

**II Conferencia Internacional sobre Brecha Digital e Inclusión Social
(Leganés, Madrid, del 28-30 de octubre de 2009)**

**LOS PORTALES DE LOS TELECENTROS ESPAÑOLES EN EL 2009: NUEVO
PARADIGMA PARA LA INCLUSIÓN SOCIAL**

Ana M^a Morales García

*Instituto Universitario "Agustín Millares" de Documentación y Gestión de la Información
Universidad Carlos III de Madrid*

C/ Madrid, 126 - 28903 GETAFE (MADRID) SPAIN. Despacho 14.2.42

amorales@bib.uc3m.es, anamoralesgar@yahoo.es

Belén Pérez Lorenzo

Grupo ACRÓPOLIS

Universidad Carlos III de Madrid

C/ Madrid, 126 - 28903 GETAFE (MADRID) SPAIN. Despacho 14.2.24

mperez@bib.uc3m.es

Fátima García López

*Instituto Universitario "Agustín Millares" de Documentación y Gestión de la Información
Universidad Carlos III de Madrid*

C/ Madrid, 126 - 28903 GETAFE (MADRID) SPAIN. Despacho 14.2.51

fatimag@bib.uc3m.es

M^a Teresa Monje Jiménez

*Instituto Universitario "Agustín Millares" de Documentación y Gestión de la Información
Universidad Carlos III de Madrid*

C/ Madrid, 126 - 28903 GETAFE (MADRID) SPAIN. Despacho 14.0.02

teruca@bib.uc3m.es

RESUMEN: Los telecentros españoles constituyen un instrumento de dinamización e inclusión en la sociedad de la información. Sin embargo, se ha detectado una ausencia de estudios que describan los servicios online que llevan a cabo estas entidades, como complemento a la labor realizada por las bibliotecas. Teniendo en cuenta este aspecto se ha realizado una investigación que analiza las actividades, los recursos y los contenidos que ofrecen los portales de los telecentros en la Web. Con este estudio se pretende difundir las características generales de los telecentros junto a un "Modelo de Recursos y Servicios".

PALABRAS CLAVES: Telecentros, Organización del conocimiento, Sociedad del Conocimiento, Modelo de recursos y servicios, Bibliotecas públicas

1. Los telecentros en España: transversalidad de programas comunitarios y nacionales para paliar la brecha digital

El acceso a las TIC y la extensión de la conectividad a Internet son algunas de las actuaciones más importantes desarrolladas por la Unión Europea en materia de Sociedad de la Información. Para lograr este objetivo, en la Unión Europea se están desarrollando, desde la década de los 70, diferentes proyectos encaminados a la creación de Telecentros que permitieron un mayor acercamiento de la población al uso de las nuevas tecnologías y, de esa manera, eliminar cualquier forma de discriminación social que puedan generar. Sin embargo, no fue hasta el año 1985, cuando se inauguró el primero en Velmdalen, Suecia. Desde esta primera experiencia sueca, transmitida a continuación al Reino Unido e Irlanda, hasta la creciente expansión del fenómeno en los países mediterráneos, han tenido que pasar más de tres décadas en las que se han producido cambios de índole social, económicos, tecnológicos y culturales que han permitido modificar

la idea original de estas instalaciones y transformarlas en verdaderos centros de formación, asesoramiento e inserción laboral.

A partir del año 2000 esta idea queda plasmada en el mencionado Plan de Acción eEurope, que establece como actuación prioritaria el desarrollo de un programa de Puntos de Acceso Público a Internet (PAPI). Las directrices trazadas en los Planes de Acción eEurope e i2010, fortalecen las iniciativas y programas comunitarios con el objetivo de fomentar la creación y sostenibilidad de los Telecentros. Por la importancia de este tema algunas de estas acciones continúan vigentes en la actualidad, como líneas del Plan de Acción i2010, apoyadas por acciones nacionales y autonómicas.

Entre las principales iniciativas comunitarias y programas que han estimulado la creación de telecentros españoles destacan:

- ADAPT, iniciativa destinada a la adaptación de los trabajadores a las transformaciones industriales.
- EMPLEO, iniciativa dividida en cuatro ramas relacionadas entre sí: HORIZON para personas con discapacidad, INTEGRA para los socialmente marginados, NOW para mejorar la situación de las mujeres en el mercado laboral y YOUTHSTART para jóvenes.
- EQUAL, iniciativa nacida a partir de ADAPT y las derivadas de EMPLEO.
- INTERREG, iniciativa que persigue la cooperación transfronteriza, transnacional e interregional destinada a fomentar un desarrollo armonioso, equilibrado y sostenible del conjunto del espacio comunitario.
- LEADER, iniciativa que promueve el desarrollo rural.
- URBAN, iniciativa que apoya la revitalización económica y social de las ciudades y de las periferias urbanas en crisis con vistas a promover un desarrollo urbano sostenible.
- ARTE/PYME, programa para impulsar la utilización por las PYMEs españolas de las modernas Tecnologías de la Información y las Comunicaciones.
- eLEARNIG, programa plurianual para la integración efectiva de las TIC en los sistemas de educación y formación en Europa.
- TEM&TeN. Towards a European Medical and Teleworking Network, programa que estuvo enmarcado dentro del Programa Europeo para la Cooperación Internacional y la Innovación de las Economías Regionales.

Sin embargo, hay que señalar que esta Sociedad de la Información está parcialmente cubierta por otras acciones, programas e iniciativas de ámbito regional y nacional. Las ayudas europeas no sustituyen a las nacionales, sólo las complementan. España ha sido heredera de innumerables proyectos, programas o acciones europeas y nacionales, destinados a la creación y sostenibilidad de los Telecentros. Probablemente, la mayoría de las entidades que están funcionando en España han surgido, de un modo u otro, vinculados a las mencionadas iniciativas europeas para el desarrollo social de determinados colectivos desfavorecidos o a políticas de desarrollo rural o urbano, donde la financiación europea ha sido el punto de despegue.

Tomando como referencia el Plan de Acción eEurope, surge en España el Plan de Acción «Info XXI: La Sociedad de la Información para todos», para el período 2001-2003. Este Plan contempla más de trescientas acciones y proyectos donde se enmarca, como una de las más importantes, la de habilitar Puntos de Acceso Público y extender Internet a todos los centros, como un importante impulso para el desarrollo de la Sociedad de la Información española.

A finales de 2002, tras constatar el fracaso del Plan Info XXI, el Gobierno encargó a una comisión de expertos, presidida por Juan Soto, una serie de trabajos que se materializaron en un informe, conocido como “Informe Soto”. En él se analizó la situación de la Sociedad de la Información en España, en comparación con otros países, quedando reflejadas las barreras que frenan su desarrollo, así como la necesidad de una mayor presencia del acceso a Internet, mediante la creación de Puntos de Acceso Público a Internet.

Como fruto de este informe, y siguiendo las directrices de la Comisión Soto, surge España.es. Este nuevo Plan consiste en un conjunto de acciones y proyectos destinados a impulsar el desarrollo de la Sociedad de la Información en España. El programa incluyó seis áreas: administración.es, educación.es, pyme.es, navega.es, contenidos.es y comunicación.es. Con “navega.es” se pretendió facilitar el acceso de todos los ciudadanos a los servicios de la Sociedad de la Información, logrando la integración social y territorial de aquellos colectivos no integrados actualmente. Para ello se articuló, como una de las principales actuaciones, la instalación de 2000 nuevos centros de acceso público a Internet en áreas rurales, con conexiones de banda ancha, que llegaría a municipios de entre 500 y 10.000 habitantes. ¹

Para el período 2006-2010, el Ministerio de Industria, Turismo y Comercio de España ha elaborado el Plan Avanza (*Plan para el desarrollo de la Sociedad de la Información y de Convergencia con Europa y entre comunidades autónomas y ciudades autónomas*). El Plan Avanza es uno de los ejes claves del Programa Ingenio 2010, que ha puesto en marcha el Gobierno para impulsar la I+D+I más allá de los cauces tradicionales.² El Plan Avanza se basa en nueve líneas estratégicas de actuación: Ciudadanos, Empresas/PYMEs, Administración Electrónica, Educación, Sanidad, Infraestructuras, Seguridad, Política, Industrias del Sector TIC y Modelo económico e indicadores. Estará dirigido por la Oficina Técnica del Plan, recientemente constituida en el seno de la Entidad Pública Red.es, que será la encargada de coordinar todas las propuestas, valorar su viabilidad y realizar el diseño final.³ Avanza se financia mediante una dotación presupuestaria que asciende a un total de 5.700 millones de euros, hasta el 2010 (figura 1).⁴

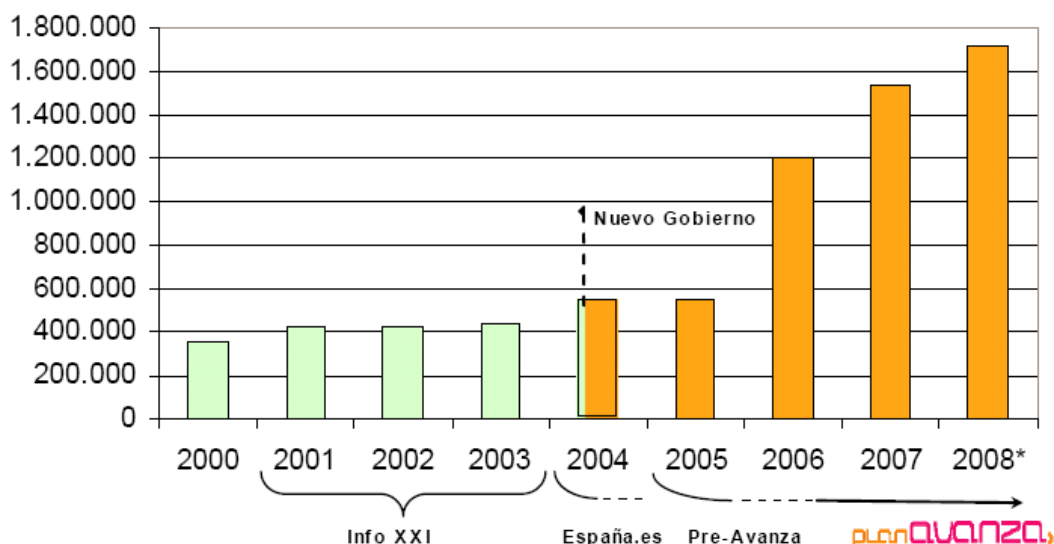


Figura 1: Evolución del presupuesto dentro del apartado de Sociedad de la Información
Fuente: Informe Plan Avanza. Telecentros

Bajo las directrices del Plan Avanza, la entidad Red.es, ha puesto en marcha tres programas: **Internet en el Aula**, **Internet en las Bibliotecas**, **Telecentros.es** (sucesor de **Internet Rural**), con el objetivo de fomentar el uso y acceso seguro de Internet, de las telecomunicaciones y de las TIC a través de la creación de los diferentes Puntos de Acceso Público a Internet.

1. Red.es. España.es. [Consulta: 15/01/2009]. Disponible desde Internet: http://www.red.es/prensa/notas/julio_03/03_07_12_espanna.html.

2. España. Plan Avanza. [Consulta: 15/01/2009]. Disponible desde Internet: http://www.planavanza.es/pdf/acuerdo_consejo_ministros.pdf.

3. Fundación Auna. eEspaña 2005. [Consulta: 15/08/2009]. Disponible desde Internet: http://www.fundacionauna.com/areas/25_publicaciones/publi_251_5.asp.

4. Informe Plan Avanza. Telecentros (13 de febrero de 2009). [Consulta: 15/08/2009]. Disponible desde Internet: <http://www.planavanza.es/NR/rdonlyres/5F7258A8-77BA-4838-B42F-5BDC645A928F/24965/InformeTelecentros130208.pdf>.

2. Puntos de Acceso Público a Internet versus Telecentros: marco teórico

En España, al igual que en el resto de los países, la forma de nombrar a este tipo de entidad varía, tomando diferentes denominaciones que van desde los, ya conocidos, Telecentros, Nuevos Centros del Conocimiento (NCC), Centros de Acceso Público a Internet (CAPI), KZgunea hasta los Puntos de Acceso Público a Internet (PAPI), que amplía su concepto y abarca también a los centros de enseñanza y a las bibliotecas. Las razones están muy ligadas a los servicios que prestan, a las actividades desarrolladas y a una forma de denominación local.

- **Telecentros:** Es el término más difundido y la manera más común de denominar a estas entidades. Proliferan en España a partir de 1991 bajo la ayuda de iniciativas comunitarias, programas y planes de acción europeos financiados por los Fondos Estructurales. Sus metas no se circunscriben a la alfabetización digital, sino que suelen cubrir también servicios de formación ocupacional, de asesoramiento, tanto a PYMEs como al público en general, y de desarrollo de nuevas formas de trabajo a través de proyectos de teletrabajo. Son fundamentales en zonas rurales o mal comunicadas, pues contribuyen, de forma significativa, a mejorar su entorno más próximo.
- **Nuevos Centros del Conocimiento (NCC):** El proyecto NCC nació en 1999 con el objetivo de desarrollar el Plan de Alfabetización Tecnológica de Extremadura. Los NCC, generalmente, están ubicados en centros culturales o sociales, donde se ha instalado un equipamiento informático para que todos los sectores de la población adulta tengan acceso a las nuevas oportunidades que las tecnologías están generando en Extremadura.
- **Centros de Acceso Público a Internet (CAPI):** Las actividades de los CAPI se fomentan a partir del año 2002, financiadas por los Fondos Estructurales y/o iniciativas regionales. Están abiertos a todo el tejido social de los municipios, teniendo en cuenta aquellos grupos que tienen mayor dificultad para el acercamiento a las TIC, a través de actividades formativas (presenciales u *on-line*) y talleres de Internet. En menor medida, ofrecen servicios de asesoramiento personalizado y formación como teletrabajadores.
- **KZgunea:** Puesto en marcha en 2001, consiste en la creación de una red de centros públicos gratuitos para la formación y el uso de las nuevas TIC, a través de la colaboración del Gobierno Vasco con la Asociación de Municipios Vascos (EUDEL). Los KZgunea ponen Internet al alcance de toda la población de Euskadi, centrandose su labor en los sectores más alejados de las nuevas tecnologías: amas de casa, jubilados, desempleados e inmigrantes.
- **Puntos de Acceso Público a Internet (PAPI):** Es el término más genérico que se aplica también a bibliotecas y centros de enseñanza. Tal y como se ha expresado anteriormente, esta terminología, ha sido acuñada a través de los Planes de Acción eEurope e i2010. A través de los PAPI los ciudadanos deben tener un fácil acceso a Internet en sus municipios, preferentemente a través de banda ancha. Para ello se plantea que los Estados Miembros utilicen los Fondos Estructurales, apoyados con fondos regionales y/o nacionales.

En España, la actividad que venían desarrollando los telecentros pasó por una fase que la podríamos definir como de “desconocimiento total”, no sólo de su existencia, sino del valor social que cumple este tipo de entidad. En este contexto se decidió realizar una primera investigación, que culminó en el año 2001⁵, un

⁵ Morales García, Ana María; Ayuso Sánchez, M. José. “Telecentros españoles instrumentos de dinamización del desarrollo social”. En: Caridad Sebastián, Mercedes (coord.). *Teletrabajo y comercio electrónico en la Sociedad de la Información*. Madrid : Centro de Estudios Ramón Areces, 2001. p: 103-138.

segundo estudio que finalizó en el 2002 (tesis doctoral) y que se publicó en 2004⁶ y un seguimiento, para actualizar y contrastar los datos recopilados, en el 2008⁷.

El apoyo financiero recibido a través de acciones regionales, nacionales y, sobre todo, comunitarias ha favorecido la sostenibilidad de los telecentros y el fortalecimiento de sus redes. En el desarrollo de estas investigaciones se pudo detectar un crecimiento exponencial en cuanto a número de telecentros, pasando de 53, en el 2001, a 75, en el 2002, y a 6546 telecentros en funcionamiento, en el 2008.

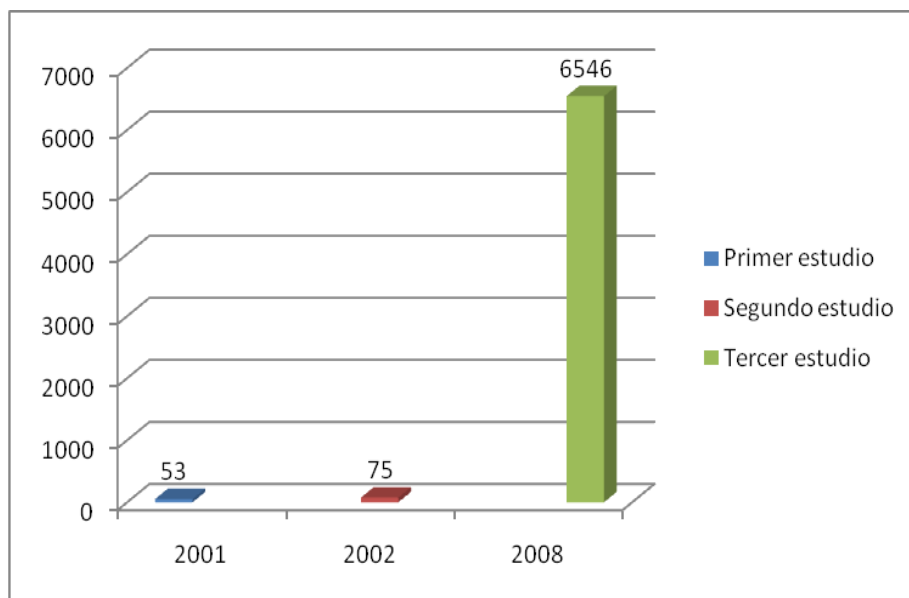


Figura 2: Crecimiento del número de telecentros
Fuente: Elaboración propia

En el estudio publicado en 2008 hemos recogido la existencia de 6546 Telecentros en funcionamiento. Un análisis detallado por regiones nos muestra la distribución por Comunidades Autónomas de las redes nacionales y las redes autonómicas, donde destacan, por número de entidades en funcionamiento: Castilla y León (1388 telecentros), Andalucía (1027 telecentros) y Castilla-La Mancha (654 telecentros) (figura 3).

⁶ Morales García, Ana María. *Sociedad de la Información en España: el teletrabajo como acción clave. Tesis Doctoral*. Madrid : Universidad Carlos III de Madrid, 2002. [Consulta: 1/09/2008]. Disponible desde Internet: <http://hdl.handle.net/10016/481> y Morales García, Ana María; Pérez Lorenzo, Belén. "Telecentros versus NCC y CAPI: herramientas de dinamización de las TIC's en la Sociedad del Conocimiento". En Caridad Sebastián, Mercedes y Nogales Flores, J.T. (coord.): *La información en la posmodernidad: la Sociedad del Conocimiento en España e Iberoamérica*. Madrid : Centro de Estudios Ramón Areces, 2004. p: 325-337.

⁷ Morales-García, Ana-María; Caridad-Sebastián, Mercedes; Fátima García-López, Fátima. Telecentros en España: redes y contenidos. *El profesional de la información*, Vol. 18, Nº 2, 2009, p: 162-170

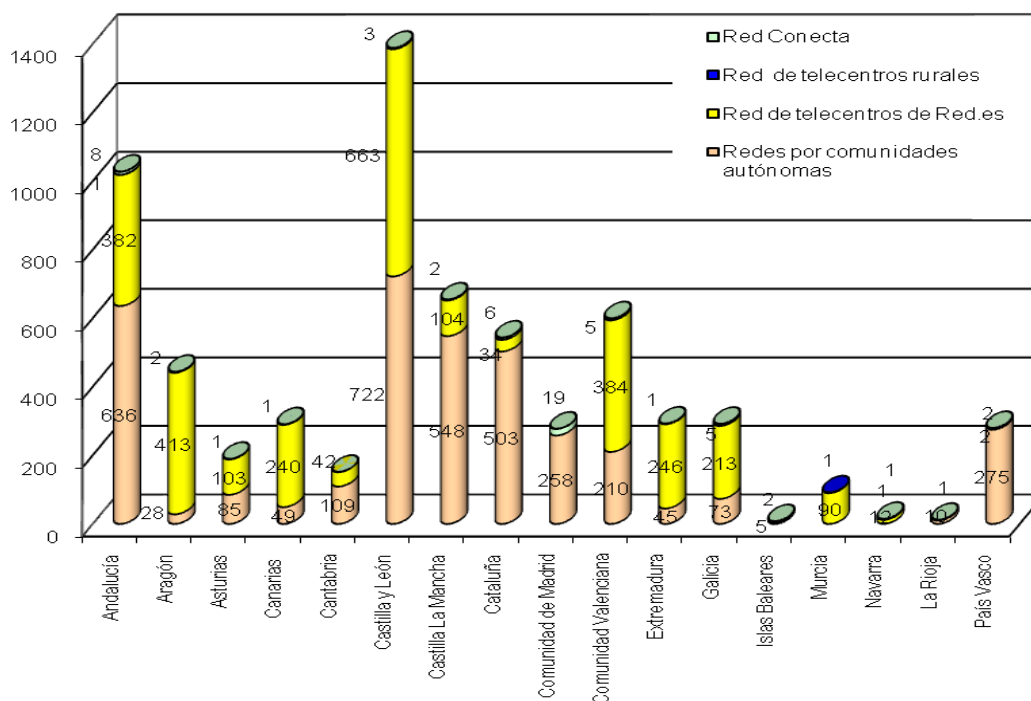


Figura 3: Número de telecentros por CCAA

Fuente: Elaboración propia

Pese a este crecimiento exponencial, en estos momentos, no existe una única Red Nacional de Telecentros, sin embargo, podemos señalar, como positivo, dos aspectos:

- La celebración de VII Congresos de “Telecentros y Redes de Telecentros”. Los tres últimos eventos, efectuados en las Comunidades Autónomas del País Vasco (2006), Extremadura (2007) e Islas Canarias (2008), han logrado constituir un punto de encuentro entre agentes, tanto públicos como privados, dedicados a la optimización de los recursos e infraestructuras de los Telecentros de manera cooperativa.
- La creación de la Asociación “Comunidad de Redes de Telecentros”. Su meta se centra en agrupar a entidades que trabajan en la creación, dinamización y mantenimiento de espacios públicos destinados al fomento de la Sociedad de la Información mediante la promoción del acceso de la ciudadanía a las tecnologías de la información y la comunicación (TIC), realizando esta actividad no con fines lucrativos sino como un servicio a la comunidad. Desde 2004, esta asociación, ha efectuado una Asamblea Ordinaria y ocho Encuentros de Telecentros y Redes de Telecentros en España. Dentro de sus amplios objetivos podemos describir:⁸
 - Fomentar la colaboración y la cooperación entre responsables de las redes de telecentros.
 - Proponer y desarrollar actuaciones que mejoren la operatividad de los telecentros y los servicios que prestan a la ciudadanía.
 - Profundizar en el análisis de la situación de las redes de telecentros y de las estrategias para su desarrollo.
 - Compartir las buenas prácticas que se hayan identificado para fomentar la inclusión, así como la cohesión digital y el equilibrio territorial.
 - Promover investigaciones y estudios que permitan mejorar la función de los telecentros en la sociedad.
 - Colaborar con las Administraciones Públicas dentro del marco de actuación de la Asociación.

⁸ Asociación Comunidad de Redes de Telecentros ¿Quiénes somos? [Consulta: 1/09/2008]. Disponible desde Internet: http://www.comunidaddetelecentros.net/index.php?option=com_content&task=view&id=13&Itemid=50

- Y, en general, realizar todas aquellas acciones que contribuyan a aumentar y mejorar las prestaciones de las redes de telecentros y a potenciar su función como promotoras de la Sociedad de la información.

3. Estudio de los servicios online de los telecentros: objeto de estudio y metodología

En el estudio formulado en 2008⁹ nos hemos planteado, no sólo dar a conocer las características generales de esta entidad, sino exponer un nuevo objetivo: proponer un “Modelo de recursos y servicios” para los telecentros, a través de diferentes fases:

- a) Identificar los usuarios potenciales.
- b) Determinar los recursos y servicios.
- c) Categorizar los recursos y servicios.
- d) Contrastar la transversalidad de los servicios y recursos prestados por los telecentros y las bibliotecas

La realización del estudio se ha basado, fundamentalmente, en los datos obtenidos de varias fuentes de información: portales de los telecentros españoles, noticias en revistas y periódicos, documentación ofrecida por algunos telecentros y por la entidad Red.es, documentación obtenida en congresos, reuniones, encuentros y seminarios desarrollados por los telecentros españoles y conclusiones de las entrevistas contrastadas y consensuadas con expertos y personal responsable del telecentros.

4. Estudio de los servicios online de los telecentros: resultados

4.1. Telecentros: modelización de recursos y servicios

En esta investigación, nuestra principal herramienta de partida fue el *Catálogo de usos, servicios y contenidos* (Fundación ESPLAI, 2008), el cual nos permitió conocer los servicios más comunes en Internet. Este catálogo fue elaborado por ESPLAI-Fundación AUNA a partir de las directrices trazadas en el actual *Programa de Fomento del uso de Internet y las nuevas tecnologías* (Programa promovido por la Secretaría de Estado de Telecomunicaciones y para la Sociedad de la Información, mediante la entidad pública Red.es).

Siguiendo la metodología del citado Catálogo se han seguido las siguientes etapas de trabajo:

- a) Identificación de usuarios potenciales.
- b) Determinación de los recursos y servicios.
- c) Categorización de recursos y servicios.

4.1.1. Identificación de usuarios potenciales

Si bien en investigaciones efectuadas hasta el año 2000 existía una fuerte presencia de colectivos específicos (mujeres, autónomos y discapacitados), observamos que, en la actualidad, la tipología de usuarios se ha ampliado, siendo en estos momentos la práctica totalidad de la población la que puede acceder a la variedad de servicios, tanto presenciales como virtuales. Sin embargo, podemos afirmar que sigue estando vigente un particular interés en ofrecer servicios para determinados grupos de usuarios a los que se pretende llegar con más fuerza. Este es el caso de los nuevos emprendedores, las PYMEs y los colectivos con dificultad de inserción laboral y social, que viven en la zona (personas de la tercera edad, discapacitados, desempleados, inmigrantes, jóvenes y mujeres con déficit cultural).

⁹ Morales-García, Ana-María; Caridad-Sebastián, Mercedes; Fátima García-López, Fátima. Telecentros en España: redes y contenidos. *El profesional de la información*, Vol. 18, Nº 2, 2009, p: 162-170

4.1.2. Determinación de los recursos y servicios

En una segunda etapa, con el objeto de identificar y denominar los recursos y servicios prestados por los telecentros, accedimos a cada uno de los 6546 portales de telecentros, analizando cada uno de sus contenidos. En el caso de que alguno de los servicios no estuvieran descritos en el Catálogo, tomamos nota de las diferentes denominaciones en cada uno de los telecentros observados, comparándolas con la terminología aportada en las normas ISO/UNE. Esto nos permitió, no sólo identificar los servicios, sino homogenizar las diferentes designaciones.

4.1.3. Categorización de recursos y servicios

En una tercera etapa, y con todos los servicios identificados, procedimos, en primer lugar, a clasificarlos y, a continuación, contabilizarlos por frecuencia de aparición en cada uno de los telecentros. El resultado obtenido fue la identificación de 85 servicios o recursos, clasificados en 11 categorías, donde destacaron como los más solicitados: la formación y eformación (100 %), todo lo relacionado con Internet (64 %) y los servicios de información al ciudadano (45 %) (figura 4).

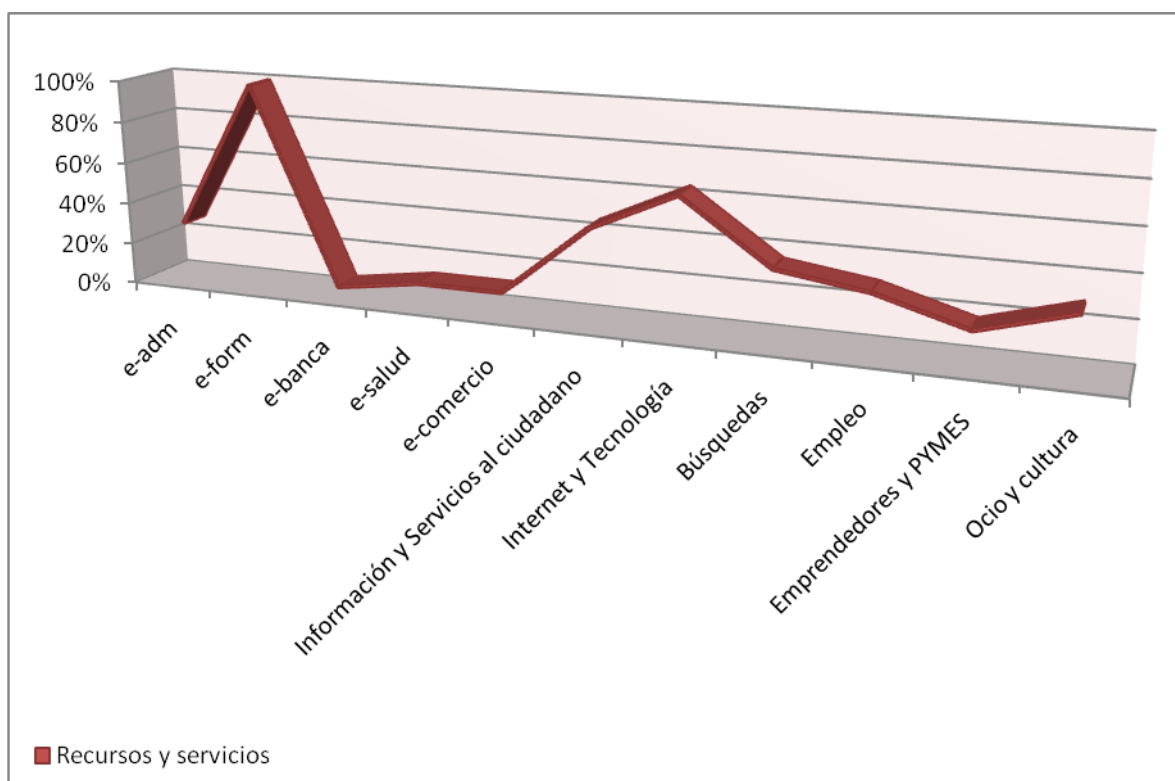


Figura 4: Porcentaje de recursos y servicios ofrecidos por los telecentros

Fuente: Elaboración propia

Esta tipificación nos permitió elaborar un “Modelo de los recursos y servicios” que prestan actualmente todos los telecentros (tabla 1). Con este Modelo se han identificado una serie de servicios y recursos informativos que, en muchos casos, son similares a los que prestan, o deberían prestar, las bibliotecas públicas, como la difusión de alertas; la elaboración y difusión de boletines, estadísticas, glosarios, libros, revistas y newsletter; junto a las actividades que tienen que ver con la alfabetización informacional, como eformación y formación. Partiendo de este Modelo podemos considerar que los telecentros, al igual que las bibliotecas públicas, son instituciones democráticas que prestan servicios relacionados con la educación, la cultura y la información, y que están a disposición de todos los miembros de la comunidad por igual, sea cuales fueren su edad, sexo, idioma, discapacidad, condición económica, laboral y nivel de instrucción.

Tabla 1: Modelo de recursos y servicios en portales de los telecentros

Fuente: Elaboración propia

MODELO DE RECURSOS Y SERVICIOS	
Categoría general	Descripción
1. Administración electrónica (e-administración)	1. Gestiones y trámites (hacienda, seguridad social, tarjeta sanitaria, licencias de caza) 2. Acceso a informaciones sobre leyes y normativas 3. Atención a inmigrantes, agricultores 4. Información sobre convocatorias y ayudas 5. Enlaces a páginas de la e-administración 6. DNI electrónico
2. Formación y e-formación	7. Formación para adultos 8. Formación profesional 9. Formación de teletrabajadores 10. Formación para discapacitados 11. Tutorización para acceso a la universidad de mayores de 25 años 12. Cursos para niños 13. Recursos para docentes, dinamizadores o materiales de apoyo 14. Orientación escolar 15. Becas 16. Idiomas para extranjeros 17. Concursos, talleres, gymkhanas y juegos en la red
3. Banca on-line (e-banca)	18. Trámites comunes 19. Servicios a PYMEs 20. Consultas 21. Información bursátil
4. Salud online (e-salud)	22. Concertar visitas 23. Localización de farmacias de guardia 24. Localización de centros hospitalarios 25. Telemedicina 26. Información y servicios sanitarios 27. Sexualidad 28. Drogodependencia 29. Tercera edad 30. Información sobre asociaciones de apoyo a enfermos 31. Trámites
5. Comercio electrónico (e-comercio)	32. Compra on-line 33. Información sobre organización de consumidores y usuarios
6. Información y servicios al ciudadano	34. Derechos ciudadanos 35. Información de partidos políticos, sindicatos, ONG 36. Boletines electrónicos 37. Estadísticas e informes sobre la Sociedad de la Información 38. Libros electrónicos 39. Noticias 40. Newsletter 41. Revistas electrónicas 42. Traducción 43. Telesecretariado 44. Gestión de nóminas 45. Contabilidad

MODELO DE RECURSOS Y SERVICIOS	
Categoría general	Descripción
	<ul style="list-style-type: none"> 46. Edición y maquetación 47. Escaneo 48. Videoteca 49. Biblioteca 50. Sala de reuniones 51. Asesoría 52. Glosarios
7. Internet y tecnología	<ul style="list-style-type: none"> 53. Chat 54. Correo electrónico 55. Creación y desarrollo de weblog 56. Desarrollo de página Web 57. Alertas 58. Foros 59. Portales turísticos 60. Software libre (ejemplo: LINEX Y GUADALINEX, aplicación de tiendas virtuales, búsquedas de empleo, creación de publicaciones digitales, gestión empresarial) 61. Descargas 62. Protección a menores
8. Búsqueda de información	<ul style="list-style-type: none"> 63. Búsquedas en Internet 64. Localización de información interna 65. Búsqueda de telecentros 66. Transporte por carreteras 67. Medios de comunicación 68. Consultas lingüísticas 69. Enciclopedias virtuales
9. Empleo	<ul style="list-style-type: none"> 70. Información sobre sindicatos 71. Bases de datos de empresas demandantes 72. Bolsas de trabajo 73. Teletrabajo 74. Derechos laborales 75. Formación orientada a la inserción laboral
10. Emprendedores y PYMEs	<ul style="list-style-type: none"> 76. Asesoramiento 77. Listado de colegios profesionales 78. Búsquedas de empleo 79. Bolsa de ideas: gestión y proyectos
11. Difusión de actividades de ocio y cultura	<ul style="list-style-type: none"> 80. Agenda de ocio 81. Museos y exposiciones 82. Cultura popular 83. Acceso a portales de ocio 84. Viajes o información (ejemplo: Camino de Santiago) 85. Enciclopedia virtual para el rescate del patrimonio cultural (ejemplo: Andalucía Wikanda)

4.1.4. Biblioteca

Muchos de los servicios que subrayan estas *Pautas y Directrices* para bibliotecas públicas son muy similares a los identificados en el “Modelo de los recursos y servicios” propuesto en el presente estudio para los telecentros. Partiendo de este *Modelo* podemos considerar que los telecentros, al igual que las bibliotecas públicas, son instituciones democráticas que prestan servicios relacionados con la educación, la cultura y la información, y que están a disposición de todos los miembros de la comunidad por igual, sea cuales fueren su edad, sexo, idioma, discapacidad, condición económica, laboral y nivel de instrucción.

Para corroborar esta hipótesis, el grupo ACRÓPOLIS, dentro del Instituto Universitario Agustín Millares, se ha propuesto continuar esta línea de investigación, dónde no solo pretende describir la situación actual de los telecentros, sino definir un modelo de evaluación basado en indicadores que permita medir el uso y el impacto de los telecentros en sus áreas de influencia.

Hasta el momento se han dado a conocer los siguientes indicadores de uso en un estudio publicado recientemente en la revista brasileña *Ciência da Informação*¹⁰:

- I. Usuarios
 - Porcentaje de la población usuaria a la que llegan los servicios de los telecentros
- II. Servicios y recursos
 - Porcentaje de servicios públicos disponibles a través del Telecentro
 - Porcentaje de usos de los servicios públicos disponibles a través del Telecentro
- III. Adecuación de los contenidos a los usuarios potenciales
 - Satisfacción del usuario
- IV. Disponibilidad y acceso a los recursos web
 - Adecuación al ámbito de navegación y diseño
 - Adecuación al ámbito de seguridad
 - Porcentaje de elementos o mecanismos que facilitan las visitas continuadas al portal del Telecentro
- V. Instalaciones
 - Horas de estaciones de trabajo disponibles per cápita
 - Población por estaciones de trabajo
 - Ratio de uso de las estaciones de trabajo
- VI. Relación con otros organismos
 - Número de convenios o contratos, suscritos con otros organismos

5. Conclusiones

- Los telecentros españoles se están convirtiendo en dinamizadores del desarrollo social en zonas desfavorecidas y, en muchos casos, están cumplimentando determinados servicios que deberían prestar las bibliotecas públicas.
- Con los resultados obtenidos se ha elaborado un “Modelo de servicios y recursos”. Esta representación o modelo de la realidad tiene como propósito fundamental conocer la totalidad de servicios y recursos prestados por los telecentros. Con esta descripción, y con un mayor conocimiento del objeto de estudio, podremos contrastar el porcentaje de recursos y servicios que los telecentros ponen al servicio del usuario, herramienta fundamental para la toma de decisiones por parte de los responsables políticos o bien para la reflexión de los agentes sociales.

¹⁰ Véase: Morales García, A.M; Caridad Sebastián, C; García López, F. “Impacto social e idoneidad de los telecentros españoles en la sociedad de la información: metodología de evaluación a partir de indicadores y método de análisis multivariable”. *Ciência da Informação*. V. 37, N.2 (2008), p. 70-86.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

Fundación Esplai-Fundación Auna. *Elaboración de un catálogo de servicios para fomentar el uso de Internet y las nuevas tecnologías. Metodología de trabajo* [Consulta: 9/01/2008]. Disponible desde Internet: <http://fomento.telecentros.es/doc/catalogo.pdf>

Morales García, Ana María. *Sociedad de la Información en España: el teletrabajo como acción clave. Tesis Doctoral.* Madrid : Universidad Carlos III de Madrid, 2002. [Consulta: 1/12/2008]. Disponible desde Internet: <http://hdl.handle.net/10016/481>

Morales García, Ana María; Ayuso Sánchez, M. José. "Telecentros españoles instrumentos de dinamización del desarrollo social". En: Caridad Sebastián, Mercedes (coord.). *Teletrabajo y comercio electrónico en la Sociedad de la Información*. Madrid : Centro de Estudios Ramón Areces, 2001. p: 103-138.

Morales García, Ana María; Caridad Sebastián, Mercedes; García López, Fátima. "Los telecentros en la Sociedad del Conocimiento: situación actual y modelo de evaluación". En: *I Conferencia Internacional "Brecha Digital e Inclusión Social", celebrada en San José, Costa Rica del 27 al 29 de febrero de 2008*, organizada por PROSIC, Programa Sociedad de la Información y Conocimiento de la Universidad de Costa Rica y el Instituto Universitario "Agustín Millares" de la Universidad Carlos III de Madrid.

Morales García, Ana María ; Pérez Lorenzo, Belén. "Telecentros versus NCC y CAPI: herramientas de dinamización de las TIC's en la Sociedad del Conocimiento". En Caridad Sebastián, Mercedes y Nogales Flores, J.T. (coord.): *La información en la posmodernidad: la Sociedad del Conocimiento en España e Iberoamérica*. Madrid : Centro de Estudios Ramón Areces, 2004. p: 325-337.

Pautas para el servicio de acceso a Internet en las bibliotecas públicas. Madrid: Ministerio de Educación Cultura y Deporte, 2005. [Consulta: 9/09/2009]. Disponible desde Internet: http://travesia.mcu.es/documentos/pautas_internetbp.pdf

Pautas sobre los servicios de bibliotecas públicas. Madrid: Ministerio de Educación Cultura y Deporte, 2002. [Consulta: 1/09/2009]. Disponible desde Internet: http://travesia.mcu.es/documentos/pautas_servicios.pdf