

Internet y cambio comunitario en un barrio empobrecido de Chicago. Implicaciones para Andalucía

Yolanda SUÁREZ-BALCÁZAR
University of Illinois at Chicago
Manuel GARCÍA-RAMÍREZ
Universidad de Sevilla

Resumen

El uso de la tecnología informática se ha convertido en una herramienta esencial para la vida en el siglo XXI. Sin embargo, su accesibilidad no ha sido homogénea e igualitaria y las barreras para acceder a internet se han convertido en una nueva forma de exclusión social para los grupos de escasos recursos. Este artículo describe un programa que recurrió a una metodología basada en la investigación acción participativa para difundir el uso de internet entre los vecinos afroamericanos de un barrio urbano empobrecido de Chicago (Estados Unidos). Cuarenta y dos líderes de grupos de base participaron activamente en las diferentes fases de la iniciativa comunitaria. Se discuten diferentes aspectos del diseño de la intervención, su implementación, evaluación de impacto y sostenimiento, así como las lecciones aprendidas y retos a futuras aplicaciones. Los participantes usaron al acceso a internet como una herramienta para obtener información sobre salud y recursos comunitarios. Los investigadores documentaron 450 historias narrativas en las cuales los participantes describieron éxito en obtener y usar la información. También se documentó el uso de internet como herramienta para realizar acción comunitaria. Finalmente, se discute la conveniencia de realizar este tipo de intervenciones en barrios marginados de Andalucía.

Palabras clave: internet, IAP, cambio comunitario, vecindad.

Abstract

The widespread use of technology is evident in Modern Society and it has become a central theme in different areas of life in the 21st Century. Although access to and use of the Internet has increased in all racial groups, African Americans and other ethnic minorities in the United States and marginalized populations all over the world, continue to have the lowest access to the Internet.

Dirección de la primera autora: College of Applied Health Sciences. Department of Disability and Human Development. 1640 West Roosevelt Road. Chicago, IL 60608. Estados Unidos de América. *Correo electrónico:* Suárez@uic.edu.

Recibido: septiembre 2003. *Aceptado:* diciembre 2003.

This paper describes the implementation of an Internet-based intervention in a low-income African American urban neighborhood. Forty-two Citizen Leaders, members of a grassroots group, actively participated in the different phases of the community initiative. We discuss different aspects of the planning of the intervention, its implementation, documentation of impact, maintenance and sustainability. Overall, leaders used the Internet as a tool to access health information and information about community resources. Researchers documented 450 narrative stories of successful use of the information obtained. Leaders also used the Internet as a tool to facilitate community action. With the introduction of technology also come lessons and challenges discussed in this article. Despite the challenges, technology became a rewarding tool for many Citizen Leaders and residents. We also discuss the applicability of access to the Internet in marginalized communities in Spain.

Key words: Internet, PAQ. Community Change, Neighborhood.

El siglo XXI se ha declarado el siglo de la tecnología y el uso de internet se ha convertido en una actividad indispensable en la sociedad actual. Cualquier ciudadano en el mundo podría beneficiarse de internet como una herramienta para adquirir información y recursos en todas las áreas de la vida incluyendo salud, empleo, educación, vivienda, tecnología, ocio, transporte, y consumo de bienes, así como para comunicarse a una velocidad extraordinaria a nivel local, nacional y global (Graffin y Heitkotter, 1994; Nickelson, 1998). Internet también ha mostrado su gran versatilidad y efectividad en la prestación de servicios comunitarios y en la obtención de apoyo, asesoría psicológica y servicios de salud (King y Moreggi, 1998; Masi, Suárez-Balcázar, Cassey, Kinney, y Piotrowski, 2003; Holmes, 1998; McMinn, Buchanan, Ellens, y Ryan, 1999; Sampson, Kolodinsky, y Greeno, 1997; Stamm, 1998; Suler, 1999). Para asegurar que los grupos minoritarios y los sectores desfavorecidos encuentren en internet una vía para superar sus limitaciones y no una nueva causa de exclusión, es necesario desarrollar estrategias que aseguren su acceso. En este trabajo se presenta un programa que empleó la investigación acción participativa con base

en la psicología comunitaria para promover el uso de internet en un colectivo desfavorecido con el objetivo de obtener información sobre salud e información sobre recursos comunitarios.

La “brecha digital” una nueva forma de exclusión social

El acceso a internet ha aumentado en los Estados Unidos y en Europa, siendo evidente su rápida diseminación. Rhode y Shapiro (2000) han informado que más de 51% de los hogares en los Estados Unidos tienen ordenadores con acceso a internet. Esta situación pone de manifiesto que el ciudadano norteamericano medio se ha beneficiado con el uso de internet y puede obtener rápida información sobre las áreas de su interés; sin embargo minorías étnicas, colectivos de bajos recursos económicos y otros grupos marginados o aislados geográficamente no han sido tan afortunados (Rhode y Shapiro, 2000, Spooner y Rainie, 2000).

Esta situación, ha llevado a muchos investigadores sociales a alertar sobre las consecuencias que pueden derivarse de la exclusión de minorías desfavorecidas en el acceso a internet. Las razones que explican esta aler-

ta se sustentan en que internet ha conducido a cambios en la rapidez, acceso y métodos de disseminación de información tan profundos, que han dejado obsoletos los métodos tradicionales. No acceder a él, no solo implica estar excluido de una nueva vía de acceso a recursos, sino que supone nuevas barreras para acceder a los disponibles. Consecuentemente, aquellas personas que no tienen acceso a internet, que no saben o no pueden *navegar* en la “comunidad virtual” están siendo excluidas de la comunidad “real.” Ello está conduciendo a la *brecha digital* de la sociedad actual, que diferencia a los individuos y grupos en base a la capacidad de comunicarse con cualquier persona en el mundo y de obtener información y recursos para su desarrollo y bienestar con el empleo de la tecnología informática (Spoonster y Rainer, 2000).

¿Cómo puede ayudar la psicología comunitaria y la IAP a prevenir la brecha digital?

Una vía para superar esta nueva causa de exclusión social, consiste en llevar a cabo programas en el ámbito comunitario que utilicen internet como una herramienta para obtener recursos, empleando para su diseño metodologías con base en la IAP. “Navegar” se ha identificado como una habilidad crítica para mantenerse integrado en la sociedad moderna, la cual proporciona sentido de control porque permite encontrar la información precisa para satisfacer necesidades de variada naturaleza. El incremento de este tipo de habilidades se ha relacionado con el *empowerment* (incremento de poder), Zimmerman, 2002), constructo psicológico relacionado con la capacidad del individuo de tomar decisiones y utilizar y controlar los recursos dis-

ponibles para aumentar su calidad de vida (Balcázar, Keys, y Suárez-Balcázar, 2001; Fawcett *et al.*, 1994; Rappaport, 1987; Zimmerman, 2001). Para el propósito de este artículo nos referiremos a *incremento de poder* en lugar de su connotación en inglés *empowerment*. Aprender a navegar en internet tiene un impacto exponencial en la percepción que las personas tienen sobre sus habilidades, conocimiento y posibilidad de tomar acción (Masi *et al.*, 2003; Suárez-Balcázar y Kinney, 2002).

Por otro lado, el incremento en la capacidad de un individuo para compartir información y recursos con otros individuos y grupos con similares experiencias y necesidades, hace que los individuos y grupos se sientan integrados y parte de una instancia común y, en consecuencia, aumenta su sentido de comunidad (Chavis y Wandersman, 1990; Dalton, Elias y Wandersman, 2001). Sentido de comunidad es uno de los valores principales de la psicología comunitaria (Sarason, 1974) y se refiere a la percepción que tienen los miembros de una comunidad de pertenecer a un colectivo en el cual existe interdependencia, buena comunicación y amistad entre los miembros porque trabajan juntos para mejorar sus vidas individuales y colectivas (Prilleltensky, Walsh-Bowers, y Rossiter, 1999). En este estudio asumimos que aprender a navegar en internet y promover su uso como fuente de recursos comunitarios, previene nuevas e importantes causas de exclusión social entre los vecinos de barriadas marginales. El acceso a internet se convierte en una herramienta que facilita la transformación del individuo en agentes de cambio social al incrementar su poder y control de los recursos y facilitar el desarrollo del sentido de comunidad (ver Masi *et al.*, 2003).

Por su parte, la IAP es una metodología a través de la cual es posible que los miembros de un grupo o comunidad oprimida, se transformen en agentes de su liberación, de la solución de sus problemas, y promuevan la transformación social (Selener, 1997; Jason, Keys, Suárez-Balcázar, Taylor, Davis, Durlak, y Isenberg, 2004; Suárez-Balcázar y Harper, 2003). Este proceso permite al grupo oprimido ser agente activo en la identificación de las necesidades, contribuir con sus recursos a formar parte de la solución, evaluar las consecuencias de la intervención y asegurar la permanencia de las prácticas realizadas en la comunidad (Balcázar, en este número). El propósito de este artículo es describir la implementación y evaluación de una IAP dirigida a enseñar a navegar por internet a una comunidad afroamericana para que accedan y compartan recursos comunitarios. Se documentará el impacto que este tipo de intervención tuvo en el aumento del sentido de comunidad e incremento de poder en los participantes, así como la aplicabilidad e implicaciones que puede tener este tipo de programas en Andalucía (España).

IAP para fomentar el acceso a internet en una comunidad afroamericana

La meta de esta intervención fue proporcionar el acceso a internet a una comunidad afroamericana, como una herramienta para obtener información sobre salud y recursos comunitarios y documentar su impacto en varios aspectos de la vida de los ciudadanos. Para tal propósito, se documentó el sentido de comunidad e incremento de poder, frecuencia de uso de internet y tipo de uso por parte de los líderes. La metodología IAP permitió un diseño en el cual los miembros de la comunidad planificaron la intervención, seleccionaron los participantes, ayudaron a diseñar

la página de web y se mantuvieron activos en todas las fases del programa (Balcázar, Keys, Kaplan, y Suárez-Balcázar, 1998; Balcázar, en este número; Jason *et al.*, 2004; Suárez-Balcázar y Harper, 2003; Suárez-Balcázar y Orellana-Damacella, 1999). Por su parte, los miembros de la organización comunitaria y otras agencias sociales que respaldaron el proyecto jugaron un rol crítico en su desarrollo, implementación y documentación.

Contexto de la intervención

El barrio en el cual se aplicó la intervención es 90% afroamericano y cuenta con unos 7.000 habitantes. En comparación con el resto de la ciudad, esta comunidad presenta alto nivel de desempleo y pobreza. En el año 2000, el desempleo en la comunidad se registró en el 17.4% y la proporción de personas de bajos recursos en el 24%, comparado con 10% de desempleo y 19.6% de pobreza en el resto de la ciudad (*United States Census*, 2000). Las características estructurales de este contexto vecinal permiten asociarlas a las descritas para barrios problemáticos, que incluyen edificios abandonados y deteriorados, vandalismo; así como actividades sociales marginales y disruptivas tales como venta de drogas, actividades de pandillas y consumo callejero de alcohol (Wandersman y Nation, 1998). Estas características de los contextos vecinales acarrearán entre sus vecinos diferentes riesgos de exclusión tales como delincuencia, trastornos mentales, miedo y ansiedad, problemas personales y escolares, así como abandono y maltrato de menores y ancianos (Belsky, 1993; Simons, Johnson, Beaman, Conger, y Whitbeck, 1996).

Diseño del programa

Se creó una coalición compuesta por un grupo de líderes comunitarios, representantes de un centro de salud comunitario, una agencia comunitaria, un médico y una enfermera del hospital local, un técnico de informática, dos psicólogas comunitarias de una universidad local, y dos residentes de la comunidad. El grupo de líderes se reunía habitualmente una vez a la semana para planear actividades y tomar acción en los problemas del barrio con el apoyo del centro comunitario que proveía servicios de salud y programas para la promoción de calidad de vida, financiando actividades para jóvenes, programas de vivienda y mejora del medioambiente. Inicialmente se realizaron dos grupos focales con los líderes de la comunidad para identificar necesidades e intereses, así como para diseñar la página web. En estos grupos, los líderes expresaron interés en promover una intervención para mejorar la accesibilidad de la comunidad a servicios e información relativa al área de la salud. Identificaron la meta del proyecto y las áreas de necesidad de información en la comunidad para incluirlas en la página web. Se decidió entrenar a los líderes del grupo de base de la comunidad en el uso del dispositivo que se iba a conectar al televisor en sus casas, para enseñarles a bajar información de internet, a usar la página realizada para el proyecto, y a como comunicarse con otros líderes a través del correo electrónico.

Participantes

Inicialmente se planeó que 50 miembros de la comunidad participaran en el programa para lo cual se obtuvo financia-

ción del Ministerio de Comercio por tres años. Los líderes del barrio afroamericano se convirtieron en los participantes y colaboradores del estudio. A todos se les ofreció la formación en internet y derecho a una televisión de web. Eventualmente, participaron 42 líderes a lo largo de los tres años del proyecto. A todos los que mostraron interés en ser entrenados se les dio oportunidad, no se le negó a ningún líder de la comunidad. Todos los participantes eran afroamericanos, 76% mujeres, 24% hombres; 76% oscilaban entre los 30 y los 64 años; 12 % tenían más de 65 años, y 12% oscilaban entre los 18 y 29 años de edad. Los líderes llevaban viviendo en la comunidad un promedio de 16 años y el 90% eran voluntarios en diferentes actividades y grupos de acción comunitaria.

Materiales

La Web TV es una unidad que se conecta al televisor y a la línea telefónica y da acceso a internet. El entrenamiento se realizó en una de las agencias comunitarias que formaron la coalición. A cada líder entrenado se le conectó a la unidad de Web TV en su casa y se le entregó papel y una impresora.

Implementación

Se creó un equipo con representantes de todas las agencias implicadas y del grupo de líderes comunitarios, incluyendo a los investigadores y un técnico informático. El equipo se reunió una vez a la semana durante tres años para dirigir y monitorizar el programa. Dos residentes de la comunidad se reclutaron y entrenaron para realizar entrevistas y recoger datos necesarios. Una vez seleccionados los líderes, se les administró una entrevista de 30 minutos antes de recibir

un entrenamiento de una hora en el uso de la unidad de WebTV. En la entrevista se incluyeron preguntas sobre experiencia previa con tecnología, sentido de comunidad e incremento de poder así como preguntas sobre características demográficas. El entrenamiento en el uso de internet lo realizaron un miembro de la agencia, el técnico informático y un grupo de jóvenes voluntarios.

Durante el entrenamiento se les enseñó a los líderes a enviar correo electrónico, buscar y manejar la página web del proyecto, con información sobre salud y acceder a información relevante para ellos. Al final del entrenamiento, los líderes acordaron una cita para que les instalaran el equipo en la casa, y se les dio acceso a un sistema de apoyo, al que podían acudir cuando tuviesen algún problema. Se les pidió a los participantes que usaran el correo para comunicarse entre ellos y que hablasen del equipo a las personas de su vecindario. También se les pidió que usaran la impresora para imprimir material sobre actividades importantes para los vecinos de la vecindario o comunidad y la difundieran. Aunque se les pidió que permitieran que otras personas del vecindario usaran el equipo, ellos rehusaron porque se sentían incómodos dejando que personas desconocidas entraran en sus casas. Para superar este problema, se instalaron diez unidades de Web TV en lugares públicos para el uso de la comunidad (biblioteca pública, colegios públicos, centros recreativos del barrio y el centro de salud comunitario).

La intervención fue diseñada para atender las necesidades de salud de la comunidad. Los miembros del equipo y sus líderes ayudaron a seleccionar los temas de interés, anuncios importantes sobre eventos de la comunidad y asuntos de salud re-

levantes a los problemas de la comunidad. Se construyó una sección con el nombre de “*Pregúntele al doctor*” atendida por el personal del centro médico que participó en la coalición, disponible 24 horas al día. Se incluyó información sobre problemas de salud que tienen una alta prevalencia en esta comunidad, como son la diabetes, control de peso y colesterol. Las opiniones y comentarios de los miembros de la comunidad se utilizaron constantemente en la actualización de la página web; la información y los anuncios que se incluían cambiaban a medida que las necesidades de la comunidad lo requerían o aconsejaban. Por ejemplo, durante el mes de historia afroamericana que se celebra en los Estados Unidos, los líderes escogieron información sobre notables afroamericanos, sobre la cultura africana e información sobre su historia social, lo cuál facilitó que los estudiantes la usaran para hacer sus tareas escolares. Aun más importante, un líder de la comunidad participante en el proyecto fue entrenado en el desarrollo y mantenimiento de la página web del proyecto. Al final de los tres años el proyecto pasó al control de los líderes y del centro de salud comunitaria que respaldó el proyecto.

Evaluación

Para evaluar el proceso y el impacto del programa se utilizaron tanto metodologías cuantitativas como cualitativas. Para conocer cómo los líderes estaban implementando la iniciativa, se diseñó una entrevista telefónica breve. La entrevista tenía una duración de cinco minutos y se realizaba una vez al mes. Durante la conversación se le preguntaba al líder cómo le había ido con la unidad, si había tenido problemas, que tipo de información había bajado de

internet, cuantos días de la semana la había utilizado y quien más la había utilizado. Para el análisis cualitativo se realizó un estudio de contenido de las historias narrativas de los participantes acerca de su experiencia en el uso de internet; análisis de contenido de los correos electrónicos; y se documentaron los cambios específicos en la comunidad relacionados con el empleo de internet por los líderes. Para el análisis cuantitativo se utilizó la escala de sentido de comunidad de Buckner (1988) y la escala de aumento de poder de Israel, Checkoway, Schultz, y Zimmerman (1994). Estas escalas se utilizaron en un diseño pre-post con un grupo de comparación. Sin embargo, por la muestra de participantes tan pequeña hubo limitaciones en el análisis realizado.

Evaluación de proceso

Los líderes usaron la unidad web tres veces a la semana y los familiares, amigos o vecinos una vez a la semana en promedio. Por lo general usaron internet para bajar información sobre entretenimiento, salud, educación, empleo, religión, y espiritualidad. Los problemas que reportaron estaban relacionados con dificultades con la conexión de internet, en usar el correo electrónico y encontrar la información deseada. Cada vez que un líder comunicaba problemas con la unidad se le enviaba un joven de la comunidad, entrenado por el técnico en informática, para ayudarlo a resolver el problema. Durante el primer año del proyecto se comprobó la facilidad y satisfacción de los jóvenes para actuar como expertos en tecnología.

También se observó que los participantes no pedían ayuda cuando la necesitaban y esperaban a comunicarlo durante la entrevista telefónica mensual. Esto hizo que en algunas ocasiones se demorara más de lo

deseado la solución de los problemas. También se comprobó que en la medida que los líderes adquirían competencia en el manejo de la unidad, se mostraban más descontentos por considerarla insuficiente para sus demandas. Al aumentar su competencia, deseaban un instrumento más potente como un ordenador personal. Eso hizo que el interés de algunos participantes decreciera al final del proyecto.

Evaluación de resultados

Las historias narrativas. Se documentaron las situaciones y ejemplos en las cuales los líderes habían obtenido éxito al obtener la información deseada en internet y la habían utilizado o pasado a un familiar o vecino. Estas historias, de las que algunos ejemplos se muestran en la tabla 1, permitieron documentar el impacto que la unidad estaba teniendo en la vida diaria de los líderes. Los líderes reportaron que la unidad les había dado un gran sentido de control y se sentían más competentes para ayudar a su comunidad (ver tabla 2). En tres años se registraron un total de 450 historias narrativas que describen el éxito que tuvieron los líderes en bajar la información deseada. En 43% de las historias la información obtenida fue para el líder mismo; 29% de las historias la información fue para los familiares; 15% de las historias fueron los vecinos cercanos quienes obtuvieron y usaron la información y en 13% de las historias se referían a beneficios directos recibidos por la comunidad.

El contenido de los correos electrónicos. Se llevó a cabo un análisis de los contenidos de los 577 correos electrónicos que circularon en la red del proyecto. Este análisis permitió documentar cómo estaban usando internet los participantes.

Tabla 1. Ejemplos de historias narrativas.

<i>Usuario</i>	<i>Historia narrativa. Tipo de información y uso que se hizo de ella</i>
<i>Líder</i>	<p>“Sufro de diabetes y estoy tomando un medicamento. Usé internet para obtener información sobre sus efectos secundarios y posibles dietas que podía seguir.”</p> <p>“Estoy embarazada y encontré en internet una página web con información sobre el proceso y cuidados del embarazo. Creé una carpeta y ahí voy colocando la información que leo y bajo todas las semanas.”</p>
<i>Familiar del líder</i>	<p>“Un pariente que sufre de asma y obesidad vino para que le ayudara a obtener información sobre dietas y cómo controlar el asma.”</p> <p>“Mi hijo usa internet para hacer las tareas escolares; así es mejor porque no tiene que ir solo hasta la biblioteca, que es tan peligroso.”</p>
<i>Vecinos</i>	<p>“Usé el servicio de “<i>Pregúntale al Doctor</i>” porque mi vecina tenía una inflamación muy grande en el pie y le dolía mucho. El doctor nos dijo que la lleváramos a urgencias y eso hice. Resulta que tenía líquido en los pulmones. Me siento feliz por haberle ayudado.”</p> <p>“Me vecino vino y bajó información sobre servicios y tratamiento para problemas de abuso de droga y alcohol.”</p>
<i>Otros miembros de la comunidad</i>	<p>“Encontré recetas de cocina saludable que repartí en la feria sobre la salud del barrio.”</p> <p>“Después de la masacre que hubo en un instituto en Colorado busqué información sobre la violencia entre los jóvenes y cómo identificar conductas de riesgo y se la pasé a las profesoras del colegio público donde van mis hijos.”</p>

Tabla 2. Historias narrativas. Opiniones de los líderes sobre el impacto de la Web TV en sus vidas.

<p>“Me ha permitido mantener comunicación regular con mi familia, amigos y vecinos.”</p> <p>“Como líder, el uso de la Web TV me ha permitido ser mas útil a mi comunidad.”</p> <p>“Web TV me ha hecho consciente de la importancia de poder disponer de información y me ha permitido acceder a ella fácilmente.”</p> <p>“Me siento muy orgulloso de mi nueva habilidad, porque puedo hacer cosas que antes no podía y creía que no estaban hechas para mi.”</p> <p>“Al principio del proyecto, el uso de la Web TV me resultaba abrumador, pero ahora me siento seguro y cómodo haciéndolo.”</p> <p>“Nunca había enviado un correo electrónico, pero ahora que sé cómo hacerlo, me gusta y lo practico habitualmente.”</p> <p>“Mi salud ha mejorado porque puedo obtener información sobre prevención y hábitos de salud.”</p> <p>“La Web TV me ha hecho sentirme más capaz y confiar mas en mis posibilidades.”</p> <p>“Mi vida ha cambiado porque tengo una nueva forma de aumentar mi acceso a la información y a los recursos.”</p> <p>“Me ha permitido ayudar a otros, pasándoles información y comunicándome con ellos.”</p> <p>“Ahora estoy más instruido y formado que antes, porque he tenido acceso a información que nunca creí que pudiera dominar.”</p> <p>“Me siento más confiado y conocedor de mis posibilidades, porque comprendo lo que está ocurriendo en mi comunidad y en el mundo.”</p> <p>“Me ha proporcionado un acceso fácil y barato a información sobre mi salud, recursos y consejos médicos.”</p>

La tabla 3 recoge el tipo de correo electrónico de acuerdo a su contenido. La red de correo electrónico facilitó la diseminación de información sobre eventos comunitarios y permitió una comunicación frecuente entre los líderes. La espiritualidad de esta comunidad se reflejó en el tipo de comunicación entre los líderes. La mayoría de los correos electrónicos terminaban con una frase de la Biblia o una frase de ánimo o motivación espiritual.

Tabla 3. Contenido de los correos electrónicos remitidos por los líderes de la comunidad.

Tipo de correo	%
Información acerca de servicios y recursos de la comunidad, anuncios sobre eventos y derechos ciudadanos	42
Espiritual	29
Estímulo y apoyo	12
Solicitud de participación	8
Recordatorio de reuniones comunitarias	6

Los cambios en la comunidad. También como medida de impacto se registraron cambios concretos en la comunidad. Estos se obtuvieron de las historias narrativas, de las cuales el 13% de 450 incluyeron cambios concretos en la comunidad y actividades específicas que se llevaron a cabo usando la unidad de Web TV como una herramienta para obtener información y recursos. Estos incluyeron el desarrollo de un jardín comunitario, la realización de una feria sobre la salud organizada por los líderes y la compra e instalación de farolas en las calles oscuras para disminuir el peligro y miedo para caminar durante la noche.

Sentido de comunidad e incremento de poder. Aunque estas medidas no mostraron cambios significativos, en parte debido al número de participantes tan pequeño,

se realizó un análisis de cada una de las preguntas de las escalas. Preguntas específicas como “Estoy satisfecho con la influencia que tengo sobre las decisiones que afectan al bienestar de mi bloque” (extraída de la escala de Buckner, 1988) obtuvieron diferencias significativas ($m = 2.13$, $dt = .45$ y $m = 2.70$, $dt = .70$, $p < .05$). En la pregunta de la escala de Israel, Checkoway, Schultz y Zimmerman (1994) cuyo enunciado es “Tengo control sobre las decisiones que afectan a mi salud y a la de mi familia” también se obtuvieron diferencias significativas en las medias obtenidas al principio y al final de la intervención. ($m = 1.08$, $dt = .27$ y $m = 1.56$, $dt = .71$, $p < .05$).

Continuidad y sostenibilidad de la intervención

Durante el último año del programa, el técnico en informática que mantenía la página web entrenó al personal de la organización comunitaria y a dos líderes en mantener la página web. Específicamente aprendieron a bajar información actual sobre los eventos en la comunidad, anuncios, programas de actividades, información sobre salud pertinente, información sobre servicios sociales y recursos. Aún más importante fue que la organización comunitaria logró financiación para un centro tecnológico disponible para los residentes, utilizando internet. Muchos de los usuarios en el centro son jóvenes quienes se han convertido en los mejores instructores de adultos y niños. El centro cuenta con 15 ordenadores personales disponibles para la comunidad con acceso internet.

Lecciones aprendidas

Para que los habitantes de los barrios marginados puedan beneficiarse de la techno-

logía de la información, ésta necesita ser introducida tanto a nivel individual como comunitario, y ser ajustada a las necesidades de las personas y grupos que componen la comunidad. Este estudio documenta el acceso a internet en una comunidad afroamericana marginada a través de una unidad Web TV que fue introducida en las casas de los líderes comunitarios y en los lugares públicos en colaboración con una organización comunitaria y su grupo de base. Los participantes se beneficiaron de las ventajas provenientes del uso de internet, tales como obtener información, rápida comunicación y accedieron a recursos para la salud (Rhode y Shapiro, 2000). También se logró que los líderes usaran sus unidades de web como una herramienta para ayudar a sus comunidades y aumentar su capacidad de líderes (Francisco *et al.*, 2001). Además la aproximación participativa llevada a cabo en el desarrollo e implementación de la intervención facilitó la diseminación de información y promovió habilidades en la comunidad.

La evaluación de proceso permitió conocer las dificultades que se originaron durante su realización, algunas se resolvieron y ello contribuyó a mejorar la calidad de la implementación. El resto de las barreras detectadas fueron abordadas en el plan de sostenibilidad y mejora de la calidad de la intervención. En cuanto a la evaluación de resultados, el empleo de las técnicas cualitativas permitió resolver las dificultades que entrañan el uso de técnicas cuantitativas en intervención con escasos participantes. El documentar las historias narrativas y el contenido de los correos electrónicos permitió examinar el impacto que la unidad estaba teniendo en la vida de los participantes (Rappaport, 1995). En general, los líderes utilizaron frecuentemente la

unidad para obtener información sobre recreación, música, educación, salud, trabajo y otras áreas de la vida diaria. Las preguntas de las escalas usadas en las cuales se observaron cambios significativos y la valoración objetiva de los cambios comunitarios complementan la evaluación cualitativa.

Algunos problemas metodológicos limitan los resultados. Estos incluyen una muestra pequeña no seleccionada al azar. Sin embargo siendo éste uno de los primeros estudios de esta naturaleza es importante documentar las lecciones aprendidas con un grupo pequeño. Originalmente se planeó entrenar más o menos 50 vecinos en tres años. Sin embargo, sólo se logró entrenar a 42 en total. Algunos líderes tenían limitaciones en el tiempo disponible para el proyecto y otros no querían ser entrenados. La tecnología se convirtió en una herramienta reforzadora para algunos, pero fue difícil para otros que decidieron no iniciarse o interrumpir su colaboración. Es conveniente en el futuro que las intervenciones aseguren el acceso a un mayor número de vecinos e incorporen estrategias para medir el impacto en quienes directamente no usan la tecnología pero se benefician directamente de ella. Utilizando una muestra más grande se pueden realizar análisis más intensivos de escalas cuantitativas.

Los problemas de conexión y demoras produjeron frustración en los participantes. Algunos líderes comunicaron estos problemas cuando se les llamaba para hacer el seguimiento por teléfono y consecuentemente hubo retrasos en proveer ayuda. Además, algunos líderes adquirieron la habilidad de manejar el equipo rápidamente y se frustraban al no poder encontrar la página web deseada. La velocidad en co-

nectar se convirtió en un problema para los que iban mejorando su habilidad de manejar el equipo. En un futuro se recomienda disponer de ordenadores personales para poder sustituirlos cuando sea necesario. Al terminar el estudio algunos líderes continuaron usando el equipo y pagando ellos el gasto mensual de conexión mientras la mayoría de los líderes aprendieron a usar las computadoras del centro tecnológico que el centro de salud logró financiar. A pesar de todo lo que queda por hacer, este estudio representa un primer acercamiento a la introducción de la tecnología en una comunidad afroamericana marginada para ser usada como una herramienta para el cambio social.

Implicaciones para Andalucía

La situación de los colectivos desfavorecidos en Andalucía es similar a la descrita en los Estados Unidos. Aunque el 22,3% de los hogares tienen acceso a internet, solo el 9,3% del total pertenecen a colectivos de baja renta. Para todos ellos, supone una importante y satisfactoria fuente de recursos, lo usan frecuentemente y obtienen importantes beneficios. El 83% invierten un promedio de 9,6 horas semanales en obtener información y recursos acerca de servicios de ocio, compra y venta, servicios de salud, etc., mostrando un alto grado de satisfacción. Por el contrario solo el 30,8% de quienes no lo utilizan, manifiestan que no está interesado; el resto no lo hace porque no sabe o no tiene dinero ni ordenador para hacerlo (Luque-Ribelles, 2003). Para los ciudadanos de Andalucía, internet es una vía tan importante de acceso a recursos que no acceder a él está generando una nueva forma de exclusión social. Para prevenirla, las administraciones anda-

luzas y locales han puesto en marcha un plan de choque, dirigido básicamente a asegurar el equipamiento necesario. La tabla 4 ilustra los tipos de iniciativas que están impulsando. Además la Junta de Andalucía ha llevado a cabo un plan de ayudas para facilitar el acceso al equipamiento informático y promover el uso de las nuevas tecnologías en las familias andaluzas.

Sin embargo, todas estas medidas están orientadas por una metodología unidireccional –de arriba hacia abajo– en consecuencia, corren el riesgo de no resultar beneficiosas para los colectivos silenciados, aquellos grupos que acumulan más factores de riesgo. Un espacio comunitario donde se acumulan muchos de estos grupos silenciados son las barriadas devastadas o en situación de necesidad especial. El polígono sur de Sevilla, el barrio de la Viña en Cádiz, o las zonas de chabolismo de Almería donde viven muchos inmigrantes indocumentados, son solo buenos ejemplos de una de las situaciones de marginación social más grave de nuestra comunidad. La intervención realizada en el barrio de Chicago nos puede ayudar a incrementar el impacto comunitario de los planes para integrar a los andaluces en internet, porque permite impedir la exclusión de los vecinos de estos barrios. Algunas de las características de los programas ofrecidos y las lecciones aprendidas para su aplicación a estos contextos son:

a) Tienen un carácter diseminador global. Van dirigidas a colectivos extensos como mujeres, jóvenes, zonas rurales y remotas, etc. Sólo en algunos casos se ha establecido una población en riesgo de referencia (como es el caso del programa dirigido a los niños hospitalizados y fibrosis).

Tabla 4. Oferta comunitaria de intervenciones dirigidas a desarrollar el acceso público y familiar a las nuevas tecnologías en Andalucía. Esta relación no es exhaustiva, pero incluye ejemplos de los tipos de intervenciones ofertados. Fuente: Oferta Pública de Promoción de Acceso a Internet en Andalucía (Luque-Ribelles, 2003).

Nombre de la iniciativa (dirección electrónica)	Destinatarios	Contextos de Aplicación	Metas
<i>Guadalinfo</i> (http://www.guadalinfo.net)	Población general	Rural (menos de 20.000 hab.)	Crear centros de acceso público a internet.
<i>Ainet</i> (Andalucía en internet) (http://www.andaluciaeninternet.org)	Población general	Municipal escolar	Impulsar el conocimiento de nuevas tecnologías. Crear aulas.
<i>Internet para todos</i> (http://www.internetparatodos.es)	Población general	Población general	Familiarizar y alfabetizar a los ciudadanos con internet.
<i>Equal-Andalucía en e-igualdad</i> (http://www.e-igualdad.org)	Mujeres	Mujeres	Facilitar el acceso al trabajo.
<i>Programa Internet Rural</i> (http://www.redr.es)	Población general	Rural	Crear centros públicos de acceso adecuados.
<i>Mundo de estrellas</i> (http://www.mundodeestrellas.org)	Infancia hospitalizada y con fibrosis	Hospital Virgen del Rocío (Sevilla)	Facilitar la comunicación comunitaria a la infancia hospitalizada y con fibrosis
<i>Fundación Laboral WWB</i> (http://www.bancomujer.org)	Mujeres empresarias	Empresarial	Fomentar las nuevas tecnologías entre empresarias
<i>Acceso gratuito en bibliotecas</i> (http://www.internetenlasbibliotecas.es)	Usuarios de las bibliotecas	Bibliotecas públicas	Dotar a las bibliotecas de acceso gratuito a internet.
<i>España.es Internet en la Escuela</i> (http://www.internetenesuela.org)	Alumnado y profesorado de primaria y ESO	Colegios e Institutos	Dotar a los centros educativos de acceso a internet.
<i>Averroes. Red Telemática Educativa de Andalucía</i> (http://www.averroes.es)	Alumnado y profesorado de etapas educativas no universitarias	Todo el sistema educativo, especialmente la red de centros públicos de Andalucía	Usar la red para actividades docentes. Integrar a los centros en la Admón Pública.

Sin embargo, es sabido que este tipo de iniciativas dirigidas a población general, deben ser completadas con otras que faciliten su aprovechamiento entre minorías silenciadas, aun incluso en el caso de que se dirijan a colectivos en riesgo de exclusión. Por ejemplo mujeres pobres inmigrantes en riesgo de maltrato, jóvenes de minorías étnicas en situación de fracaso escolar, desempleados sin formación de más de 40 años, inmigrantes indocumentados sin hogar, todos ellos en muchas ocasiones son vecinos de barrios devastados o de infraviviendas, constituyen colectivos que requieren adaptaciones específicas para poder beneficiarse de dichos programas. La intervención realizada en Chicago se dirigió a los vecinos de un barrio desfavorecido pertenecientes a una minoría étnica con la finalidad de acercarles recursos en el área de la salud para la que carecían de accesibilidad básica a los escasos recursos existentes.

b) *Están dirigidas a mejorar el equipamiento.* Pocos se ocupan de aumentar las habilidades, destrezas y motivación en el uso de internet. Sin embargo debe asegurarse su empleo entre los miembros de la familia con más riesgo de exclusión (adultos y mujeres) y garantizar el uso promocional y educativo que se hace de ellos. La intervención realizada en Chicago permite desarrollar estrategias de socialización positivas para adaptarse a las nuevas tecnologías. Puso el equipamiento mínimo necesario en manos de los líderes de la comunidad, evitó que los vecinos y líderes se abrumaran ante un ordenador, facilitaron la accesibilidad a través de un instrumento familiar y de uso habitual como es el televisor, el cual manejaban a través de un instrumento parecido a un mando a distancia.

c) *Van dirigidas a aumentar la competencia individual.* Se quiere fomentar el uso individual de internet, pero salvo excepciones, los programas no instrumentalizan su uso para el cambio comunitario en contextos desfavorecidos. Hoy día el equipamiento informático es relativamente accesible y barato y puede proporcionar una importante fuente de recursos en este tipo de contextos, e incluso de aprovechamiento y optimización de los recursos comunitarios existentes, facilitando la conexión y coordinación entre ellos. La intervención realizada en Chicago aumenta la competencia comunitaria porque ofrece oportunidades de conexión, de los servicios de salud y los promotores con las asociaciones de vecinos, de estas entre sí, así como entre todos los vecinos.

Dirigir los programas al cambio comunitario permite que los líderes de las asociaciones de vecinos y comunitarias se conviertan en potentes agentes de cambio social. Aprenden a proporcionar recursos a los demás y a diseminar las ventajas del uso de internet. Además, se promueve la interacción entre jóvenes y líderes, aportando sentido comunitario y aumentando el sentido de poder de los participantes. Otra importante ventaja es que los vecinos aprenden a trabajar en red. En la experiencia de Chicago, el centro de salud del barrio se unió a la coalición que realizó el programa, e incrementó los recursos y expectativas de los vecinos respecto a la salud. En Andalucía, internet puede convertirse en una puerta de entrada y de interconexión entre las diferentes redes de servicios de bienestar, facilitando que unos servicios de recepción basados en modelos de espera, transformen su oferta de servicios a partir de modelos de búsqueda basados en la promoción de la calidad de vida.

d) *La lógica empirista comunitaria.* Fundamentar los programas de intervención en las buenas prácticas probadas y validadas que emergen de los tópicos de la psicología comunitaria, orienta las intervenciones a contrastar los resultados desplegando actividades de evaluación y a la consecución de cambios sociales efectivos.

La perspectiva de la psicología comunitaria, permite movilizar a la ciudadanía para activar los recursos comunitarios. Incrementar el sentido de comunidad y el sentido de *empowerment* entre los vecinos promueve conciencia crítica sobre el derecho a determinar sus metas, disponer de recursos para alcanzarlas y reclamar espacios comunitarios donde participar en el reparto de los recursos. Aunque es tarea de todos impulsar estos cambios en los programas de intervención de base comunitaria para colectivos desfavorecidos, es tarea de los profesionales de la psicología comunitaria impulsar la cultura de emplear las estrategias de estos tópicos en la lógica de la intervención.

Por otro lado, el rigor de la intervención requiere entrar en la lógica de la evaluación. Ello no solo por imperativo científico, sino también por imperativo ético, dado que los profesionales somos depositarios de los recursos que otros disponen para abordar los problemas de los grupos en riesgos. La lógica de la evaluación empleada en la experiencia de Chicago no solo facilitó la toma de decisiones sobre qué debía ser modificado durante la implementación, sino que permitió tomar decisiones para mejorar su continuidad. Las diferentes administraciones gastan muchos recursos en las intervenciones planificadas. Estas administraciones necesitan retoolimentación para mantener su continuidad o modificarlas. La intervención realizada en el barrio de Chicago prueba como

el empleo de internet puede ayudarnos a mejorar nuestros servicios en la comunidad, a desprofesionalizar la intervención, mejorar la competencia de nuestros usuarios y evitar el clientelismo, retos a los que se enfrentan las redes de servicios de bienestar de Andalucía.

Referencias

- Balcázar, F., Keys, C. B., Kaplan, D. L. y Suárez-Balcázar, Y. (1998). Participatory action research and people with disabilities: Principles and challenges. *Canadian Journal of Rehabilitation*, 12 (2), 105- 112.
- Balcázar, F., Keys, C. B. y Suárez-Balcázar, Y. (2001). Empowering Latinos with disabilities to address issues of independent living and disability rights: A capacity-building approach. *Prevention & Intervention in the Community*, 21 (2), 53-70.
- Belsky, J. (1993). Etiology of child maltreatment: A developmental-ecological analysis. *Psychological Bulletin*, 114 (3), 413-434.
- Buckner, E. B. (1988). Interrelation of information, anxiety, network and milk production during early breastfeeding and effect on continuation. *Dissertation Abstracts International*, 48 (8b), 22-60.
- Chavis, D. M. y Wandersman, A. (1990). Sense of community in the urban environment: A catalyst for participation and community development. *American Journal of Community Psychology*, 18 (1), 55- 81.
- Dalton, J., Elias, M. J. y Wandersman, A. (2001). *Community Psychology. Linking Individuals and Communities*. Belmont, CA: Wadsworth Thomson Learning.

- Fawcett, S. B., Suárez-Balcázar, Y., Balcázar, F., White, G., Paine, A., Embree, M. G. y Blanchard, K. A. (1994). Intervention research in communities: Methods and exemplars. En J. Rothman y E. J. Thomas (Eds.), *Intervention research: Creating effective methods for professional practice* (págs. 25-54). Chicago: University of Chicago Press.
- Francisco, V. T., Fawcett, S. B., Schultz, J. A., Berkowitz, B., Wolff, T. J. y Nagy, G. (2001). Using internet-based resources to build community capacity: the community tool box. *American Journal of Community Psychology*, 29, 293-300.
- Graffin, A. y Heitkotter, G. (1994). *Guide to the Internet: A round trip through Global Networks, Life in Cyberspace, and Everything*. Tomando en 1999, de <http://www.eff.org/papers/eegtti/eeg-toc.html#SEC45>
- Holmes, L. G. (1998). Delivering mental health services online: Current issues. *CyberPsychology and Behavior*, 1 (1), 19-24.
- Israel, B. A., Checkoway, B., Schultz, A. y Zimmerman, M. (1994). Health education and community empowerment: Conceptualizing and measuring perceptions of individual, organizational, and community control. *Health Education Quarterly*, 21 (1), 149- 170.
- Jason, L., Keys, C., Suárez-Balcázar, Y., Taylor, R., Davis, M., Durlak, J. y Isenberg, D. (2004). *Participatory Community Research: Theories and methods in action*. Washington, DC.: American Psychological Association.
- Junta de Andalucía (sin fecha). *Plan de Ayuda*. Tomado el 24 de febrero de 2004, de www.andaluciawireless.net
- King, S. A. y Moreggi, D. (1998). Internet therapy and self help groups – the pros and cons. En J. Gackenbach (Ed.), *Psychology and the Internet: Intrapersonal, Interpersonal and Transpersonal Implications* (págs. 77-109). San Diego, CA: Academic Press.
- Luque-Ribelles, V. (2003). *Oferta comunitaria de intervenciones dirigidas a desarrollar el acceso público y familiar a las nuevas tecnologías en Andalucía*. Manuscrito no publicado.
- Masi, C. M., Suárez-Balcázar, Y., Cassey, M. Z., Kinney, L. y Piotrowski, H. Z. (2003). Internet Access and empowerment: A community-based health initiative. *Journal of General and Internal Medicine*, 18, 525-530.
- McMinn, M. R., Buchanan, T., Ellens, B. N. y Ryan, M. K. (1999). Technology, professional practice, and ethics: Survey findings and implications. *Professional Psychology: Research and Practice*, 30, 165-172.
- Nickelson, D. W. (1998). Telehealth and the evolving health care system: Strategic opportunities for professional psychology. *Professional Psychology: Research and Practice*, 29, 527-535.
- Prilleltensky, I., Walsh- Bowers, R. y Rossiter, A. (1999). Clinicians' lived experience of ethics: Values and challenges in helping children. *Journal of Educational & Psychological Consultation*, 10 (4), 315- 342.
- Rappaport, J. (1987). Terms of empowerment/exemplars of prevention: Toward a theory for community psychology. *American Journal of Community Psychology*, 15 (2), 121- 148.
- Rappaport, J. (1995). Empowerment meets narrative: Listening to stories and creating settings. *American Journal of Community Psychology*, 23 (5), 795-807.

- Rhode, G. L. y Shapiro, R. J. (2000). *Falling through the net: Toward digital inclusion. A report on Americans' access to technology tools*. Washington, DC: The Secretary of Commerce.
- Sampson, J., Kolodinsky, R. W. y Greeno, B. P. (1997). Counseling on the information Highway: Future possibilities and potential problems. *Journal of Counseling and Development*, 75, 203-211.
- Sarason, S. (1974). *The psychological sense of community: Prospects for a community psychology*. Cambridge, England: Brookline Books.
- Selener, D. (1997). *Participatory action research and social change*. Nueva York: Cornell University Action Research Network.
- Simons, R., Johnson, C., Beaman, J., Conger, R. y Whitbeck, L. (1996). Parent and peer group as mediators of the effect of community structure on adolescent problem behavior. *American Journal of Community Psychology*, 24, 145-172.
- Spooner, T. y Rainie, L. (2000). *African-Americans and the internet. Pew internet & American life project*. Washington, Departamento de Comercio de los Estados Unidos.
- Stamm, H.B. (1998). Clinical Applications of Telehealth in Mental health Care. *Professional Psychology: Research and Practice*, 29, 536-542.
- Suárez-Balcázar, Y. y Kinney, L. (2002). Technology as a tool for facilitating community change. *The Community Psychologist*, 35(2), 25-27.
- Suárez-Balcázar, Y. y Harper, G. (2003). *Empowerment and participatory evaluation of community interventions*. Nueva York: Sage Publications.
- Suárez-Balcázar, Y. y Orellana-Damace-lla, L. (1999). A university-community partnership for empowerment evaluation in a community housing organization. *Sociological Practice*, 1, 115-32.
- Suler, J. (1999). *Unique groups in cyberspace*. tomado en 1999, de <http://www.rider.edu/users/suler/psyber/overview.html>
- U.S. Census Bureau: U.S. Department of Commerce (2000). *United States Census 2000*. Tomado el 12 de febrero de 2003, de <http://www.census.gov/>
- Wandersman, A. y Naton, M. (1998). Urban neighborhoods and mental health: Psychological contributions to understanding toxicity, resilience, and interventions. *American Psychologist*, 53 (6), 647-656.
- Zimmerman, M. A. (2001). Psychosocial outcomes of urban African American adolescent born to teenage mothers. *American Journal of Community Psychology*, 29(5), 799-805.
- Zimmerman, M. A. (2002). Natural mentors and adolescent resiliency: a study with urban youth. *American Journal of Community Psychology*, 30(2), 221-243.