

La Sociedad de la Información en España: Dos informes revelan una situación de estancamiento

Un año más, el Grupo Telefónica y la Fundación Auna presentan sendos informes con una visión panorámica del desarrollo de la Sociedad de la Información (SI) en España, en relación con el resto de la Unión Europea y en el contexto internacional. Ambos estudios ponen de relieve la atonía imperante en el sector privado, la lentitud de la incorporación de las PYMES y las actuaciones realizadas por las Administraciones Públicas en este campo.

En general, y no sólo en España, la perspectiva sobre el desarrollo de la SI no es tan optimista como lo era hace apenas dos años. Los actores implicados en el desarrollo de la SI han redimensionado sus expectativas y ya no perciben la Red como un medio fácil y de desarrollo vertiginoso. Cada vez más, se plantean la necesidad de un debate sobre el modelo de SI, sobre una evolución realista y sostenible y sobre los problemas y las acciones, públicas y privadas, eficaces en un futuro a medio y largo plazo.

Los informes de Telefónica y de Auna dejan entrever que, hoy en día, las empresas se piensan dos veces sus inversiones y que no tienen claro dónde está el negocio en una situación tan inestable como la actual. Este hecho se hace más importante en el contexto español debido a que el tejido empresarial básico se compone de pequeñas y medianas empresas, con una capacidad de inversión muy limitada y muy sensibles a las fluctuaciones del entorno.

Parece claro que España no ha aminorado significativamente su distancia respecto a otros países de la UE pero, a su vez, Europa tampoco ha mostrado evoluciones reveladoras en este periodo. Así, el desarrollo de negocios que podríamos utilizar a modo de indicadores de la implantación de la SI, como por ejemplo el comercio electrónico, ha sido mínimo en la mayor parte de los países analizados, con la excepción de los países nórdicos.

Fundación Auna: eEspaña2002¹

El informe elaborado por la Fundación Auna (www.fundacionretevision.es) nos indica cómo la SI se desarrolla todavía a diferentes velocidades. Así, España se encuentra en el grupo más rezagado, formado por los países del sur de Europa, a un nivel parecido al de Italia y por encima de Portugal y Grecia. Las principales causas de este retraso se encuentran en las cifras relacionadas con la infraestructura del PC, la penetración de Internet y el comercio electrónico.

En declaraciones exclusivas a TELOS, Clara Eugenia García, coordinadora de eEspaña2002, destacó como principal virtud del estudio llevado a cabo por la Fundación Auna «el esfuerzo realizado en el análisis de las principales tendencias de la SI en España desde una perspectiva múltiple, que combina tanto el desarrollo y

(1) Fundación Auna, junio 2002

uso de las nuevas tecnologías de la información en los principales sectores productivos, como las transformaciones que éstas, y sobre todo Internet, promueven en la sociedad española».

Según el informe *eEspaña2002*, la situación española podría resumirse, a grandes rasgos, en los siguientes apartados:

a) eAdministración: uno de los rasgos distintivos de este informe, para su coordinadora, es «la profundidad con la que se analiza la *eAdministración* y el *eGobierno* en nuestro país, así como la amplia cobertura territorial que se hace de la *eAdministración*, en la que se incluyen todos los niveles de la Administración Pública: Corporaciones Locales, Gobiernos Regionales y Administración General del Estado». El esfuerzo más importante a escala nacional se ha concentrado en torno al *Plan Info XXI* (ver *TELOS* núm. 51. Noticias y contexto: *El Plan de Acción Info XXI...*); aunque su impacto sólo podrá ser valorado más adelante, ya que su desarrollo es todavía preliminar.

b) Diferencias entre Comunidades Autónomas: las diferencias entre CCAA con respecto a la incorporación a la SI siguen siendo patentes y parecen no disminuir. El mayor nivel de desarrollo es patrimonio de la Comunidad de Madrid y Cataluña, regiones en las que el peso de las empresas, el empleo en el sector de las TIC, la dotación de los hogares y el número de usuarios de la Red, son los factores más destacables. Las últimas del *ranking* son Galicia, Extremadura, Castilla-La Mancha y Canarias, frenadas por lo que parecen retrasos históricos en materia de innovación, capacidad empresarial y capital humano, y que no mostraron signos evidentes de recuperación a lo largo de 2001. Asimismo, las inversiones en I+D,

que apenas alcanzan el 1 por ciento de PIB nacional, tienden a perpetuar estas diferencias.

c) Iniciativas privadas: la incorporación de las PYMES a la SI sigue siendo una asignatura pendiente. Internet es aún una herramienta poco utilizada y aunque el 48 por ciento de las empresas españolas disponen de página en la Red, su presencia es, en la mayoría de los casos, testimonial. Pero los datos difieren según el sector que tomemos en cuenta. Así, es la Banca el sector que ha hecho un esfuerzo mayor en incorporar servicios de valor añadido en su oferta de Internet; bancos y cajas de ahorro poseen páginas *web* de calidad, dotadas de herramientas específicas y orientadas a mejorar su relación con los clientes o a crear una auténtica banca en Internet, distinta del servicio tradicional. Por otro lado, el turismo en red parece también un sector en pleno avance, aunque su desarrollo es todavía incipiente y aún predominan las páginas que simplemente ofrecen información general o un número muy limitado de servicios.

d) Iniciativas sociales y culturales: según los datos, el 60 por ciento de los centros hospitalarios públicos dispone de páginas *web* destinadas a ofrecer información a los pacientes y médicos, pero su interacción con los usuarios es muy baja. Por su parte, los museos españoles han irrumpido muy recientemente en la Red, pero sus páginas son de gran calidad y, en algunos casos, comparables con las de los mejores museos del mundo. Aún así, la barrera idiomática continúa, el peso específico del castellano y los dominios en español en la Red siguen siendo más una ilusión que una realidad consolidada.

Con la mirada puesta en el horizonte, Clara Eugenia García comentó a nuestra

revista que el próximo informe *eEspaña2003* «abordará el análisis y estudio de los aspectos centrales de los anteriores informes realizados por la Fundación Auna, como es el caso de la *eAdministración* y el *benchmarking* por Comunidades Autónomas. Al mismo tiempo se incluirán nuevos estudios sectoriales que no han sido abordados en ediciones anteriores y que reflejan las tendencias más recientes en la difusión y uso de las TIC y de Internet».

Telefónica: La Sociedad de la Información en Europa. Presente y perspectivas²

Tal y como destacan los autores del informe elaborado por el Grupo Telefónica (www.telefonica.es/sociedaddeinformacion) en su introducción, éste pretende ofrecer una visión del grado de desarrollo de la Sociedad de la Información en los países miembros de la Unión Europea. Mediante el análisis de los indicadores establecidos en el plan *eEurope*, ampliados con otros indicadores cuidadosamente seleccionados, se compara esta situación con la de otros mercados como pueden ser el americano y el asiático, con el fin de obtener una fotografía lo más precisa posible de la situación que ocupa la Unión Europea en el año 2002.

Mercedes Temboury, directora del proyecto, comentó a esta revista que este informe constituye el primero de una serie: «este año vamos a presentar en total cuatro estudios. El informe sobre Europa que acaba de aparecer intenta establecer un marco general en el que hemos actuado básicamente como observadores. Los próximos tres informes, específicos sobre España y sobre la situación en Brasil y Perú, serán presentados a finales de este año y en ellos se recogerán recomendaciones de

(2) Telefónica S.A., julio 2002

acción específicas para apoyar el desarrollo de la SI. Debemos tener en cuenta que en el entorno iberoamericano, Telefónica constituye un agente activo, impulsor del desarrollo de la SI y, por lo tanto, no nos podemos limitar a actuar simplemente como observadores sino que también debemos proponer o sugerir medidas a adoptar».

Además, Temboury declaró a la redacción de *TELOS* que «en todos los informes de Telefónica, hemos intentado dar una perspectiva integrada de cómo evoluciona el desarrollo de la SI en España. Hasta el momento, se habían hecho estudios parciales que analizaban infraestructuras o mercados de manera separada y sin considerar, en su conjunto, los cuatro ejes que aparecen en nuestros estudios: mercado, infraestructuras, contenidos y entorno. Para mejorar este análisis hemos ido elaborando una serie de indicadores que se ha ido enriqueciendo a lo largo de los años».

La principal aportación de este informe es, en nuestra opinión, poner a disposición de los lectores la opinión de los expertos sobre el desarrollo futuro de la SI en la UE y el resto del mundo en el periodo 2002-2005. A través de un estudio Delphi, el informe ha consultado la opinión de más de 590 especialistas en Europa y 120 en Estados Unidos y Asia (Japón, Corea y Singapur). Llama abiertamente la atención que, independientemente de su procedencia, los expertos suelen coincidir en sus opiniones y parecen tener una visión común acerca del futuro de la SI. También resulta interesante observar cómo, en ocasiones, sus reflexiones se alejan bastante de los datos estadísticos.

Las conclusiones de los especialistas

muestran una fuerte convicción respecto a que la información será el activo y fuente de riqueza más importante en el futuro y, consecuentemente, será inevitable la implantación de la SI. Según sus respuestas, son las empresas quienes deben introducir las nuevas tecnologías, ya que serán las principales beneficiadas. Por su parte, las Administraciones Públicas desarrollarán un papel importantísimo en la promoción y en la necesaria regulación de determinados aspectos relacionados con la SI, como los derechos de propiedad intelectual o la protección de datos, independientemente del país y de su tradición liberal.

Siempre según la opinión de los expertos, no parece que vaya a producirse un cambio revolucionario en el estilo de vida de los individuos, sino un lento y paulatino proceso de integración en la SI. Los ciudadanos serán los beneficiarios últimos de las nuevas tecnologías, pero su introducción se realizará primero a través del mundo empresarial y progresivamente irán incorporándose a la actividad cotidiana y de ocio de los individuos. Hay dos factores cruciales en el despegue de la SI: la disponibilidad de contenidos atractivos para el usuario y el despliegue de la banda ancha. Por su parte, los riesgos más destacables son: el difícil equilibrio que generará la distribución desigual de la riqueza y la posible pérdida de intimidad y calidad en las relaciones humanas.

La visión más pesimista o crítica sobre la SI es la de los expertos estadounidenses. Son ellos los que más opinan que la SI supone trabajar más horas, con horarios menos definidos y con mayor movilidad geográfica. Tampoco ven ventajas significativas en las empresas creadas para Internet respecto a las tradicionales, ni creen que Internet vaya a resolver proble-

mas de educación en las zonas menos desarrolladas del planeta. En cuanto a los especialistas europeos, se distinguen tres posiciones diferenciadas según su país de origen. Los investigadores nórdicos presentan un patrón de respuestas algo pesimista sobre la SI (en algunos aspectos similar al de los estadounidenses, aunque con diferencias derivadas del mayor apoyo de las Administraciones Públicas); los centroeuropeos (Francia, Alemania y Benelux) ofrecen respuestas moderadas; y, finalmente, los investigadores del Sur de Europa (incluida España), con un desarrollo de Internet mucho menor, son los que manifiestan mayor optimismo ante las posibilidades de la SI.

Asignatura pendiente

Como vemos, ambos informes nos llevan a conclusiones que no son demasiado halagüeñas para España. Lo que parece quedar claro es que el retraso respecto a otros países de nuestro entorno continúa, y aunque, en parte, es el resultado de una situación inicial desfavorable, también demuestra la falta de eficacia y coordinación de acciones entre agentes públicos y privados, y un esfuerzo insuficiente para facilitar el acceso del conjunto de los ciudadanos a la SI.

Pero quizás sea todavía más preocupante la clara consolidación de las diferencias internas, ejemplificadas por los acusados desniveles regionales que no se han corregido un ápice en los últimos años y, por supuesto, por la escasa y lenta incorporación de las PYME pertenecientes a sectores económicos tradicionales, colectivo empresarial de referencia en nuestro país.

Sagrario Beceiro