

SOCIEDAD DE LA INFORMACIÓN Y EXCLUSIÓN SOCIO-LABORAL:  
UNA REFLEXIÓN EN TORNO A LOS EFECTOS DE LAS NTIC  
EN EL CAMPO DE LA INSERCIÓN SOCIO-ECONÓMICA<sup>1</sup>

*Blanca Miedes Ugarte*  
Universidad de Huelva

**RESUMEN:**

*Este estudio versa sobre la Sociedad de la Información y los recientes cambios en el mercado de trabajo. Se centra en la -brecha digital- - desigualdad en el acceso a las nuevas tecnologías de información y comunicación- en el contexto europeo como un factor de exclusión social y laboral; y concluye centrándose en los cambios más importantes que las acciones y políticas sociales y laborales deben afrontar para resolver este problema.*

**Palabras claves:** *Brecha digital, Sociedad de la Información, Internet, Mercado de trabajo, Exclusión e inserción social.*

**ABSTRACT:**

This paper refers to the Information Society and the changes in the labour market it is bringing about. It addresses the "digital gap" -inequalities in the access to new information and communication technologies- in the European context as a factor of social and labour exclusion. It concludes by pointing at the most important challenges that social and labour actions and policies must to face up to solve this problem.

**Keywords:** *digital gap, information society, internet, labour market, NICT, social exclusion, social inclusion.*

1. El presente documento ha sido elaborado en el marco del Observatorio Local de Empleo de la Universidad de Huelva y fue presentado como ponencia en el Seminario de la REIIES (Réseau Européen d'Initiatives d'Intégration Economique et Sociale) celebrado en Huelva del 13 al 15 de diciembre de 2001. La REIIES es una red europea constituida en 1992 formada por actores públicos y privados (responsables

## INTRODUCCIÓN

Durante los años 80, ante la naturaleza estructural de la crisis del empleo que se estaba produciendo en Europa y ante la manera en que ésta estaba afectando a los grupos más vulnerables de la sociedad, las políticas sociales transformaron sus principios de actuación, de la lógica de la *integración* pasaron a la lógica de la *inserción* (Donzelot, 1990).

El cambio es significativo. Mientras que las políticas de integración trataban de obtener los grandes equilibrios y lograr así la homogenización de la sociedad a partir del centro (condición salarial), las prácticas de inserción suponen una discriminación positiva al centrarse en poblaciones particulares y zonas singulares del espacio social, desplegando estrategias específicas. Las políticas de inserción surgen para cubrir el déficit de integración (García Roca, 1993).

La lectura que hacen las políticas de inserción del problema a que se enfrentan es que como consecuencia del cambio global que se está produciendo y en particular de los entornos de la producción (material y simbólica) que se vuelven más competitivos, cada vez más gente se está quedando desplazada del mercado laboral. De ahí que las políticas de inserción giren en torno al concepto de "empleabilidad". De lo que se trata es de poner en marcha mecanismos que incrementen la capacidad de posicionarse en el mercado de trabajo de las personas con dificultades, teniendo en cuenta su carácter de realidad dinámica. El centro en el empleo es lo que explica que se haya denominado a los actores que desarrollan prácticas asociadas a este planteamiento *sector de inserción socio-laboral, de inserción socio-económica, o más genéricamente, inserción por lo económico*.

El presente trabajo resalta el carácter dinámico del mercado laboral, llamando la atención sobre la forma en que la incorporación a la llamada Sociedad de la Información, al cambiar sustancialmente el conjunto de competencias asociadas a las nuevas tecnologías requeridas por las empresas de sus trabajadores, está añadiendo una nueva dimensión a la que se enfrenta el sector de la inserción. Esta nueva dimensión es la aparición de una "brecha digital" que supone, en última instancia, un acceso desigual de la población más desfavorecida a las nuevas tecnologías de la información y la comunicación (NTIC) y en consecuencia al desarrollo de competencias para manejarlas, hecho este último que supone un factor adicional que merma aún más la competitividad de los más desaventajados en el mercado laboral.

---

y gestores de políticas sociales y de empleo de diferentes niveles territoriales, ONG's de iniciativa social, proyectos europeos, centros de formación, Universidades, etc.) de seis países comunitarios que cooperan en la transferencia de métodos y conceptos en torno a las prácticas de inserción socio-laboral de personas con dificultades de acceso al mercado de trabajo. Agradezco a Antonio Moreno (responsable del área de informática del OLE) su ayuda en la recogida de documentación y sus valiosos comentarios.

En el primer apartado, nos referiremos al concepto de Sociedad de la Información y a las transformaciones en el empleo que ha generado. Posteriormente, analizamos la "brecha digital" en el contexto europeo, entendida ésta como las desigualdades que se generan por las diferentes posibilidades de acceso a las tecnologías asociadas a la Sociedad de la información. En último lugar, esbozaremos los principales retos que la superación de la brecha digital plantea al sector de la inserción, tanto en su dimensión externa (cambios en el problema sobre el que tienen que actuar) como interna (necesidad de modificar su metodología de trabajo).

#### 1. SOCIEDAD DE LA INFORMACIÓN Y CAMBIOS EN EL EMPLEO.

Estamos viviendo un periodo histórico de cambios tecnológicos, traídos por el desarrollo y la expansión de las llamadas Nuevas Tecnologías de la Información y de la Comunicación (NTIC). Estas NTIC incluyen el conjunto convergente de tecnologías de microelectrónica, la informática (hardware y software), las telecomunicaciones, la optoelectrónica y su conjunto de desarrollos y aplicaciones.

El desarrollo de las NTIC ha llevado, en los últimos 50 años, a una reducción en los costes de almacenaje, proceso y distribución/transmisión de la información, así como a un aumento sin precedentes en la velocidad con que esta información se genera, transmite y procesa. Este hecho a propiciado el inicio de la "revolución digital" y el paso a la llamada *Sociedad de la Información*.

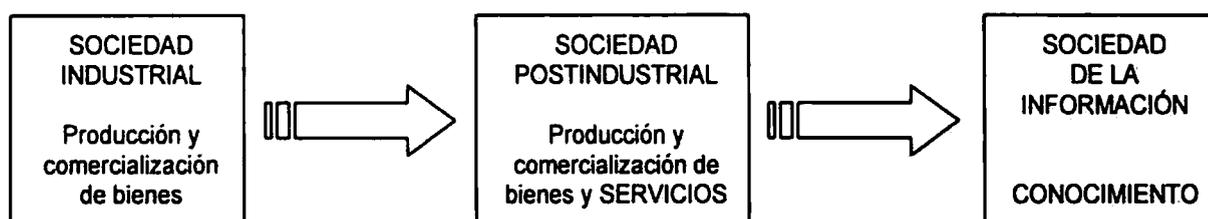
Se ha dicho con acierto *que cuanto mayor es la cantidad de información generada por una sociedad, mayor es la necesidad de convertirla en conocimiento* (Linares, 1995). De aquí que la "Sociedad de la Información" se caracterice por basarse en el conocimiento y en los esfuerzos por convertir la información en conocimiento.

Parece ser que los primeros en utilizar el término "Sociedad de la Información" fueron algunos especialistas que percibieron como poco a poco los esquemas básicos de la Sociedad Industrial-Postindustrial estaban cambiando, transformándose, apuntando a la gestión del conocimiento como nueva clave económica que sustituía a los procesos industriales tradicionales. Esta gestión del conocimiento no es más que el control de la información y de las tecnologías asociadas a la gestión de dicha información (NTICs) tanto como instrumentos o herramientas como productos o servicios finales.

La Sociedad de la Información se asienta, por tanto, *en una economía en la que el incremento de productividad no depende del incremento cuantitativo de los factores de producción (capital, trabajo, recursos naturales), sino de la aplicación de conocimientos e información a la gestión, producción y distribución tanto en los procesos como en los productos* (Castells, 1998).

Este nuevo concepto de sociedad se entiende mucho mejor si lo analizamos en contraposición a etapas en el desarrollo socioeconómico anteriores. Las revoluciones industriales de los siglos XVIII y XIX configuraron una Sociedad Industrial asentada

sobre la producción y la comercialización de bienes. A partir de la II Guerra Mundial se va desarrollando un nuevo esquema socioeconómico basado tanto en la producción y comercialización de bienes como de servicios (sector terciario) de los que, hasta este momento, la sociedad no podía hacer uso mercantil. Esta etapa ha sido denominada “Sociedad Postindustrial”. El siguiente paso en “la línea evolutiva” descrita, como consecuencia principalmente de los avances tecnológicos, nos sitúa en la “Sociedad de la Información” o “Sociedad del Conocimiento”, como algunos prefieren declararla. Este nuevo estadio, basado en la gestión y desarrollo de la información/conocimiento se caracteriza sobre todo por la posibilidad de acceder ilimitadamente a la información de terceros prácticamente en tiempo real. De esta forma, la Sociedad de la Información nos ofrece la oportunidad de saltar barreras hasta ahora insalvables como son el posible acceso universal e instantáneo a la información y a los servicios, así como la interconexión de puntos físicamente alejados (networking, teletrabajo, aldea global). *Este cambio en la capacidad de acceso a la información desencadena un proceso de transformaciones sociales de tanto alcance como las causadas por la irrupción de nuevos medios en las ocasiones anteriores [sociedad industrial, sociedad postindustrial]. A lo largo de la historia, la disponibilidad de nuevos medios tecnológicos ha actuado como una nueva puerta que se abre hacia un mundo de posibilidades. De repente, lo que hasta entonces era impensable se hace posible. Las tecnologías se materializan en nuevas infraestructuras, es decir, en nuevas herramientas que permiten la ejecución de los procesos de una forma más conveniente* (Telefónica, 2001).



En el plano económico, más específicamente en el laboral, este salto tecnológico, como no podría ser de otro modo, trae consigo transformaciones radicales en las formas de organización de la producción (ahora más flexibles y complejas) y, por consiguiente, en los modos de organización del trabajo, que están requiriendo nuevos perfiles profesionales y nuevas competencias.

Los cambios que se producen no parecen tener unos efectos cuantitativos significativos: por sí mismas, las NTIC ni crean ni destruyen empleo. *Empíricamente, la mayor parte de los estudios que se han hecho –y han sido muchísimos– sobre la relación entre tecnología y pérdida de empleo, muestran que no hay una relación. Tampoco es cierto, como dicen los tecnócratas, que, por definición, las nuevas tecnologías*

*crean más empleo* (Castells, 1998). En cualquier caso, lo que sí parece ser cierto es que el empleo a nivel mundial está aumentando, por tanto aunque las NTIC no crearan una masa de empleo directamente si podemos concluir que de alguna forma intervienen o están involucradas en el proceso.

Independientemente de su importancia cuantitativa, las transformaciones en el empleo asociadas a las NTIC de la Sociedad de la Información son muy acusadas desde el punto de vista cualitativo. En efecto, según la Comisión Europea en su *Green Paper* de 1996, aunque la aparición de las NTIC no ha variado las tasas de creación de empleo, sí han tenido efectos en cuanto a los requerimientos de cualificación en el mercado de trabajo y a la organización de los recursos humanos en las empresas. Es más, este mismo informe concluye afirmando que se está produciendo un desfase entre las cualificaciones ofertadas y las demandadas por el mercado laboral.

Este desfase se produce porque, por un lado (el de la demanda), las empresas están llevando a cabo una reestructuración de la organización laboral que tiende hacia un modelo descentralizado más flexible y adaptado a su nueva forma de trabajo en red (Castells, 2001). Esto exige de los trabajadores una formación no sólo polivalente, sino también moldeable según las circunstancias y lo que es más importante, una actitud de aprendizaje continuo que les ayude a adaptarse a la volatilidad de los procesos socio-económicos de las empresas en la Sociedad de la Información.

Por otro lado (el de la oferta), el desfase en las cualificaciones se genera por las deficiencias de los sistemas de formación continua y porque aún no se ha producido una transformación completa de los sistemas educativos (eLearning), tanto estatales como privados (incluidas las empresas, las ONGs, las asociaciones sociales, etc), hacia estos nuevos requerimientos de la vida laboral activa de las personas: principalmente competencias para el trabajo en red con el uso de las NTIC. Esta insuficiencia (que es mucho más acusada en unos sistemas educativos que en otros) tiene importantes repercusiones en la formación de la "fuerza de trabajo" que accede por primera vez al mercado laboral y en la aparición, normalmente en los sectores más desfavorecidos, de un porcentaje cada vez más elevado de "nuevos descualificados laborales" que, si nada lo remedia, se convertirán en parados de larga duración y, por tanto, en futuros excluidos *sociocotecnológicos*.

Así, las potencialidades de la Sociedad de la Información, muchas para muchos, se pueden convertir en amenazas para una parte significativa de la población si no se ponen los medios para que dichas ventajas sean aprovechadas convenientemente. La inoperancia en este sentido podría hacer crecer aún más la actual *brecha digital* existente, lo cual agravaría los procesos de exclusión social y económica tradicional.

## 2. LA IMPORTANCIA DE LA BRECHA DIGITAL.

El proceso de cambio hacia una Sociedad de la Información basada en el conocimiento genera una nueva serie de desigualdades en función principalmente del nivel educativo y socio-cultural de la sociedad. Es por ello que mucha gente teme que estas nuevas tecnologías aumenten, más que reduzcan, las desigualdades existentes, concentrando la creación de empleo y la producción en unos pocos territorios, sectores y/o personas más adaptados, pasando de esta forma a un nuevo modelo de sociedad bipolar donde tendrán que convivir “los que controlan la información” y los que no.

En el contexto comunitario, una forma de ilustrar la importancia de esta *brecha digital*, es decir, las diferencias ocasionadas por las desigualdades en el acceso y en el uso de las NTIC, es acudir a los datos ofrecidos en los últimos años por el EUROBAROMETER de la UE con respecto a la utilización por parte de los europeos comunitarios del instrumento considerado como el paradigma de la Sociedad de la Información: internet.

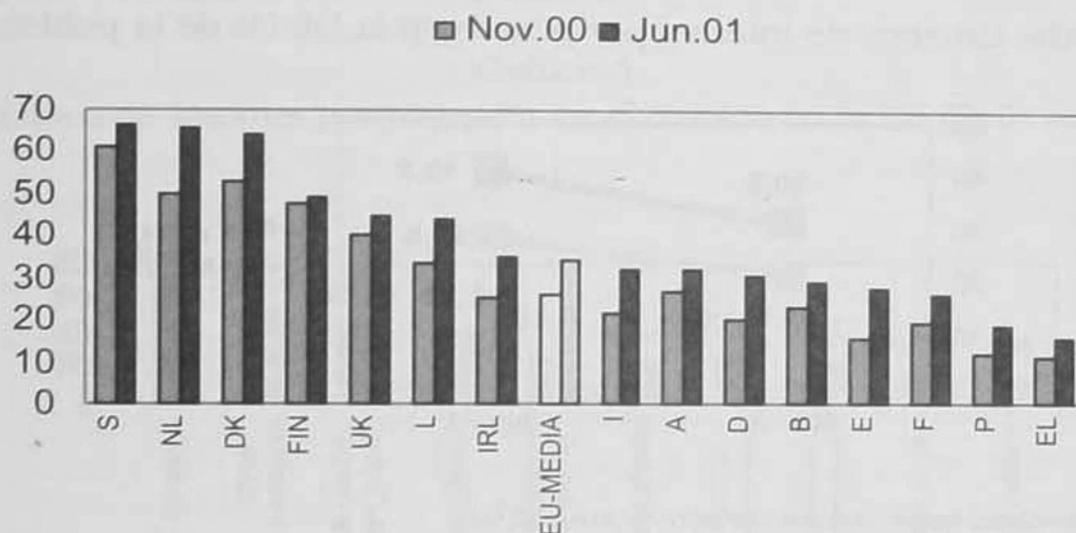
Como pone de manifiesto el documento de trabajo de la Comisión *e-Inclusion, The Information Society's potencial for social inclusión in Europe* realizado con el apoyo del Grupo de Alto Nivel ESDIS (Employment and Social Dimension of the Information Society) el indicador de acceso y uso de internet es pertinente para medir la divisoria digital, especialmente en las repercusiones que esta pueda tener en el desarrollo de la vida laboral de las personas. En efecto, la red constituye hoy día el procedimiento más rápido, cómodo y barato para recibir y emitir información (uno de los principales factores de productividad hoy día) y según el ESDIS es usado por al menos la mitad de los europeos en sus trabajos, de forma que la alfabetización digital (el dominio de las NTIC) se ha convertido en una condición básica para alcanzar y mantener un trabajo.

Pero como decimos, el acceso a estas NTIC (sin mencionar las habilidades para manejarlas, que es un problema aún más complejo) es desigual en múltiples sentidos, de ahí que la *brecha digital* se produzca a diferentes niveles: entre territorios (Estados Miembros, Regiones, Ciudades, Barrios), por género, por edad, por nivel de renta, por situación en el empleo, etc.

Los gráficos que exponemos a continuación referidos al EUROBAROMETER de los meses de noviembre de 2000 y junio de 2001, ilustran las diferencias de acceso a las NTIC en Europa si se tienen en cuenta las diferentes variables mencionadas.

En Europa el porcentaje de la población mayor de 15 años que usa de algún modo internet es del 34,3%, pero como puede apreciarse las distancias entre los respectivos países son muy notables y, lo que es más preocupante, con la expansión de su uso no parece estar reduciéndose. La brecha entre el uso intensivo que hacen de esta tecnología los países nórdicos (cuya media supera en 10 puntos a la de Estados Unidos) y la de los países mediterráneos, estos últimos con una Sociedad de la Información aún no lo suficientemente avanzada, es muy significativa. De igual forma la distancia entre las regiones europeas también son enormes incluso dentro de un mismo estado miembro.

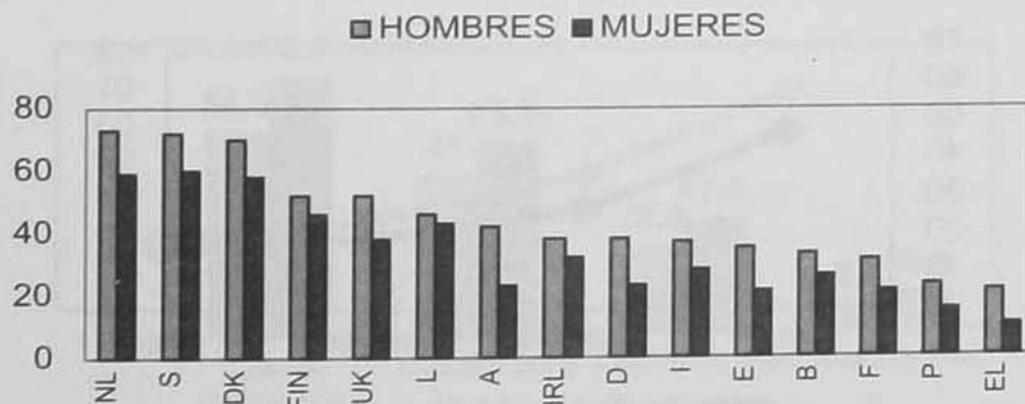
Gráfico 1  
 Usuarios de Internet en los Estados Miembros (% de la población)



Fuente: Eurobarometer, noviembre 2000 y junio 2001.

Las diferencias por género también son relevantes cuando se trata del acceso a internet. Uno de los factores que mejor explica este hecho es que este acceso se da principalmente a través del empleo, por lo que la brecha digital por género puede ser considerada en parte una manifestación de las diferencias por género en la actividad laboral.

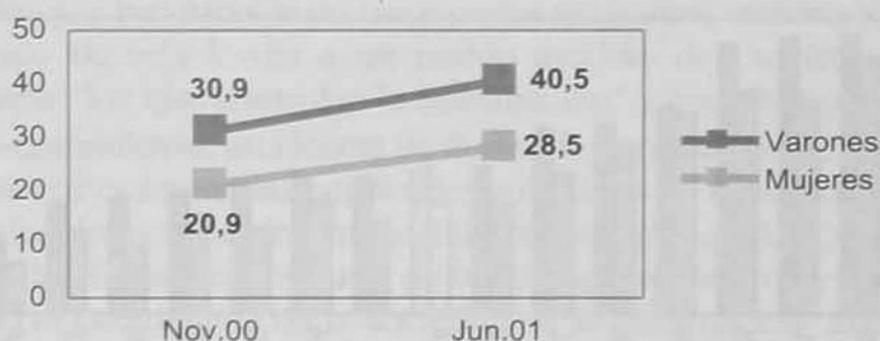
Gráfico 2  
 Usuarios de Internet por género en los Estados Miembros (% de la población)



Fuente: Eurobarometer, junio 2001.

Como se muestra en el Gráfico 3, la brecha digital por género tampoco se está reduciendo.

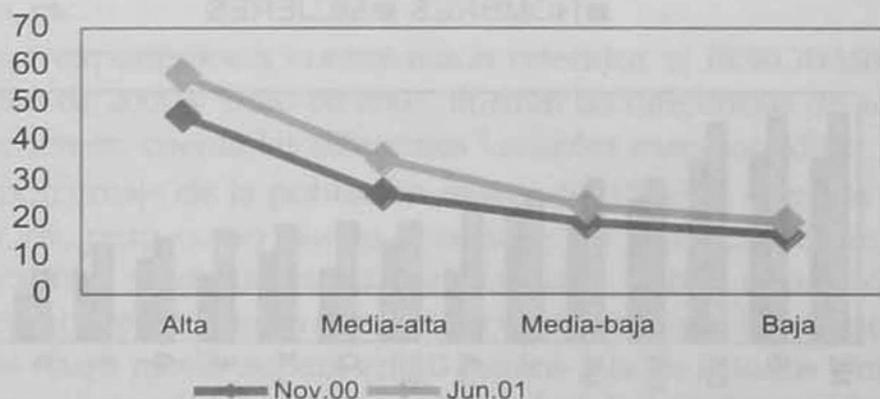
Gráfico 3  
Brecha Usuarios de Internet por género en la UE (% de la población)



Fuente: Eurobarometer, noviembre 2000 y junio 2001.

La renta es otro importante factor de diferenciación dado que el acceso requiere una inversión (equipos, proveedores de acceso, software, línea telefónica, formación, etc.) que no está al alcance de todo el mundo. De hecho, los datos muestran que aunque el número total de usuarios de internet ha aumentado, la casi totalidad de este incremento se ha producido en los ciudadanos europeos con los niveles de renta más elevados. Por otro lado, como puede apreciarse en el Gráfico 5, son los empleos que generan mayor valor añadido y están mejor pagados, los que tienen más probabilidades de estar conectados.

Gráfico 4  
Brecha Usuarios de Internet por renta en la UE (% de la población)

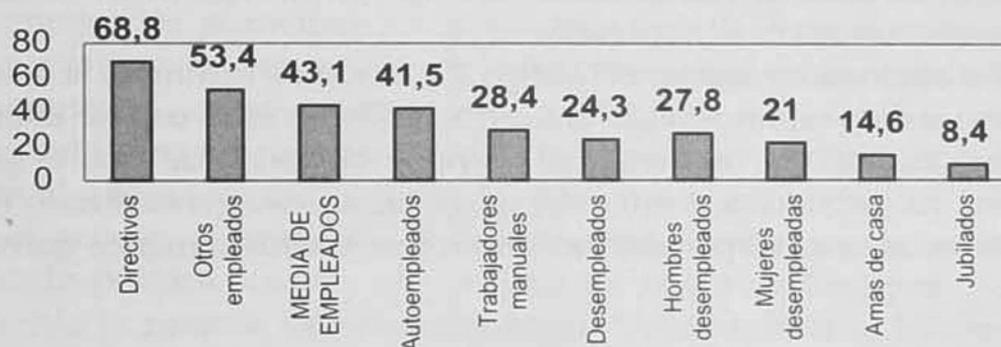


Fuente: Eurobarometer, noviembre 2000 y junio 2001.

De igual forma, la situación laboral es determinante, las probabilidades de hacer uso de internet disminuyen sensiblemente cuando la población está desempleada y lo hacen drásticamente cuando las personas están en situación de inactividad laboral (jubilados, amas de casa).

Gráfico 5

Brecha Usuarios de Internet por situación en el empleo en la UE (% de la población)

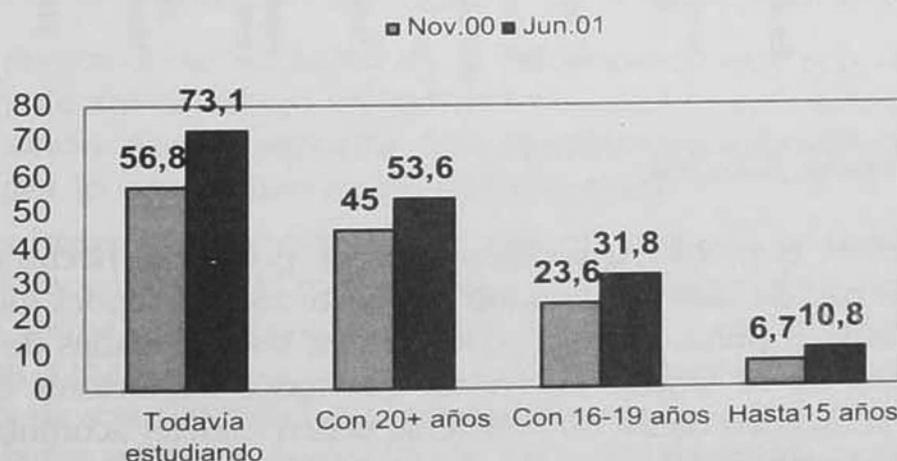


Fuente: Eurobarometer, junio 2001.

La brecha digital también se manifiesta claramente si consideramos el nivel educativo de la población.

Gráfico 6

Brecha Usuarios de Internet por edad en la que dejó de estudiar en la UE (% de la población)



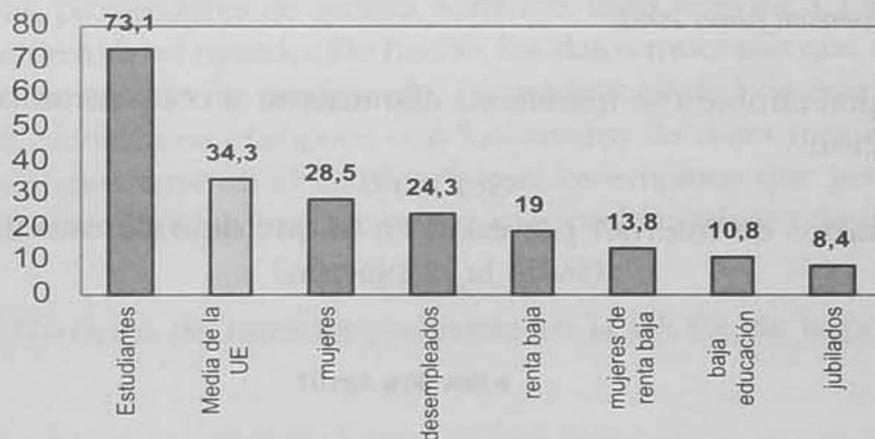
Fuente: Eurobarometer, noviembre 2000 y junio 2001.

Si se considera el acceso a internet de la población europea de más de 15 años atendiendo a la edad en que dejó de estudiar los datos obtenidos son los reflejados en el Gráfico 6, y hablan por sí solos.

A la luz de estos datos, en la Europa comunitaria, las diferencias en el uso de *internet* están creciendo a medida que se extiende su uso. Castells (2001) aprecia una evolución diferente en Estados Unidos donde el uso de la red de redes se ha extendido a algo más del 50% de la población: la brecha de renta (uso diferencial por niveles de renta) ha disminuido y la brecha de género (uso diferencial de varones y mujeres) casi ha desaparecido. No sabemos como se desarrollarán las cosas en Europa pero, como hemos mostrado, actualmente este no es el escenario.

En definitiva, como se recoge en el Gráfico 7 a modo de resumen, la *brecha digital* en Europa, incluso medida en un sentido tan estrecho como es el uso de internet por parte de la población, es hoy día una realidad, aunque el hecho de que la población que actualmente está en periodo de formación tenga un acceso generalizado (el 73% de los estudiantes están conectados) permita pensar en una situación menos grave en el futuro.

Gráfico 7  
Acceso a internet en la UE (%)



Fuente: Eurobarometer, junio 2001.

En cualquier caso, el problema no desaparecerá, porque el hecho de que se quede gente excluida del uso de *internet*, aunque cuantitativamente tendrá menos importancia, será más grave desde el punto de vista cualitativo en las sociedades de información más avanzadas. Además, ha de tenerse en cuenta que todos los factores que inciden en la conformación de la divisoria digital normalmente tienen carácter acumulativo y se concentran en grupos de población específicos especialmente desfavorecidos: gente con discapacidades, habitantes de vecindarios degradados y disgregados, minorías étnicas y lingüísticas, inmigrantes, refugiados y demandantes de asilo, analfabetos convencionales, etc.

Se ha dicho repetidas veces que una parte de la *brecha digital* existente tiene un carácter voluntario. Esto no resta importancia al problema, dado que esta situación puede ser fruto simplemente del desconocimiento por parte de la población de las ventajas del medio. De hecho, según el Eurobarómetro de Junio de 2001, un 25% de la población afirma que de ninguna manera accedería a internet, pero este porcentaje es menor (15%) en aquellos países en los que la Sociedad de la Información está más avanzada lo que es un indicativo de que el número de personas resistentes a la tecnología puede ser reducido a medida que esta es mejor conocida.

No obstante lo anterior, la cuestión es que la gran mayoría de los europeos reconocen las ventajas de participar en la Sociedad de la Información y que querrían hacerlo más activamente, sin embargo, la red no está al alcance de todos. Esto como hemos argumentado anteriormente sitúa a muchas personas en una situación de desigualdad dado que no pueden aprovechar todas las ventajas sociales y económicas asociadas al uso de las NTIC (principalmente por la incidencia del manejo de las mismas en el acceso al empleo). Esta situación constituye un gran reto para los responsables de política social y de empleo de la Unión Europea, como así lo han entendido desde la pasada Cumbre de Lisboa "Sociedad de la Información para todos" en marzo del 2000.

En un plano más operativo, la superación de las *brechas digitales* mediante el diseño y puesta en marcha de medidas que aborden estos problemas es una cuestión que atañe especialmente a los actores que tradicionalmente trabajan en la inserción socio-económica de la población desfavorecida que encuentran una nueva dimensión (la digital) en los procesos de exclusión laboral con los que estaban familiarizados. El reto de este sector consiste en adaptar estas políticas al tipo de población y a las dinámicas de los territorios con y en los que desarrollan sus acciones. Sobre ello reflexionamos en el punto siguiente.

### 3. EL DOBLE RETO DE LOS OPERADORES DE INSERCIÓN POR LO ECONÓMICO ANTE LA BRECHA DIGITAL.

Existen dos rasgos de la Sociedad de la Información que son definitorios: la conexión en red (y de ahí el trabajo en red) y las nuevas tecnologías de la información y de la comunicación. Ambos aspectos, indisociablemente ligados, afectan al mundo de la inserción por lo económico en un doble sentido:

1. En primer lugar, porque cambian el contexto en que se desenvuelve la inserción por lo económico. El mercado de trabajo está cambiando porque las NTIC permiten formas de producción más flexibles y cambiantes y las empresas demandan trabajadores con nuevos perfiles y nuevas competencias que estén a la altura de esa flexibilidad y adaptabilidad. En este sentido existen nuevas oportunidades para que la población más desfavorecida se integre en el mercado laboral, pero como hemos visto, la *brecha digital* constituye también nuevos riesgos y amenazas a la población digitalmente analfabeta.

2. En segundo lugar, y esto también es muy relevante, las NTIC afectan considerablemente al propio proceso de trabajo de los actores preocupados por la inserción socio-laboral de la población más desfavorecida. Por un lado, la búsqueda, selección, análisis, comprensión, gestión y generación de información se ha convertido en una parte fundamental del trabajo de los operadores de empleo. Por otro lado, el trabajo en red ha devenido necesario para hacer frente a los entornos tan complejos (estructural y funcionalmente) en los que estos actores se mueven. Ambos factores son inabordables hoy día sin el apoyo de las NTIC.

En lo que se refiere al primer punto, el impacto de las NTIC está coincidiendo con otra operación importante en el campo de la inserción socio-laboral: la propia lógica de la experiencia en el desarrollo de las intervenciones centradas en los itinerarios individuales de inserción desarrolladas en los años ochenta exigió a los operadores, para dar una mayor coherencia a sus proyectos, la configuración de amplias redes partenariales, no exclusivamente, pero principalmente territoriales, que diesen sentido y contenido a los dispositivos de inserción. Esto ha desplazado el campo de intervención desde una lógica más centrada en el diseño de procesos de inserción individualizados hacia una lógica más dirigida a integrar las estrategias de inserción socio-laboral de la población más desfavorecida en el ámbito de una estrategia local de empleo, diseñada y puesta en marcha con la participación e implicación del conjunto de actores políticos, económicos y sociales del territorio de actividad.

En el ámbito comunitario, la Comisión va tomando conciencia de que cuando se trata de intervenir sobre la configuración de los mercados de trabajo, el ámbito local es el más pertinente para desarrollar estrategias de empleo verdaderamente orientadas a las necesidades de la población. De ahí la Directriz 12 de la Comisión para la elaboración de los Planes Nacionales de Acción en Favor del Empleo para el año 2000 y la Directriz 11 para el año 2001 que invitan a la movilización de los actores implicados para poner en marcha estrategias locales de empleo. La filosofía de la Comisión en este sentido está recogida en el documento *Actuación local a favor del empleo. Una dimensión local para las Estrategia Europea de Empleo*<sup>1</sup>.

El caso es que este cambio de lógica está exigiendo por parte de los actores implicados en la inserción una reflexión global sobre la configuración de los mercados de trabajo locales y sobre las estrategias para lograr que generen empleo estable y socialmente integrador. Por las razones mencionadas en el apartado anterior, en esta reflexión orientada al diseño de estrategias futuras, la importancia de las NTIC y los riesgos de la fractura tecnológica en la actual Sociedad de la Información ha de consti-

2. En este sentido se han abierto distintas líneas presupuestarias que inciden en el desarrollo de medidas relacionadas con la configuración de estas estrategias globales de empleo (véanse las referencias al final de este documento).

tuir uno de los principales elementos a tener en cuenta. En realidad se trataría de enfrentar la *brecha digital* como un problema transversal con implicaciones y causas diferentes pero con morfología similar a la que presenta la cuestión de género.

En definitiva, con respecto al primer aspecto de incidencia de las NTIC en el trabajo de los actores de inserción, el reto está en que la nueva dimensión de la desigualdad abre una nueva dimensión en la intervención a la que se ha de hacer frente necesariamente: las nuevas estrategias globales de empleo han de orientarse a la generación de un entorno en el que las NTCI puedan ser aprovechadas con todo su potencial para lograr las oportunidades digitales para la inclusión (superación de barreras tradicionales de movilidad y distancia geográfica, distribución más igualitaria de recursos de conocimiento, desarrollo de nuevos servicios y *networks* que soporten y animen a las personas desfavorecidas y que generen nuevas oportunidades de empleo) y previniendo los riesgos de la exclusión digital.

Con respecto al segundo aspecto mencionado, las transformaciones asociadas a la Sociedad de la Información, y más concretamente a las NTIC, no sólo cambian los contenidos de las actuaciones de los actores de inserción socio-laboral (lo que hay que hacer), sino también la metodología de trabajo (el cómo) y ello exige el uso de estas mismas nuevas tecnologías para lograr una mayor flexibilidad y eficacia en el desarrollo de los proyectos. El reto aquí consiste en que el sector de la inserción socio-laboral se familiarice con el usos de estos instrumentos y los emplee, aplicados a su trabajo en red, para movilizar la llamada *inteligencia territorial*. Este último concepto hace referencia a la capacidad de un territorio para captar las señales continuas del entorno y seleccionar y procesar esa información para adaptarse o anticiparse a los acontecimientos que se vayan produciendo. Sin duda, su desarrollo es imprescindible en contextos tan cambiantes como los que sirven de escenario a los actores de inserción.

Este reto ha de asumirse no sólo porque las NTIC sean especialmente adecuadas para el trabajo en red, sino porque el desarrollo de proyectos y acciones de inserción exige hoy en día el manejo de un ingente volumen de información que sólo a través de las nuevas tecnologías puede ser adecuadamente recogida, procesada e interpretada con la suficiente rapidez y flexibilidad. Además las NTIC permiten que estos procesos sean más participativos, lo que ayuda a tomar el pulso permanente a las acciones y asegura una mayor adaptación de los proyectos a las necesidades de los usuarios.

Estas herramientas se hacen imprescindibles para el manejo adecuado de la información y su rápida transmisión de cara a la dinamización de los proyectos y redes partenariales, la capitalización de las diferentes experiencias y la transferencia metodológica necesaria haciendo realmente eficaces los procesos de seguimiento y evaluación de las acciones.

El desafío está planteado y de la misma manera que en los años ochenta los operadores que trabajaban en el campo de la integración social (muchos de los socios de esta red) se apercibieron de la urgente necesidad de articular lo económico con lo social para generar oportunidades efectivas de empleo con las personas con las que trabajamos; este espíritu de vanguardia no debe ser perdido y se debe apostar

por aceptarlo e integrar a esa visión económico-social el factor tecnológico. Y la acción se está haciendo urgente para operar en tres planos diferentes:

1. En el plano analítico para poner en marcha programas de investigación que informen cuáles son las necesidades reales de la población desfavorecida en la Sociedad de la Información y orienten sobre lo que hay que hacer. El análisis debería permitir operar en dos frentes: sobre el contexto (servicios, contenidos, mecanismos de acceso, etc) y en el plano individual (posibilidades de acceso, formación).
2. En el ámbito institucional para poner el sector de la inserción a punto para enfrentarse a los retos de la Sociedad de la Información, promoviendo la conexión de actores mediante redes telemáticas y la cooperación on-line en tiempo elegido, a la vez que se intenta agilizar y rediseñar el trabajo de las organizaciones individuales y flexibilizar y agilizar sus modos de trabajo.
3. En el plano de la acción para poner en marcha proyectos que realmente acerquen las NTIC a la población desfavorecida de forma que estas personas puedan aprovechar sus oportunidades y la *brecha de exclusión* sea reducida. Según la encuesta del Eurobarómetro, las principales barreras para la gran mayoría de los no-usuarios de internet que quisieran usar la red están relacionadas con las dificultades de acceso, con lo inapropiado del contenido y con las propias limitaciones del conocimiento técnico de base. De aquí, que las políticas públicas y las acciones concretas recomendadas por los expertos estén relacionadas principalmente con las cinco siguientes líneas de actuación:
  - Creación de PIAPS, es decir, puntos públicos de acceso gratuito a internet, distribuidos de tal forma que permitan a la población más alejada familiarizarse con este medio.
  - Creación de nuevos servicios públicos on-line y mejor dirigidos a poblaciones específicas (especialmente analfabetos tradicionales).
  - Formación adaptada a las NTIC (cursos, seminarios, actividades formativas de carácter lúdico, etc.).
  - Incentivos financieros que faciliten el acceso a un menor coste para los niveles más bajos de renta.
  - Superación de barreras técnicas (en caso de discapacidad).

La Unión Europea ya ha puesto en marcha un plan de acción en este sentido (*e-Europa 2002. Una Sociedad de la Información para todos. Plan de Acción*) coordinándolo con los objetivos de política social y de empleo y los gobiernos comunitarios dicen estar gastándose grandes cantidades de dinero en este tipo de acciones pero hasta ahora los resultados presentados sólo consisten en pocas referencias generales y en una guía de buenas prácticas en e-Inclusión por cada país miembro (ver referencias finales). A partir de los planteamientos de la UE parece ser que en un futuro próximo habrá cierta disponibilidad de fondos públicos a nivel europeo para trabajar en este sentido. Entendemos

que la oportunidad de intervenir en esta dimensión no debe ser desaprovechada por los actores de inserción tradicionales, porque si bien es cierto que esto exigirá del sector el esfuerzo adicional de familiarizarse con las NTIC y sus procesos asociados, sólo con este trabajo de adaptación podrá ser capitalizada para la Sociedad de la Información la gran experiencia acumulada en la inserción socio-laboral de personas con dificultades.

#### REFERENCIAS

- Administración General del Estado. Comisión Interministerial de la Sociedad de la Información y de las Nuevas Tecnologías, 2000, *INFO XXI*
- Castells, M., (1998); *Globalización, tecnología, empleo y empresa*, La Factoría.  
<http://www.lafactoriaweb.com/articulos/castells7.htm>
- Castells, M., (1998); *La era de la información. Economía, Sociedad y Cultura*, Alianza Editorial.
- Castells, M., (2001); *La Galaxia Internet. Reflexiones sobre Internet, empresa y sociedad*, Plaza & Janes, colección Areté
- Comisión Europea y ESDIS, (2001); e-Inclusion. *El potencial de la Sociedad de la Información para la inclusión social en Europa*.  
[http://europa.eu.int/comm/employment\\_social/soc\\_dial/info\\_soc/esdis/documents.htm](http://europa.eu.int/comm/employment_social/soc_dial/info_soc/esdis/documents.htm)
- Comisión Europea, (2000); *Actuación local en favor del empleo. Una dimensión local para la Estrategia Europea de Empleo*.  
[http://europa.eu.int/comm/employment\\_social/empl&esf/docs/com196\\_es.pdf](http://europa.eu.int/comm/employment_social/empl&esf/docs/com196_es.pdf)
- Comisión Europea, (2000); eEurope 2002. *Una Sociedad de la Información para todos. Plan de Acción*. [http://europa.eu.int/information\\_society/eeurope](http://europa.eu.int/information_society/eeurope)
- Comisión Europea, (2000); Estrategias para la creación de empleo en la Sociedad de la Información. [http://europa.eu.int/eur\\_lex/es/com/cnc/2000/com2000\\_0048es01.pdf](http://europa.eu.int/eur_lex/es/com/cnc/2000/com2000_0048es01.pdf)
- Comisión Europea. Dirección General de empleo y Asuntos Sociales; Convocatoria de propuestas VP/2001/015. *Medidas preparatorias para un compromiso local a favor del empleo*. [http://forum.europa.eu.int/Public/irc/empl/vp\\_2001\\_015/library](http://forum.europa.eu.int/Public/irc/empl/vp_2001_015/library)
- Comisión Europea. Dirección General de empleo y Asuntos Sociales; Convocatoria de propuestas VP/2001/017. *Medidas innovadoras conforme al artículo 6. <<Estrategias locales de empleo e innovación>>*.  
[http://forum.europa.eu.int/Public/irc/empl/vp\\_2001\\_017/library](http://forum.europa.eu.int/Public/irc/empl/vp_2001_017/library)
- Donzelot, J. (1990): "D'une securite passive à une solidarite active", *Autrement*, mayo.
- García Roca, J. (1993): "Lo público y lo privado frente a la exclusión social" en VV. AA. (1993): *La inserción sociolaboral a debate ¿del paro a la exclusión?*, Ed. Popular, Valencia.
- Linares, J. y otros, (1995); *Autopistas Inteligentes*, FUNDESCO.
- Repertorio de buenas prácticas y páginas sobre e-Inclusion: [http://europa.eu.int/comm/employment\\_social/soc-dial/info\\_soc/edis/index.htm](http://europa.eu.int/comm/employment_social/soc-dial/info_soc/edis/index.htm)
- Telefónica España, *La Sociedad de la Información en España. Perspectivas 2001-2005*.  
<http://www.telefonica.es/sociedaddelainformacion>