

APROPIACIÓN TECNOLÓGICA Y PARTICIPACIÓN CIUDADANA EN LA RED DE TELECENTROS DE ANDALUCÍA. UNA EXPERIENCIA EN EL SUR DE EUROPA

Francisco Sierra Caballero

Universidad de Sevilla

www.compoliticas.org



Francisco Javier Moreno Gálvez

Universidad de Sevilla



Resumen

La red regional de telecentros “Guadalinfo” en Andalucía, es la iniciativa pública más importante de la UE, por número y extensión, que cuenta con más de 700 centros equipados con nuevas tecnologías de la información y acceso a Internet de banda ancha para los habitantes de municipios andaluces menores de 20.000 habitantes. Guadalinfo, de hecho, se presenta como “la red social más grande de Andalucía” contando con más de 600.000 usuarios adscritos al portal www.guadalinfo.es. En las siguientes páginas, se presentan los principales resultados sobre el trabajo de campo en materia de Nuevas Tecnologías y Participación Ciudadana, a partir de un análisis cualitativo basado en observaciones participantes, entrevistas en profundidad y grupos de discusión en los telecentros de tres municipios andaluces: Jun, Gobernador y Trebujena. El análisis comparado de estas tres experiencias prácticas nos ayudará a entender las posibilidades y contradicciones de estos telecentros para el desarrollo local en cada uno de estos municipios; cuál es el papel reservado a la ciudadanía en el acceso y en la gestión de estos nuevos equipamientos públicos; y cómo se construye una nueva concepción del espacio público a partir de la aparición, física y virtual, de los centros Guadalinfo en estos municipios andaluces.

Palabras clave: TIC; apropiación tecnológica; participación ciudadana; ciudadanía digital; telecentros.

Abstract

The aim of this article is to analyze the processes of technology appropriation and community development in the rural zones of Andalusia since the introduction of the “Centros Guadalinfo”, a regional “telecenter” network of public access that currently groups more than 700 municipalities with less than 20,000 inhabitants. The Guadalinfo program has been designed not only as a project on digital literacy teaching of groups at risk of social exclusion, but also on innovation, training, employment and social dynamization. It has nowadays become the bigger social network in Andalusia, with more than 600,000 users.

Based on a comparative analysis, this article deals with the processes of technology appropriation and community development by analysing the importance that is given by regional policies to new technologies, the characteristics, aims and activities that take place everyday in the selected telecentres; the profiles and roles developed by the technical dynamizers and the various users groups (women, unemployed, seniors, etc.), as well as the links that are being established between the telecentres and the associative, economical and local environments in which they are integrated. We use a qualitative methodology based on document analysis as well as in depth interviews, participant observation and discussion groups developed in the telecentres located in the three most representative municipalities in the context of this project: Jun and Gobernador (Granada) and Trebujena (Cádiz).

Keywords: information and communication technologies; technological appropriation; participatory citizenship; digital citizenship; telecenters.

Introducción

Las investigaciones aplicadas sobre las experiencias impulsadas en el contexto europeo, como el trabajo de investigación realizado por la red CITIZ@MOVE en la que se evalúan, a partir de estudios de caso, diferentes experiencias locales de participación ciudadana con las NTIC (Sierra, Decléve, Francq and Saad, 2006), así como en el ámbito latinoamericano (Menou, Delgadillo y Stoll, 2004; Prieto, 2006; Sánchez Lugo, 2007), donde encontramos proyectos de comunicación y desarrollo y redes de telecentros implantadas en comunidades rurales que cuentan con una larga y sólida trayectoria¹, nos pueden ayudar a evaluar en qué medida se están produciendo o no algunos de los cambios esperados con la revolución digital, especialmente en el ámbito del desarrollo local. En esta línea, el proyecto “Nuevas tecnologías

¹ Para un análisis general del panorama latinoamericano y de las iniciativas impulsadas tanto desde las ONG's como desde los Gobiernos, así como para un análisis del origen y las características de iniciativas concretas como la red Somos@Telecentros y el programa Telelac (los objetivos, la cultura de la participación que se va construyendo, los usos, limitaciones y retos) véase Menou, Delgadillo y Stoll (2004). Un análisis de la experiencia de la Red de Infocentros de Puerto Rico, desde el marco de análisis de la informática comunitaria, puede encontrarse en Sánchez Lugo (2007).

de la información y participación ciudadana. Formas de mediación local y desarrollo comunitario de la ciudadanía digital” (P08-SEJ-03680. Consejería de Economía, Innovación y Ciencia de la Junta de Andalucía). del Plan Andaluz de Investigación, de la que extraemos aquí algunas conclusiones, se propuso hace tres años analizar los factores y procesos de innovación social, participación ciudadana y desarrollo comunitario que tienen lugar a partir del uso de las nuevas tecnologías en el marco de las políticas públicas regionales en Andalucía. Para ello, analizamos las formas y tipologías de participación ciudadana a partir del estudio de diferentes documentos y experiencias de capacitación y planeación de los recursos digitales en proyectos de comunicación y desarrollo local.

En concreto, nos proponemos analizar el programa Guadalinfo, una red de telecentros públicos implantada en localidades de Andalucía consideradas en riesgo de exclusión en lo que a nuevas tecnologías de la información y la comunicación se refiere. Es decir, en municipios menores de 20.000 habitantes y en barrios desfavorecidos de las grandes ciudades². Tras la puesta en marcha de los primeros telecentros piloto en el año 2004, en la actualidad, Guadalinfo cuenta con 692 telecentros en municipios menores de 20.000 habitantes, 65 en barrios desfavorecidos y casi 800 dinamizadores adscritos a dichos centros. La financiación de estos telecentros corre a cargo, por un lado, de los Fondos Feder de la Unión Europea y, por otro lado, de la Junta de Andalucía y las Diputaciones, y es gestionada a través del consorcio público *Fernando de los Ríos*.

El telecentro cuenta con un local de acceso público dotado de material informático y de oficina (cuya cantidad varía en función de la población abarcada por dicho telecentro) y coordinado por un dinamizador encargado de organizar y gestionar las actividades que se llevan a cabo tanto en el espacio físico del telecentro y del municipio, como en el espacio virtual. El portal www.guadalinfo.es constituye una de las principales herramientas del proyecto, sirviendo

2 En Andalucía no sólo existen telecentros vinculados a Guadalinfo, la red de telecentros *Red.es*, a través de sus programas *Internet Rural* y *Telecentros.es* cuenta con 382 centros, la *Red Conecta*, vinculada a la Fundación Esplai y enfocada a facilitar el acceso de determinados colectivos a las TIC como medida para combatir la exclusión social, cuenta con ocho telecentros y, finalmente, la red de telecentros rurales, financiada por el programa europeo LEADER II y pensada para ofrecer soluciones y servicios tecnológicos a los entornos rurales, cuenta con un telecentro (Morales y Sebastián, 2010: 356).

como plataforma de teleformación, de difusión de contenidos, de contacto entre la administración y la ciudadanía y de red social entre los propios usuarios de los telecentros.

Para realizar el análisis expondremos en primer lugar el marco de las políticas públicas en el que se inscribe el programa Guadalinfo, con especial atención al lugar que se da a la ciudadanía y a la participación ciudadana en su relación con las innovaciones tecnológicas. A continuación, realizaremos una aproximación a la filosofía del programa, sus formas de organización y el funcionamiento cotidiano de los telecentros, destacando las diferentes actividades planificadas y las prácticas cotidianas de sus usuarios. Finalmente, cerraremos el análisis con una reflexión, a modo de conclusión, sobre las implicaciones, los logros y las limitaciones que presenta la red en diferentes niveles.

La participación ciudadana en las políticas de Sociedad de la Información en Andalucía.

Comentábamos anteriormente que Guadalinfo se ha convertido en una de las iniciativas más visibles del gobierno andaluz que, con su estrategia *Segunda Modernización de Andalucía*, ha impulsado una serie de iniciativas y medidas de actuación (siendo Guadalinfo una de ellas) centradas en el desarrollo regional a través de la modernización tecnológica del tejido económico, político, social y cultural andaluz. Heredera de una situación histórica marcada por no haber experimentado de manera integral el tránsito hacia la sociedad industrial, por la desarticulación de su tejido económico y por su dependencia productiva con respecto a regiones más dinámicas, tanto estatales como europeas (Delgado, 2002; Gavira, 2002; Lacomba, 1995; Moreno, 2002; Román, 1995; Torres López, 1995, 2002), Andalucía se encomienda a la Segunda Modernización, que vendría a cubrir sus necesidades de desarrollo aprovechando las posibilidades que ofrece el nuevo paradigma tecnológico que, como consecuencia de la última reestructuración capitalista, habría traído consigo transformaciones radicales en la economía, la política y la cultura.

Con el programa de Segunda Modernización, el gobierno autonómico persigue hacer de Andalucía una sociedad de la información plenamente integrada entre las regiones más

avanzadas de la Unión Europea (Junta de Andalucía, 2006; 2008), adaptándose a las tendencias que en otros ámbitos se marcaban bajo el nombre de *Global Information Society*, Sociedad Europea de la Información, Planes de Acción eEuropa (2002, 2005 y 2010), Plan Info XXI, Plan España.es o Plan Avanza. A partir de este marco, se pone en marcha en Andalucía toda la maquinaria político-institucional del gobierno y se elaboran una serie de documentos que tendrán una aplicación práctica en el conjunto de organismos de la administración autonómica, entre los que podemos destacar:

1. *I@landalus. Iniciativas Estratégicas para el Desarrollo de la Sociedad de la Información en Andalucía* (2002 – 2004) (Junta de Andalucía, 2002).
2. *Andalucía Segunda Modernización. Estrategias y Propuestas* (Junta de Andalucía, 2003).
3. *Plan de Innovación y Modernización de Andalucía (PIMA)* (Junta de Andalucía, 2005).
4. *Plan Andalucía Sociedad de la Información (2007 – 2010) (PASI)* (Junta de Andalucía, 2006).

En estos documentos se describen los principios, objetivos y medidas de actuación que van a determinar el modelo de sociedad de la información y del conocimiento en el que aspira convertirse la región andaluza. Antes de entrar en un análisis pormenorizado del programa Guadalinfo, nos parece necesario abordar el papel que se le concede a la ciudadanía en esta Segunda Modernización y cómo se ha materializado su participación en la misma.

Una de las líneas transversales que recorren estos documentos es la que nos remite a la interrelación que se establece entre los diferentes actores llamados a protagonizar el proceso de transformación en Andalucía en un período de veinte años: ciudadanía, sector privado - empresarial e instituciones públicas. A lo largo de los documentos estudiados aparecen de manera recurrente estos tres actores en una doble vertiente: como sectores clave a los que dirigir las iniciativas y estrategias planteadas para la Segunda Modernización andaluza; y como los principales agentes implicados en la consecución de los cambios necesarios para la construcción de una Andalucía integrada en la sociedad de la información. Así, Administraciones públicas, ciudadanía y empresas aparecen en los documentos como los representantes privilegiados de la

sociedad andaluza, que habrán de aprovechar las oportunidades y ventajas que traen consigo las nuevas tecnologías y los servicios basados en ellas (Junta de Andalucía, 2006: 9). No es de extrañar, por tanto, que los grandes ejes estratégicos que se definen en los documentos específicos sobre sociedad de la información en Andalucía, *I@landalus* y *PASI*, coincidan con estos actores³.

Sin entrar en el tipo de relaciones que se establecen entre ellos, vamos a detenernos en las actuaciones previstas para la ciudadanía en el ámbito de las nuevas tecnologías de la información y la comunicación, pues, además de inspirar el programa Guadalinfo, encontramos que es aquí donde podemos situar el principal esfuerzo de las políticas públicas por generar nuevas prácticas de ciudadanía en el entorno digital. En tales documentos la participación ciudadana es considerada un eje y requisito indispensable para desarrollar las citadas actuaciones.

Desde el primer esbozo de la estrategia de la Segunda Modernización de Andalucía aparece la necesidad de garantizar el acceso a las nuevas tecnologías de la información a la ciudadanía a través, principalmente, de Internet como servicio público, básico y gratuito (...) con tecnología que permita banda ancha, a todos los ciudadanos, a todo el territorio (Junta de Andalucía, 2003: 71-81). Hay que tener en cuenta que se parte de un diagnóstico, en lo que a infraestructuras y usos de las nuevas tecnologías se refiere, que situaba a Andalucía en una muy mala posición relativa con respecto a las medias española y europea, situación además que no ha mejorado en la última década. En el año 2010, Andalucía ocupaba el decimotercer puesto (de un total de diecisiete comunidades autónomas) en el Índice de Convergencia de la Sociedad de la Información elaborado por la Fundación Orange en su informe *eEspaña* (2010), circunstancia que parece más grave si además tenemos en cuenta que España no está a la cabeza de la Unión Europea, sino que ocupa un discreto decimoquinto puesto de un total de 28 países (ídem). Para corregir el atraso andaluz en lo que respecta a la ciudadanía, se ponen en marcha diferentes actuaciones públicas encaminadas a:

3 En el primer documento, a la ciudadanía le corresponde el eje *Andalucía Cohesionada: integración de nuestro territorio y progreso social y cultural de nuestros ciudadanos*, las empresas se asignan al eje *Andalucía Innovadora: una región emprendedora en la nueva economía digital* y, finalmente, las administraciones públicas se articulan con el eje *Andalucía modernizadora: unos servicios públicos más eficaces para la mejora del bienestar social* (Junta de Andalucía, 2002: 36). Cuatro años después, con la publicación del *PASI*, los objetivos estratégicos vuelven a presentarse vinculados a la ciudadanía (*Comunidad Digital*), a las empresas (*Empresas para la Nueva Economía*) y a las administraciones públicas (*Administración Inteligente*) (Junta de Andalucía, 2006: 30).

- a) Superar el elemento disuasorio que suponía en Andalucía para amplias capas de la sociedad el coste económico de un ordenador personal y del acceso a Internet.
- b) Contribuir a un cambio en la cultura tecnológica y en la propia percepción de las ventajas que entraña el uso de las nuevas tecnologías de la información y de sus contenidos (ibídem: 77).

Estos objetivos, combinados con la reticencia del sector de las telecomunicaciones de llevar conexión de banda ancha a municipios rurales por considerarlo una inversión no rentable, justifican el proyecto de dotar a todas las localidades andaluzas de un centro de acceso público a Internet. Se estructura de esta manera el marco político del programa Guadalinfo, aunque la primera mención a la constitución de una red de telecentros en Andalucía bajo el nombre de Guadalinfo la encontramos como una iniciativa concreta recogida en el documento *I@landalus. Iniciativas estratégicas para el desarrollo de la Sociedad de la Información en Andalucía* (Junta de Andalucía, 2002). En *I@landalus* se especifica que

Guadalinfo permitirá, en un entorno participativo, la creación de Centros de Acceso Público a Internet en municipios de menos de 20.000 habitantes, servicios innovadores para la integración territorial, comunidades virtuales y proyectos de trabajo cooperativo y, finalmente, el desarrollo de herramientas de teleformación vinculadas al patrimonio cultural y las tradiciones y necesidades locales (ibídem: 52).

Es necesario señalar que desde un primer momento Guadalinfo tenía la vocación de servir no sólo como centro de acceso y alfabetización de la ciudadanía con las nuevas tecnologías de la información y la comunicación, sino también como un verdadero motor del desarrollo local capaz de dinamizar: la creación de nuevos productos y contenidos multimedia andaluces de carácter formativo o cultural; la capacidad emprendedora y la creación de empleo en el sector TIC andaluz; las iniciativas emprendedoras en la creación de nuevos productos y servicios electrónicos viables; la actividad creativa y cooperativa local; el acceso a la administración por

parte de ciudadanos y empresas mediante nuevos sistemas de información y servicios electrónicos (ibídem: 81).

Pero la ciudadanía no va a ser solo un objetivo en las actuaciones enmarcadas en la Segunda Modernización, sino que estaría también llamada a protagonizar el nuevo proceso que se define como un proceso de democracia participativa, “una movilización social entendida como agitación cívica, como continuado protagonismo ciudadano, como afirmación colectiva y, por qué no, también como rebeldía” (Junta de Andalucía, 2003: 32). Una ciudadanía que sería la que elaboraría la “propia agenda de problemas a tener en cuenta en el nuevo proceso político” (Junta de Andalucía, 2003: 32-33). De esta manera, la ciudadanía, que se define como *abierta, participativa, comunicativa, preparada, consciente, reflexiva, organizada, creativa, emprendedora, innovadora, dinámica o proactiva*, se erige como el motor de cambio y transformación de Andalucía, el motor de la innovación y su principal protagonista (Junta de Andalucía, 2005: 19-20) o como el recurso más potente para la modernización de la región andaluza (Junta de Andalucía, 2003: 32)

Esta apuesta por la participación ciudadana como centro de la acción institucional va a inspirar la propia evolución del programa Guadalinfo que en el año 2006 va a aparecer asociado a las líneas estratégicas del *Plan Andalucía Sociedad de la Información 2007-2010* (Junta de Andalucía, 2006) sobre Comunidad Digital:

a) Ciudadanía Digital: consistente en la puesta en marcha de los mecanismos necesarios para propiciar el acceso y uso de las TIC por parte de la población a través del telecentro como espacio de formación básica para la ciudadanía andaluza.

b) Inclusión Digital: que se centra en el impulso de la incorporación de los colectivos más expuestos al riesgo de exclusión digital (que coinciden en parte con los principales sectores ciudadanos con mayores riesgos de exclusión social y/o territorial) para los que el telecentro sería un punto de encuentro, formación e integración.

c) Participación Digital: donde el telecentro sería un espacio de dinamización de la participación ciudadana en todos los aspectos de la vida política y civil (ibídem: 34-48).

Antes de continuar analizando la experiencia concreta de Guadalinfo, no podemos dejar de señalar el desfase que se produce entre el discurso político y la aplicación concreta de las iniciativas señaladas en lo que a participación de la ciudadanía se refiere. Todas las declaraciones de intenciones acerca de la participación activa de una ciudadanía crítica en el escenario tecnológico se diluyen cuando, en última instancia, de lo que se trata es de que “la ciudadanía se adapte a los cambios que vienen con la sociedad de la información, aprendiendo nuevos usos y procesos, aceptando la movilidad geográfica y profesional y entendiendo que la innovación es una necesidad vital y un elemento de éxito” (Junta de Andalucía, 2005: 19). Esto es, se trata de que la ciudadanía “sea consciente y reconozca que estamos ante profundas transformaciones a las que tiene que adaptarse plenamente, perfeccionando o completando su incorporación al proceso de modernización general e integrándose de manera decidida” en lo que se viene denominando Segunda Modernización (Junta de Andalucía, 2003: 24).

Esta concepción del papel de la ciudadanía y de la propia participación ciudadana es la que explica que la materialización del proceso abierto a la ciudadanía para definir la Segunda Modernización consistiera en la puesta en marcha de una página Web (www.andaluciajunta.es/moderniza-dos, ya desaparecida), que recibió un total de 80.000 visitas y casi 1000 aportaciones escritas; en la celebración de diversas reuniones con expertos (a través de congresos, foros, entrevistas y debates televisados); y, finalmente, en la organización de una exposición itinerante que recorrió todos los municipios andaluces mayores de 20.000 habitantes (no olvidemos que es la propia Junta de Andalucía la que señala que son los municipios menores de 20.000 habitantes los que mayor riesgo corren de quedar excluidos de la sociedad de la información).

Si tomamos por buenas las declaraciones de búsqueda de una nueva institucionalidad y un nuevo modelo de relación entre poder político y ciudadanos (más allá del voto cada cuatro años), parece que los soportes establecidos para ello no son los más adecuados para romper las dinámicas tradicionales de representación y participación política. Igualmente, parece excesivo

denominar al conjunto de foros y de aportaciones recogidas por Internet como agitación o rebeldía cívica. Antes bien, un análisis fino de estos procedimientos de participación nos muestra como éstos encajan a la perfección con las acciones de adaptación e integración anteriormente señaladas para la ciudadanía, creándose un esquema de relación donde es el Gobierno andaluz el que, en una suerte de paternalismo, interpreta las necesidades de la población y las asocia a determinadas iniciativas y estrategias políticas para después concienciar a los ciudadanos, que han de entender y asumir las políticas puestas en marcha para la modernización de la región.

Qué es lo que lleva entonces a la Junta de Andalucía a hacer tanto hincapié en la participación ciudadana para la Segunda Modernización. Una posible respuesta puede venir del fenómeno de la desafección en las democracias occidentales producto del progresivo alejamiento de la ciudadanía de la participación política debido a factores diversos como el progresivo distanciamiento entre representantes y representados; el cuasimonopolio de los partidos políticos en el escenario de la participación política; el excesivo formalismo y ritualismo en las vías de representación; la creciente individualización de las formas de vida y el consiguiente debilitamiento de los vínculos sociales y de participación comunitaria; la paulatina desaparición de una esfera pública de debate y opinión, realmente autónoma de los aparatos del Estado (Subirats, 2002: 92-93).

Ante el escenario de la desafección, instituciones como la Junta de Andalucía se plantean recuperar la credibilidad perdida a través de nuevos mecanismos que fomenten la participación de la ciudadanía y la mejora de la calidad de la democracia. Es en este escenario donde el uso de las TIC puede resultar decisivo ya que ofrecen posibilidades de interconexión e interacción que pueden ponerse al servicio de esas instituciones y de su necesidad de legitimación. Se abre así un nuevo modelo de relación entre institución y ciudadano mediado por las TIC que abarca medidas tan diversas como la gestión digital de trámites administrativos hasta la creación de espacios tecnológicos pensados para la ciudadanía, como es el caso de los telecentros de la red Guadalinfo, en su triple dimensión de *Ciudadanía, Inclusión y Participación Digital*.

No obstante, existe un peligro derivado de esa centralidad de las TIC en la solución de problemas estructurales (ya sea en el plano económico o político) ya que se puede desembocar

en una visión instrumental de aquellas fruto del determinismo tecnológico que supone creer que las nuevas tecnologías son el verdadero motor de cambio y la causa directa e inmutable de las transformaciones operadas en la sociedad en las últimas décadas. Esta visión reavivaría una discutible doctrina de fe en el progreso heredada de la teoría difusionista consistente en que regiones periféricas, como la andaluza, deberían asumir una dinámica de imitación de aquello que es presentado como lo moderno, lo avanzado o lo civilizado y que se expresa en una masiva transferencia de capital, tecnología e ideología (Servaes, 2000). Así, la imitación se produciría por medio de la transferencia de capitales –*nueva economía*–, ideología –*sociedad de la información*– y nuevas tecnologías de la información y la comunicación. Las instituciones andaluzas y sus políticas no son ajenas a esta tendencia y en los programas que analizamos podemos ver cómo se extienden los planteamientos que sitúan el acceso a las redes tecnológicas y la transferencia de tecnología como la salida no sólo a la exclusión digital sino a la exclusión económica, social y política, repitiéndose lo que Archer describe como la fórmula “deseo + racionalidad instrumental + tecnología = progreso”, propia de las estrategias neopositivistas y deterministas que configuraron el espíritu post-industrialista y que hoy define el proyecto de sociedad de la información (Archer, 1990: 124). Como veremos más adelante, esta tendencia se intenta evitar con el giro que experimenta la filosofía del programa Guadalinfo a partir del año 2009.

A continuación, trataremos de detallar el funcionamiento de los centros adscritos a la red Guadalinfo y su vinculación con la articulación y dinamización de nuevas formas de participación y ciudadanía digital.

Filosofía de trabajo, organización y funcionamiento de la red de telecentros.

Desde su implantación en el año 2004, el Programa Guadalinfo ha sufrido una evolución en sus planteamientos de partida que ha supuesto cambios significativos en sus formas de organización, en algunos de sus objetivos, en el perfil de los técnicos responsables de los centros y en el tipo de actividades y en el perfil y el papel de los grupos de usuarios a los que se dirige.

Esta evolución se puede observar tomando como referencia las dos etapas por las que ha pasado el programa. La primera de ellas, que abarcaría desde el año 2004 hasta 2008, estaría centrada, en la práctica, fundamentalmente en el acceso y la alfabetización digital de la población de estos municipios, con una estructura organizativa relativamente descentralizada y dependiente de las Diputaciones y de la autonomía de los propios trabajadores de los centros Guadalinfo⁴. Para ello se consideró que el trabajador responsable del telecentro debía responder a un perfil técnico que contase con un amplio conocimiento de las herramientas tecnológicas, lo que explica el volumen de personas procedente del campo de la informática que fue contratado durante este periodo. Las actividades que se ofrecían a los usuarios se orientaban en buena medida hacia la alfabetización básica: desde el manejo básico de los periféricos (ratón, teclado) hasta la familiarización con las principales herramientas de navegación por Internet.

En relación con este aspecto debemos de tener en cuenta que durante esta primera etapa los centros Guadalinfo se dirigían hacia los grupos que se consideran socialmente vulnerables desde el punto de vista del acceso y manejo de las nuevas tecnologías, esto es, las mujeres, las personas mayores, discapacitados, desempleados de larga duración y los colectivos de inmigrantes.

Aunque inicialmente correspondía a la Consejería de la Presidencia de la Junta de Andalucía la gestión de la red de telecentros, tras pasar por la Consejería de Innovación, Ciencia y Empresa, la red terminó siendo gestionada, a partir de 2008, por el Consorcio Fernando de los Ríos, una entidad de Derecho Público formada por la Junta de Andalucía y las ocho diputaciones provinciales y encargada de llevar a cabo las actuaciones contempladas en el área de Comunidad Digital del *Plan Andalucía Sociedad de la Información (2007-2010)* (Junta de Andalucía, 2006)

Tras la entrada del Consorcio Fernando de los Ríos, la red Guadalinfo inicia su segunda etapa y sufre una profunda transformación tanto en su organización interna como en sus objetivos. Muestra de ello es el *Plan Estratégico* (Consorcio Fernando de los Ríos, 2009) que se pone en marcha en el año 2009 y que contemplaba para los telecentros andaluces:

4 Esta orientación la alejaría de la vocación con la que nace el proyecto Guadalinfo, la de servir no sólo como centro de acceso y alfabetización de la ciudadanía, sino también como un verdadero motor del desarrollo local.

- Un nuevo modelo de financiación de los Ayuntamientos, que pasaron a recibir subvenciones directas para la contratación y el mantenimiento del telecentro, implicando un mayor compromiso por parte de las actividades locales.
- Un nuevo papel y perfil de los técnicos, más centrado en la dinamización social.
- Una nueva estructura interna de funcionamiento así como una renovación de las infraestructuras y tecnologías de los centros Guadalinfo (renovación que contó entre 2008 y 2009 con 13 millones de euros de presupuesto).
- Una nueva filosofía del proyecto Guadalinfo, que pasa de centrarse en la alfabetización digital a adoptar un nuevo concepto de innovación social, formación y empleo al servicio del desarrollo local y más centrado en la participación de la ciudadanía para la construcción de una Andalucía sostenible.

En el mismo *Plan Estratégico*, que cubre el período 2009-2012, aparecen una serie de objetivos y líneas de actuación en torno a dos ejes: ciudadanía y gestión interna. En ambos ejes encontramos una tendencia transversal que consiste en darle a la red Guadalinfo un sentido ligado al desarrollo local independientemente de su función como centro de recursos formativos. Es aquí donde la participación ciudadana y la dinamización del tejido socio-económico se sitúan como una prioridad para el consorcio. Con respecto al eje de ciudadanía, éste se plantea para Guadalinfo “conseguir que las personas conozcan las características y posibilidades de la propuesta, que se impliquen de manera masiva y que participen de manera decidida para contribuir a su consolidación y expansión” (ibídem: 10), y para ello expone tres líneas de actuación diferentes (*Conozco*, *Participo* y *Me implico*) que, además de desarrollar la tradicional línea de alfabetización digital y de difusión de la administración electrónica, contempla actuaciones encaminadas a fomentar la participación e implicación de los usuarios en el desarrollo social, político y económico local. Concretamente, las acciones dentro de *Participo*, para incentivar la participación de la ciudadanía a través de Guadalinfo, consisten en:

1. Ampliación del entorno favorecedor de los procesos de innovación promoviendo la participación de los usuarios/as fuera del centro.

2. Apoyo al traslado a la vida cotidiana de las habilidades adquiridas y favorecer que la ciudadanía identifique la innovación como parte de sus valores culturales.
3. Creación de zonas de contacto con otras redes (de emprendedores, empresariales, de voluntariado, de participación ciudadana, de medio ambiente, de sostenibilidad, etc.) que aporten valor a la red Guadalinfo.
4. Generación de innovación a través de contenidos para la sociedad de la información donde el conocimiento se genera, se transfiere y se aplica con el fin de aportar valor añadido real a la sociedad y a la economía.
5. Promoción de otros elementos tecnológicos que contribuyan al desarrollo (ibídem: 16-21).

En la nueva fase de Guadalinfo el papel de los dinamizadores locales es decisivo para mantener la actividad del centro y lograr cubrir los objetivos actuales del programa: dinamizar no sólo el telecentro, sino el municipio en general y favorecer el desarrollo local y la participación ciudadana. El rol que juegan es importante, en primer lugar, para planificar adecuadamente la programación diaria del centro y ofrecer una gama amplia de actividades; para detectar cuáles son las necesidades del municipio y de qué manera se puede contribuir desde el telecentro a cubrir esas necesidades; para conectar con la población, atender a la diversidad de demandas y perfiles de los grupos de usuarios y favorecer la participación en los asuntos locales a través de las herramientas que ofrece el telecentro; y, finalmente, para coordinarse con las asociaciones, el sector empresarial y los representantes de los diferentes centros e instituciones públicas.

Usos sociales y participación ciudadana en la red de telecentros de Andalucía.

Todos los telecentros deben destinar en su calendario semanal un número de horas Servicios TICs. El perfil de usuarios que recurre al telecentro en el periodo de uso libre es muy variado. Entre ellos encontramos los usuarios que ya tienen un conocimiento del manejo de las nuevas tecnologías y que, al no disponer de ordenador o de internet en su casa, encuentran en el

telecentro un punto de acceso gratuito⁵. Es el caso de muchos niños y jóvenes que se desplazan al centro para jugar on-line, utilizar las redes sociales como Facebook y Twiter o para realizar trabajos de la escuela. Como Luis González, un joven de 14 años que hace uso del telecentro tres días a la semana (los lunes, miércoles y viernes, que es cuando el telecentro abre por las tardes) en el horario dedicado a los Servicios TICs:

“Yo ahora no [tengo en casa conexión a internet]. Yo antes tenía pero como la economía no... pues no nos podemos permitir tantos lujos. Para lo que lo usamos nosotros, que es una horilla, pues prefiere uno venir a un ciber o aquí, que no somos unos enganchados de estar todo el día en el Twenti o en el Facebook.(...) [Yo vengo a Guadalinfo para usar] el Twenti, el Facebook, también como estoy tocando piano, me descargo las partituras, y también a los profesores, a través del correo electrónico les mando los trabajos. Venimos siempre en horario libre”.

También las personas de mediana edad y mayores, además de hacer uso de las redes sociales y consultar el correo electrónico, utilizan este espacio para buscar empleo, elaborar un currículum, navegar por internet o buscar información. En otras ocasiones, las personas inscritas en los cursos ofrecidos por los ayuntamientos se acercan al telecentro durante el tiempo de uso libre para realizar trabajos pendientes con el procesador de textos o profundizar en los conocimientos impartidos en tales cursos.

Otro perfil de usuarios sería aquel integrado por personas que no tienen un conocimiento mínimo del manejo de las nuevas tecnologías y que se dirigen al telecentro solicitando el apoyo del dinamizador, ya sea porque necesitan realizar un trámite concreto, como las personas que se acercan en busca de ayuda para obtener el certificado digital, la vida laboral, escanear algún documento o realizar un trámite de una convocatoria, o bien porque desean aprender a utilizar las TICs. En el primer caso la participación de los usuarios es muy limitada y puntual, y buena parte de ellos no llega a involucrarse en la actividad más amplia del telecentro, mientras que es

⁵ Como se ha podido constatar durante el trabajo de campo, como consecuencia de la crisis económica y de las elevadas tarifas de banda ancha que mantienen las compañías en las zonas rurales, en numerosos hogares se ha optado por prescindir de la conexión a internet por motivos económicos. Ello explica el aumento del número de usuarios que ahora participa en las horas de tiempo libre del telecentro.

habitual que en el segundo caso un porcentaje significativo de las personas que se dirigen por primera vez al telecentro con la intención de aprender a utilizar las nuevas tecnologías se convierta en un usuario activo del mismo.

Sobresale en este último caso la experiencia de las mujeres de mediana edad y mayores que nunca tuvieron la oportunidad de acceder y formarse en el campo de las nuevas tecnologías y que, tras conocer la existencia en sus pueblos de un centro de estas características (acceso gratuito, un dinamizador que te orienta en el proceso y una gama amplia de actividades), deciden iniciar en este espacio dicha formación. Muchas de estas mujeres, procedentes de zonas rurales y de clase baja, no pudieron acceder en su día a la enseñanza básica y media, y aseguran haber encontrado en las nuevas tecnologías una oportunidad para cubrir en cierto modo las lagunas que tienen de formación y el deseo que siempre tuvieron de estudiar y aprender. A través de las actividades de alfabetización digital las mujeres aprenden nociones básicas que van desde conocer cómo se enciende y apaga un ordenador y como se usa un ratón, hasta mecanografía, uso de redes sociales y del correo electrónico, del procesador de textos, navegar y buscar información en la red, descargar fotografías, etc. El entretenimiento, la posibilidad que les ofrece para comunicarse con familiares y amigos que viven lejos, para desconectar y despejarse del trabajo, las rutinas y los problemas del hogar y de levantarles la autoestima y hacerles sentir más seguras e ‘integradas’ en el mundo actual, son otras de las potencialidades que estos colectivos de mujeres hallan en su participación en Guadalinfo.

Así lo refleja la experiencia de María Álvarez, una mujer de 90 años que tuvo que dejar de estudiar con tan sólo diez años para empezar a trabajar. Lleva toda su vida viviendo y trabajando en el campo, y ha sido en los últimos años de su vida que ha tenido la oportunidad de estudiar y de descubrir las posibilidades que ofrecen las nuevas tecnologías. Hoy en día, convertida en una de las usuarias más activas del telecentro, María utiliza el procesador de textos para escribir relatos, se comunica con su sobrina, que vive en el extranjero, a través de la red (del correo electrónico y de la webcam) y navega por internet para buscar información sobre la historia, uno de sus temas de interés:

“Yo he vivido toda la vida en el campo. He segado, he recogido aceitunas, he ordeñado cabras, he hecho quesos, los he curado, he vendido, de todo, coger vacas. De todo lo que había que hacer en el campo. Pero ya llevo 21 años, mi marido murió hace once años, y llevo 21 años aquí en el pueblo ¿y a qué me dedico yo aquí en el pueblo? Pues a venir a la escuela para entretenerme y a los ordenadores. (...) Y un día a la semana me voy a los ordenadores, me gusta mucho ponerme con los ordenadores y allí practicamos un poco. (...) En el año 2000 la escuela de adultos ya nos mandaban allí. Y nos enseñaron de todo, yo nunca había encendido un ordenador. Nos enseñaron primero a jugar al bingo, para coger le ratón y aprender un poco. Luego ya aprendimos a poner nuestros nombres, el nombre del pueblo, buscando las letras por no sabíamos dónde estaban, dónde está la coma, la mayúsculas, y así se va aprendiendo, a hacer una carpeta, a guardar una fotografía de toda mi familia. Y luego como tengo una sobrina afuera le ponía mensajes y ella me los ponía para acá. Le mandaba unas canciones para allá, y ella me las mandaba para acá. Y era muy entretenido. Y le gustaba saber cosas de aquí. Ha estado en Alemania, en Estados Unidos, en Inglaterra”.

Es habitual que muchas de las personas que acceden al telecentro en el tiempo de uso libre pasen posteriormente a realizar algunos de los cursos de formación que se ofrecen a lo largo del año. En la medida en que el tiempo de uso libre está en principio pensado para que los usuarios trabajen de manera autónoma, el dinamizador suele intentar que los usuarios que requieran determinada formación se inscriban en alguno de los talleres específicos que imparten. Estas actividades de formación constituyen uno de los pilares del programa Guadalinfo.

Desde el Consorcio Fernando de Los Ríos se ha elaborado todo un conjunto de materiales a los que se puede acceder a través del portal Guadalinfo y que son utilizados para desarrollar la formación dentro del telecentro. Los materiales se presentan en forma de guías que los dinamizadores explicarán a través de talleres y a las que los usuarios pueden acceder mediante la plataforma virtual. Con cierto tiempo de antelación, los dinamizadores planificarán y difundirán los talleres que se van a impartir ese mes en el telecentro, con el objetivo de conseguir un número mínimo de usuarios interesados en los mismos. Aunque las guías constituyen un material de apoyo que facilita el trabajo de los dinamizadores, estos señalan las limitaciones que muchas

veces encuentran debido a la falta de flexibilidad de estas guías para adaptarse a las necesidades, disponibilidad y perfiles de los usuarios. La duración variará en función de la guía y las temáticas que abordan son muy diversas: cursos básicos y avanzados de alfabetización digital, búsqueda de empleo, cursos orientados al sector empresarial, redes sociales, e-Administración, entre otros. La temática de los mismos refleja las líneas prioritarias establecidas desde el programa y los ámbitos desde los que se intenta favorecer la participación ciudadana.

Los cursos de alfabetización digital constituyen una de las herramientas más empleadas desde el nacimiento de Guadalinfo. Debemos tener en cuenta, en este sentido, que aunque se plantea que con la entrada en 2008 en la segunda etapa del programa el objetivo de la alfabetización digital se da por superado, en la práctica se constata que hoy en día un porcentaje mayoritario de los usuarios de Guadalinfo sigue necesitando y demandando actividades de alfabetización. Buena parte de las mujeres que pasan por el programa son ejemplo de ello. Carmen Martín, una mujer de 45 años, cuenta cómo fue en el telecentro donde comenzó a aprender el manejo de las nuevas tecnologías. Como ocurre en el caso de otras muchas mujeres entrevistadas, aunque en sus hogares disponen de ordenadores y acceso a internet, ni en sus casas ni en su trabajo habían tenido nunca la oportunidad de aprender a utilizarlos:

“La primera vez hace tres años, cuando empecé a venir aquí. Yo tenía ordenador en casa porque yo tengo tres niños y yo tenía ordenador en casa pero para ellos. Pero yo todo lo que he aprendido, el Messenger, andar en el Twenti, el Facebook lo he aprendido aquí. (...) Lo que sé, lo poco que sé, porque tampoco es que sepa mucho, lo he aprendido con ella [la dinamizadora] aquí. A encender el ordenador, a apagarlo, a escribir, porque es que cuando yo vine no sabía nada. Y ya he hecho tres cursos empezando desde lo más básico”.

Pero además, como plantean las propias dinamizadoras, incluso los jóvenes que participan en Guadalinfo y que en apariencia muestran un dominio en el manejo de las TICs presentan un déficit significativo de alfabetización en múltiples ámbitos. Por ejemplo, muchas veces sus conocimientos se reducen al campo de las redes sociales (facebook y twitter

básicamente) y de las descargas de películas y música⁶. Esto explica el uso tan limitado que hacen de las TICs y las dificultades que tienen para usar otras herramientas como el correo electrónico, adjuntar documentos, hacer búsquedas de información en la red, navegar o hacer usos más creativos.

Junto a ello debemos de tener en cuenta que la mayor parte de los ciudadanos, no sólo jóvenes, también de mediana edad y mayores, que tienen un conocimiento básico o avanzado de las nuevas tecnologías y que tienen conexión en sus hogares o centros de trabajo, no hacen uso del centro Guadalinfo (a menos que sea en el marco de los cursos que imparten otros centros o instituciones públicas, como veremos posteriormente).

En los últimos dos años, a raíz especialmente de la crisis económica y el notable ascenso de los índices de desempleo que han sufrido los pueblos de Andalucía, Guadalinfo ha centrado buena parte de su actividad en los cursos de formación para desempleados y pequeños empresarios. Con el objetivo de dinamizar el mercado de trabajo y el sector empresarial y favorecer el desarrollo de estas localidades a partir del uso de las TICs, los telecentros ofrecen: cursos de búsqueda de empleo a través de internet (no sólo a través de los buscadores y las plataformas que las instituciones públicas han habilitado al respecto, sino también de las redes sociales), de formación en nuevas tecnologías (pues se entiende que este conocimiento es requerido hoy día en la mayoría de los puestos de trabajo) y de incorporación de las pequeñas empresas a la red (integrándolas en las nuevas tecnologías, abriendo sus ofertas y presencia en la red, formando a los empresarios autónomos en el uso de las TICs). La experiencia de Manuela Vázquez, una mujer joven que ha formado junto con tres compañeras una cooperativa de ayuda a domicilio refleja el papel que ha jugado Guadalinfo en todo el proceso de constitución de la empresa:

“Cuando tenía mi niño muy chico empecé, hice un curso de cuarenta horas, por tener un poco idea de ordenadores, tal y cual, pero luego, claro, cuando tienes una empresa necesitas mucho manejo de ordenador y yo no sabía y tenía que venir ‘Rosa dime cómo se

⁶ Estas descargas deben hacerlas en sus hogares o en otros centros, ya que en Guadalinfo están restringidas las descargas de películas y de música.

hacen las facturas...’. Y me dijo ‘pues veniros, y os enseño, y ya pues vais siendo cada vez más autónomas y vais necesitando menos de mí’. (...) Te hace falta para contratos, para nóminas, no sabía mandar ni correos electrónicos. Si necesitaba un correo, mi marido ‘niño dile cómo se abre’, o tienes que meter algo en el pincho – porque yo le llamo pincho al lápiz- pues si tu marido no está..., o que tú quieres ser autónoma, no quieres estar detrás de nadie.

[Con respecto a la utilidad que cree que pueden extraer del blog que han hecho de la cooperativa] “Yo creo que bastante, no te voy a decir el 100% pero el 90% sí se le puede sacar. Para darnos a conocer. Es que yo creo que hoy en día es la mejor carta de presentación. A parte del boca a boca, pero eso aquí en el pueblo, eso aquí sí funciona, pero en otros pueblos pues se meten [en el blog], lo ven y... Porque queremos expandirnos un poco, lo que pasa es que ahora es muy mala época”

Sin embargo, aunque el sector de desempleados y pequeños empresarios encuentra un apoyo importante en la red de telecentros, existen algunos límites en la capacidad de dinamización que puede tener un telecentro en este ámbito. En primer lugar, no se pueden obviar las dificultades que existen en la actualidad para encontrar empleo en un mercado de trabajo fragmentado, precarizado y en crisis. De este modo, la potencialidad atribuida a las TICs para hallar empleo se verá muy limitada en la práctica y quedará supeditada a cambios y medidas de carácter estructural que desbordan las posibilidades de las TICs y de los telecentros. Un ejemplo muy ilustrativo son los numerosos casos de usuarios que han visto fracasar las expectativas que habían puesto, a raíz de estos cursos, en los buscadores y en el uso de redes sociales como facebook para buscar empleo. Por otra parte, como apuntan algunos responsables de los ayuntamientos, habría que mejorar la coordinación para evitar que en localidades pequeñas como las que nos ocupan se solapen los servicios que ofrecen los distintos centros, ya que desde el Servicio Andaluz de Empleo se ofertan cursos de formación y de búsqueda de empleo a través de las TICs y de la plataformas online que las administraciones han puesto al servicio de los ciudadanos.

A ello debemos sumar el que el perfil de los ciudadanos desempleados (de corta o larga duración) que realiza las actividades de Guadalinfo muchas veces sólo tiene posibilidades de acceder a puestos de trabajo considerados poco cualificados que no exigen conocimientos de informática o de manejo de las TICs (jardinería, construcción, cuidado de ancianos).

En el caso de los pequeños empresarios y autónomos encontramos una situación similar. Si bien es importante la labor que puede ofrecer Guadalinfo para cubrir la necesidad de adaptar las formas de organización del trabajo y de gestión empresarial a las nuevas tecnologías, no se pueden obviar las limitaciones que buena parte de estas pequeñas empresas tienen para dinamizar el sector a través de las TICs en un contexto de crisis económica y de dominio del mercado por parte de las grandes empresas. Es el caso de algunos de los intentos que han hecho los dinamizadores para que los negocios locales (peluquerías, restaurantes, etc.) tengan presencia en la red y, a partir de ahí, puedan ampliar su nicho de mercado.

Los cursos de eAdministración son otra de las líneas principales de formación del programa Guadalinfo. Es, además, una de las vías que se propone para fomentar la participación ciudadana en estas localidades y acercar las instituciones a la ciudadanía. Sus contenidos se centran básicamente en las herramientas que en los últimos años ha ido implantando la Administración andaluza para facilitar la realización de determinados trámites vía on-line. El certificado digital, el acceso a la vida laboral, la declaración de la renta, la solicitud de cita para diferentes servicios públicos (DNI, pasaporte, médicos), el conocimiento de las plataformas virtuales de las diferentes instituciones y administraciones (Instituto Nacional de Empleo, Servicio Andaluz de Empleo, Servicio Andaluz de Salud, convocatorias públicas de las universidades, del Instituto de la Mujer, acceso y tramitación de todo tipo de subvenciones para empresarios y diferentes colectivos sociales, etc.).

Se entiende, así, que a través de la administración electrónica no sólo se facilita el acceso de la ciudadanía a los servicios públicos, sino que se crean las condiciones para ampliar la participación ciudadana debido a las ventajas que ofrece la participación on-line (las personas pueden participar desde sus hogares y centros de trabajo.....). En esta línea se entiende el que desde los diferentes centros e instituciones públicas y desde los propios ayuntamientos se haya

hecho un esfuerzo por abrir páginas webs, un perfil en facebook, blogs de los alcaldes con espacios para interactuar y responder a las demandas de los ciudadanos, se esté empezando a retransmitir los plenos de los ayuntamientos on-line, con el objetivo de implicar a los ciudadanos en los debates, propuestas y problemas locales o a emitir las radios locales, en las que también se abren espacios para que participen los ciudadanos, a través de la red.

La última de las actividades de formación que nos gustaría señalar es aquella basada en el uso de las Redes Sociales. Estas se han convertido en otro de los ejes fundamentales por los que ha apostado Guadalinfo. En un contexto social marcado por el protagonismo que adquieren las Redes Sociales en todo el mundo y la rápida extensión de las formas de interconexión, intercambio e interdependencia que acompañan a este fenómeno, el programa Guadalinfo ha visto clara la necesidad de integrar estas localidades en estas redes. Es por ello que se dan cursos específicos sobre herramientas como Facebook y Twiter, con el objetivo de extender su uso entre colectivos hasta ahora excluidos de estos espacios (como las mujeres de mediana edad y las personas mayores) y de fomentar otro tipo de usos que no se limiten a la comunicación con otras redes de amigos y familiares. Ya citamos anteriormente la apuesta que se ha hecho por usar Redes Sociales como Facebook para la búsqueda de empleo, para dinamizar las empresas locales a través de la red o para favorecer la interacción entre los alcaldes y los ciudadanos de a pie.

Junto a los ‘usos TICs’ y las ‘actividades de formación’, otra de las líneas de trabajo de los telecentros es aquella orientada a la dinamización del municipio a partir de la colaboración con las asociaciones, las instituciones y el tejido empresarial. Para ello los dinamizadores deberán realizar un mapeo de los actores sociales que participan en el pueblo, ponerse en contacto con ellos, presentarles el proyecto del telecentro y hacerles propuestas de actividades que consigan conectar con la ciudadanía, como bien explica Clara Moreno, la dinamizadora de uno de los telecentros:

“Siempre las mujeres están más receptivas, pero claro, tienes que ofrecerle algo que les interese. Si es venir para procesador de textos no te van a venir, ahora si es venir para hacer una obra de teatro interesante que es lo que les gusta y además hacen procesador de textos y fotografía. Hay que incitarlas con algo que les interese. No van a venir

por venir. (...) El objetivo no es sólo orientar y formar, sino también fomentar el trabajo en grupo. Que éste sea un lugar de grupo, de encuentro”.

En unas ocasiones será el dinamizador el que asumirá la iniciativa para integrar el uso de las nuevas tecnologías a la actividad diaria de las asociaciones de mujeres, de los colegios o de las escuelas de adultos, y en otras ocasiones las propias asociaciones y entidades se dirigirán al telecentro en busca de apoyo para desarrollar una actividad. Es común, por ejemplo, que en los telecentros se impartan los módulos de la escuela de adultos y de la escuela taller que requieren el uso de nuevas tecnologías, o de los talleres para desempleados que incluyen un bloque de alfabetización tecnológica. Como ya vimos, junto con los desempleados, los agentes empresariales se están convirtiendo en el último periodo en uno de los objetivos principales de los telecentros.

Una actividad común es también la realización de charlas y talleres en los colegios sobre el uso adecuado de las nuevas tecnologías por parte de los menores, o cursos dirigidos a los padres para informarles de las vías para proteger a sus hijos sobre los peligros de las TIC. Se colabora, asimismo, con las asociaciones de mujeres para realizar talleres de formación que favorezcan la inclusión digital de las mujeres o para apoyar en las actividades de las asociaciones (eventos con motivo del día de la mujer, elaboración del blog de la asociación, abrir un perfil en facebook, ayudarles a usar la red para la búsqueda de información y subvenciones, etc.).

Junto a estas tres líneas de trabajo, a partir de las cuales se organiza el funcionamiento cotidiano de los centros, debemos señalar toda una serie de proyectos e iniciativas que se desarrollan en el espacio de los telecentros que reciben el nombre de proyectos de innovación social o *Desafíos*. Tales proyectos son propuestos por los dinamizadores locales, de abajo a arriba, a partir de su contacto con los diferentes grupos de interés del municipio (tejido asociativo, tejido empresarial e instituciones públicas). Estos *Desafíos* se agrupan en torno a 9 líneas de trabajo (participación ciudadana; integración e inclusión; emprendedores y empleo; internacionalización de la red Guadalinfo; motivación al cambio; infancia; imagen de Andalucía; responsabilidad social y sostenibilidad; innovación y creatividad) y responden a una dinámica de

trabajo en red a partir de Comunidades Virtuales impulsadas por dinamizadores locales pero accesibles a agentes sociales y a la ciudadanía en general a través de la página Web.

Logros y limitaciones de la red Guadalinfo en el marco de la Segunda Modernización. Conclusiones finales.

A la hora de hacer balance sobre el impacto que la red Guadalinfo está teniendo en los municipios de Andalucía es necesario preguntarnos si están funcionando en la práctica como el motor de desarrollo, innovación y participación social que anuncian las políticas públicas andaluzas. Para ello, nos parece necesario realizar un análisis que abarque tanto las dimensiones locales del programa como los factores estructurales derivados de las políticas públicas y el modelo socio-económico.

En cuanto a las dimensiones locales, nos gustaría iniciar el análisis destacando algunas de las principales contribuciones y limitaciones del programa al desarrollo de estas localidades menores de 20.000 habitantes.

- En primer lugar, cabe destacar la importancia de un programa que ha sido capaz de garantizar el acceso a Internet de banda ancha en municipios rurales que hasta la llegada de Guadalinfo se encontraban excluidos de estos servicios al no ser considerados rentables por parte de las compañías de telecomunicaciones. No obstante, la propia Junta de Andalucía reconocía en los primeros años de puesta en marcha del proyecto el objetivo que éste tenía para despertar el interés de las grandes compañías de telefonía por estos mercados potenciales (Junta de Andalucía, 2004: 4⁷). Habría que preguntarse si la función de los centros *Guadalinfo* en estos casos no fue descubrir a las operadoras un mercado virgen, sino construir y preparar un mercado rentable para aquellas, como de hecho se marca desde las directrices europeas neoliberales sobre sociedad de la información.

7 Junta de Andalucía (2004): *Boletín Guadalinfo*, Sevilla, Consejería de la Presidencia.

- En segundo lugar, sobresale la creación de un servicio de carácter público y gratuito que además venía acompañado de un programa de alfabetización tecnológica para grupos sociales para los que el acceso a las nuevas tecnologías de la información suponía un factor de exclusión: mujeres, mayores, inmigrantes, jóvenes o desempleados de larga duración en zonas rurales. El importante volumen de población que ha pasado por los centros Guadalinfo pone de manifiesto el éxito que en este sentido está teniendo el programa. Hay que reconocer también el cambio que tras la entrada del Consorcio Fernando de los Ríos en 2008 supuso para la filosofía formativa del programa. Se pasó de una concepción de las nuevas tecnologías más restringida a la alfabetización digital a una visión más integral que define las nuevas tecnologías como una herramienta para el cambio y el desarrollo social. Sin embargo, la pretensión del Consorcio de dar por superada la tarea de alfabetización digital en la población y de dar un salto cualitativo en la función de los telecentros contrasta con su funcionamiento cotidiano, donde la alfabetización sigue suponiendo una gran parte de la carga de trabajo para los dinamizadores locales. Por otra parte, el contexto económico de crisis ha determinado en buena medida el trabajo actual de formación en TIC que se da en los telecentros, vinculándose a programas de búsqueda de empleo o a la capacitación de pequeños y medianos empresarios locales. En este sentido se observa una falta de correspondencia entre el discurso contenido en los documentos estratégicos del programa y de la Junta de Andalucía y las experiencias concretas que hallamos en los municipios.

- Otro factor positivo observado en el análisis empírico es la evolución en el perfil de los trabajadores de los telecentros, que han ido ejerciendo cada vez más como dinamizadores y no como técnicos informáticos, lo que favorece un uso más activo, amplio y creativo de las nuevas tecnologías. No obstante, de los testimonios de estos dinamizadores locales se puede derivar la dificultad que encuentran para la conciliación de su vida laboral y familiar, la diferencia de salario con respecto a otros técnicos cualificados en los servicios municipales o la indefinición de su categoría laboral y estabilidad de cara al futuro, en caso de que los Ayuntamientos tuvieran que financiar un contrato que hasta ahora depende de las subvenciones de los Fondos Feder de la Unión Europea.

- Otro de los grandes logros del programa Guadalinfo reside en que todos sus equipos informáticos y los contenidos que se generan están preparados y diseñados para trabajar en un

entorno de Software Libre. Esta apuesta es importante en dos sentidos: por un lado, la dotación tecnológica no se hace en el marco del software privativo, lo que evita las formas de dependencia económica que generalmente se producen en los servicios públicos respecto del sector privado; por otro lado, desde el programa se defiende y se crea una cultura de apropiación de las nuevas tecnologías basada en la filosofía del Software Libre. En esta línea cabe destacar el papel que juegan los dinamizadores para fomentar y favorecer esta cultura entre la ciudadanía, el logro que supone el que buena parte de esa ciudadanía haya tenido acceso por primera vez a las nuevas tecnologías a través del Software Libre y que se haya familiarizado sin dificultades con los diferentes programas. A ello debemos sumar las ventajas que presenta este tipo de Software. Esta apuesta ha encontrado ciertos obstáculos en el último año en el que la Junta de Andalucía ha girado en su apuesta exclusiva por el Software Libre y ha establecido alianzas estratégicas con otras compañías de telecomunicaciones (Vodafone y Microsoft)⁸, además de incorporar un sistema operativo privativo a los ordenadores entregados gratuitamente a los alumnos de primaria, que hasta ahora venían sólo con Guadalinux, la versión andaluza de Debian GNU/Linux.

- Igualmente interesante es la apuesta en los últimos años por integrar el telecentro en la vida social y económica de los municipios, haciendo hincapié en la participación de la ciudadanía desde el punto de vista de la innovación y la creatividad y abandonando una concepción de la participación ciudadana restringida a la dotación tecnológica. Esta integración supone un paso importante en el esfuerzo que se está realizando desde el programa para que los dinamizadores contacten con los grupos de interés (tejido asociativo, económico e institucional) y se propicie el trabajo colaborativo y en red a través de las nuevas tecnologías para acelerar los procesos de desarrollo local. Por otro lado, el telecentro se presenta como un espacio público al servicio de una ciudadanía que, presencial o virtualmente, es la protagonista de Guadalinfo y de su comunidad digital.

Vamos a detenernos en esta última característica por su interés para valorar la correspondencia entre las políticas sobre ciudadanía digital en Andalucía y el funcionamiento

8 Microsoft y Vodafone impulsan el cloud computing en Andalucía (<http://www.itespresso.es/microsoft-y-vodafone-impulsan-el-cloud-computing-en-andalucia-46203.html>)

cotidiano de los telecentros. Estamos ante uno de los debates de mayor interés por lo ambicioso de los objetivos que se asocian al programa Guadalinfo: su papel como motor de desarrollo económico, la participación ciudadana y la innovación social. En la primera parte del artículo ya hicimos referencia a ese papel de Guadalinfo como

“un proyecto basado en la presencia en el territorio el potencial de la nueva sociedad en red con el objetivo del desarrollo del conjunto de la ciudadanía para fomentar el bienestar, la calidad de vida y la capacidad de innovación de los andaluces a través del uso de las TIC” (www.guadalinfo.es).

Aunque al inicio del apartado hemos señalado algunos logros alcanzados en este sentido (inclusión digital, Software Libre, alfabetización y formación, usos más activos y creativos de los telecentros, integración en la vida social de los pueblos, participación de un volumen elevado y diverso de actores sociales, trabajo colaborativo y en red), consideramos que siguen siendo importantes las limitaciones que presentan los telecentros para cubrir tales objetivos. Más allá de las características socio-demográficas que diferencian cada municipio en la implantación del telecentro (tejido asociativo y cultura participativa existente; apoyo desde las instituciones públicas locales; capacidad y flexibilidad del dinamizador para comprender y adaptarse a las particularidades de cada localidad; etc.), consideramos que el problema no depende tanto de la mayor o menor capacidad de los dinamizadores y de los telecentros para alcanzar tales objetivos. Por el contrario, el desarrollo económico, la participación ciudadana y la innovación social son procesos muy amplios y complejos, sujetos a debates y controversias en cuanto a su definición y valoración, y que dependen de dinámicas y factores estructurales que desbordan el ámbito de actuación del telecentro.

Antes bien, al depositar en las TIC las esperanzas de desarrollo de regiones periféricas como la andaluza que tratan de “sobrevivir a la globalización” (Delgado Cabeza, 2002), incurrimos en un determinismo tecnológico propio de estrategias renovadoras de la ideología difusionista que comentábamos anteriormente. Si atendemos a la tendencia que Mattelart anuncia cuando señala que la ideología del progreso ha sido sustituida por la ideología de la comunicación, que retoma los mismos mitos que habían caracterizado a la primera aunque ahora

para progresar todos debemos comunicar, estar conectados (Mattelart, 2001), la Segunda Modernización de Andalucía, como aplicación particular de las políticas de sociedad de la información, funciona como adaptación regional de esa renovada ideología del progreso. Así, experiencias como Guadalinfo se inserta en unas políticas regionales (andaluzas y europeas) caracterizadas por la abundancia de principios y afirmaciones imbuidos de la ideología neoliberal, por el determinismo tecnológico y por la tendencia a caer en el hipnotismo de las redes, frente a una visión verdaderamente participativa y de apropiación de las TIC. Buena muestra de ello son los extractos seleccionados de los documentos analizados en el segundo apartado del presente artículo.

En resumen, la construcción de la ciudadanía digital andaluza se enfrenta una reedición de los principios de determinismo tecnológico (visión de los avances tecnológicos como fuentes de progreso), evolucionismo mecanicista (como explicación del crecimiento económico y el desarrollo de la historia), difusionismo occidentalizante (como ortodoxia del crecimiento económico escondida tras la idea de progreso y desarrollo de regiones subdesarrolladas) y neopositivismo (en relación a la visión armónica y efectiva entre hombre y aparato tecnológico) que caracterizaron las propias teorías del industrialismo (Archer, 1990; Mattelart, 2001). Para pensar el acceso a las TIC a través de los telecentros como un proceso de apropiación social de las tecnologías es necesario recuperar y trabajar en torno a conceptos como el de capital informacional de Hamelink (2000), que más allá de comprender la capacidad financiera para pagar la utilización de redes electrónicas y servicios de información o la habilidad técnica para manejar las infraestructuras de estas redes, supone también la capacidad intelectual para filtrar y evaluar la información, así como la motivación activa para buscar información y la habilidad para aplicar la información a situaciones sociales. Ello presupone diferentes condiciones de organización: de la información a la deliberación, de los procesos de consulta y dinamización cultural a la elección y decisión vinculante.

Este panorama nos lleva a preguntarnos sobre el futuro inmediato de medidas relacionadas con la construcción de la ciudadanía digital, como la red Guadalinfo. Años después de la puesta en marcha de la estrategia de hacer de Andalucía una sociedad de la información avanzada, podemos constatar que los principales problemas y tendencias que presentaba

Andalucía en su incorporación a la sociedad de la información todavía no han sido corregidos, incluso han empeorado a la vista de la pérdida de posiciones en los diferentes rankings comparativos de las regiones europeas y españolas (Fundación Orange, 2007; 2010). Igualmente, los programas andaluces sobre sociedad de la información siguen teniendo una fuerte dependencia de las políticas estatales y europeas sobre la materia, lo que influye en programas como Guadalinfo, limitando su capacidad de dar una respuesta autónoma a los desafíos y oportunidades que acompaña a la revolución de las TIC. En este sentido, Zallo (2003: 322) señala que el escaso o nulo papel asignado a las regiones en el proceso de integración comunitaria puede ser el gran culpable del fracaso de las políticas en materia de desarrollo de la sociedad de la información en las regiones.

Bibliografía

Ala-Mutka, Kirsti (2010): “Learning in Informal Online Networks and Communities”, Luxembourg, JRC-European Commission.

Archer, Margaret (1990): “Teoría, cultura e sociedade pós-industrial”. En Featherstone, Mike: *Cultura Global: nacionalismo, globalização e modernidade*, Petrópolis, Vozes.

Consortio Fernando de los Rios (2009): *Tenemos un plan. Plan estratégico 2009-2012*, Granada, Consorcio.

Crovi, Delia (2004): “Sociedad de la información y el conocimiento. Algunos deslindes imprescindibles” en Crovi, D. (coord.): *Sociedad de la información y el conocimiento: entre lo falaz y lo posible*, Buenos Aires, La Crujía.

Delgado, Manuel (2002): *Andalucía en la otra cara de la globalización*, Sevilla, Mergablum.

Fundación Orange (2007): *eEspaña 2007*, Madrid, Fundación Orange.

Fundación Orange (2010): *eEspaña 2010*, Madrid, Fundación Orange.

Gavira, Lina (2002): *Andalucía sobreviviendo a la globalización: trabajo, cambios institucionales y estrategias de resistencia*, Sevilla, Mergablum.

Hamelink, Cees (2000): *The Ethics of Cyberspace*, London, Sage.

Jambeiro, Othon y Ferreira, Fábio (2003): “Múltiplas Vozes, uma só Estrutura Jambeiro”. En Jambeiro, Othon y Pereira da Silva, Helena (orgs.): *Socializando informações, reduzindo distâncias*, Salvador, Edufba.

Junta de Andalucía (2002): *I@landalus. Iniciativas Estratégicas para el Desarrollo de la Sociedad de la Información en Andalucía (2002 – 2004)*, Sevilla, Junta de Andalucía.

Junta de Andalucía (2003): *Andalucía Segunda Modernización. Estrategias y Propuestas*, Sevilla, Junta de Andalucía.

Junta de Andalucía (2004): *Boletín Guadalinfo*, Sevilla, Consejería de la Presidencia.

Junta de Andalucía (2005): *Plan de Innovación y Modernización de Andalucía*, Sevilla, Junta de Andalucía.

Junta de Andalucía (2006): *Plan Andalucía Sociedad de la Información (2007 – 2010)*, Sevilla, Junta de Andalucía.

Lacomba, Juan Antonio (1995): “La economía andaluza: un enfoque desde la historia” en VV.AA.: *Ocho análisis de la economía andaluza*, Sevilla, IDR.

Mattelart, Armand (2001): “Hipnosis de la nueva economía y el progreso”. En *Globalización*: www.globalizacion.org. Consultado el 1 de mayo de 2006.

Menou, Michel, Delgadillo, Karin and Stoll, Klaus (2004): “Latin American Community Telecenters. ‘It’s a long way to TICperary’”, *The Journal of Community Informatics*, vol. 1, Issue 1, pp. 39-57.

Millard, Jeremy (2004): “Las TIC y la gobernación”, *The IPTS Report*, núm. 85, European Comission.

Morales, A. M. y Sebastián, M. C. (2009): “Las políticas de información comunitarias como factor de desarrollo de la Sociedad de la Información: una mirada crítica sobre la influencia en España”. En Cebrián, M.: *Sociedad de la Información y del Conocimiento en los países nórdicos. Semejanzas y divergencias con el caso español*, Barcelona, Gedisa.

Moreno, Isidoro (2002): *La globalización y Andalucía: entre el mercado y la identidad*, Sevilla, Mergablum.

Prieto Martín, Pedro (2006): “Sistemas avanzados para la participación electrónica municipal: ejes conceptuales para su diseño”, *Revista TEXTOS de la CiberSociedad*, 9.

Robinson, Scott (2004): “Towards a Neo-Apartheid System of Governance in Latin America. Implications for the Community Informatics Guild”, *The Journal of Community Informatics*, vol. 1, Issue 1.

Román, Carlos (1995): “Andalucía dentro de su contexto” en VV.AA.: *Ocho Análisis de la Economía Andaluza*, Sevilla, Instituto de Desarrollo Regional.

Sánchez Lugo, José (2007): “Informática comunitaria y sociedad de conocimiento en Puerto Rico: promoviendo la voz de la sociedad civil”, 4rd Prato International Community Informatics Conference, Monash Centre, Prato Italy.

Servaes, Jan (2000): “Comunicación para el desarrollo: tres paradigmas, dos modelos” en *Temas y Problemas de Comunicación*, nº 10, Año 8, UNRC.

Sierra, Francisco; Decléve, Bernard; Francq, Bernard; Saad, Haaron (Coords.) (2006): *CITIZ@MOVE. Travel Guide to Participation in Twenty European Cities*, European Commission/URBACT, Bruselas.

Subirats, Joan (2002): "Los dilemas de una relación inevitable. Innovación democrática y tecnologías de la información y de la comunicación", en Cairo Carou, Heriberto (2002): *Democracia digital: límites y oportunidades*, Madrid, Trotta.

Tezanos, José Félix (2001): *La sociedad dividida: estructura de clases y desigualdades en las sociedades tecnológicas*, Madrid, Biblioteca Nueva.

Torres López, Juan (1995): “Crecimiento económico y distribución de la renta en Andalucía. Viejos problemas, excusas modernas” en VV.AA.: *Ocho Análisis de la Economía Andaluza*, Sevilla, Instituto de Desarrollo Regional.

Torres López, Juan (2002): “Para imaginar la nueva Andalucía”. Disponible en: www.juantorreslopez.com. Última consulta: julio 2008.

Zallo, Ramón (2003): “Políticas culturales regionales en Europa: protagonismo de las regiones”. En Bustamante, Enrique (coord.): *Hacia un nuevo sistema mundial de comunicación. Las industrias culturales en la era digital*, Barcelona, Gedisa.

