

“OBSERVATORIO SOCIAL ELENA CODA”: LA GUÍA DE RECURSOS SOCIALES COMO RESPUESTA A LAS NUEVAS NECESIDADES.

D^a. Lucía Llamazares Sánchez - D^o Agustín Rodríguez Esteban.
Fecha de Recepción: 2 de Diciembre de 2010

RESUMEN

La iniciativa que se presenta en este artículo se constituye como un instrumento que contribuya a facilitar a la población el acceso a información sobre recursos, servicios y prestaciones sociales y con ello, permita alcanzar unas mayores cotas de bienestar en el marco de la sociedad actual. Supone la puesta a disposición de la ciudadanía leonesa de una Guía de Recursos Sociales de León y su Alfoz.

PALABRAS CLAVE

Conocimiento, información, responsabilidad social universitaria, Observatorio social, gestión de la información, influencia, diálogo, redes, participación, Sistemas de Información.

0. Introducción.-

En los tiempos que corren, el escollo principal que podemos encontrarnos ha dejado de ser la falta de información. Por el contrario, para las personas menos habituadas, la avalancha de la misma, lejos de solucionar sus problemas, ha pasado a convertirse en un sin fin de datos que no logran procesar. El desafío que nos planteamos supuso sistematizar la información existente sobre entidades, servicios, recursos y prestaciones sociales, que se encontraba fragmentada, clasificarla para facilitar su búsqueda y presentarla de acuerdo a las necesidades de cualquier persona en un formato lo mas claro y actual posible.

Para encuadrar su nacimiento, no como recurso novedoso, sino en versión adaptada a la sociedad de la información y el conocimiento, se parte de la confluencia e interacción de tres realidades:

- *La universidad reserva privilegiada del conocimiento: El Observatorio Social "Elena Coda".*
- *Una sociedad en vertiginosa evolución: la sociedad de la información.*
- *Una disciplina de intervención social: el trabajo social.*

1.- La universidad reserva privilegiada del conocimiento: el Observatorio Social.-

Las Universidades constituyen reservas privilegiadas del conocimiento, cuya misión histórica, durante siglos, ha venido siendo, precisamente, generar conocimiento, transmitirlo y difundirlo, contribuyendo, con ello, decisivamente, al cambio social y a la extensión del bienestar. No se puede ignorar que no siempre se ha conseguido.

Esta circunstancia está sin duda relacionada con el hecho de que en las últimas décadas del siglo pasado, las Universidades han visto mermada progresivamente la influencia cultural e intelectual que habían tenido en otras épocas y, con ello, su protagonismo en la innovación social, económica y cultural. De la misma forma, una parte de la sociedad considera a la Universidad como una entidad corporativa organizada, con la misión casi exclusiva de otorgar títulos académicos o profesionales. En el mejor de los casos, se admite una cierta capacidad de transferir, aislada e individualmente, algún conocimiento específico a algún otro agente o grupo social.

En el nuevo modelo universitario que estamos viendo nacer, se nos insiste en la necesidad de recuperar el liderazgo intelectual que distintas circunstancias nos han ido sustrayendo. Y ello en absoluto por recuperar un protagonismo

egocéntrico, sino al contrario, por la responsabilidad que la universidad tiene como depositaria de conocimiento y de saber de valor social. Al mismo tiempo, la sociedad no puede seguir asumiendo la pérdida de beneficio que supone ignorar el incalculable capital intangible de conocimientos de que dispone.

Desde el reconocimiento de las muchas buenas ideas, principios y prácticas que residen inmanentes en las Universidades, se ha de procurar que ese conocimiento pueda tener los vehículos de difusión y creación de opinión que interesan a los pueblos para su desarrollo y bienestar.

De esta idea surge la propuesta de creación de un observatorio

Cuando intentamos definir el término “*Observatorio Social*” nos encontramos con un variado conjunto de acepciones. Como señala Alonso Sangregorio, a partir de un estudio realizado en 2009, en las distintas definiciones encontradas existen elementos que no siendo estrictamente definitorios nos ayudan a su caracterización. Dichos elementos aluden a: su naturaleza, su proceso de formación, su motivación, los destinatarios y su función general.

- En cuanto a su naturaleza aparecen dos caracterizaciones: por un lado, la que hace referencia a su estructura funcional, en el marco de la cual se desarrollan un conjunto de actuaciones que permiten alcanzar un fin concreto; por otro, la consideración de recurso a disposición de otras estructuras.
- En cuanto a su proceso de creación y motivación también encontramos variedad: algunos responden a mandatos legales, otros a convenios interinstitucionales y otros se constituyen como una acción dentro de una programación más amplia.
- Entre los destinatarios se encuentran: los agentes sociales, las instancias públicas y las instancias privadas.
- Por último a la hora de establecer su función general se produce una polarización en dos ámbitos: el primero la obtención y gestión de la

información y el segundo más vinculada a la intervención y/o la influencia en las Políticas Sociales.

Las finalidades atribuidas a la inmensa mayoría de los Observatorios Sociales, entendiendo por finalidad una visión ideal, utópica y frecuentemente etérea de la intervención, aluden fundamentalmente a:

- La obtención, tratamiento y almacenamiento de información dirigida al conocimiento de aquella parte de la realidad social objeto de estudio del observatorio.
- El cambio de la realidad social mediante recomendaciones y seguimiento de las políticas públicas que afectan a un colectivo.
- La transmisión de información y conocimiento mediante la publicación de estudios e informes.

Adscrito a la Cátedra de Humanismo y Trabajo Social y recién estrenado el año 2009, la Junta de Centro de la Escuela Universitaria de Trabajo Social "Nuestra Señora del Camino" de León, aprueba por unanimidad la creación del Observatorio Social "Elena Coda", al considerar la importancia que para la comunidad suponía la existencia un instrumento que permitiera "***conocer, registrar y difundir la realidad relativa a las pobrezas y nuevas necesidades e iniciativas sociales***". El 27 de enero de 2009 y con motivo de la celebración del día de la Escuela, la Directora General de la Sociedad de Servicio Social Misionero presentó el perfil de "Elena Coda", co-fundadora de dicha sociedad, y en cuya memoria se apoya esta iniciativa.

En este momento queremos señalar brevemente que el Observatorio cuyo objeto, como ya he dicho, se relaciona con "*las nuevas necesidades, recursos e iniciativas de intervención social*" tiene como ámbito de observación los territorios autonómico, provincial y local, en aquellos aspectos relacionados con la pobreza, la marginación, la exclusión e inclusión social. Su finalidad se formula en los siguientes términos:

“Instrumento dinámico para conocer, registrar y difundir la realidad relativa a: las pobrezas, nuevas necesidades y marginación: protagonistas, características, prevalencia y riesgos y los cambios, modalidades de actuación e iniciativas”.

A partir de esta finalidad se plantean dos objetivos fundamentales:

- Obtener, tratar, almacenar y comunicar información sobre la realidad objeto del observatorio.
- Coadyuvar al conocimiento y cambio de dicha realidad, proponer recomendaciones y seguir las políticas que afectan las nuevas pobrezas y necesidades.

La Guía/Fichero de Recursos Sociales supone la primera materialización del trabajo realizado desde el observatorio

Como ya se ha señalado, el Observatorio “Elena Coda” es una manifestación de la misión de la Universidad, y por ende, de la Escuela Universitaria de Trabajo Social de León, pero también supone, junto con otras iniciativas, la asunción y gestión de actuaciones desde los principios de Responsabilidad Social Universitaria.¹ La responsabilidad social de las organizaciones se concibe como *“el compromiso voluntario de las empresas con el desarrollo de la sociedad y la preservación del medio ambiente, desde un comportamiento responsable hacia las personas y grupos sociales con quienes interactúa”*. (Lizcano y Moneva, 2010). Por ello, una empresa es socialmente responsable, cuando responde satisfactoriamente a las expectativas que sobre su funcionamiento tienen los distintos grupos de interés. Así, en el marco de la RSU respecto a la comunidad local como grupo de interés, la Escuela, implementa, organiza y gestiona servicios permanentes y acciones puntuales de apoyo y

¹ La Responsabilidad Social Universitaria (RSU) supone asumir como propios por parte de la Universidad en su conjunto y de sus diferentes estructuras en particular, los principios de sostenibilidad en los ámbitos económico, social y medioambiental, en su relación con los diferentes grupos de interés o stakeholders, propugnados por la Responsabilidad Social Corporativa (RSC).

atención a necesidades sociales (investigación, formación, asistencia, prevención), como respuesta a demandas de personas físicas y jurídicas y mediante la oferta de servicios a usuarios potenciales.²

La Guía de Recursos Sociales se constituye como una iniciativa con vocación de permanencia, siendo su utilización y los beneficios que comporta su empleo, ofrecidos al conjunto de la población leonesa.

2.- Una sociedad en vertiginosa evolución: la sociedad de la información.-

En las últimas décadas las nuevas tecnologías de la información y las comunicaciones han irrumpido en nuestra sociedad logrando modificar nuestra manera de vivir, de comunicar, de producir y de comercializar y junto con ello han transformado también los estilos de trabajo, la interacción social, la educación, etc. Su impacto es incuestionable, están ahí y forman parte de la cultura tecnológica que nos rodea y con la que debemos convivir, amplían nuestras capacidades y posibilitan el desarrollo social. Como señala Sáez Vacas (1995) las abreviadamente llamadas TIC cambian constantemente siguiendo el ritmo de continuos avances científicos y en un marco de globalización económica y cultural, contribuyen a la rápida obsolescencia de los conocimientos y a la emergencia de nuevos valores, provocando continuas transformaciones en nuestras estructuras económicas, sociales y culturales, e incidiendo en casi todos los aspectos de nuestra vida: el acceso al mercado de trabajo, la educación, la sanidad, la gestión burocrática, la gestión económica, el diseño industrial y artístico, el ocio, la comunicación, la manera de percibir la realidad, la organización de empresas e instituciones junto

² Algunas de las iniciativas ya consolidadas son: Servicio de ayuda mutua mediante la convivencia entre ancianos y universitarios (1993-2008), Servicio de ayuda mutua mediante la convivencia entre personas solas y personas carentes de vivienda (2008-2011), Facilitación de medios materiales y técnicos a organizaciones voluntarias, Observatorio Social "Elena Coda" (2009), etc.

con sus métodos y actividades, la forma de comunicación interpersonal, la calidad de vida, etc.

En este nuevo orden económico y social, la información cobra mayor importancia y se convierte en factor clave de los procesos de cohesión, globalización, interconexión organizativa y producción del conocimiento. El modelo socioeconómico que genera, donde el pilar central es la información, ha sido denominado con diferentes términos: sociedad informatizada, aldea global, cibersociedad, sociedad postcapitalista o postindustrial, sociedad digital, sociedad de la información y sociedad del conocimiento entre otros. Las fuentes consultadas apuntan a que éste es el cambio social más relevante que se ha producido desde la Revolución Industrial hasta nuestros días. Indican también que esta nueva forma de organización social está fundamentada en una base denominada “*economía de la información*”. Cualquier actividad humana requiere siempre de una cierta información para realizarla, de un determinado proceso de datos y a menudo también de la comunicación con otras personas y es aquí precisamente donde cobran vital importancia las aportaciones de las TIC. De todos los elementos que las integran, sin duda el más poderoso y revolucionario es Internet que nos ha abierto la puerta a la denominada *era internet*, en la que se ubica la actual Sociedad de la Información.

Algunas de las *potencialidades* de las TIC se presentan a continuación:

- La información se genera, procesa y disemina en un corto período de tiempo o incluso en tiempo real.
- Aumenta la capacidad para dar acceso a todos a la información.
- Se rompen las barreras de tiempo y espacio.
- Permiten la educación a distancia proveyendo a la población de medios para la educación en todas las etapas de la vida
- Genera posibilidades de flexibilidad en las empresas al modificar su esquema de funcionamiento: teletrabajo, automatización de tareas....

- Facilita el desarrollo cultural de las personas: acceso a servicios multimedia, acceso remoto a bibliotecas, museos...
- Facilita el contacto entre la administración y el ciudadano.
- Pone al alcance servicios de salud independientemente de la zona geográfica y la hora.

Y de las potencialidades surgen las *expectativas*. Muchos de los profesionales de la intervención social, entre ellos los Trabajadores Sociales y a raíz del potencial de las TIC pensamos que con su implantación se avanzaría en muchas cuestiones vinculadas al fin último del Trabajo Social:

- Lograr el acceso universal a la información.
- Compartir recursos
- Mejorar el desarrollo socio-económico y cultural de las personas
- Fortalecer la sociedad civil
- Promover cambios sociales en una línea de progreso
- Fomentar la inclusión social
- Fortalecer la democracia.
- Desarrollar una sociedad que promueva el bienestar social.

En definitiva era previsible que se desarrollara una política³ constituida por aquellas directrices que rigen a un país y que en el caso que nos ocupa permitan avanzar hacia la consecución del derecho a la información por parte de todos sus ciudadanos. Dichas políticas aplicadas al campo de la información como señalan Caridad Sebastián y otros (2000) "*proporcionan orientaciones para la concepción de una estrategia y de programas destinados al desarrollo y uso de recursos, servicios y sistemas de información*". Como señala Hill (1995) las políticas de información "*se diseñan para encontrar las necesidades y regular las actividades de los individuos, la industria y el comercio, de todos los tipos de instituciones y*

organizaciones y de gobiernos nacionales, locales, o supranacionales. Deben regular la capacidad y la libertad de adquirir, poseer y guardar la propia información, usarla y transmitirla”

Pero todas las monedas tienen dos caras, una amable descrita anteriormente y otra que no lo es tanto y que amenaza los principios democráticos y los valores de nuestra sociedad:

- El riesgo de crear una élite tecnológica que agudice la desigualdad de oportunidades y de acceso a la información, dividiendo a la sociedad entre quienes tienen acceso a las TIC y los que no lo tienen.
- Amenaza la propiedad intelectual y los derechos de autor.
- Falta de control de calidad de la información disponible.
- Amenaza del derecho a la privacidad y confidencialidad.
- Limitación del acceso a la información
- Amenaza del control monopolístico de las tecnologías y de la propia información.

Ya en los años setenta y ochenta los pensadores sociales tales como Touraine (1969), Bell (1976), Giddens (1979), Gorz (1980) y Castells (1986) entre otros, publicaron diferentes trabajos sobre las transformaciones que comenzaban a emerger en la sociedad.

En la década de los noventa se abre un debate sobre una de las mayores amenazas de la Sociedad de la Información: la que todos conocemos como “*brecha digital*”. Ballesteros (2003) define la expresión como “*la separación que existe entre personas (o comunidades, estados y países) que utilizan las nuevas tecnologías de la información y comunicación como una parte rutinaria de su vida diaria y aquellas que no tienen acceso a las mismas y que aunque lo tengan no saben como utilizarlas*”.

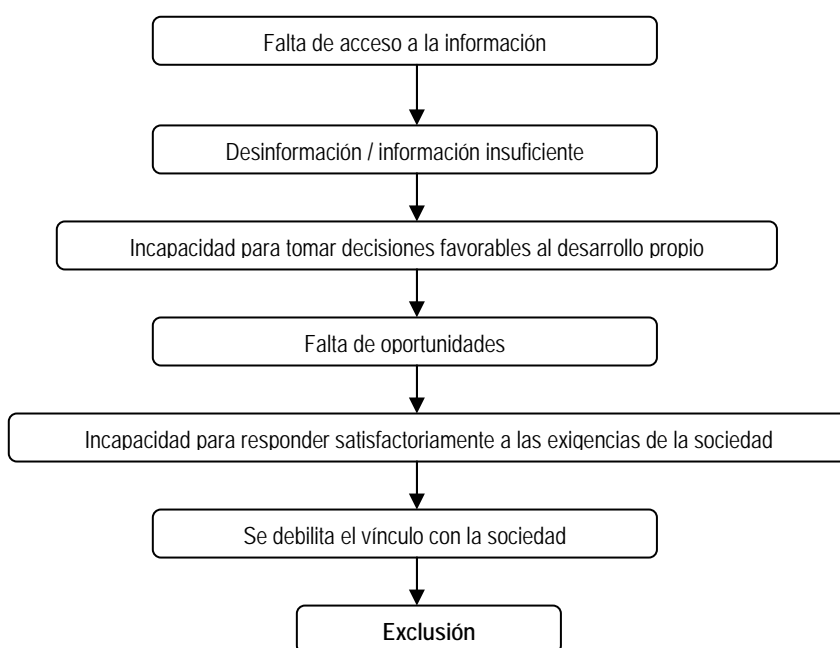
³ Montviloff define política como “*una serie de principios y estrategias que orientan un curso de acción para alcanzar un objetivo determinado*”.

En las sociedades que presumimos de ser democráticas, la exclusión o marginación de cualquier grupo o sector es absolutamente contradictorio y niega los principios más elementales de equidad y justicia social.

Definida la exclusión social como *“el proceso social de separación de un individuo o grupo respecto a las posibilidades laborales, económicas, políticas y culturales a las que otros sí tienen acceso y disfrutan”* (Gil, 2002) y visto el flujograma de la exclusión propuesto por Felicié (2002), nos encontramos en el origen con la falta de acceso a la información y como consecuencia la desinformación o información insuficiente.

FLUJOGRAMA DE LA EXCLUSIÓN

(Felicié, 2002)



Puesto que contra esta circunstancia se debe luchar, como trabajadores sociales y como universidad debemos asumir una actitud proactiva para enfrentar las situaciones de desigualdad y minimizar la brecha. Las 3 acciones fundamentales para lograrlo son:

- Invertir en infraestructura, equipo y programas asociados a las TIC
- Capacitar a las personas para su uso adecuado.
- Proveer acceso a la información.

En el marco de esta última situamos nuestra iniciativa.

3.- Una disciplina de la intervención social: el Trabajo Social.-

Históricamente, en la intervención profesional de los Trabajadores Sociales ha desempeñado un papel fundamental el conocimiento de la realidad. Este conocimiento se obtiene mediante el estudio directo del objeto de trabajo realizado por el propio trabajador que pretende alcanzarlo y mediante la utilización de otras fuentes secundarias llevando a cabo una búsqueda, recogida, análisis e interpretación científica y sistemática de la realidad.

Nuestro desempeño profesional, sin querer ser en ello protagonistas únicos, se vincula significativamente al del binomio necesidades-recursos, cuyo equilibrio supone un gran reto a resolver.

Frente a las necesidades actuamos para favorecer su satisfacción y vivencia; para conocer sus características, magnitud, intensidad, procesos; para contextualizarlas; para junto con los protagonistas transformarlas en demandas, etc.

Cuando éstas se transforman en problemas actuamos para conocer sus características, causas y consecuencias, procesos, intensidad y magnitud; para prevenirlos y resolverlos; para conocer los perfiles de los individuos o grupos afectados, etc.

Frente a los recursos actuamos para conocerlos, organizarlos, optimizarlos, potenciar su creación y desarrollo, socializarlos, democratizarlos, etc.

Frente al binomio necesidad-recurso queremos conocer la relación entre necesidad y demanda; clarificar la diferencia entre demanda de ayuda y demanda de recurso; priorizamos entre necesidad sentida y demanda frente a recurso ya existente; conocemos y evaluamos la relación entre recursos existentes y demandados/utilizados y la relación entre recursos utilizados e idóneos.

A partir de éstas y otras actuaciones, obtenemos un conocimiento de la realidad social que no siempre conseguimos transformar en productos para ser utilizados posteriormente en nuestro trabajo o por otros. En cualquier caso, los trabajadores sociales somos agentes sociales que obtienen información y elaboran con ella productos. A modo de ejemplo señalamos los informes de investigaciones tanto básicas como específicas; evaluaciones de planes, programas y proyectos; informes relativos a necesidades, carencias, demandas, conflictos, riesgos, procesos vitales, etc. y en el caso que nos ocupa Guías de Recursos Sociales. La rapidez con que se produce y circula la comunicación y la magnitud de la información a la que tenemos acceso, nos obliga a sumarnos a un futuro que ya es presente, si no queremos perder la capacidad de respuesta ante los problemas y situaciones con las que nos hemos comprometido. Por ello somos productores de conocimientos, pero no debemos olvidar que también somos y en gran medida, consumidores de información.

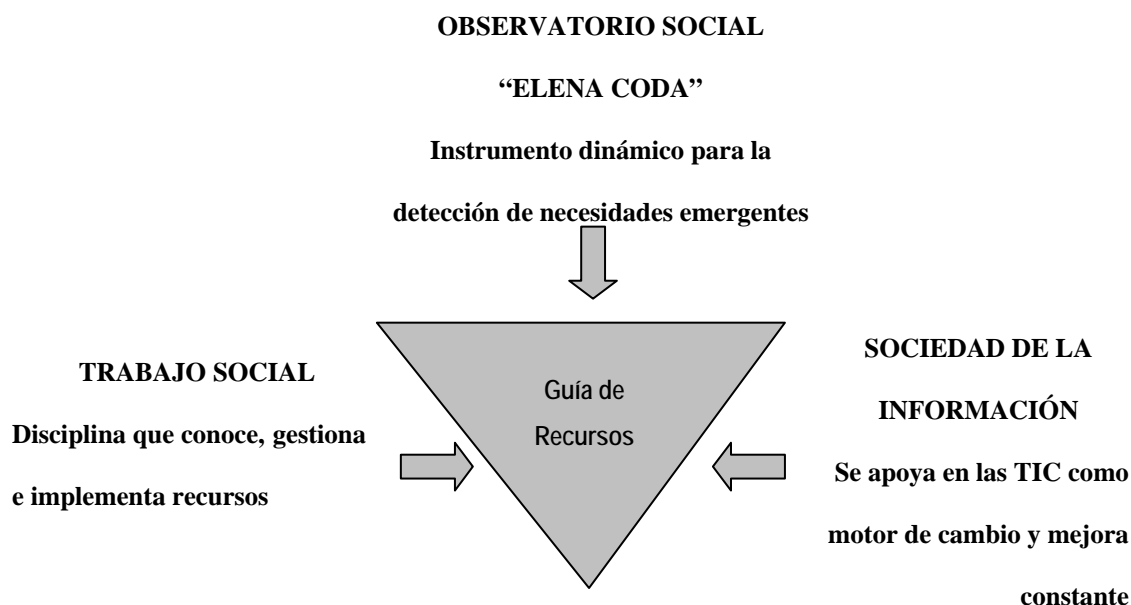
Por otro lado, las nuevas realidades sociales demandan actuaciones integradas en "*estrategias de desarrollo del territorio, de desarrollo local*" (Martínez Román, 2000). El Trabajo Social Comunitario, orientado al desarrollo humano, enfatiza las fuerzas, las capacidades y los recursos de las personas, las familias, los grupos, las comunidades para desarrollar todas sus potencialidades y generar mecanismos personales, institucionales y ambientales de prevención y resolución de situaciones de dificultad. En el siglo XXI contribuir al desarrollo humano significa ampliar las alternativas de las personas para que puedan tener un nivel de vida que aprecien, lo que implica desarrollar capacidades humanas que permitan plantear la resolución de problemas sociales desde un enfoque centrado

en el proceso. Así aparece la consideración del usuario/cliente como ciudadano y como consumidor. Esta doble concepción incorpora al Trabajo Social nuevos compromisos y planteamientos estratégicos. La introducción de las nuevas tecnologías de la información y la comunicación es uno de ellos, situando al ciudadano en el centro de la red y desde la valoración de los procesos de participación ciudadana. Como nos indican Alberich (1999), Pindado (2000), Espadas (2001) y Camprubi i Vendrel (2002) esta participación puede darse de diferentes formas y en diferentes niveles: nivel de información y formación, nivel de decisión, nivel de consulta y debate, nivel de control y por último de gestión compartida o cogestión. Aplicado en el contexto de la iniciativa presentada, nos situaríamos en los dos primeros con posibilidad de ampliación en sucesivas fases al resto de los niveles. De esta forma la Guía de Recursos abre una puerta a la participación ciudadana:

- A nivel de información y formación: la información es el primer paso o requisito previo para que exista la participación y con ello la posibilidad de tomar decisiones. La información implica también formación al hacerla accesible y comprensible a los destinatarios.
- A nivel de decisión: los ciudadanos, mediante acciones directas o a través de organizaciones, hacen efectiva su capacidad para escoger una o varias alternativas en función de sus propios intereses.

Quedaría para futuros desarrollos implicar a la población en la transmisión de sus opiniones, sugerencias y alternativas (nivel de consulta y debate), implicarles en los procesos de evaluación del funcionamiento de los servicios y recursos (nivel de control) y estimular la participación en la gestión de alternativas ya existentes y/o en la generación de nuevos recursos (nivel de gestión compartida o cogestión). Estas dos últimas de difícil materialización en exclusiva, desde una iniciativa como la propuesta.

Para terminar rescataré una frase de cada uno de los bloques desarrollados y que gráficamente nos permita justificar la existencia del recurso presentado.



4.- Contexto y antecedentes de la Guía de Recursos Sociales.-

Aunque el proyecto para la creación del fichero de recursos sociales que se presenta en este artículo tiene su origen en el año 2007, no es una novedad la creación y utilización de guías y/o ficheros de recursos sociales por parte de los profesionales que desarrollan su trabajo en la E.U. de Trabajo Social de León. Podemos mencionar distintas iniciativas, entre ellas: la “Guía de Recursos Sociales de la Ciudad de León”, del año 1989. coordinada por D^a. Gabriella Polini Traini y financiada por el Ayuntamiento de León; o la “Guía de Recursos Sociales”, coordinada por D^a Rosario Prieto Morera y financiada por la Excma. Diputación de León en el año 1991.

Son variadas también las iniciativas desarrolladas por el equipo de supervisores del centro (de 1º, 2º y 3º curso), muchas de ellas materializadas en instrumentos de utilidad en la práctica profesional de los alumnos de los distintos centros.

Puede reseñarse al respecto la creación del Proyecto “PIOSS” (Punto de Información y Orientación en Servicios Sociales) diseñado y realizado por el citado

equipo y que contó con la participación, en la recogida de datos, de los alumnos de 2º y 3º curso del año académico 1998/99.

Destacar también la realización del Sistema de Información sobre Prestaciones y Recursos Sociales (SIPRES) que realizó la alumna Arantxa Balsas Alaiz en el marco de su trabajo fin de carrera presentado en Febrero de 2001, por ser la primera experiencia de fichero realizada en soporte informático.

En el ámbito educativo las iniciativas han sido también variadas, entre las que podemos señalar la guía con la “Oferta de Actividades Culturales, deportivas, de Ocio y Tiempo Libre de León”, realizada por Cristina Fernández y Alba Arias, supervisada por Lucía Llamazares en el año 2004, o la “Oferta de Formación No Reglada de la ciudad de León (2005)”, realizada por Javier Arias bajo la supervisión de Agustín Rodríguez. Esta última, también en soporte informático.

4.1.- Las guías de recursos y el papel de la información en el marco de la acción social.-

En el marco del sistema público de servicios sociales, la información se debe considerar un derecho y se ha configurado como una prestación básica del propio sistema con el objetivo básico de facilitar el acceso de todos los ciudadanos a los recursos y prestaciones sociales. Frecuentemente se le ha caracterizado como un recurso ‘no finalista’, en el sentido de que su objetivo no es satisfacer directamente una necesidad, sino poner en contacto al usuario con el recurso ‘finalista’. Sin embargo, este recurso también satisface una necesidad, una necesidad básica e inherente al ser humano: la necesidad de estar informado.

El ciudadano tiene derecho, especialmente en el marco de los servicios públicos, a acceder a los servicios que se crean para él. Garantizar o al menos facilitar el acceso a estos servicios, supone estar informado sobre la existencia de los mismos. Charroalde y Pardávila (1992) se refieren en estos términos a la accesibilidad, no entendida en sentido físico sino en un aspecto quizá más colateral: el de facilitar el encuentro, mediante el conocimiento mutuo, entre la necesidad

social y el recurso dirigido a satisfacer su necesidad. La información como centro del binomio necesidad-recurso, anteriormente señalado.

La utilización de guías de recursos supone situar a la información en una totalidad más amplia: la de los sistemas de información. Referirnos a esta herramienta supone dar el salto de entender la información como un elemento aislado a situar ésta en un todo integrado en el que intervienen otros elementos: físicos (tecnología, soportes documentales, ...) y humanos (usuarios del sistema, diseñadores, ... etc).

5.- Análisis y diseño de la “Guía de Recursos Sociales”.-

Quizá una de las primeras decisiones que hubieron de tomarse fue la relativa al soporte físico a utilizar. La opción tradicional de soporte papel fue rápidamente descartada, por los evidentes problemas de difusión y mantenimiento que presenta. Los mismos inconvenientes planteaba la segunda de las opciones: el cd-Rom. La alternativa más sólida por las numerosas ventajas que presentaba: más económica, de mayor facilidad de difusión, con una mantenimiento casi en tiempo real, ... era el acceso vía Web.

Tomada la decisión de diseñar una herramienta dinámica, tal y como permite la tecnología informática, se comenzó a trabajar sobre la siguiente idea: se trataba de diseñar un sistema que desde el punto de vista del acceso inicial a cada ficha no fuera solamente un fichero de centros-entidades (lo que ha sido el planteamiento más clásico), sino además que permita un acceso directo a cada servicio-ayuda-prestación que, en definitiva, es lo que satisface la situación de necesidad. Los ficheros ‘tradicionales’ (en soporte papel) han sido generalmente organizados por fichas de entidades y dentro de cada una de ellas los distintos servicios o ayudas que éstas ofrecen.

¿Qué ocurre con este tipo de organización?: cuando se planteaba una situación de necesidad y por tanto se realizaba una **demandas de información** al

fichero, la tarea del usuario del sistema (generalmente profesional de los SS.SS) era ir revisando cada una de estas fichas (generalmente agrupadas por colectivos) y comprobando una por una si en estos centros existía o no este tipo de servicio y por tanto se daba respuesta a la demanda.

En muchas ocasiones el profesional que manejaba estos ficheros, ya conocía con bastante precisión los posibles centros donde este servicio se prestaba y por tanto ésta era una tarea rápida, (se convertía el Fichero en ocasiones en un listín telefónico).

De lo que se trata, sin embargo, es de que este conocimiento se vuelque al propio sistema y de que el mismo se pueda utilizar con un **nivel inicial de conocimiento cero**. De hecho se trata de una guía ideada para ser utilizada por toda la población y no sólo por profesionales de los Servicios Sociales.

En definitiva se trata de “dejar” que sea el propio sistema el que produzca ese encuentro “Necesidad – Recurso” garantizando esa accesibilidad a la que en líneas anteriores hacíamos referencia.

La tecnología informática permite diseñar este tipo de sistemas que en soporte papel sería muy difícil de realizar (se deberían generar muchos listados, gran cantidad de fichas, ...).

El siguiente esquema ilustra la organización material de esta idea:

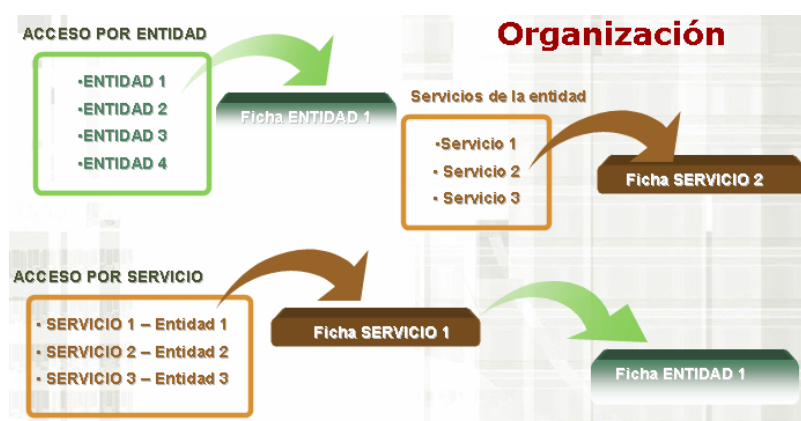


Figura 1: Organización del Fichero de Recursos.

5.1.- Estructura de Datos.-

En cuanto a la estructura de datos sobre la que ha sido diseñada la aplicación, decir que se encuentra organizada en dos ficheros⁴ principales a la vez que relacionados: el fichero de datos de entidades y el fichero de datos de los servicios. Se ha establecido una relación 1:N. En cuanto al primero de los ficheros, señalar que recoge información de los siguientes campos:

- Nombre de la entidad
- Dirección
- Entidad Titular
- Área de Bienestar
- Tfnos / fax
- Mail:
- Web
- Ceas de referencia
- Otros servicios.

Por su parte el fichero de servicios contiene la siguiente estructura de datos:

- Nombre del servicio
- Finalidad del servicio
- Descripción
- Tipo de servicio
- Colectivo de atención
- Dirección en la que se presta
- Nº de plazas
- Cita
- Horario
- Condiciones de admisión
- Aportaciones
- Documentación

Finalmente, señalar que se han establecido cuatro campos como condiciones de búsqueda: *colectivo de atención*, *áreas de bienestar* y *tipo de prestación*, como estructuras cerradas que se presentan en forma de menús

desplegables, pudiendo el usuario elegir alguna de las categorías; y cualquier *cadena de texto* que permita acceder al nombre o descripción de la entidad o servicio; en este caso se presenta como un cuadro de texto abierto, pudiendo el usuario escribir cualquier cadena de texto de forma similar a lo que ocurre en los buscadores tipo Google.

El usuario podrá optar por cualquiera de estas cuatro opciones como condición de búsqueda o por una combinación de las mismas. En los casos en los que se introduzca una cadena de texto, el usuario podrá seleccionar si la búsqueda se debe realizar por servicios o por entidades.

A continuación se muestra el algoritmo de búsqueda empleado en función de las cuatro condiciones anteriormente señaladas:

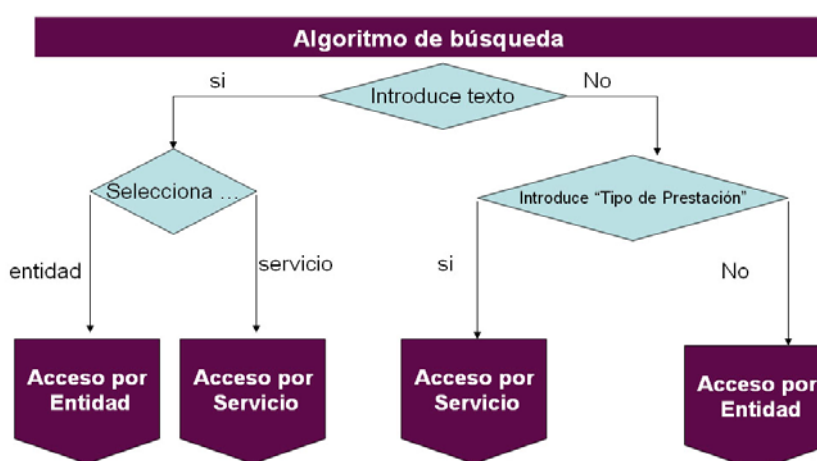


Figura 2: Algoritmo de búsqueda

⁴ Nos referimos en este caso al término "fichero" en el contexto de las Bases de Datos.

6.- Descripción del Funcionamiento.-

El acceso a la aplicación que se presenta se puede realizar a través de la Escuela Universitaria de Trabajo Social "Ntra. Sra. Del Camino" de León⁵, opción Observatorio Social "Elena Coda"

La pantalla inicial muestra las opciones de búsqueda anteriormente señaladas. Además, el menú de contenidos situado en la parte izquierda permite acceder a otras opciones de 'acceso rápido', entre ellas un directorio general de todas las entidades agrupadas por área de bienestar a la que pertenecen y/o colectivo/s de atención que atienden; un listado de los Centros de Acción Social dependientes del Ayuntamiento de León; un listado del resto de entidades titularidad igualmente del Ayuntamiento; y, finalmente, un directorio de los centros más relevantes de las administraciones local, provincial, autonómica y



Figura 4: Ficha de Entidad

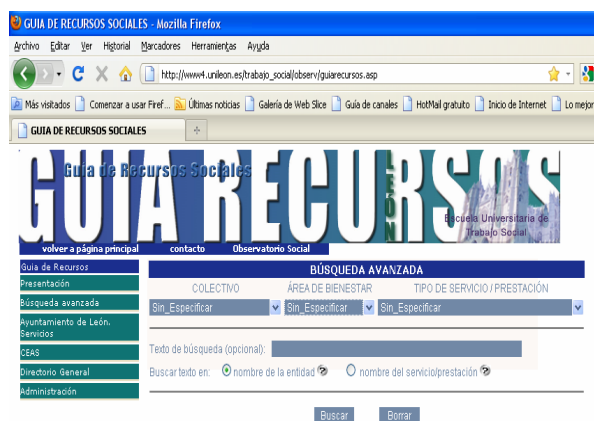


Figura 3: Pantalla de acceso inicial.

⁵ <http://www3.unileon.es/ce/ets/bienv.htm>

nacional.

Cuando el acceso se realiza por las condiciones de búsqueda que aparecen en la figura 3, el programa nos devuelve un listado de los centros o servicios que cumplen esas condiciones y desde éste podremos acceder a la ficha que recoge la totalidad de información de la entidad o servicio seleccionado. A esta ficha accederemos igualmente desde cualquiera de las opciones del menú de contenidos de la parte izquierda anteriormente explicado.

En el caso de que el acceso se realice “vía entidad” (1ª de las líneas de la figura 1), se mostrará la “**ficha de entidad**” con datos relevantes de la misma y que permitirá, entre otras cosas, un acceso directo a la página web del centro, si la tiene.

En la parte inferior de la ficha aparece un listado de todos los servicios que se prestan en el centro seleccionado. Haciendo un click en cualquiera de ellos accederemos a una ficha con la descripción completa del servicio en cuestión.



Figura 5: Ficha de servicio accediendo por entidad

Finalmente, cuando el acceso se realiza "vía servicio" o prestación, el sistema nos devuelve el listado de servicios correspondiente a través del cual podremos acceder a una ficha similar a la mostrada en la figura 5 con los datos completos del servicio. Desde la misma, podremos visualizar una pequeña ficha con los datos de la entidad donde se presta este servicio a través de la opción correspondiente ("ver datos completos de la entidad").

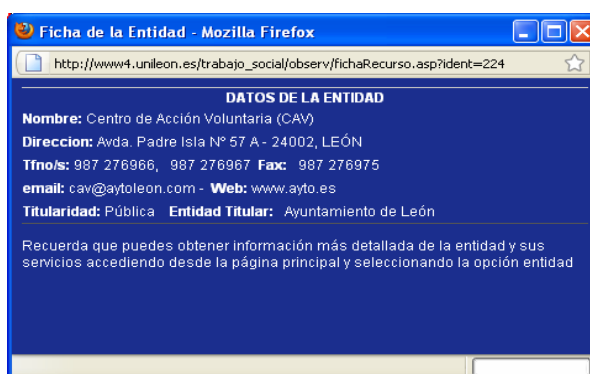


Figura 6: Datos completos de la entidad accediendo por servicio

A modo de conclusión, señalar que en todo momento se ha tratado de diseñar un sistema de fácil acceso para cualquier ciudadano y sin excesivas complicaciones técnicas (manteniendo en lo posible una unidad en la apariencia física de las fichas a pesar de tratarse de elementos distintos) buscando garantizar en todo momento la máxima *usabilidad* incluso para aquellas personas no familiarizadas con la utilización de guías de recursos y, menos si cabe, en soporte informático.

El Observatorio Social "Elena Coda" se incorpora, a su vez, a la organización académica de la Escuela Universitaria de Trabajo Social constituyéndose en un importante recurso formativo para los estudiantes de Grado en Trabajo Social. Tiene al respecto una función en el aprendizaje en las dimensiones de obtener información, sistematización del conocimiento y difusión en la comunidad.

BIBLIOGRAFÍA.

- ALBERICH, T. (1999). Modelos de gestión en la iniciativa social sin ánimo de lucro. I Seminario Nacional de Iniciativa Social sin ánimo de lucro en los Servicios Sociales Municipales. Cartagena.
- ALONSO SANGREGORIO, M. y GARRIDO CASADO, S. (2009). Los observatorios Sociales y el Trabajo Social. Revista Servicios Sociales y Política Social número 88. Madrid: Consejo General de colegios Oficiales de Diplomados en Trabajo Social.
- BALLESTEROS, F. (2003). Brecha digital: una herida que requiere intervención. E-buisnessCenter PwC&IESE.
- BELL, D. (1976). El advenimiento de la sociedad post-industrial. Madrid: Alianza.
- CAMPRUBI, I y VENDRELL, M. (2002). Planes estratégicos locales y redes participativas: entre el discurso y la práctica. En BLANCO Y R GOMA. Gobiernos locales y redes participativas. Barcelona: Ariel.
- CARIDAD SEBASTIÁN, M. Y OTROS (2000). La necesidad de políticas de información ante la nueva sociedad globalizada: el caso español". En Revista Ciencia da Informaçao 29, número 2.
- CASTELLS, M. (1986). El desafío tecnológico: España y las nuevas tecnologías. Madrid: Alianza.
- CASTELLS, M. (1986). Nuevas tecnología, economía y sociedad en España. Madrid: Alianza.
- CASTELLS, M. (1998). La era de la información: economía, sociedad y cultura. Volumen 3, Fin del Milenio. Madrid: Alianza.
- CASTELLS, M. (2001). La galaxia Internet. Reflexiones en torno a Internet, empresa y sociedad. Madrid: Areté.
- CHARROALDE, J. y PARDAVILA, B. (aut.) (1992). Información, documentación e informática en servicios sociales. Barcelona: Institut de Treball Social i Serveis Socials.
- ESPADAS, M.A. (2001). La participación ciudadana en el Sistema de Servicios Sociales: Marco de referencia y perspectivas metodológicas para los programas de cooperación Social. En Escuela de Trabajo Social de Linares. Nuevas perspectivas y líneas de investigación en torno al Trabajo Social. Universidad de Jaén.
- FELICIE, A.M. (2003). La desigualdad y exclusión en la sociedad de la información. Revista Puertorriqueña de Bibliotecología y documentación. Volumen 5, número 001. Puerto Rico: Sociedad de Bibliotecarios de Puerto Rico.
- GIDDENS, A. (1990). La estructura de clases en las sociedades avanzadas. Madrid: Alianza.
- GIL VILLA, F. (2002) La exclusión social. Barcelona: Ariel.
- GORZ, A. (1980). Adiós al proletariado (Más allá del socialismo). Barcelona: 1 Viejo Topo.
- HILL, M. W. (1995) Information policies: premonitions and prospects. Journal of Information Science, Volumen .21, Nº 4.
- LIZCANO, J.L. Y MONEVA, J.M. (2010). Marco conceptual de la Responsabilidad Social Corporativa. Madrid: AECA (Asociación Española de Contabilidad y Administración de Empresas)
- MAJÓ, Joan, MARQUÈS, Pere (2001) *La revolución educativa en la era Internet*. Barcelona: CissPraxis

- MARTINEZ ROMÁN, M.A. (2002). Pobreza, exclusión social y cultura de la paz. En DIAZ, J.A. y SALVADOR, M.J. *Nuevas perspectivas de los Servicios Sociales*. Madrid: Uned.
- MONTVILOFF, V. (1990). Políticas nacionales de información: manual sobre la formulación, aprobación, aplicación y funcionamiento de una política nacional sobre la información. París: UNESCO.
- PINDADO, F. (2000). La participación ciudadana en la vida de las ciudades: Barcelona: Del serbal.
- SÁEZ VACAS, Fernando (1997). Innovación tecnológica y reingeniería en los procesos educativos. En ALONSO, C. (coord.). *La Tecnología Educativa a finales del s.XX: concepciones, conexiones y límites con otras asignaturas*. Barcelona: Eumo-Grafic.
- TOURAINÉ, A. (1969). *La sociedad post-industrial*. Barcelona: Ariel.