuentra estrechamente ligado a las transformaciones que en las formas de coordinación básica se producen en el ámbito de la economía, la vida privada o la política.

Ahora bien, el desarrollo comunitario entendido como el desarrollo social y cultural de las comunidades, y además mediado por herramientas tecnológicas e informáticas, donde la pantalla adquiere un papel protagónico convirtiendo al usuario en emisor y receptor

---

<sup>73</sup> Citado por González Julia, en *La comunicación local por Internet*, Universitat Jaume I, p 181, 2005

alternativamente, plantea de manera evidente un nueva forma de asumir y resolver los problemas de la comunidad. Los problemas son reales y no virtuales; sin embargo, las soluciones probablemente sean virtuales, quiero decir, se resuelvan desde el dialogo interactivo, desde la construcción de un proceso de identificación cultural y social en la que se crean espacios de discusión y participación que alternen lo real-presencial con lo virtual como estrategia para gestionar el cambio y lograr el cumplimiento de los objetivos comunitarios. En el Raval, el 58% de las personas dicen haber recibido beneficios del aprendizaje del uso del ordenador y el 49% del uso de Internet. Éste es un buen dato, pues quiere decir que la mitad de las personas encuestadas ven en las nuevas tecnologías una herramienta que les permite cambios cualitativos. Estos beneficios están vinculados fundamentalmente con el uso del correo electrónico, la navegación por la Web y la información de las actividades que se enuncian a través de la página de Ravalnet. Pero cabe preguntarnos si estos beneficios también alcanzan a la comunidad, si trascienden la satisfacción puramente personal, cita (2:39) “...transformar sería el objetivo final. Es una opinión personal, pero lo que más se intenta es que la gente debata, que piense las cosas, que dé su opinión sobre los problemas, que vean que esos son problemas. A veces sólo hacer que los vean como problemas cuesta mucho esfuerzo”. La anterior es la idea expresada por el equipo de dirección del centro que apuesta por una experiencia dinamizadora, que de momento no se alcanza como se afirma en la cita (2:40): “...de momento creo que no está transformando aún nada, porque como todavía no está todo el mundo en la red, de hecho todavía es como elite quienes usan estas tecnologías. De momento lo que creo que hacemos es recoger las movilizaciones de la calle en la red para que la gente las pueda ver, las conozca y se puedan meter y que ocurra lo que tu acabas de decir, cambios, y acciones”. La siguiente gráfica (88) ilustra de manera clara la respuesta a la pregunta de investigación y representa las 2 categorías encontradas más estrechamente ligadas al desarrollo comunitario; la Participación y la Dinamización, agrupadas en la familia que hemos denominado **Participación para el desarrollo**. Como

podemos ver las dos categorías se conectan entre sí (*is a*) y a su vez cada una de ellas agrupa una serie de citas<sup>74</sup>; 14 para el código participación y 5 para el código dinamización. Es importante resaltar que esta familia agrupa estos dos códigos, porque contiene todas las citas descritas en las entrevistas que hacen referencia a la participación o a la dinamización.

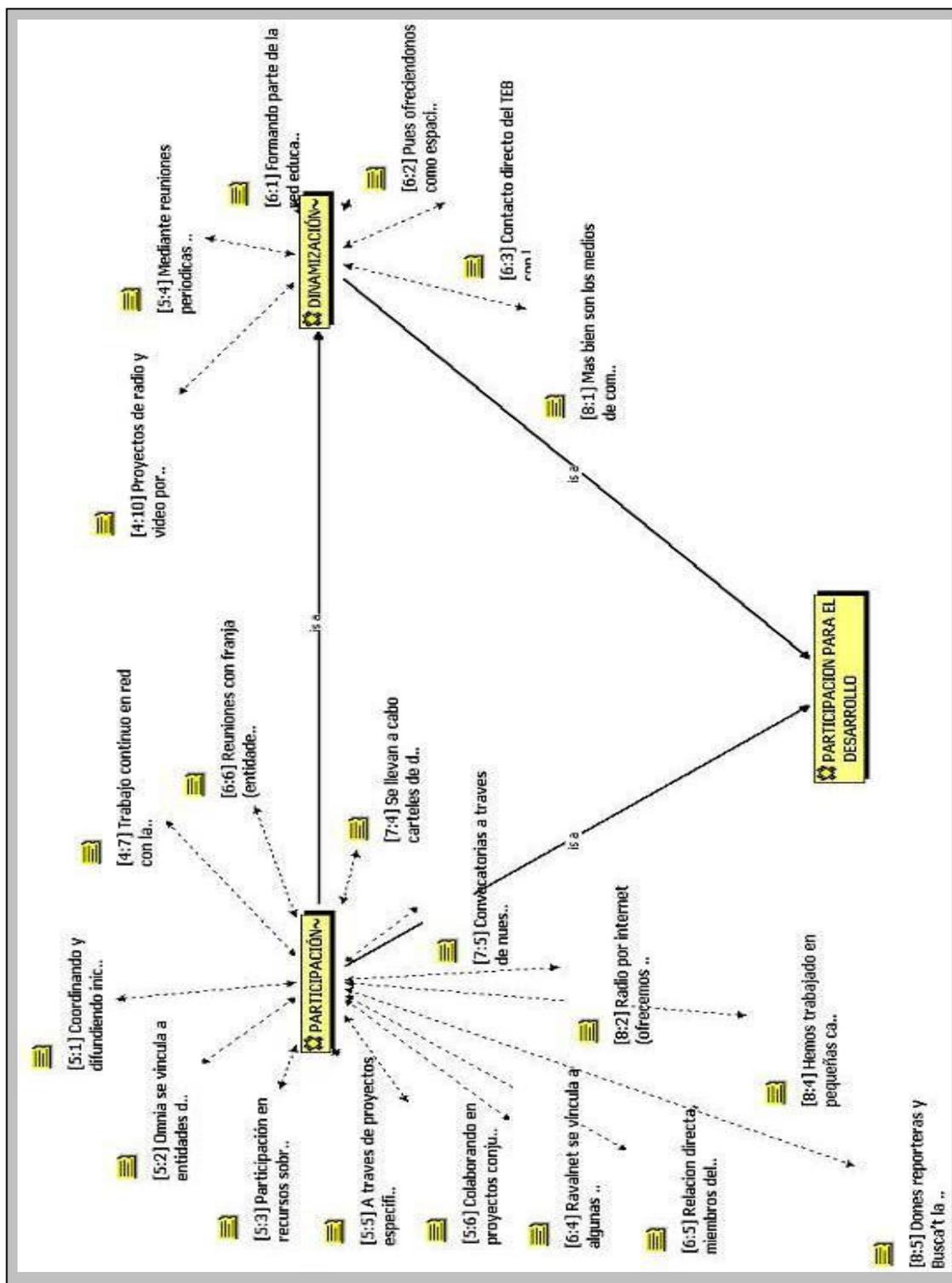
Del análisis de esta familia podemos concluir que la experiencia socio-mediática del TEB, tiene diversas lecturas, según quien las interprete. Me explico; para los usuarios el concepto desarrollo comunitario prácticamente no existe y con esto quiero decir que no existe en teoría, puesto que lo que ellos buscan al usar las TIC es resolver problemas puntuales, generalmente de carácter individual y comunicacional. La mayoría de las personas acceden a la sala, como ya vimos en el análisis de resultados, para abrir una cuenta de correo electrónico o e-mail, o para comunicarse a través de ella si ya tienen una cuenta vigente (43%). Luego, sabemos que es la navegación por la Red o Internet con el 25%, la segunda herramienta mayormente demandada. Los dinamizadores trabajan para que no sea sólo esta la herramienta utilizada o para que se utilice para otras cosas distintas a las necesidades puramente personales. El equipo directivo piensa que esto ya lo hacen las bibliotecas, centros cívicos de la ciudad y ciber-cafés, por tanto es necesario diseñar métodos en los que las personas utilicen este recurso para cambiar o transformar su entorno social y económico a través del uso de las TIC.

Y quizás por esto, hay un debate al interior del mismo proyecto Ómnia en esta comunidad investigada, entre el resultado de los procesos y el proceso mismo y que lo expresan de manera clara los expertos entrevistados, cita (2: 59): *“...a mi me interesa mucho el proceso. Y el resultado, desde mi punto de vista de educadora, no me interesa tanto. Para un educador normalmente lo que es más productivo es el proceso y es lo más difícil. La importancia reside en el proceso y el resultado pues es bueno porque le*

---

<sup>74</sup> Este es el número de veces que el equipo directivo del TEB se refiere a estas categorías en la entrevista y que con *Atlas/ti*, hemos clasificado en el supercódigo o familia *Participación para el Desarrollo*.

*genera a la persona autoestima y satisfacción si quedo muy bien hecho el producto. Los procesos también se van aprendiendo y el producto de antes respecto al de ahora también mejora, lo que quiere decir que tanto el proceso como el resultado son mejorables y se aprenden”.*



Gráfica 88: Representación Gráfica del Desarrollo Comunitario

En conclusión, la tecnología podrá promover el desarrollo comunitario y la promoción de la cultura local si va conectada a procesos de *participación* y *dinamización*. Procesos constantes y flexibles que presuponen un grado de alfabetización, no sólo de las tecnologías como tales (manejar el teclado, uso del mouse o conocimiento de un software), sino aprendizaje de las dificultades y de las diversas barreras para construir comunidad, para tener conciencia de los desafíos psicológicos y sociológicos que implica el trabajo colectivo. Y mas allá de las destrezas para manejar las tecnologías o para desarrollar habilidades para interactuar en una red de ciudadanos con criterios e intereses culturales, políticos, educativos y lingüísticos diversos como es el caso específico de la comunidad que investigamos.

La implementación y uso de las TIC para potenciar el desarrollo comunitario, es aún una tarea pendiente. Y diríamos que es un discurso, un buen discurso, pero discurso todavía y probablemente sea amparado por la tesis de que Internet está creando un *nuevo* modelo de sociedad interconectada. La pregunta es si realmente éste es un nuevo modelo de sociedad, o sigue siendo el mismo modelo, ahora ampliadas las diferencias y los desequilibrios, justamente, con y por las tecnologías. Pero ésta sigue siendo la *Sociedad de la Información* y ese salto a la *Sociedad del Conocimiento* que algunos teóricos ya anuncian como un hecho y dan por sentado que transformará la realidad para bien, aun tiene que demostrarse, pues los cambios no son tan notorios, ni van a la velocidad con la que circulan los discursos y la retórica tecnológica. En conclusión, lo esencial se mantiene, las contradicciones aumentan y las desigualdades no parecen disminuir y mucho menos acabarse. Una elite tecnológica (quienes tienen la información y las tecnologías) vende la idea de que conectarse es entrar en la sociedad digital, cuando conectarse es apenas la incorporación a un universo de contenidos, muchas veces sin credibilidad y fiabilidad, a veces de dudosa autoría, cuando no portadores de ideas y prácticas que bajo el argumento de la libertad de expresión incitan a las violencias o a los terrorismos. En estos casos, podríamos incluso afirmar que no es un nuevo mundo

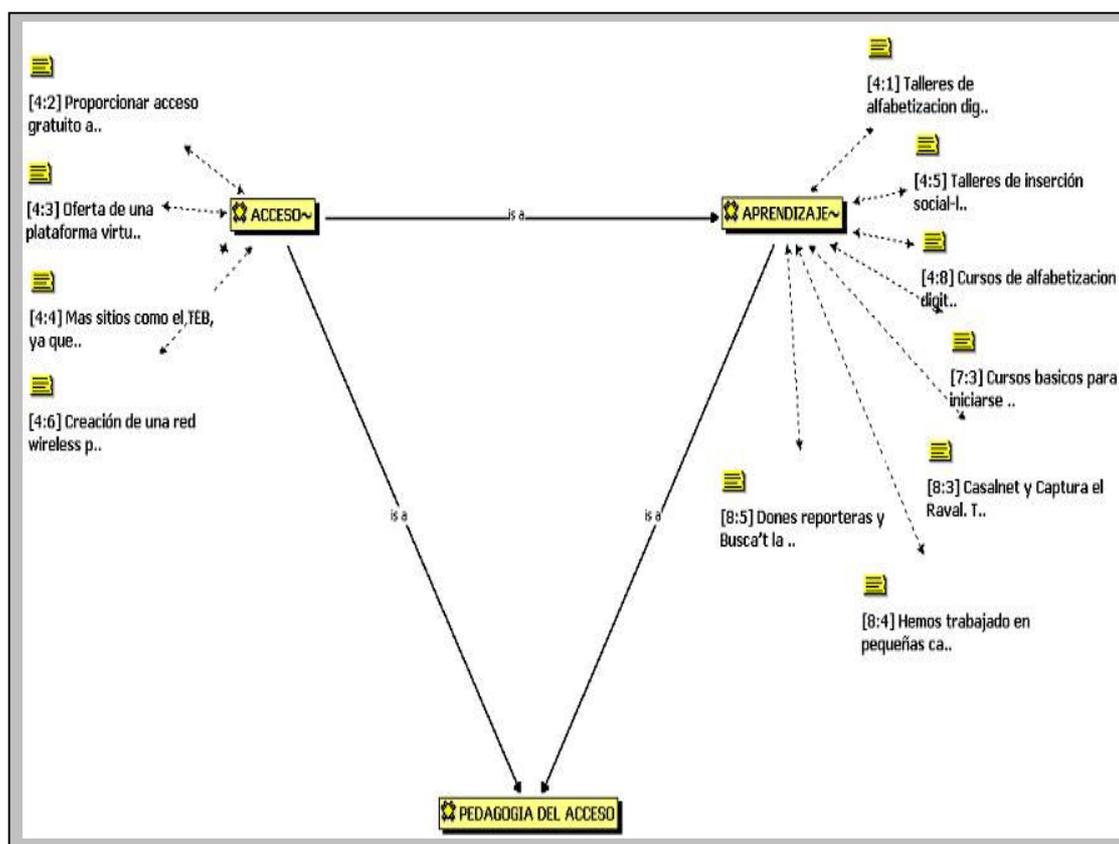
del que hablamos, sino el mismo mundo trasladado ahora al plano virtual con todas sus desigualdades, pobreza y mezquindades.

No se trata tampoco de desestimar la conectividad, todo lo contrario se trata de darle su real valor y acometer un discurso más cercano a la realidad. La sociedad del conocimiento en la que los ciudadanos creen comunidad a partir del debate y la interrelación entre habitantes de una comunidad territorial y de éstos con ciudadanos de otras comunidades distantes geográficamente es aún un sueño que necesita una alta dosis de trabajo y compromiso para que sea una realidad. No basta, pues, con conectarse. Proporcionar acceso es en el mejor de los casos, el primer paso para acometer la tarea de cambiar la situación de desventaja entre quienes tienen información y quienes no la tienen. Sin *capacitación, investigación, educación* la tarea es estéril, porque el problema, como lo hemos visto a lo largo de esta investigación, no es sólo tecnológico, es político y social. No se trata tan solo de cambiar los ordenadores, ni de tener la última tecnología informática, se trata de construir lo que llamaremos aquí una Pedagogía del Acceso.

**Cuarta conclusión:** Hemos dejado esta última conclusión, a la que denominaremos *Pedagogía del Acceso*, porque creemos que es ésta una de las más importantes tareas por acometer en la sociedad del conocimiento (ya no de la información), si realmente se quiere transformar el entorno de una comunidad y reducir los desequilibrios sociales existentes. La conclusión da respuesta a la pregunta de investigación *¿de qué manera la pedagogía social contribuye al desarrollo local cuando se usan estas tecnologías?*

Los cambios, repito, que se perciben a partir del estudio hecho en el Punto Ómnia del Raval, son aparentes y no esenciales, pues las contradicciones y desigualdades se mantienen. Y si el propósito del desarrollo comunitario no es otro que el de transformar las condiciones de desventaja económica y social creadas en la sociedad capitalista existente, poco estamos haciendo en la práctica y si mucho daño sosteniendo un discurso que suena bien, pero no transforma. Para entender lo anterior, vamos a intentar mostrar a

partir de las representaciones gráficas como entendemos el concepto de *Pedagogía del Acceso* propuesto a partir de este estudio realizado:



**Gráfica 89: Representación Gráfica de la Pedagogía del Acceso**

En la gráfica vemos como la *Pedagogía del acceso* (en la base de la gráfica) está formada por los códigos *Acceso* y *Aprendizaje* (formando un triángulo). En principio uno depende del siguiente; primero el acceso y luego el aprendizaje (fase 1 y fase 2). Pero la propuesta a partir de esta realidad encontrada en el Raval, es que acceso y aprendizaje estén en el mismo nivel de importancia en el proyecto de conectividad que una comunidad emprenda. Dicho de otro modo no se accede para luego aprender; mejor, se *aprende a acceder*, esto es se aprende qué ventajas tiene el acceso y qué potencial se puede desarrollar a partir o durante el acceso. Como vemos una tarea de información y

comunicación (si entendemos que la información significa dar datos y la comunicación es una experiencia o un proceso dialogante), pero también de pedagogía, puesto que sin el claro ejercicio de la pedagogía (estrategias, didácticas) el acceso se quedara sólo en una conectividad puramente tecnológica (que es lo que suele vendernos el modelo de conectividad comercial)

En el Raval, conectarse (*código Acceso*) se resuelve contando con la infraestructura tecnológica disponible. En este caso una tarea eminentemente informativa (informar cómo conectarse) Y se logra. Probablemente se logra en el Punto Ómnia del Raval, como lo describe la gráfica, a partir de las siguientes citas textuales<sup>75</sup>:

(4:2): “...proporcionar acceso gratuito a maquinaria, programación y apoyo humano”.

(4:3) “...oferta de una plataforma virtual en la que difundir sus actividades e intereses”.

(4:4): “...más sitios como el TEB, ya que gracias a estos sitios la población no estará tan discriminada”.

(4:6): “...creación de una red Wireless para dar mayor conectividad a los vecinos del barrio”.

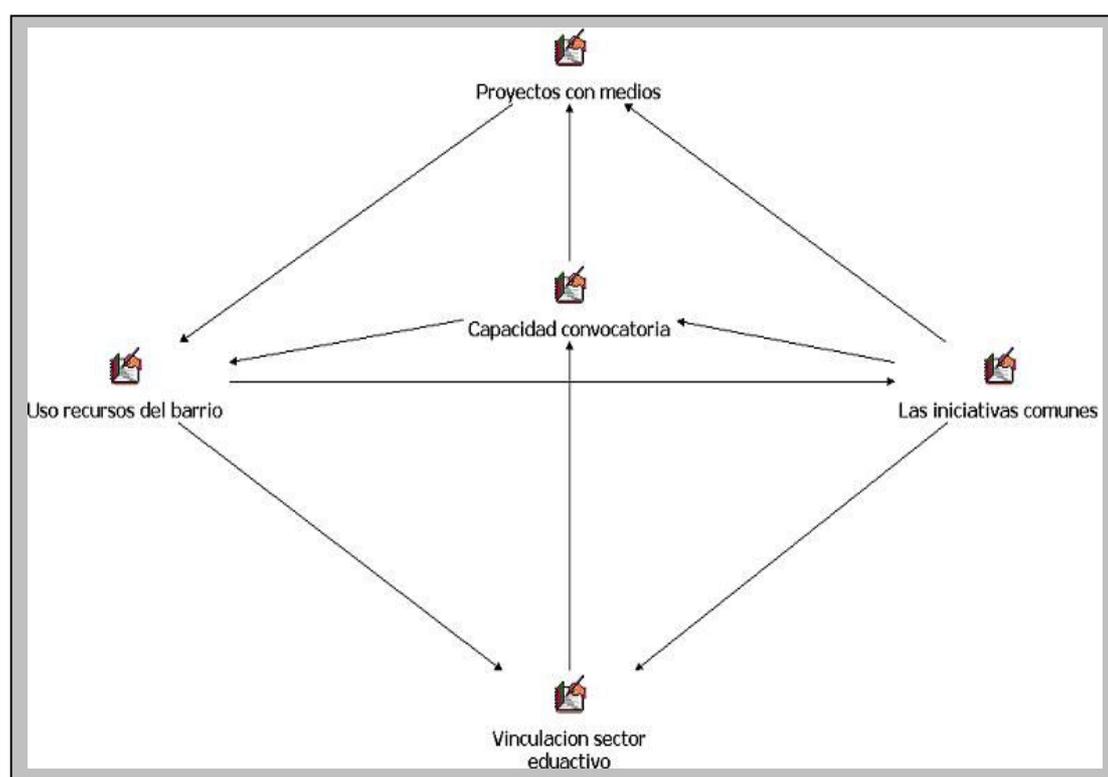
Pero en el ámbito comunitario ¿bastara con sólo informar? Creemos que no, y que el proceso requiere de una alta dosis de estrategias educativas (*código Aprendizaje*) que expliquen en detalles y casi persona a persona para qué conectarse, qué significa conectarse y qué ventajas en beneficio personal y colectivo después, de conectarse, se obtienen. Así, al código *Aprendizaje* al que le corresponden las citas textuales (4:1, 4:5, 4:8, 7:3): “...talleres de alfabetización, cursos de inserción, cursos básicos de ofimática. Y las citas (8:3, 8:4, 8:5): todas dirigidas a señalar el aprendizaje *en situ*, a partir de actividades vinculadas a proyectos puntuales como “la producción de documentales de

---

<sup>75</sup> Estas son las citas textuales que el equipo directivo del TEB enumera en la entrevista y que pertenecen a estas categorías, y con *Atlas/ti* hemos clasificado en el supercódigo o familia *Pedagogía del Acceso*.

video, programas de radio digital y cápsulas audiovisuales para la TV local”, están ligadas a la acción educativa.

Pero acceso es también capacidad de convocatoria; y en el caso del Raval este procedimiento pasa también por la vinculación que se establece con el sector educativo del barrio, con las iniciativas comunes (asociaciones o agremiaciones vecinas), con el ofrecimiento del uso de los recursos de los que dispone la sala de ordenadores y la propia asociación, y en algunos casos con los proyectos realizados con algunos medios de comunicación locales del barrio como canales de televisión, estaciones de radio, etc., como lo ilustra la representación gráfica siguiente:



**Gráfica 90: Representación Gráfica de las estrategias utilizadas para el acceso en el Ómnia del Raval**

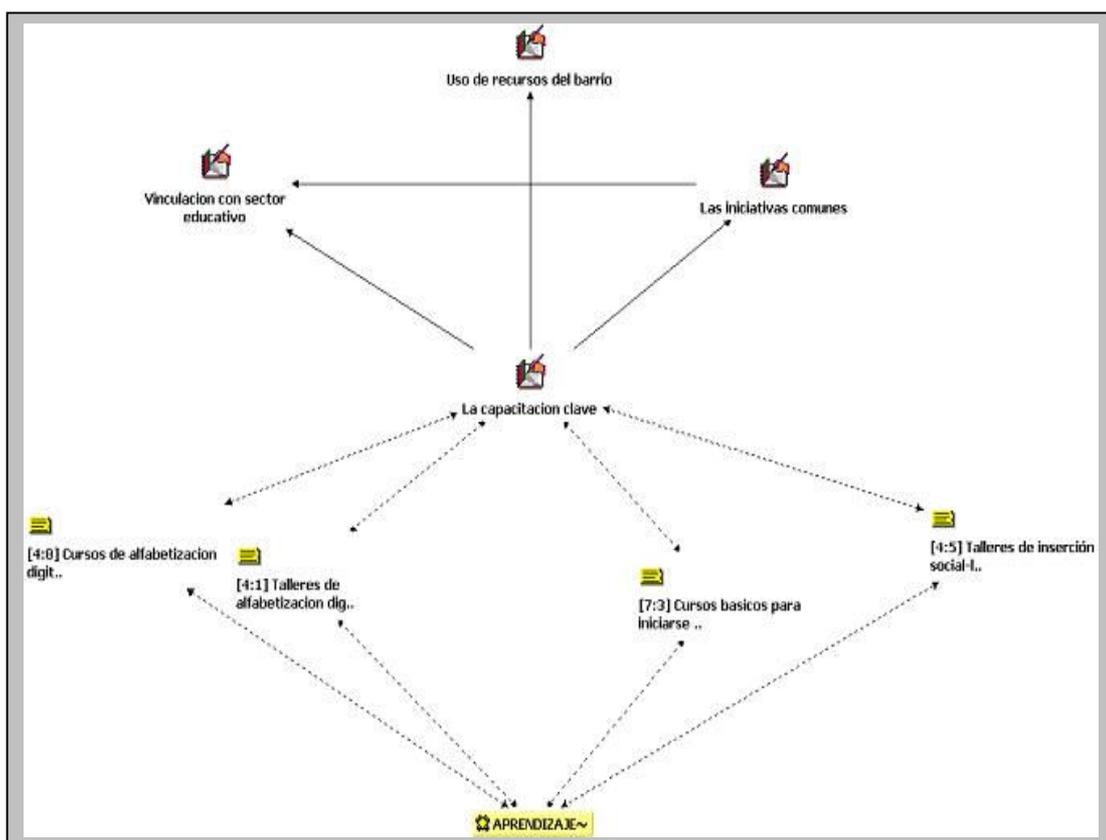
Convocatoria, disponibilidad de recursos, propios y ajenos, invitación a los sectores como el educativo o el mediático del barrio son las estrategias que pone en práctica el

punto Ómnia del Raval para el acceso, en el que la capacidad de convocatoria está en el centro de la estrategia. Y se *accede para aprender* a usar estas tecnologías, pero igualmente se *aprende sólo accediendo*. Es una relación en la que es preciso involucrarse en un proceso tecnológico, pero no por ello estrictamente mecánico. Por el contrario, si no somos consecuentes con el discurso planteando y no lo hacemos con la participación activa de los ciudadanos, no lograremos los cambios de mentalidad y las acciones prácticas que las comunidades demandan. En resumen, tanto el acceso, como el aprendizaje (*pedagogía del acceso*) es un proceso consensuado con las comunidades, son ellas las que deberán asumir el diagnóstico y la definición de los problemas que debe resolver usando las tecnologías. Sus miembros decidirán de forma libre y natural, no impuesta, qué necesita de las TIC en general o de Internet en particular; cómo y cuándo usarlas y para qué usarlas

Vemos, pues, como *comunicación* y *pedagogía* se convierten en herramientas claves para gestionar el cambio y lograr niveles de concientización de los problemas locales, así como de las soluciones adecuadas salidas del entramado ciudadano y no exclusivamente de quienes tienen el poder (no sólo político), sino, en este caso el poder de la información. Pero para no caer en esto se necesita gestionar el conocimiento colectivo, así como la información y los recursos individuales de manera que se pueda poner al servicio de la comunidad y aprovechar el potencial de cada ciudadano en beneficio de las prioridades comunitarias y de los recursos esenciales, siempre disminuidos o precarios en este tipo de comunidades.

En este sentido, ¿podrán la mayoría de las personas cambiar su entorno social y económico existente a través del uso social de las TIC? Lo primero y necesario es tener una infraestructura de telecomunicaciones mínima que les garantice el acceso a estas tecnologías. Esto tiene un costo: ¿quién lo asume? Se requiere de unos mínimos conocimientos de informática y una cultura básica de la información: ¿quiénes deben dar esta capacitación: técnicos, informáticos, pedagogos, mediadores sociales? O profesionales que combinen habilidades técnicas con destrezas pedagógicas,

organizativas y sociales. Y en comunidades con flujos migratorios, como la estudiada en esta investigación, se requiere de una cultura intercultural básica, además de la lingüística, un idioma en el que se puedan entender sin dificultades: ¿catalán, castellano? Veamos, pues, la propuesta conceptual expresada gráficamente para esta conclusión en la que el centro de las acciones desplegadas no es la *capacidad de convocatoria*, sino la *capacitación* como una estrategia circular, desarrollada entre los sujetos (usuarios, instituciones, medios, sector educativo) y que interactúa con las diversas acciones encaminadas a que los ciudadanos accedan o visiten la sala de ordenadores: uso de recursos del barrio, vinculación con el sector educativo, iniciativas comunes surgidas de instituciones barriales o de los mismo ciudadanos:



*Gráfica 91: Representación Gráfica de la propuesta para el acceso comunitario*

Finalmente, Internet puede aportar una nueva manera de conectarse con lo local y con el mundo de manera simultánea, si se hace a partir del consenso logrado con la gente en una clara propuesta interactiva que tenga en cuenta el sistema de valores, significaciones y referencias de la población en la que se instala un sistema de comunicación vía Internet. No sirve de nada el exceso de información, sino va vinculada a ella una comunicación interactiva, que refuerce las prácticas y las acciones reales que respalden cualquier proyecto local. Nuestra conclusión es que la vida virtual interesa cada vez más en el plano individual, pero no en las comunidades, sino están vinculadas a una comunidad real en la que las acciones respalden lo que se debate virtualmente. Es decir, no basta con crear canales o redes de participación con los ciudadanos a través de páginas Web y portales, si estos no responden a auténticos roles de la vida real y local de los ciudadanos. Los portales y las páginas Web no deberían servir únicamente para informar, para auto-promocionarse o para orientar sobre determinados intereses políticos o partidistas, sino que deben ser escenarios para estimular la reflexión, para plantear acciones, para diseñar actividades. Igualmente, Internet tendrá que salir del ámbito y dominio de los expertos o de ser usado tan sólo para “*turistiar*”, para empezar a cruzar el umbral donde realmente se hace indispensable, eficaz y sobre todo transformador; el ámbito de todos los ciudadanos comunes y corrientes, que al fin de cuentas somos todos los ciudadanos, incluyendo los expertos.

### 4.3 PROSPECTIVA

---

La investigación nos deja un campo abierto para continuar el estudio de otras comunidades, en tanto las herramientas diseñadas en este estudio nos abren un horizonte de investigación aplicable en escenarios y contextos similares, aunque con experiencias diferentes. Esta investigación nos deja satisfechos con el hecho de haber encontrado y definido las categorías o variables, los códigos y los indicadores apropiados para estudiar el uso social y la potencialidad de las Tecnologías de la Información y la Comunicación en comunidades locales para el desarrollo comunitario.

Finalmente, y dentro del espíritu que alienta la propuesta de la *Cátedra UNESCO de “Educación, Desarrollo, Tecnología y Sistemas de Financiación en Latinoamérica”*, esta investigación también propone a partir de este modelo de análisis cuanti-cualitativo, investigaciones comparativas en un marco interdisciplinario y en contextos similares de Iberoamérica.

El uso social y comunitario de las TIC en países de Latinoamérica, con desigualdades sociales, económicas y políticas diversas se nos antoja un territorio fecundo para desarrollar una investigación posterior básica y aplicada que permita de manera contextual la implementación de estrategias y acciones que fortalezcan la participación ciudadana y favorezcan las condiciones propicias para que las tecnologías digitales puedan contribuir de manera eficaz al desarrollo comunitario. Una investigación comparativa que, por supuesto, deberá tener en cuenta el desarrollo social-local y el tecnológico-pedagógico-comunicacional de cada comunidad.

La siguiente es la propuesta de investigación comparativa:

#### **4.3.1 Propuesta de investigación comparativa en contextos de Iberoamérica**

##### **1. Título del proyecto:**

Las Tecnologías de la Información y la Comunicación (TIC): un nuevo escenario para el desarrollo social y cultural de las comunidades locales: Diagnóstico participativo, evaluativo y comparativo en contextos de Iberoamérica.

##### **Estudio de caso:**

Proyecto Ómnia, ciudad de Barcelona, España. <http://www.xarxa-omnia.org>

##### **Estudio de casos comparativo (Opciones posibles)**

Proyecto UIB, ciudad de Bogotá, Colombia. <http://www.uib.colnodo.apc.org>

Proyecto Tele-centros, ciudad de Santiago de Chile, Chile. <http://www.elencuentro.cl>

Proyecto Tele-centros, ciudad de México DF, México. <http://www.telecentros.org>

##### **2. Datos sobre los responsables del proyecto**

Instituciones:

Centro de Investigación Blanquerna de la Universidad Ramon Llull de Barcelona  
<http://www.url.es>

Facultad de Psicología y Ciencias de la Educación y el Deporte. Grupo de Investigación de Pedagogía Social <http://www.blanquerna.url.es>

Cátedra UNESCO de “*Educación, Desarrollo, Tecnología y Sistemas de Financiación en Latinoamérica*”.

##### **Investigadores:**

Doctorando-Becario Cátedra UNESCO: Carlos Obando Arroyave. Barcelona, España

Director de tesis: Doctor Jordi Riera Romani. Investigador Principal, Grupo de Investigación en Pedagogía Social. Barcelona, España

### **3. Presentación de la propuesta**

Este proyecto formulado desde el Centro de investigación Blanquerna de la Universidad Ramón Llull de Barcelona, España y la Cátedra UNESCO de “Educación, Desarrollo, Tecnología y Sistemas de Financiación en Latinoamérica”, recoge las experiencias de investigación del “Grupo de Investigación de Pedagogía Social” en dos campos específicos; por un lado el desarrollo social y comunitario y por el otro lado, el del uso e impacto que tienen las nuevas tecnologías de la información y la comunicación (TIC) en la educación y la pedagogía. En este sentido, el estudio pretende cruzar estos dos campos con el objetivo de realizar un diagnóstico participativo y en profundidad de los cambios y nuevos escenarios reales y virtuales que aparecen en la llamada “Sociedad de la Información Global”, y de la manera cómo las comunidades locales están implementado éstas tecnologías para el desarrollo comunitario.

Es innegable el importante rol que Internet, por ejemplo, viene jugando en la evolución de la tecnología digital y el protagonismo que ha logrado en los sistemas y escenarios virtuales, que vienen planteándole nuevos retos a la educación. Igualmente, las tecnologías de la información y la comunicación se insertan en los procesos asociativos y comunitarios y en las relaciones de vecindad, como también en el tejido de los grupos sociales más débiles o históricamente excluidos. Los factores de exclusión pues, podrían estarse acentuando y de esta manera se estarían incrementando aquellos otros de carácter socioeconómico, como el desempleo, la salud, la educación y la participación en la toma de decisiones de los sectores público y privado que afectan la sociedad civil. Pero también es cierto que las TIC pueden hoy convertirse en una herramienta eficaz para el desarrollo social y la afirmación de identidades culturales propias, en tanto sean aplicadas de una manera tal que se evalúe el impacto y el uso no sólo por el número de individuos conectados, sino por la accesibilidad y contribución al mejoramiento de la calidad de vida y el bienestar general de todos los miembros de la comunidad.

El reto parte, pues, de la decisión de reducir la “brecha digital” (tecnológica y de conocimiento) entre las personas que usan las nuevas tecnologías y aquellas que no tienen acceso o no saben como utilizarlas. La responsabilidad social en el desarrollo, aplicación y uso de las TIC en las comunidades es una tarea compleja, pues dejar esta función en manos exclusivas del mercado, no sólo contribuirá a ampliar la brecha digital existente entre países ricos y pobres, sino que además ampliará las ya existentes desigualdades sociales y económicas en las sociedades actuales. Por tanto, le compete no sólo a los gobiernos estatales y locales, sino también a las universidades, centros de investigación, ONGs y en concreto a las comunidades el diseño y la introducción de políticas y acciones concretas que valoren la potencialidad de estas tecnologías en el marco de entornos comunitarios específicos, que permitan cambios significativos en las experiencias democráticas y de participación.

El uso de las TICs en contextos diferentes de Iberoamérica y con desigualdades sociales, económicas y políticas diversas se nos antoja un territorio fecundo para desarrollar una investigación básica y aplicada que permita de manera posterior la implementación de estrategias y acciones que fortalezcan la participación ciudadana y favorezcan las condiciones propicias para que las tecnologías digitales puedan contribuir de manera eficaz al desarrollo comunitario. Es por ello, que esta investigación se plantea en un marco interdisciplinario y en contextos diferentes (Europa y Latinoamérica), con al menos dos ciudades pretendidamente contrastantes, pertenecientes a mundos distintos y desde una perspectiva que tendrá en cuenta el desarrollo social-local y el tecnológico-pedagógico-comunicacional de cada comunidad.

#### **4. Validez de la investigación e hipótesis previa**

La naturaleza de estas tecnologías está generando enormes expectativas para el mejoramiento de la vida de las comunidades y la construcción de comunidades virtuales e interconectadas desde diferentes lugares del mundo. El reto de mantener la autonomía local, pero de cara a un mundo cada vez más globalizado obliga a tener la infraestructura

necesaria para moverse en esta nueva sociedad digital, pero, igualmente, al prerrequisito de preparar el recurso humano idóneo que explore alternativas que no refuercen los grupos elitistas que controlan la información y la comunicación. Los grupos sociales más desprotegidos reclaman en este nuevo escenario interconectado, espacios de participación y utilizan para ello no necesariamente el acceso individual (costoso por la infraestructura requerida y la formación y entrenamiento) sino, el acceso público en centros comunitarios, asociaciones de vecinos, casas de la cultura, ciber-cafés o bibliotecas públicas. Partimos, pues, en esta investigación de la *hipótesis* de que la tecnología en sí misma no determina el cambio y el desarrollo comunitario, y que ésta es tan sólo una herramienta que podría facilitar el proceso de interacción, el bienestar social y el desarrollo educativo y cultural de su miembros, pero que este desarrollo será posible cuando sea la propia comunidad quien gestione y produzca, partiendo de su entorno social y cultural, sus propios contenidos. Es decir, cuando sea la comunidad quien haga un uso social, eficaz y significativo de las TIC.

## **5. Objetivo del proyecto**

El proyecto explorará y evaluará (en tres escenarios y contextos iberoamericanos diversos) el acceso a las Tecnologías de la Información y la Comunicación (TIC) de los grupos sociales en comunidades locales y de la conectividad basada en la comunidad, y no en el acceso individual, como mecanismo para reducir la exclusión social y potenciar el desarrollo social y cultural comunitario.

## **6. Metodología y plan de trabajo**

### **Primera fase:**

En la primera fase se propone diseñar una metodología de evaluación diagnóstica y formativa desde una perspectiva democrática (MacDonal, 1983), esto es, un modelo que abarque la realidad personal y colectiva de la comunidad, en la que se escuchen las interpretaciones y significaciones diversas que hacen las personas que participan, tanto

quienes gestionan y administran los centros comunitarios como quienes hacen parte de los programas o son usuarios de estos centros.

**Se pretende:**

- Contar con información cualitativa y cuantitativa de soporte para el desarrollo de investigaciones sobre iniciativas de Telecentros comunitarios o salas socio-mediáticas de Iberoamérica a partir de la aplicación de las categorías y códigos definidos en esta investigación.
- Facilitar el aprendizaje sobre los impactos negativos y positivos de las nuevas tecnologías de información y comunicación, a cualquier comunidad interesada en operar un Telecentro en América Latina, a través de los contenidos de las bases de datos que resulten de la experimentación con los métodos de registro propuestos por esta investigación.
- Las técnicas de recogida de datos y presentación de los mismos deben ser accesibles a públicos y personas no especializadas, en este caso, los informes finales no proporcionan recomendaciones, sino más bien interpretaciones y opiniones que surgen del proceso de negociación y discusión con todos los implicados en dicho proceso.

De esta manera, proponemos los siguientes ítems a considerar en la metodología evaluativa:

- Finalidad y objeto de la evaluación; qué evaluamos, para qué evaluamos, cómo evaluamos, quiénes evalúan, con qué evaluamos, a quiénes evaluamos.
- Diseño de la evaluación. Para medir el impacto cualitativa y cuantitativamente
- Definición de criterios a evaluar; categorías, variables, indicadores, referentes
- Instrumentalización, validez, fiabilidad, credibilidad.

Para el cumplimiento de esta metodología proponemos considerar los siguientes dos puntos:

**1. Diseño y aplicación de categorías de diagnóstico y evaluación comunitaria:**

-**Acceso a la tecnología:** el cuantificar el acceso público a las tecnologías como alternativa a la conexión individualizada, el tipo de conectividad (telefónica, cable, ADSL, fibra óptica), el porcentaje de personas de la comunidad que usan la conectividad comunitaria, la proximidad física al acceso tecnológico público, el número de computadoras de uso público (escuelas, bibliotecas, centros cívicos y casas de la cultura) por milla construida y población residente, el número de tele-centros en la zona, el número de horas disponibles en el espacio socio-mediático y el tiempo realmente utilizado por la comunidad.

- **Aprendizaje informático:** la capacidad que tiene el sistema o la red para lograr que los usuarios manejen la tecnología de un modo fluido y sobre todo en dos aspectos: el uso de programas y software básicos y avanzados para el diseño de contenidos y el conocimiento sobre técnicas básicas y avanzadas del uso de Internet. El aprovechamiento de los recursos humanos disponibles en la comunidad. El grado de formación en informática de los docentes, formadores y pedagogos de adultos y líderes sociales de la comunidad.

- **Desarrollo social y cultural:** se pretende conocer el uso eficaz de la tecnología para las actividades encaminadas a la formación y pedagogía social, a la inserción en el mundo laboral y social, y a la inclusión de las personas de la comunidad en la sociedad de la información. A la articulación de organizaciones culturales y comunitarias presenciales en la red virtual para el desarrollo local.

-**Participación ciudadana:** efectividad en la información, efectividad en el uso del recurso humano y tecnológico disponible en la comunidad, la posibilidad en la construcción de dialogo e interactividad, en el volumen de consultas y en la toma de decisiones que mejoren la calidad de vida de la comunidad. A la inserción de proyectos e

iniciativas locales que utilicen las TIC para el mejoramiento de la calidad de vida comunitaria.

**-Dinamización de la experiencia:** apoyo al desarrollo de ideas y proyectos comunitarios usando las TIC, inversiones para combatir la desigualdad informática, disponibilidad para compartir y sistematizar la experiencia e interactuar con proyectos similares en la región o el país. Webs locales, redes e intercambio de beneficios individuales y colectivos.

**2. Diseño y aplicación de indicadores de gestión tecnológica, humana y social en las comunidades:**

- Indicadores del impacto tecnológico:

- Acceso de la comunidad a equipos informáticos y software adecuado
- Acceso de la comunidad a Internet en espacios colectivos diseñados para tal efecto
- Acceso a la producción de contenidos multimedia para favorecer el aprendizaje
- Existencia de planes de uso de la tecnología y de equipo tecnológico
- Vinculación del proyecto con el sector gobierno y el sector privado

- Indicadores del impacto ético y humano:

- Actuaciones específicas de los usuarios respecto a las habilidades básicas para el uso de la tecnología
- El grado de integración de las tecnologías con la vida cotidiana de los usuarios
- El conocimiento de las tecnologías para la comunicación, la investigación y la resolución de problemas personales
- Las oportunidades que ofrecen las tecnologías para el desarrollo personal
- Indicadores del impacto en el tejido social de la comunidad:
  - Cómo disminuir la incidencia de la discriminación digital
  - Cómo se potencia la economía local a partir de las tecnologías de la información y la comunicación
  - Cómo la tecnología es utilizada para la resolución de problemas comunitarios

- Cómo la tecnología puede promover el desarrollo social y comunitario
- Cómo el uso de la tecnología potencia la calidad de vida del ciudadano.

### **Segunda fase**

El proceso evaluativo y comparativo ha de tener una utilidad. Por esto, apuntamos en este segundo año a una fase que plantee una metodología orientada a la configuración de una red virtual que promueva el intercambio y debate (que se hará desde el portales Web diseñados para tal fin y que ya funcionan con éxito en América Latina) sobre las experiencias y prácticas cotidianas del uso de los TIC en estos entornos. Igualmente, a la publicación de resultados de la experiencia investigadora que estimule el trabajo interdisciplinario y el diseño y puesta en marcha de otros centros socio-mediáticos para el desarrollo social y comunitario en la región.

Finalmente, el propósito de esta fase dos consistirá básicamente en diseñar un plan de acciones y protocolo de modelos piloto del uso de las Tecnologías de la Información y la Comunicación en comunidades locales de Iberoamérica. Para esto será importante consensuar presencial y virtualmente los siguientes ítems:

- Equipamiento básico y apropiado para las comunidades locales que se insertan en la sociedad digital.
- Planes generales y específicos de inserción en el mundo digital (disminuir la brecha digital en Iberoamérica).
- Modelos de vinculación a los sectores de servicios, comercio, industria y educativo de la comunidad.
- Proyectos y programas de uso de las TICs en la relación comunidades-gobiernos locales.
- Proyectos comunes e interconectados con medios de comunicación local (T.V. radio, prensa barrial)

- Diseño de propuestas de acompañamiento de los puntos socio-mediáticos a las decisiones comunitarias, a la integración social y la formulación de ideas y proyectos locales.

## **7. Antecedentes y resultados previos**

Para diseñar esta propuesta investigativa con países de América Latina, nos hemos acercado hasta ahora y sólo desde la web a investigaciones coordinadas por la doctora Susana Finquelievich, del Instituto Gino Germani de la Universidad de Buenos Aires; de la misma manera los resultados de investigaciones sobre la experiencia de los Telecentros en México realizadas desde la Universidad Autónoma de México y llevadas a cabo por los investigadores Scott S. Robinson y Maria de la Paz Silva. En este sentido, es bueno resaltar nuestra identificación con los enfoques de investigación basados en los resultados y lecciones aprendidas de proyectos previos sobre TIC en la región que desarrolla el proyecto corporativo de PAN Américas, apoyados por el Centro Internacional de Investigaciones para el Desarrollo (IDRC) de Canadá, sobre los usos sociales y el impacto que tienen las tecnologías de la información para el desarrollo de América Latina y el Caribe,

Es por esto, que la investigación que proponemos plantea algunos resultados previos que de manera puntual se enlazan con dos de los enfoques de investigación de PAN Américas: en primer lugar, entender el contexto socio-mediático de Iberoamérica, en el cual se usan las TIC y la manera cómo se construyen los entornos propicios (¿qué es y cómo se construye un entorno propicio?) que posibilitan y favorecen las condiciones adecuadas para que las TIC puedan generar desarrollo comunitario. En segundo lugar, explorar y evaluar la conectividad comunitaria como estrategia eficaz a la solución de los problemas de exclusión social, al uso significativo y apropiación social de las TIC, y a la construcción de entornos digitales adecuados que estimulen la autonomía local y la interconectividad entre comunidades, y exploren nuevos campos de apoyo mutuo y de gestión del conocimiento entre los países desarrollados y los países en vías de desarrollo.

Hemos planteado tres ciudades de Iberoamérica (Bogotá, Santiago de Chile y México, Distrito) aunque el trabajo de investigación se hará en dos de ellas, quedando la posibilidad de continuar el proceso con la ciudad restante o con otras posteriores; lo que nos permitirá un trayecto geográfico interesante por las distancias territoriales entre ciudades, por la ubicación de estas ciudades en el contexto-región que investigamos y por el aporte interdisciplinario que puede propiciar una investigación de carácter comparativo-evaluativo. España, México, Colombia y Chile.

## **8. Beneficios del proyecto, difusión y explotación de los resultados**

### **A corto plazo:**

Diagnóstico y diseño de una metodología comparativa (cualitativa y cuantitativa) y de contexto para la evaluación de la incidencia de las TIC en las comunidades locales y en el desarrollo social y comunitario de Iberoamérica.

La publicación de un libro que recoja las memorias de la investigación, la metodología utilizada y los resultados obtenidos desde una perspectiva interdisciplinaria y con base en el estudio comparativo en estos escenarios propuestos (esta propuesta se llevaría a la UNESCO y/o la Fundación Blanquerna, como una manera de contribuir al conocimiento y difusión de la investigación)

### **A largo plazo:**

El diseño y la publicación de un portal de Internet asociado a la Universidad Ramón Llull, Fundación Blanquerna-Cátedra UNESCO de “Educación, Desarrollo, Tecnología y Sistemas de Financiación en Latinoamérica”, que potencie a través de una Red, comunidades virtuales para el intercambio de investigaciones similares o asociadas a este tema, de estudiantes y académicos y de dinamizadores y mediadores sociales que trabajan en estos entornos socio-mediáticos de Latinoamérica y España.

Contribuciones científico-técnicas y diseño de canales de comunicación que permita compartir y usar los resultados de la investigación, los beneficios de las diferentes fases y el avance del conocimiento con posibilidad de transferencia a otros entornos y experiencias similares en la región investigada, ya sea a corto, medio o largo plazo  
Diseño de propuestas de capacitación para la alfabetización mediática y la comunicación *on-line*, en entornos comunitarios; videos en red, CDs y DVDs.

## **9. Historial de los investigadores**

### **Carlos Obando Arroyave**

- Comunicador social-periodista. Universidad de Antioquia, Colombia
- Especialista en semiótica y estética. Universidad Nacional, Colombia
- Master en comunicación audiovisual digital. Universidad Internacional de Andalucía, Sevilla, España
- Doctorando en pedagogía social, Universidad Ramón Llull, Barcelona, España
- Becario Cátedra UNESCO de “*Educación, Desarrollo, Tecnología y Sistemas de Financiación en Latinoamérica*”, 2001/2004

### **Jordi Riera Romani,**

- Doctor en Pedagogía por la Universidad Autónoma de Barcelona.
  - Licenciado en Filosofía y Letras, especialidad Pedagogía Social. Universidad Autónoma de Barcelona.
- Investigador Principal del Grupo de Pedagogía Social y TIC. Facultad de Psicología, Ciencias de la Educación y del Deporte Blanquerna (FPCEEB), Universidad Ramon Llull.
- Profesor titular de Pedagogía de la Universidad Ramon Llull.
  - Presidente del Colegio de Pedagogos de Cataluña

## **10. Soporte para el desarrollo y factibilidad del proyecto**

La investigación es factible básicamente porque:

- Los investigadores de la Fundación Blanquerna y la Universidad Ramon LLull, han desarrollado diversas investigaciones en el campo del desarrollo comunitario y en el uso e impacto de las nuevas tecnologías de la información y la comunicación en entornos educativos y pedagógicos.
- La investigación estará apoyada por el equipo de investigadores del **Grupo de Pedagogía Social** de la Facultad de Psicología y Ciencias de la Educación y el Deporte de la Universidad Ramon LLull de Barcelona, España <http://www.url.es>
- La investigación plantea una colaboración estrecha e intercambio de experiencias y resultados con investigadores de Iberoamérica vinculados a universidades, centros de investigación y redes virtuales.

## **BIBLIOGRAFIA**



- Ayuntamiento de Barcelona. (1999). *Observatorio Permanente de la Inmigración en Barcelona*. Barcelona.
- Aguaded, J. I. Cabero, J. (2002) *Educación en Red. Internet como recurso para la educación*. Málaga : Aljibe.
- Ander-Egg, E. (1980). *Metodología y práctica del desarrollo de la comunidad*. Tarragona: Unieurop.
- Ander-Egg, E. (1980). *Desarrollo de la comunidad* (10a. ed.). Salou: Unieurop.
- Ander-Egg, E. (1997). *Técnicas de investigación social*. México: Editorial Humanitas
- Arnal, J., Del Rincón, D., & Latorre, A. (1992). *Investigación educativa. Fundamentos y metodología*. Barcelona: Ed. Labor universitaria,
- Bayardo, R. & Lacarriera, M. (1997). *Globalización e identidad cultural*. Buenos Aires: Ediciones Ciccus,
- Beck, U. (1998). *¿Qué es la globalización? Falacias del globalismo, respuestas a la globalización*. Barcelona: Paidós Ibérica.
- Bettetini, G. & Colombo, F. (1995). *Las nuevas tecnologías de la comunicación*, Barcelona: Ediciones Paidós.
- Bonilla, M. & Cliche, G. (2001). *Internet y sociedad en América Latina*. Quito, Ecuador: Foro-FLACSO-IDRC.
- Buxó, M.J. & De Miguel, J.M. (eds), (1999). *De la investigación audiovisual*. Barcelona: Proyecto Ediciones.
- Cabero, J. y Román, P.(coods) (2006): *E-actividades. Un referente básico para la formación en Internet*. Sevilla: MAD.
- Caride, J. A. (1998). *Acción e intervención comunitarias*. En A. Petrus (Coord.) *Pedagogía social* (1a. Reimpresión.)(pp. 222-247). Barcelona: Ariel.
- Castells, M. (1995). *La ciudad informacional. Tecnologías de información, reestructuración económica y el proceso urbano-regional*. Madrid: Alianza editorial,
- Castells, M. (1997). *La era de la información: economía, sociedad y cultura. vol. I. La sociedad red*. Madrid: Alianza editorial.
- Castells, M. (1998). *La era de la información. Economía, sociedad y cultura. vol. II. El poder de la identidad*. Madrid: Alianza editorial.
- Castells, M. (2001). *La galaxia Internet*. Barcelona: Editorial Debolsillo.
- Castells, M. & Borja, J, (1997). *Lo local y lo global. La gestión de las ciudades en la era de la información*, Barcelona: Taurus,
- Colas, M. P. & Rebollo, M. A. (1993). *Evaluación de programas. Una guía práctica*. Sevilla: Ed. Kronos.

- Coller Xavier (2000). *Estudio de casos, cuadernos metodológicos*, 30. Madrid: Centro de Investigaciones Sociológicas-CIS-
- Consejo Económico y Social de las Naciones Unidas (1995). *Informe de la cumbre mundial sobre desarrollo social*. Washington, DC: Departamento de Asuntos Económicos y Sociales (DAES) de las Naciones Unidas.
- Corbetta P. (2003). *Metodología y técnicas de investigación social*. Madrid: Mc Graw Hill.
- Chalmers, A. F. (1984). *¿Qué es esa cosa llamada ciencia?* Madrid: Siglo XXI de España editores,
- Chomsky, N. (1999). *El beneficio es lo que cuenta. Neoliberalismo y orden global*. Barcelona: Editorial Crítica,
- Cremades, J., (2001). *El paraíso digital. Claves para entender la revolución de Internet y las telecomunicaciones*. Plaza Janes. Barcelona.
- Debray, R. (1998). *Vida y muerte de la imagen, historia de la mirada en occidente*. Barcelona: Paidós comunicación.
- Delgadillo, K., Gómez R. & Stoll, K. (2002). *Telecentros ¿para qué? lecciones sobre telecentros comunitarios en América Latina y el Caribe*. Ecuador: IDRC Y CRDI.
- De ketele, J.M. & Roegiers, X (1995). *Metodología para la recogida de información*. Madrid: Editorial Muralla
- Del Rincón, D., Arnal, J., Latorre, A. & Sans, A. (1995). *Técnicas de investigación en ciencias sociales*. Madrid: Dykinson.
- Delgado, M. (1998). *Diversitat i integració : lògica i dinàmica de les identitats a Catalunya*. Barcelona: Ed. Empúries.
- Delors, J. (Coord.). (1996). *Informe UNESCO. La educación encierra un tesoro*. Madrid: Santillana.
- Denche, C. I. & Alguacil, J. (1993). *Otros movimientos sociales para otro modelo participativo y otra democracia*. Ed. Documentación social.
- Dussel, E. (1998). *Ética de la liberación*, Madrid: Editorial Trotta, Universidad Nacional Autónoma de México
- Echevería, J. (1999). *Telépolis*, Barcelona: Editorial Destino.
- Fernández, A., Peiro, J. & Puente, J.M. (Coord.) (1993). *La evaluación en la educación de personas adultas*. Madrid: Ed. Diagrama.
- Finquelievich S. (Coord.) (2000). *¡Ciudadanos, a la red! los vínculos sociales en el ciberespacio*. Tucumán, Argentina: Ed. La Crujía (colección signo)

- Font, N. (1998). *Democràcia i participació ciutadana: algunes experiències innovadores*. Barcelona: Editorial mediterrànea.
- Foster, H. (Coordinador) (1985): *La posmodernidad*. Barcelona: Ed. Kairós,
- Fermoso, P. (1994). *Pedagogía social*. Barcelona: Ed. Herder.
- Freire, P., Fiori, H. & Fiori, J. L. (1973). *Educación liberadora*. Bilbao: Ed. Zero,
- Fullat, O. (1983). *Filosofías de la educación*. Barcelona: CEAC.
- Fundación europea para la mejora de las condiciones de vida y de trabajo (1993). *Acción comunitaria local y política social*. Luxembourg: oficina de publicaciones oficiales de las comunidades europeas,
- Fundación AUNA. (2004): *e-España 2004*. Madrid, Fundación Auna.
- Gadamer, H. G. (1977) *Verdad y método*. Salamanca: Sígueme
- Gadamer, H. G. (1992) *Verdad y método II*. Salamanca: Sígueme
- Galindo, C. J. (Coordinador) (1998). *Técnicas de investigación en sociedad, cultura y comunicación*. México: Addison Wesley Longman.
- García Córdoba, F. (2002) *El cuestionario. Recomendaciones metodológicas para el diseño de cuestionarios*. México D.F.: Editorial Limusa.
- García R. J M. (1989). *Bases pedagógicas de la evaluación. Guía práctica para educadores*. Madrid: Ed. Síntesis.
- García Jorba, J. M. (2000). *El diario de campo. Cuadernos metodológicos*. Madrid: Centro de Investigaciones Sociológicas-CIS-
- García, C. N. (1995). *Consumidores y ciudadanos: conflictos multiculturales de la globalización*, México: Grijalvo
- García, F., M., Ibañez J. & Alvira F. (2000). *El análisis de la realidad social. Métodos y técnicas de investigación*. Madrid: Alianza Editorial
- García G. J. (2001). *Esquemas de pedagogía social*. Pamplona: Eunsa,.
- Gates, B. (1996). *Camino al futuro*, Buenos Aires: Editorial Atlántida.
- Gille, B. (1999). *Introducción a la historia de las técnicas*, Barcelona: Crítica-Marcombo.
- Gutierrez M. A. (2003). *Alfabetización digital, algo más que ratones y teclas*. Barcelona: Gedisa
- Ibañez, J. (1998). (Coord...) *Nuevos avances en la investigación social I*. Barcelona: Proyecto A.
- Ibarra, P & Tejerina B. (1998). *Los movimientos sociales transformaciones políticas y cambio cultural*. Madrid: Editorial Trotta.

- Informe anual sobre la sociedad de la información en España 2004.* (2004) España: Fundación Auna.
- Jacomí, B., (1992). *Historia de las técnicas.* Buenos Aires: Losada
- Kuhn, T. (1962). *The structure of scientific revolutions,* Chicago: University of Chicago Press (La estructura de las revoluciones científicas 1971. México: Ed. FCE).
- López, H. J. (2000). *Paradigmas y métodos pedagógicos para a educación social. La praxis pedagógica en educación social.* Valencia: Nau llibres.
- López, L.R., Fernández, B. F. & Durán M. A., (2005). (Editores) *La comunicación local por Internet.* Barcelona. Universitat Jaume I, Colecció Humanitats, Numero 20.
- Leroi-Gourhan, A. (1971). *El gesto y la palabra.* Caracas, Venezuela: Universidad Central de Venezuela.
- Lillo, N & Roselló, E. (2001). *Manual para el trabajo social comunitario.* Madrid: Narcea.
- Llopis, C (Coord.) (2003) *Recursos para una Educación Global. ¿Es posible otro mundo?* Madrid: Narcea, S.A. Ediciones.
- Quirós, F. & Sierra, F. (coord.) (2001). *Comunicación, globalización y democracia, crítica de la economía política de la comunicación y la cultura.* Sevilla: Ediciones y publicaciones comunicación social.
- Mary, D. (1988) *Manual para excelencia en la investigación mediante grupos focales.* Communication for Child Survival HEALTHCOM, University of Pennsylvania.
- Macdonald, B. (1983). *La evaluación y el control de la educación.* Madrid: Ed. Akal.
- Mattelart, A. & Schmucler H. (1995). *América Latina en la encrucijada telemática,* Barcelona: Paidós.
- Marchioni, M. (1989). *Planificación social y organización de la comunidad. Alternativas avanzadas a la crisis.* Madrid: Ed. Popular.
- Marchioni, M. (1994). *"La utopía posible" la intervención comunitaria en las nuevas condiciones sociales.* Madrid: Edit. Benchoomo.
- Marchioni, M. (1999). *Comunidad, participación y desarrollo: teoría y metodología de la intervención comunitaria,* Madrid: Editorial Popular.
- Marchioni, M. (2001). *"Comunidad y cambio social". Teoría y praxis de la acción comunitaria.* Madrid: Editorial Popular.
- Martín, H. P. & Schumann, H. (1998). *La trampa de la globalización. El ataque contra la democracia y el bienestar.* Madrid: Grupo Santillana de ediciones.
- Martínez, J. (1988): *El estudio de casos en la investigación educativa,* en revista Investigación en la escuela, n. 6. Madrid: Mondadori.

- Martínez, S. F. y Prendes, M.P. (coords) (2004): *Nuevas tecnologías y educación*. Madrid: Pearson/Prentice/Hall
- Mejía, M (1990). *La educación popular en los 90*. Quito: CEDECO.
- Mella, O. (1998). *Naturaleza y orientaciones teórico-metodológicas de la investigación cualitativa*. Madrid
- Morin, E. (2001). *Los siete saberes necesarios para la educación del futuro*. Barcelona: Paidós.
- Melucci, A. (1998). “*La experiencia individual y los temas globales en una sociedad planetaria*”. En: Ibarra, P; Tejerían, B. (Eds). *Los movimientos sociales. Transformaciones políticas y cambio cultural*. Madrid: Ed. Trota.
- Nogueiras, L. M. (1996): *La práctica y la teoría del desarrollo comunitario*. Madrid: Narcea.
- Nuñez, V. (Coordinadora) (2002). “*La educación en tiempos de incertidumbre: las apuestas de la Pedagogía Social*”. Biblioteca de Educación. Barcelona: Editorial Gedisa.
- Orduna, M<sup>a</sup>. G. (2000). *La educación para el desarrollo local. Una estrategia para la participación social*. Pamplona: Eunsa.
- Palmer, R. (2002) *¿Qué es la hermenéutica? Teoría de la interpretación en Schleiermacher, Dilthey, Heidegger y Gadamer*. Madrid: Arco Libros
- Peña Timón., V. (1998). *Comunicación audiovisual y nuevas tecnologías*. Málaga: Universidad de Málaga.
- Pérez de Silva, J., (2000) *La televisión ha muerto: la nueva producción audiovisual en la era de Internet*, Barcelona: Editorial Gedisa
- Pérez Serrano, G. (2000). (Coord.). *Modelos de investigación cualitativa (en educación social y animación cultural)*. Madrid: Narcea,
- Pérez Serrano, G. (1994). *Investigación cualitativa. Retos e interrogantes. (I métodos, II. técnicas y análisis de datos)*. Madrid: La muralla.
- Petrus, A. (1997). *Pedagogía social*. Barcelona: Ariel.
- Piscitelli, A. (2002). *Meta-cultura*, Buenos Aires: Ediciones la Crujía.
- Postigo G., I. (1999). *Internet: nuevas formas de comunicación*, J.M. Martínez, Málaga.
- Quirós, F & Sierra, F. (Coord.) (2001). *Comunicación, globalización y democracia, crítica de la economía política de la comunicación y la cultura*. Sevilla: Ediciones y publicaciones comunicación social.
- Quintana, J. M<sup>a</sup>. (1984). *Pedagogía social*. Madrid: Dykinson.

- Quintana, J. M<sup>a</sup>. (1991). *La educación de adultos como desarrollo comunitario (el modelo progresista)* Madrid: Narcea.
- Quintana, J. M<sup>a</sup>. (1991). *Desarrollo comunitario y educación (iniciativas sociales en educación)* Madrid: Narcea.
- Quintana, J. M<sup>a</sup>. (1993). *Los ámbitos profesionales de la animación.* Madrid: Narcea.
- Ramonet, I. (1997). *Un mundo sin rumbo.* Madrid: Debate.
- Rammert, W. (1988). *La tecnología: sus formas y las diferencias de los medios hacia una teoría social pragmática de la tecnificación.* Berlín: Universidad Técnica de Berlín
- Rezsohazy, R. (1998). *El desarrollo comunitario. Participar, programar, innovar.* Madrid: Narcea.
- Ricoeur, P. (1999). *Historia y narratividad.* Barcelona: Paidós
- Ricoeur, P. (2001). *La metáfora viva.* Madrid: Ed. Trotta.
- Riechmann, J & Fernández, F. (Dir.) (1994). *Redes que dan libertad.* Barcelona: Paidós,
- Riera, J. (1998). *Concepto, formación y profesionalización de: el educador social, el trabajador social y el pedagogo social. Un enfoque interdisciplinar e interprofesional.* Valencia: Nau llibres.
- Rigo A., Genescà G., (2000). *Tesis i treballs. Aspectes formals.* Barcelona: Eumo editorial. Universitat de Vic.
- Rodríguez G. F. (Ed.) (2001). *Nuevas tecnologías de la información para el desarrollo local. El proyecto Adapt-nutrias del Suroccidente de Asturias.* Gijón, Asturias: Ediciones Trea, S.L.
- Rojas, T. A., Fernández, P., Juan S. & Pérez, M. C. (1998). *Investigar mediante encuestas Fundamentos teóricos y aspectos prácticos.* Madrid: Editorial Síntesis.
- Sanmartín, J., (1990). *Tecnología y futuro humano.* Barcelona: Anthropos.
- Sanmartín, J., (1988) *Filosofía crítica de la ciencia: problemas actuales y propuestas plurales.* Barcelona: Anthropos.
- Sanmartín, R. (2000). La observación participante. A M. García, J. Ibáñez i F. Alvira (Eds.), *El análisis de la realidad social. Métodos y técnicas de investigación.* Madrid: Alianza.
- Sierra, R. (2001). *Técnicas de investigación social. Teoría y ejercicios.* Madrid: Paraninfo.
- Smith Roe, Merritt & Marx, L. (1998). (Editores) “*Historia y determinismo tecnológico*”. Madrid: Alianza editorial.
- Scott, A & Street, J. (2000 Vol.3, número. 2.). “*From media politics to e-protest*”. Information, communication and society.

- Strauss, A. y Corbin, J. (1990, 1998). *Basics of qualitative research: grounded theory procedures and techniques* (1ra y 2da edic). Newbury Park (CA): Sage.
- Taylor, S. J., & Bogdan, R. (1987). *Introducción a los métodos cualitativos de investigación*. Barcelona: Paidós Ibérica.
- Terceiro, J. B. (1996). *Sociedad digital*. Madrid: Alianza editorial.
- Touraine, A. (1997). *¿Podremos vivir juntos? iguales y diferentes*. Madrid: PPC.
- Terceiro, J. B. & Matías, G. (2001) "*Digitalismo*". Madrid: Taurus es digital, Grupo Santillana editores.
- Trilla, J., (1998). *La educación en la escuela. Ámbitos no formales y educación social*. Barcelona: Ed. Ariel.
- Viché, G. M. (1999). *Una pedagogía de la cultura: la animación sociocultural*. Zaragoza, España: Editorial Certeza.
- Villar Paco. (1996). *Historia y leyenda del barrio chino crónica y documentos de los bajos fondos de Barcelona (1990-1992)*. Barcelona, Edicions La Campana.
- Villasante, T. (1995). *Las democracias participativas. De la participación ciudadana a las alternativas de sociedad*. Madrid: ediciones HOAC.
- Weber, M. (1964) "Economía y sociedad. Esbozo de Sociología comprensiva" [1922]. México: Fondo de Cultura Económica.
- Woolley, B. (1994). *El universo virtual*. Madrid: Editorial Acento.
- Winner, L. (1979). *Tecnología autónoma*. Barcelona: Editorial Gustavo Gili.

### **Artículos en la Red**

- Álamo, O. (2003, Mayo) *El desafío de la brecha digital* (en línea) Desarrollo humano e institucional en América Latina DHIAL. <http://www.iigov.org/dhial/1a> (Extraído el 10 de septiembre 2004)
- Castells, M. (2000) *Lección inaugural del programa de doctorado sobre la sociedad de la información y el conocimiento*. Univesitat Oberta de Catalunya. <http://www.uoc.es/web/esp/articulos/castells/castellsmain.html> (Extraído el 10 de diciembre 2004)
- Cyber atlas de datos y estadísticas sobre la geografía de Internet. [http://cyberatlas.internet.com/big\\_picture/geographics/](http://cyberatlas.internet.com/big_picture/geographics/) (Consulta el 7-2 de 2005)
- Cornella, A., (1999). *Cómo sobrevivir a la infoxicación*. Transcripción de la conferencia del acto de entrega de títulos de los programas de formación de postgrado del año

académico 1999-2000 [www.infonomia.com/equipo/articulos/infoxicacion.pdf](http://www.infonomia.com/equipo/articulos/infoxicacion.pdf) (Extraído el 10 de diciembre 2004)

E-learning, teleformación. Diseño, desarrollo y evaluación de la formación a través de internet. Accesible a [www.gestion2000.com/asp/alibrook.asp](http://www.gestion2000.com/asp/alibrook.asp) (Consulta permanente)

Estadísticas sobre el crecimiento de Internet en tiempo real. <http://www.netsizer.com/> (Consulta el 7-2 de 2005)

Fernández, B. S. Hans Georg Gadamer <http://www.arvo.net/includes/documento.php> (Extraído el 10-10 de 2004)

Generalitat de Catalunya (1998, Diciembre): *Pla de dinamització/ desenvolupament comunitari*. Accesible a <http://www.gencat.es/benestar/atencio/plana04.htm> (Consulta el 10-11-2003)

Generalitat de Catalunya (1998, Diciembre): *Plans de desenvolupament comunitari*. Accesible a <http://www.gencat.es/benestar/xifres/memo98/p98-050.htm> (Consulta el 5-2-2004)

Generalitat de Catalunya. Accesible a [www.gencat.es/csi/cas/](http://www.gencat.es/csi/cas/) (Consulta permanente)

Marquès, P. (1998): «*Usos educativos de Internet. ¿La revolución de la enseñanza?* », Accesible a <http://www.uab.es/pmarques>. (Consulta el 18-1-2005)

Marquès, P. (2001a): «*Habilidades necesarias para aprovechar las posibilidades educativas de Internet*», Accesible a <http://dewey.uab.es/pmarques>. (Consulta el 18-1-2005)

Marquès, P. (2001b): «*Ventajas e inconvenientes del uso de Internet en educación*», Accesible a <http://dewey.uab.es/pmarques>. (Consulta el 18-1-2005)

Matthew Zook, *Proyecto de investigación sobre la geografía de Internet* <http://www.zooknic.com> Berkeley: Universidad de Berkeley (Consulta el 6-2 de 2005)

Muñoz, J. (2003). *Manual del programa Atlas.ti*. Accesible: <http://seneca.uab.es/jmunoz/cuali/atlas.pdf>. (Extraído el 21 de diciembre de 2005)

OECD (Organisation for Economic Co-operation and Development) (2001). *Understanding the digital divide*. <http://www.oecd.org/pdf/m00002000/m00002444.pdf>. Paris: OECD Publications (Consulta el 5 -2 de 2005)

Perine, K. (2000). «*Bridging the digital divide*». *The industry standard*. de <http://www.gseis.ucla.edu/faculty/chu> (Extraído el 22 de diciembre de 2004)

Tecnología digital, medios de comunicación e Internet: Accesible a [www.thestandard.com](http://www.thestandard.com), [www.internet.com](http://www.internet.com) y [www.tele-portal.com](http://www.tele-portal.com) (Consulta permanente)

Ravalnet y *Associación per a Joves de Raval*. TEB: Accesible a [www.ravalnet.org/ravalmedia](http://www.ravalnet.org/ravalmedia) (Consulta permanente)

Revista la Factoría (1999, número 10) *Los desafíos del territorio y los derechos de la ciudadanía* [www.lafactoria.web.com](http://www.lafactoria.web.com) (Consulta el 8-2 de 2005)

Rodríguez G. I. (2002). *“El efecto de las TIC en la organización de la acción colectiva: la virtualización de los movimientos sociales”*. Programa de doctorado de la UOC. [http://www.uoc.edu/web/esp/art/uoc/irodriguez06002\\_imp.html](http://www.uoc.edu/web/esp/art/uoc/irodriguez06002_imp.html) (Extraído el 22 de septiembre de 2004)

Sullivan, B. (2001, Abril) *¿Is digital divide growing by design?* <http://zdnet.com.com/2100-11-529162.html?legacy=zdn> (Extraído el 20 de noviembre de 2003)

Unesco, world educational report 2000. (2000). *The right to education* (Paris UNESCO) (perspectivas de educación en América Latina). <http://www.unesco.cl> (Extraído el 16 de julio de 2004)

Tecnologías para la exclusión social Europa. Accesible a <http://www.el4ei.net/esp/queese14ei/objetivos.html> (Consulta el 18-1-2005)

UNDP (2001). *Informe sobre el desarrollo humano*. <http://www.undp.org/hdr2001/spanish/> New York: United Nations (Consulta el 6-2 de 2005)

Universidad Oberta de Catalunya. Accesible a [www.uoc.es](http://www.uoc.es) (Consulta permanente)