

¿Conectadas?

Las ONG españolas en la red

Fundació UN SOL MÓN

CAIXA CATALUNYA 

¿Conectadas?
Las ONG españolas en la red

Edita:

Fundació UN SOL MÓN de Caixa Catalunya

Provença 261-265, 3r 1a

08008 Barcelona

Teléfono: 93 484 8111

Fax: 93 484 5394

E-mail: unsolmon@unsolmon.org

http://www.unsolmon.org

Coordinación: Carlota Franco

Realización del estudio: Ipsos-Eco Consulting

Redacción de textos: Edurne Rubio

ÍNDICE

INTRODUCCIÓN	7
INFORMACIÓN METODOLÓGICA	9
ONG DE COOPERACIÓN AL DESARROLLO Y DERECHOS HUMANOS	11
RECURSOS INFORMÁTICOS Y ACCESO A INTERNET	11
¿Utilizan las ONG las nuevas tecnologías de la información?	11
¿Quién tiene acceso a los ordenadores y a Internet en las organizaciones?	12
¿Correo electrónico para todos?	15
INTERNET EN LA COMUNICACIÓN DE LAS ORGANIZACIONES	17
Comunicación interna: el correo electrónico se impone	17
Infrautilización de las intranets	18
Comunicación externa: folletos y webs para darse a conocer	19
EL SITIO WEB	20
El aterrizaje en el ciberespacio	20
¿Sólo un medio de divulgación?	22
¿Qué secciones tienen?	23
¿Con qué frecuencia se actualizan?	24
¿Cuánto tiempo se les dedica?	24
¿Están las ONG satisfechas con sus webs?	25
ENTIDADES DE INSERCIÓN SOCIOLABORAL	29
RECURSOS INFORMÁTICOS Y ACCESO A INTERNET	29
INTERNET EN LA COMUNICACIÓN DE LAS ENTIDADES DE INSERCIÓN	31
EL SITIO WEB	33
USO DE LAS NUEVAS TECNOLOGÍAS EN LAS ONG DEL SUR	37
CONCLUSIONES	39

INTRODUCCIÓN

En menos de una década, la penetración de Internet en la sociedad ha transformado radicalmente las posibilidades de acceso a la información, ha introducido nuevas formas de comunicación y relación y ha cambiado profundamente las rutinas de trabajo en casi todos los sectores. Para las Organizaciones No Gubernamentales (ONG) que trabajan en el ámbito de la cooperación al desarrollo y por los derechos humanos, Internet ofrece muchas ventajas y facilidades para el desarrollo y divulgación de sus iniciativas, y tiene un gran potencial como herramienta de documentación, de participación e implicación social y de comunicación interna. ¿Pero están las organizaciones aprovechando este potencial? ¿Tienen acceso a Internet? ¿Cómo y para qué utilizan la red?

Desde la Fundació Un Sol Món de Caixa Catalunya creemos firmemente en el papel de las nuevas tecnologías tanto para la sensibilización social como para la mejora del trabajo cotidiano de las entidades sin ánimo de lucro, y lo estamos promoviendo desde el programa de OneWorld Spain (www.oneworld.es), que realiza la edición para España de OneWorld.net (www.oneworld.net). Se trata de un portal de información sobre derechos humanos, desarrollo, paz y solidaridad articulado como una red con sedes en 12 países que pretende fomentar la reflexión y el debate y facilitar una comunicación participativa y global aprovechando el potencial democrático que ofrece Internet. Pero además, OneWorld quiere ser un instrumento al servicio de las organizaciones que trabajan en estos ámbitos, dando a conocer sus puntos de vista y actividades, destacando los contenidos de sus webs –las ONG son las principales fuentes de información del portal– haciéndolas más visibles en el ciberespacio y contribuyendo a que mejoren el uso que hacen de Internet.

En el primer año y medio de vida de OneWorld Spain, un centenar de organizaciones españolas se han afiliado al portal. Todas tienen un sitio web propio, todas han confiado en dar una mayor difusión a sus actividades y puntos de vista a través de este instrumento y desde la Fundació Un Sol Món nos hemos comprometido a apoyarlas en la medida de nuestras posibilidades, tanto mediante secciones propias para la edición española de OneWorld como con el diseño de herramientas y servicios a medida de las necesidades de las entidades. Aunque el hecho de navegar constantemente por los sitios webs de las organizaciones nos ha permitido adquirir una visión amplia sobre su manera de estar presentes en la red, hemos considerado oportuno complementar esta visión con un estudio en profundidad sobre el uso de Internet que hacen las ONG españolas que trabajan en cooperación al desarrollo y derechos humanos y obtener así una radiografía cuyos resultados queremos compartir con la sociedad con la publicación de este informe.

Queríamos saber para qué y con qué expectativas crearon las entidades sus sitios web, quién las hizo y cuándo, quién se ocupa de su mantenimiento y cuánto tiempo se les dedica, así como la frecuencia de actualización, cuáles son los principales obstáculos que tienen para mejorarlos, cómo miden su impacto, si están satisfechas con sus resultados... Pero el sitio web no lo es todo. Para hacernos una idea del grado de penetración y aprovechamiento de Internet en el trabajo cotidiano de las organizaciones, también les hemos preguntado quién tiene acceso a ordenadores y a la red entre sus miembros, quién dispone de cuenta propia de correo electrónico, si hay diferencias de acceso y uso entre personal voluntario y personal remunerado, el peso de las nuevas tecnologías de la información en la comunicación interna y externa de las entidades... Y aquí tienen las respuestas.

Aunque, tal y como hemos mencionado, el informe se centra en organizaciones de cooperación al desarrollo y derechos humanos, puesto que la misión principal de la Fundació Un Sol Món es contribuir a la inserción socioeconómica de los colectivos más desfavorecidos y luchar contra la pobreza, la marginación y la injusticia social, y una parte muy importante del trabajo se lleva a cabo colaborando con entidades de inserción sociolaboral, hemos decidido incluir en el estudio a este tipo de organizaciones y analizar por separado el uso de Internet de este sector para identificar posibles líneas de apoyo de Un Sol Món. Los resultados son sorprendentes, y ponen de manifiesto el largo camino que nos queda por recorrer para sacarle el máximo partido a las ventajas de Internet.

Carlota Franco

Coordinadora de OneWorld Spain

Fundació Un Sol Món de Caixa Catalunya

INFORMACIÓN METODOLÓGICA

Para realizar este informe, la Fundació Un Sol MÓN se ha basado en los datos obtenidos en una encuesta a ONG de cooperación al desarrollo y derechos humanos con sede en el territorio español, acerca del uso de las nuevas tecnologías de comunicación, y concretamente de Internet y sus aplicaciones.

El estudio se encargó a la empresa IPSOS Eco-Consulting, y la información fue recopilada mediante entrevista telefónica sobre un cuestionario estructurado asistida por ordenador (sistema CATI) entre el 14 de junio y el 5 de julio de 2002. En total la muestra de este estudio es de 200 ONG españolas que trabajan en el ámbito de la cooperación para el desarrollo, la cultura, la paz, los derechos humanos y la inmigración, sobre un universo de 441 organizaciones identificadas. El margen de error para el total de la muestra es de $\pm 5,2$ por ciento para un nivel de confianza del 95,5 por ciento.

Con el fin de analizar algunos de los datos obtenidos, hemos clasificado las organizaciones por tamaño tomando como criterio el número de trabajadores en plantilla y de voluntarios estables que tienen, en vez de optar por el volumen de presupuesto que manejan, puesto que la información económica no refleja el valor ni el volumen del capital humano y comprometido que hace posible el trabajo de la organización y que puede aprovechar las ventajas de los recursos informáticos y las nuevas tecnologías para desempeñar mejor su tarea.

No obstante, la determinación del tamaño a partir del criterio elegido presenta cierta complejidad porque las preguntas del cuestionario no estaban orientadas a obtener números exactos sino rangos, ya que para la persona entrevistada resultaba mucho más sencillo señalar cantidades según una escala semántica propuesta. Es decir, es más fácil responder si hay de 1 a 5, de 6 a 19, de 20 a 49, de 50 a 99, de 100 a 499 o más de 500 trabajadores contratados, y lo mismo para determinar el número de voluntarios estables. Posteriormente, se han agrupado ambas variables (personal remunerado y no remunerado) y se ha recurrido al siguiente baremo: se consideran ONG pequeñas aquellas con menos de 25 colaboradores; medianas las que tienen entre 25 y 50; y grandes las de más de 50.

Al hacer el estudio, también hemos tenido en cuenta que algunas de las ONG tienen una única oficina en todo el territorio español, mientras que otras presentan una estructura descentralizada compuesta por varias delegaciones en distintas ciudades. Las entrevistas para analizar el comportamiento de las organizaciones con respecto a las nuevas tecnologías se han hecho siempre en la sede central de las organizaciones.

El comportamiento de las entidades de inserción sociolaboral con respecto a las nuevas tecnologías es muy diferente. Por eso, aunque este colectivo no es objeto prioritario de este estudio, al ser un tipo de entidades estrechamente vinculadas al trabajo de la Fundació Un Sol MÓN, creímos interesante ampliar la encuesta a 51 entidades de inserción sociolaboral españolas, sobre una muestra de 81 organizaciones identificadas. El margen de error máximo es de $\pm 8,6$ por ciento, con una seguridad del 95,5 por ciento.

Para abordar la incidencia de las nuevas tecnologías en las ONG del Sur hemos utilizado como fuente de información un informe realizado por OneWorld.net durante el primer semestre de 2002 que sintetiza los resultados de las entrevistas realizadas a 470 organizaciones de todo el mundo afiliadas a esta red que trabaja para promover los derechos humanos y un desarrollo sostenible a través del potencial democrático que ofrece Internet.

Hemos estructurado el informe en tres capítulos. En el primero se analiza exhaustivamente el impacto que tienen las nuevas tecnologías, especialmente Internet y sus aplicaciones, en las ONG españolas de derechos humanos y cooperación al desarrollo. El segundo capítulo se centra en las entidades de inserción sociolaboral y compara su situación con el grupo anterior de organizaciones. Finalmente, el último apartado es una introducción a la incidencia de las nuevas tecnologías de la información y la comunicación en los procesos de desarrollo de los países del Sur.

ONG DE COOPERACIÓN AL DESARROLLO Y DERECHOS HUMANOS

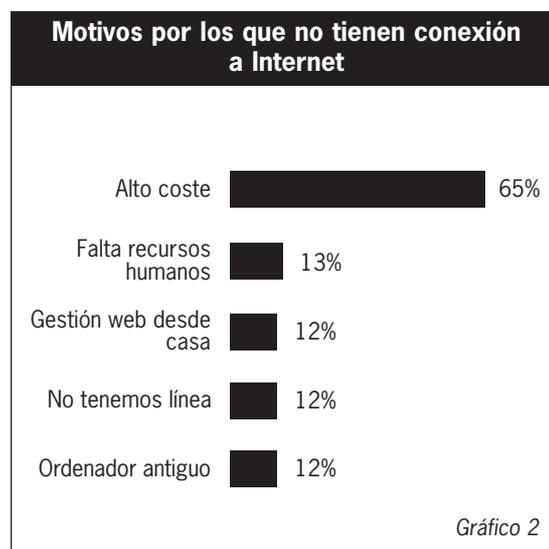
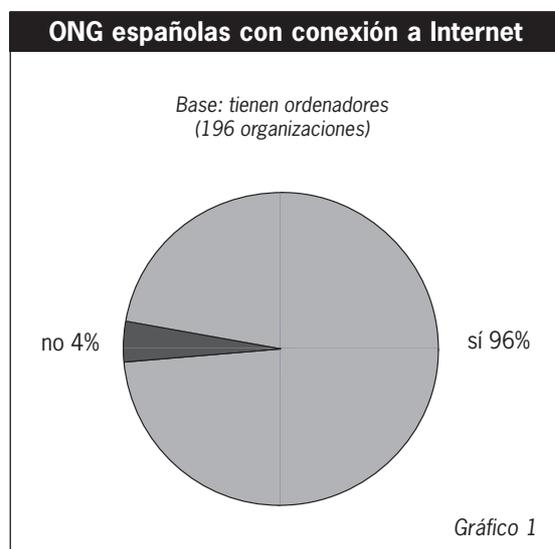
RECURSOS INFORMÁTICOS Y ACCESO A INTERNET

Las ONG tienen en las nuevas tecnologías de la comunicación y la información una herramienta para mejorar su gestión, ahorrar costes y ganar eficacia, tanto en su funcionamiento interno como en lo que respecta a la ejecución de sus proyectos y su impacto en la sociedad. Por su bajo coste, Internet constituye un recurso de fuerte potencial democrático que da voz a esos colectivos y personas a menudo ausentes del discurso político y de los medios de comunicación convencionales. La red tiene la capacidad de transformar la comunicación unidireccional dominante en un espacio de conocimientos compartidos que facilita la participación de todos y por lo tanto la difusión de información plural en el ciberespacio. En un plano que queda fuera de este estudio no podemos dejar de mencionar, no obstante, que las desigualdades Norte - Sur se seguirán reproduciendo también en el ámbito digital mientras no se dote de infraestructuras a los colectivos más desfavorecidos, y se garantice el acceso universal a Internet, así como la formación para usarla.

■ ¿Utilizan las ONG las nuevas tecnologías de la información?

Internet ofrece importantes prestaciones a las ONG como instrumento de trabajo: es una fuente inagotable de documentación e información, un medio de divulgación de gran alcance, una herramienta para mejorar la coordinación y comunicación interna y con otras organizaciones afines; un recurso para obtener servicios y mejorar con ellos su gestión y un canal para fomentar la participación social para la consecución de sus fines.

Las organizaciones que trabajan en el ámbito de la solidaridad son conscientes de la importancia de las nuevas tecnologías como elemento modernizador, según los resultados obtenidos en esta encuesta sobre el uso y conocimiento de Internet realizada a 200 ONG españolas de derechos humanos y cooperación al desarrollo. Resulta significativo el hecho de que el 98 por ciento de las entidades consultadas



dispone de al menos un ordenador, y de éstas el 96 por ciento tiene como mínimo uno con conexión a Internet. Más adelante veremos que las constricciones presupuestarias, la falta de personal cualificado o la ausencia de una estrategia al respecto impiden el completo aprovechamiento de este recurso como herramienta de información y participación. De hecho, la mayoría de las organizaciones que reconocen que no tienen acceso a Internet argumentan como principal impedimento su alto coste.

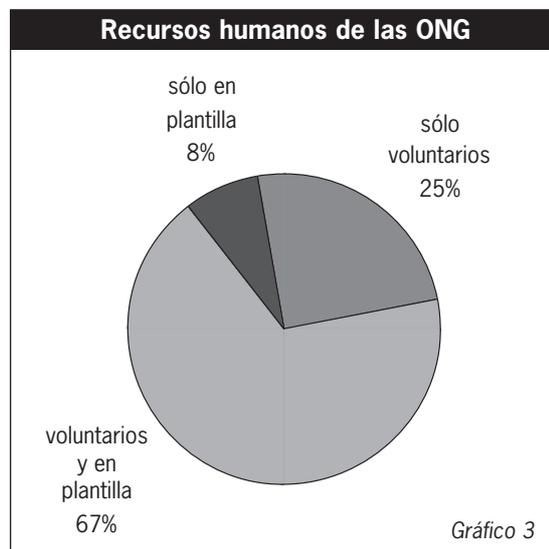
Algunas de las ONG que han participado en esta encuesta tienen una sede única en todo el territorio español, mientras que otras presentan una estructura descentralizada compuesta por varias delegaciones en distintas ciudades. El criterio utilizado para elaborar el estudio ha sido realizar las entrevistas a la oficina o sede principal de cada entidad y luego tomar como referencia los datos concretos relativos a esta sede para definir comportamientos más generales de la organización con respecto a las nuevas tecnologías.

Encontramos que, como promedio, el 61 por ciento de los ordenadores que hay en la sede central de las entidades consultadas tiene conexión a Internet. Conseguimos este porcentaje de dividir el número de ordenadores conectados a la red por la cantidad total de ordenadores de la oficina central y multiplicar por cien la cifra resultante. Si nos atenemos al tamaño de la organización, las más pequeñas pueden acceder a la red a través del 77 por ciento de sus ordenadores, frente al 57 por ciento de las medianas y el 55 por ciento de las grandes. Es necesario recordar que para realizar este estudio hemos clasificado las organizaciones en pequeñas, medianas o grandes en función del volumen total de personal asalariado y voluntario que tienen, tanto en territorio español como desplazado a otros países. Consideramos que son pequeñas las ONG que tienen menos de 25 colaboradores, medianas las que tienen entre 25 y 50 y grandes las de más de 50.

En cuanto a la forma de conexión, el 52 por ciento de las ONG que utilizan Internet optan por contratar una línea ADSL, lo que puede interpretarse como una apuesta de las organizaciones que deciden incorporar las nuevas tecnologías a su trabajo por disponer de ellas durante todo el día a un coste fijo para intentar aprovechar al máximo su potencial.

■ ¿Quién tiene acceso a los ordenadores y a Internet en las organizaciones?

Para analizar adecuadamente el impacto de las nuevas tecnologías sobre la forma de trabajar y comunicar de las ONG es importante tener en cuenta, además de los recursos informáticos disponibles, el volumen de trabajadores y qué tipo de relación les une a la organización. En este sentido, distinguimos entre el personal contratado y el voluntariado estable. Los voluntarios asumen el compromiso responsable de dedicar una parte de su tiempo libre al programa o proyecto en el que colaboran junto a otros profesionales y/o voluntarios. La mayoría de las entidades entrevistadas (el 67 por ciento) cuenta con personal en plantilla y un número estable de voluntarios. El 8 por ciento sólo tiene trabajadores contratados y el 25 por ciento restante se gestiona únicamente con la colaboración de voluntarios.

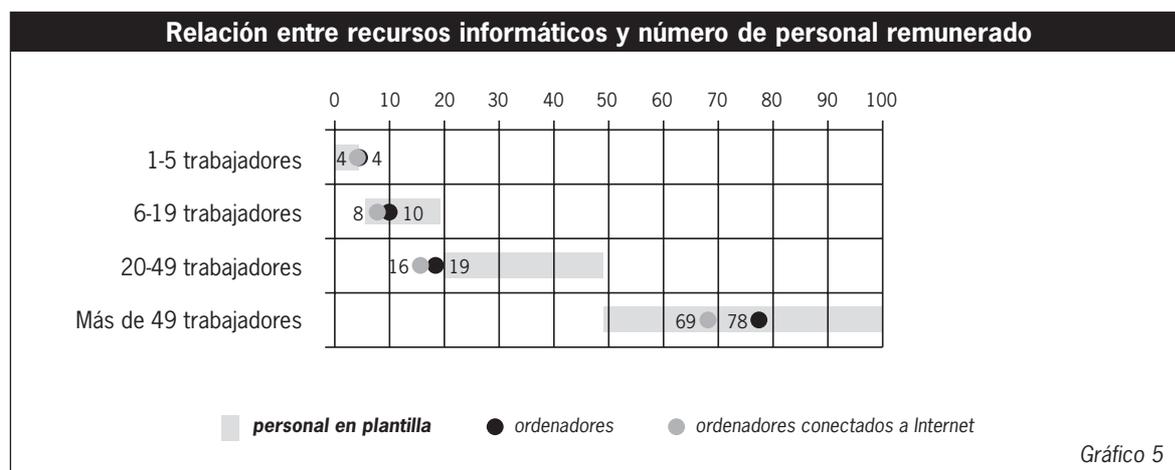


Entre las organizaciones con personal contratado, el grupo más numeroso lo forman las que tienen de 1 a 5 trabajadores y sólo el 8 por ciento mantiene una relación laboral con más de 50. El volumen de voluntariado vinculado a estas entidades sin ánimo de lucro es significativamente mayor que el personal remunerado. De las ONG que cuentan con voluntarios, una de cada cuatro tiene más de 100 colaboradores estables.

Pongamos ahora en conexión las variables recursos humanos y recursos informáticos para tratar de determinar la repercusión de los segundos sobre la actividad profesional de los primeros. Veamos la relación entre el promedio de ordenadores disponibles en la sede principal de una organización del ámbito de la solidaridad, los que están conectados a Internet, y el número de trabajadores en plantilla en esta misma oficina.

Tamaño de las organizaciones		
	Personal remunerado	Personal voluntario
1 a 5	39,6%	5,9%
6 a 19	29,6%	23,1%
20 a 49	19,6%	22,9%
50 a 99	2,7%	15,3%
100 a 499	5,4%	20,8%
Más de 500	0,0%	4,8%
Ninguno	0,0%	0,0%

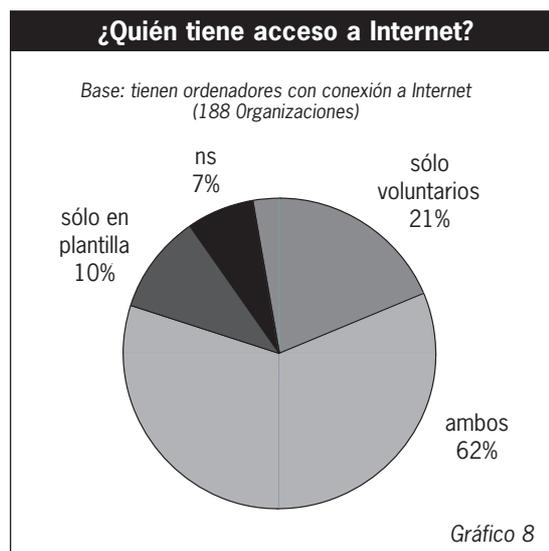
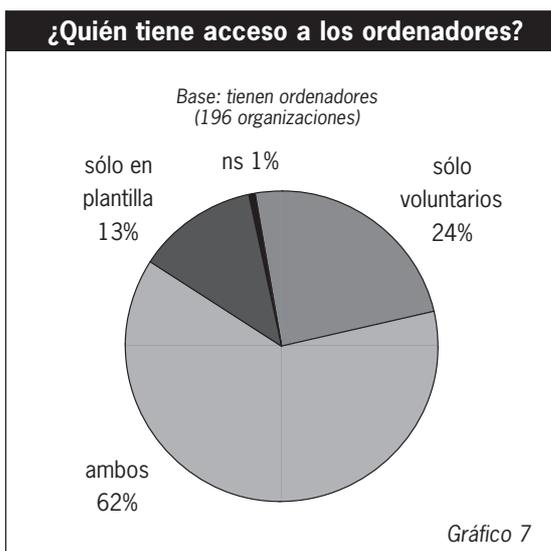
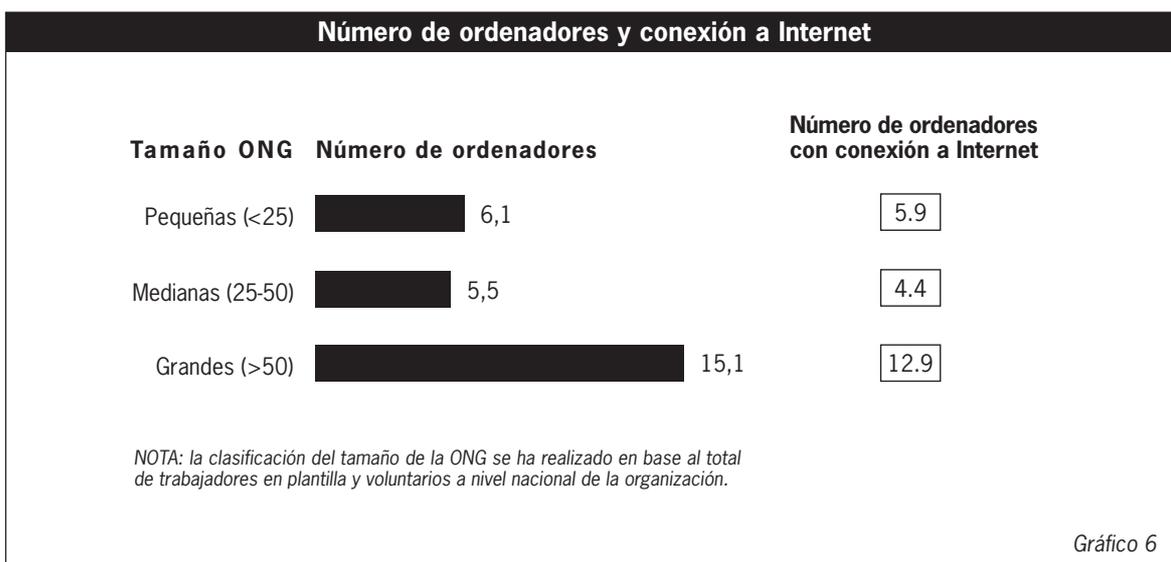
Gráfico 4



Al contrastar los datos resultantes de la encuesta comprobamos que a una ONG con menos de 4 trabajadores contratados le corresponde una media de 4 ordenadores, todos ellos con acceso a la red. Para una organización que tiene entre 6 y 19 personas contratadas, hay 10 ordenadores y 8 de ellos con conexión a Internet. La tendencia se mantiene y conforme aumenta el personal en plantilla crece también el número de ordenadores y se generaliza el acceso a Internet. Por lo tanto, se puede afirmar que existe una estrecha correlación entre la cantidad de equipos informáticos y el número de empleados.

Por otra parte, el voluntariado tiene un peso considerable en las entidades sin ánimo de lucro. La mayoría de ellas tiene colaboradores no remunerados estables que desempeñan importantes tareas en distintas áreas. Sin embargo, el trabajo voluntario no provoca un incremento significativo de la cantidad de ordenadores que tienen las organizaciones encuestadas, tal como se desprende del cuadro siguiente, que relaciona el tamaño de las entidades con la cantidad media de ordenadores con o sin conexión a Internet que hay en sus oficinas principales. Para interpretarlo, es necesario recordar que, para realizar este estudio, hemos clasificado las organizaciones en pequeñas, medianas o grandes en función del volumen total de personal asalariado y voluntario que tienen, tanto en territorio español como desplazado a otros países.

Mientras que hemos visto que existe una relación directa muy clara entre el volumen de trabajadores en plantilla de una organización y el número de ordenadores disponibles, tanto conectados a Internet como sin conexión, al introducir la variable número de voluntarios para operar con el factor tamaño comprobamos que ese efecto se difumina y la variación en la cantidad de recursos informáticos es mucho menor, a pesar de que aumente el personal comprometido con la ONG. Este dato indica la existencia de ordenadores de uso compartido en las sedes de las entidades, lo cual no es sorprendente teniendo en cuenta que la dedicación de voluntarios y voluntarias a la actividad de una organización suele ser de unas pocas horas a la semana, y que a menudo éstos trabajan desde sus domicilios particulares, oficinas, centros de estudios o cibercafés.



El 62 por ciento de las organizaciones ofrece acceso a sus ordenadores y a Internet tanto a los voluntarios como al personal en plantilla.

Falta saber en qué medida los voluntarios y voluntarias acceden a los recursos informáticos de la organización para llevar a cabo su trabajo en igualdad de condiciones que el personal asalariado. Según los resultados de la encuesta, el uso de los ordenadores en la sede de las organizaciones está más generalizado

entre los empleados. Casi el 90 por ciento de las entidades manifiesta que todos sus trabajadores tienen acceso a los ordenadores, mientras que este porcentaje se reduce a menos del 40 por ciento en el caso de los voluntarios.

Por lo que respecta al acceso a Internet, las diferencias también son significativas, aunque menores. Una vez más, el 90 por ciento de las organizaciones que han incorporado esta herramienta afirma que la totalidad de su personal contratado puede acceder a la red desde la oficina, frente al 63 por ciento de las asociaciones que responde lo mismo acerca de sus voluntarios.

Personal asalariado y voluntario con acceso a ordenadores		
	Personal remunerado	Personal voluntario
Todos	88,5%	38,2%
Casi todos	7,5%	20,5%
Algo más de la mitad	1,4%	4,1%
Aprox. la mitad	2,0%	12,8%
Algo menos de la mitad	0,0%	8,1%
Pocos	0,6%	15,1%
Ninguno	0,0%	0,0%
No sabe	0,0%	1,2%

Gráfico 9

Personal asalariado y voluntario con acceso a Internet		
	Personal remunerado	Personal voluntario
Todos	90,5%	62,6%
Casi todos	4,4%	8,5%
Algo más de la mitad	0,0%	0,6%
Aprox. la mitad	1,4%	5,8%
Algo menos de la mitad	0,8%	6,4%
Pocos	2,2%	13,5%
Ninguno	0,8%	2,0%
No sabe	0,0%	0,7%

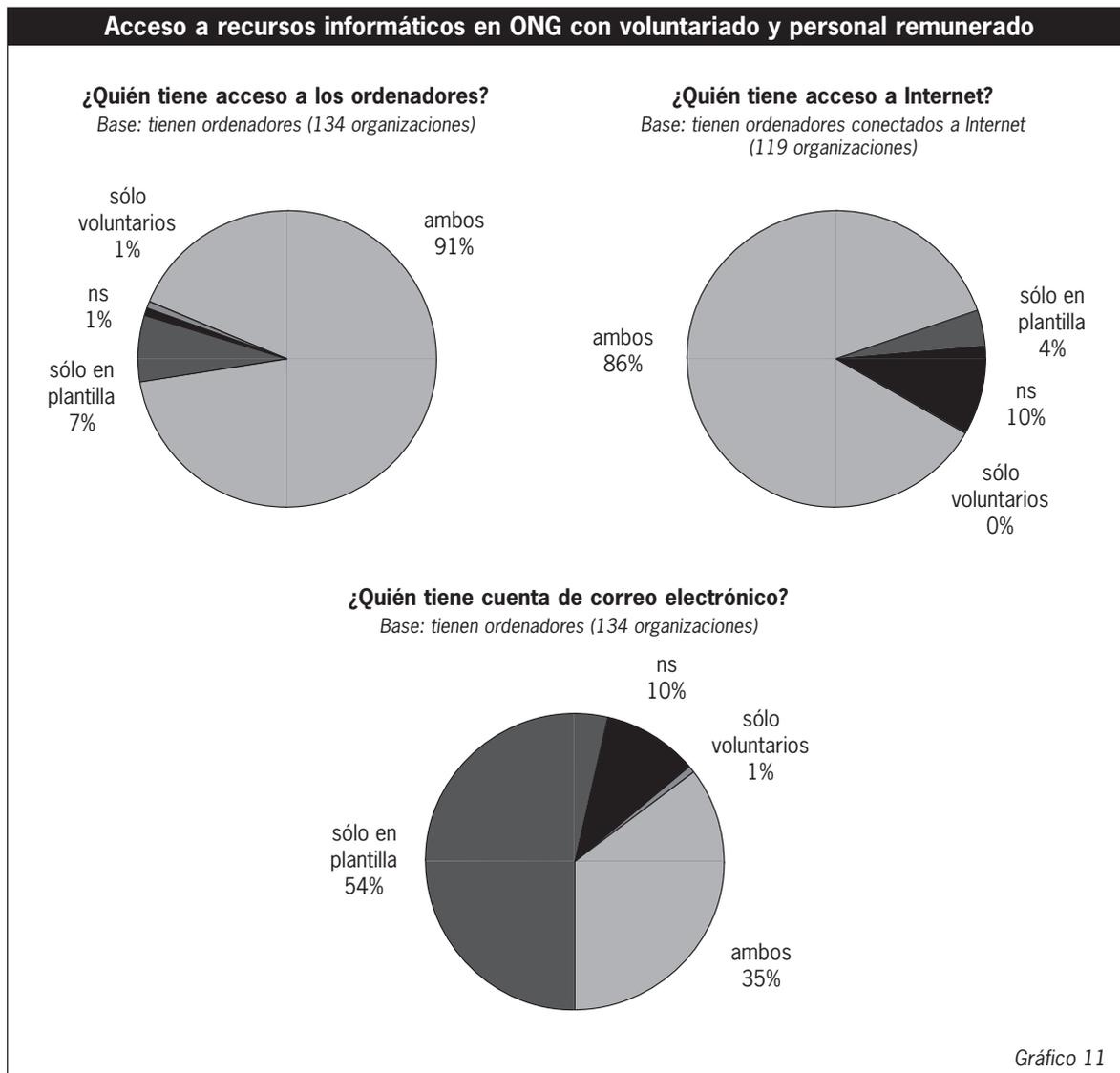
Gráfico 10

■ ¿Correo electrónico para todos?

Aunque la inmensa mayoría de las entidades consultadas que cuentan con personal asalariado y voluntario en sus equipos declare que los ordenadores e Internet están al servicio de los dos tipos de personal, no sucede lo mismo con el correo electrónico, reservado a la plantilla en el 54 por ciento de los casos y al alcance del voluntariado en el 36 por ciento de las organizaciones.

Ahora bien, ¿qué porcentaje del personal tiene una cuenta de correo electrónico? Alrededor de la mitad de las entidades encuestadas manifiesta que todos o casi todos sus trabajadores en plantilla disponen de una cuenta de correo electrónico proporcionada por la organización, mientras que el 28 por ciento reconoce que no ofrece esta prestación a ninguno. En los datos relativos al voluntariado, las organizaciones declaran ofrecer una cuenta de e-mail a todos o casi todos los voluntarios en el 16 por ciento de los casos, mientras que un 26,5 por ciento no facilita dirección de correo a ninguno de sus voluntarios. Llama la atención el alto grado de desconocimiento por parte de las personas encuestadas sobre qué porcentaje de voluntarios y voluntarias dispone de correo electrónico facilitado por la organización.

Teniendo en cuenta que el correo electrónico es una excelente herramienta para el trabajo en red por su inmediatez y versatilidad, sorprende el hecho de que las ONG no lo faciliten a todo su equipo humano con el fin de mejorar su comunicación y coordinación. Más adelante mencionamos los usos potenciales de este instrumento y su aprovechamiento por parte de las organizaciones de desarrollo y derechos humanos.



Personal asalariado y voluntario con cuenta de correo electrónico facilitado por la organización

	Personal remunerado	Personal voluntario
Todos	46,5%	14,5%
Casi todos	6,0%	1,9%
Algo más de la mitad	4,1%	0,0%
Aprox. la mitad	4,8%	2,4%
Algo menos de la mitad	1,3%	1,8%
Pocos	6,1%	7,6%
Ninguno	28,4%	26,5%
No sabe	2,8%	45,3%

Gráfico 12

INTERNET EN LA COMUNICACIÓN DE LAS ORGANIZACIONES

Además de ser una fuente de información inagotable, Internet se configura como una potente herramienta de comunicación externa e interna para los grupos que se dedican a la defensa de los derechos humanos y la cooperación al desarrollo. La red genera nuevas dinámicas de trabajo y obliga a las entidades a repensar el papel que deben desempeñar en su actividad cotidiana los medios de comunicación tradicionales como el teléfono, el fax o el correo postal.

Por lo que respecta al diálogo de las ONG con la sociedad civil y los poderes públicos, webs, listas de correos y boletines on line son instrumentos eficaces para difundir directamente y sin distorsiones de intermediarios la información, denunciar todo tipo de situaciones injustas, sensibilizar a la población y promover la participación en acciones solidarias. Al mismo tiempo, el correo electrónico y las intranets y extranets –entornos virtuales de trabajo para grupos– favorecen una comunicación más ágil y de mejor calidad dentro de las propias organizaciones y facilitan la coordinación y el trabajo en común de entidades con intereses similares.

■ Comunicación interna: el correo electrónico se impone

La incorporación de las nuevas tecnologías al sector de las entidades sin ánimo de lucro ha provocado cambios sustanciales en sus hábitos de trabajo y en las formas de compartir e intercambiar información. En muy poco tiempo, Internet y sus aplicaciones no sólo se han hecho un hueco importantísimo entre las herramientas y medios de comunicación tradicionales, sino que se han impuesto e incluso han relegado a usos casi anecdóticos otros instrumentos como el fax o las circulares internas impresas.

Las conversaciones telefónicas, el contacto personal físico (entrevistas, reuniones de equipo, etc.) y el mensaje de correo electrónico constituyen las formas más habituales de intercambiar información en el seno de las organizaciones, muy por encima del uso del fax, el correo postal o los materiales impresos.

Para el 38 por ciento de los encuestados, el contacto personal sigue siendo la principal forma de comunicación, seguido muy de cerca por el correo electrónico (mencionado como el medio de comunicación interna más utilizado en el 32 por ciento de las encuestas) y el teléfono (20 por ciento).

Para valorar la importancia relativa de los medios utilizados por las ONG para su comunicación interna, se les solicitó que indicasen cuáles son los más utilizados en primer, segundo y tercer lugar. Al agrupar estos datos con la finalidad de obtener una visión conjunta, las cifras obtenidas demuestran que el contacto personal es superado por el correo electrónico en 3 puntos y por el teléfono en 8 puntos.

El éxito y la rápida implantación del correo electrónico se puede explicar por las principales



Comunicación interna: Los tres medios más utilizados

	1	1+2	1+2+3
Contacto personal	38%	53%	66%
E-mail	32%	54%	69%
Teléfono	20%	58%	74%
Correo postal	3%	6%	13%
Intranet	3%	8%	11%
Material impreso	3%	4%	9%
Internet – Web	2%	6%	11%
Fax	1%	2%	10%

Gráfico 14

ventajas que ofrece esta aplicación: transmisión inmediata de la información a uno o varios destinatarios simultáneamente a un coste muy bajo, en comparación con el correo tradicional y otros sistemas de mensajería, y la posibilidad de enviar documentación adjunta en distintos formatos.

Por otra parte, el estudio confirma que la importancia relativa de unas u otras formas de comunicación interna tiene que ver con el número de oficinas de una misma entidad. Así, el contacto personal es el medio más utilizado en primer lugar por el 48 por ciento de las ONG que sólo tiene una sede, frente al 32 por ciento de las organizaciones que cuenta con varias delegaciones y en las que la distancia física potencia el uso de otros canales, principalmente el correo electrónico.

■ Infrautilización de las intranets

Uno de los datos más interesantes relativos a la comunicación interna es la disponibilidad de intranets o extranets en una cuarta parte de las ONG, y, paradójicamente, su infrautilización por parte de los equipos de las entidades, ya que sólo el 3 por ciento de las organizaciones encuestadas declara que la intranet es su medio de comunicación interna más utilizado. Este porcentaje sube hasta el 11 por ciento al considerar conjuntamente el medio más utilizado en primer, segundo y tercer lugar. Las intranets y las extranets, diseñadas a medida de las necesidades de las organizaciones, pueden agilizar y

Medio de comunicación interna más utilizado en relación al número de sedes de la ONG

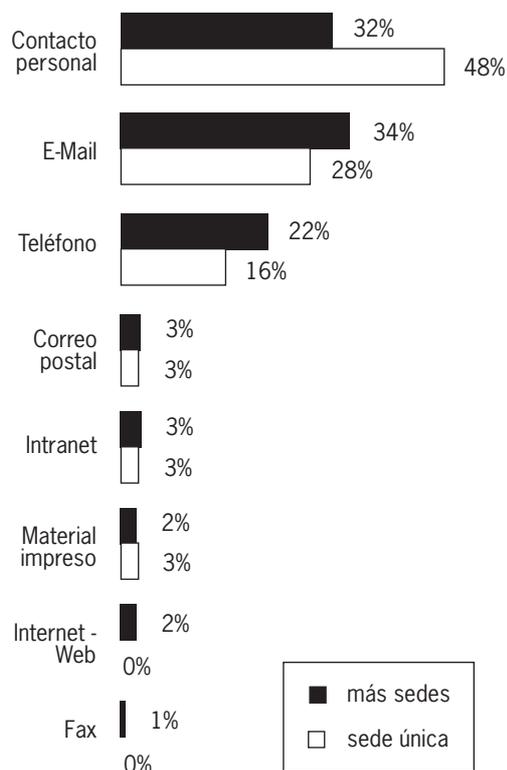


Gráfico 15

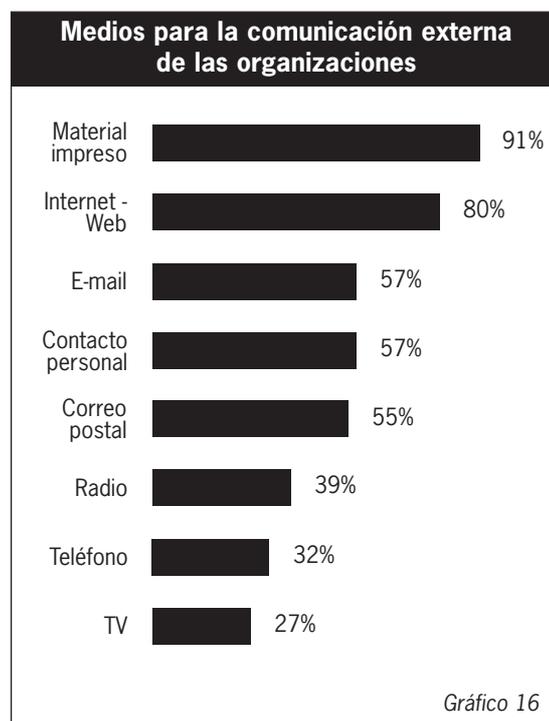
mejorar enormemente la comunicación, la gestión del tiempo y de la actividad de las personas que trabajan en equipo. Las prestaciones típicas de una herramienta de estas características son el acceso compartido a la información y al almacenaje de la misma (directorios de contactos, calendario, documentos de trabajo...) y la interactividad (posibilidad de debatir e intercambiar opiniones on line), entre otras. Estos entornos de trabajo virtual tienen sentido especialmente para organizaciones grandes y/o descentralizadas, donde la circulación de la información resulta más compleja, y suponen inversiones económicas importantes que se amortizan en función del uso posterior que se haga de ellos. Para las organizaciones que han adoptado una extranet o intranet en su estrategia de gestión y comunicación interna, la formación y motivación de los usuarios de esta herramienta es esencial para el aprovechamiento de sus posibilidades.

■ Comunicación externa: folletos y webs para darse a conocer

Las nuevas tecnologías multiplican la capacidad de las ONG para difundir determinados valores y dar a conocer su trabajo entre la sociedad. Frente a las exigencias de los medios de comunicación tradicionales o la rigidez y límites en los formatos de revistas, folletos y material impreso en general, Internet constituye una herramienta versátil capaz de transmitir el mensaje de la organización a una audiencia potencialmente mucho mayor y sin intermediarios, a través de sus múltiples aplicaciones.

Casi todas las organizaciones (91 por ciento) producen materiales impresos divulgativos, aunque la web también se percibe como un instrumento básico para darse a conocer: el 80 por ciento de las entidades declara disponer de página web como instrumento de comunicación externa. Desde cuándo, cómo y para qué utilizan su página web lo veremos en el siguiente apartado del estudio.

Los medios de comunicación audiovisuales (radio, televisión) también son percibidos como canales disponibles para fomentar la visibilidad de proyectos, campañas o puntos de vista por una parte importante de las ONG entrevistadas, aunque las dificultades para conseguir presencia mediática y acceder así a la sociedad determinan que muy pocas los consideren los medios más utilizados para la comunicación externa de su trabajo.



En la práctica, materiales impresos (folletos, publicaciones periódicas...) son los recursos más utilizados en primer lugar por el 38 por ciento de las organizaciones entrevistadas para las tareas de comunicación externa, junto a la página web, que es el medio preferido en el 30 por ciento de los casos. Si valoramos la importancia relativa de los medios de comunicación externa disponibles, y al igual que hicimos con los medios de comunicación interna los agrupamos en función de cuáles son los más utilizados en primer, segundo y tercer lugar, vemos que los materiales impresos y la web encabezan el ránking, a gran distancia del correo postal o el contacto personal, por ejemplo. De nuevo destaca la rápida y generalizada implantación de Internet en las estrategias de comunicación externa de las organizaciones, en este caso a través de la creación de sitios web.

Comunicación externa: Los tres medios más utilizados

	1	1+2	1+2+3
Material impreso	38%	65%	79%
Internet – Web	30%	48%	63%
Contacto personal	13%	23%	31%
Correo postal	9%	20%	32%
E-mail	7%	21%	31%
Teléfono	2%	5%	10%
Radio	2%	11%	19%
Televisión	1%	4%	11%

Gráfico 17

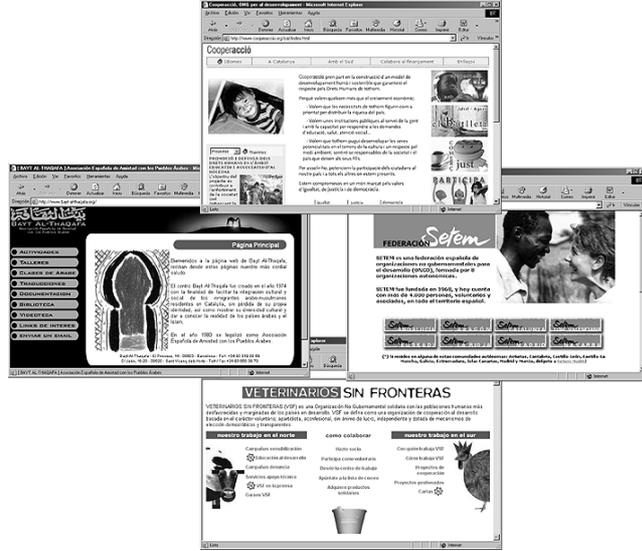
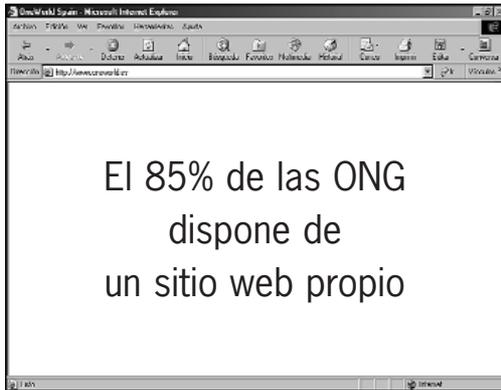
En cambio, los resultados de la encuesta demuestran que las ONG no aprovechan las posibilidades que el correo electrónico ofrece como herramienta de divulgación, a pesar de su enorme potencial comunicativo. Los boletines electrónicos son un ejemplo de este potencial desaprovechado, ya que permiten un contacto continuo y una relación viva entre la organización y las personas interesadas por el trabajo que ésta desempeña. Los boletines electrónicos pueden ser utilizados de modo similar a las publicaciones periódicas impresas, para rendir cuentas de forma regular del trabajo que están llevando a cabo las organizaciones, pero con las ventajas añadidas del bajo coste, la inmediatez y la flexibilidad del e-mail, que permite enviar notas de prensa, convocatorias, llamamientos a la acción o incluso informar sobre las novedades de la propia página web de la organización.

EL SITIO WEB

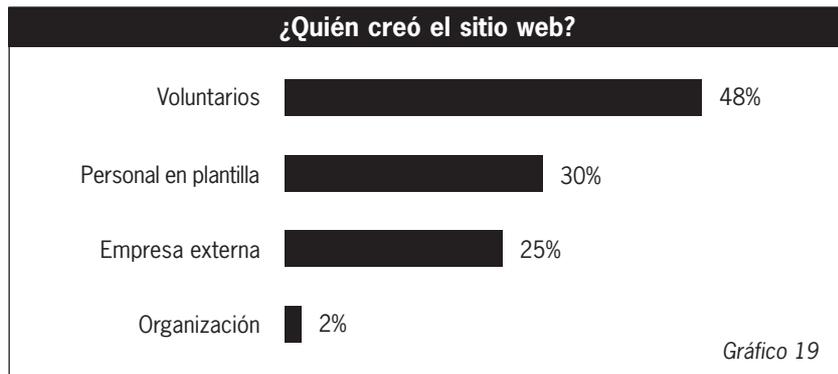
El 85 por ciento de las ONG tiene un sitio web propio. En el apartado anterior hemos visto que la página web es percibida como un instrumento muy útil para la comunicación externa de las entidades. Ahora bien, para que una web sea eficaz, debe ser útil y accesible al mismo tiempo. Para ello, conviene integrarla en la estrategia de comunicación de la organización, asumirla como una herramienta de comunicación y acción de todo el equipo, hay que fomentar su uso e intentar que llegue al máximo número de personas posible. Debe tener un diseño claro y sencillo y un sistema de navegación y orientación fácil y coherente. Y tiene que estar viva: hay que preocuparse por actualizar los contenidos y renovarla cada cierto tiempo para adaptarla a nuevas situaciones y necesidades. ¿Siguen estas pautas las webs de las ONG españolas?

■ El aterrizaje en el ciberespacio

La mayoría de las webs de las ONG españolas son relativamente jóvenes, si bien es cierto que también es reciente la penetración del propio fenómeno Internet en la sociedad española. De las organizaciones que disponen de sitio web, el 45 por ciento lo creó entre uno y tres años atrás, mientras que el 18 por ciento lo desarrolló hace menos de un año. Un 35 por ciento de las organizaciones tiene web propia desde hace más de tres años.



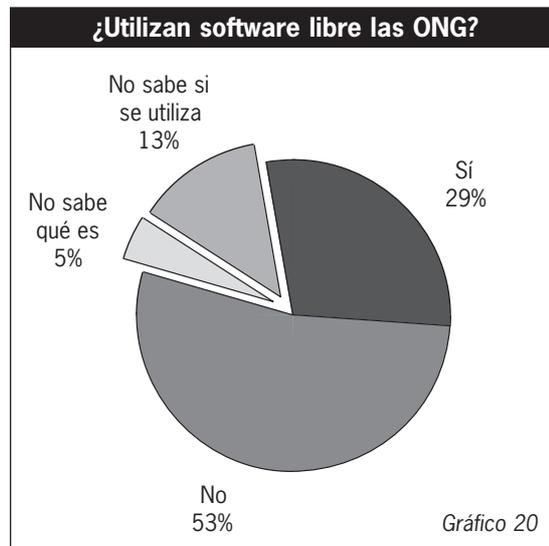
La construcción de la web de estas entidades que trabajan en el ámbito de la solidaridad, incluyendo la concepción, el diseño, la programación y la dotación de contenidos, ha sido obra de los voluntarios en el 48 por ciento de los casos, en el 30 por ciento de las organizaciones ha estado implicado personal contratado por la ONG y una de cada cuatro organizaciones encargó la creación de su sitio web a una empresa externa. La suma de todos estos porcentajes supera el 100 por ciento porque algunas entidades han dado una respuesta múltiple al ser preguntadas sobre quién creó la página web.



El hecho de que muchas entidades sin ánimo de lucro hayan dejado la creación de su web en manos de profesionales, con el consiguiente esfuerzo económico que ello supone, puede interpretarse como la existencia de un alto grado de consciencia de su potencial como instrumento de divulgación y acción, y un elevado interés en no quedarse fuera de la red. Unas veces la utilizarán como simple carta de presentación, pero en otras ocasiones la web institucional será concebida como una herramienta para multiplicar los canales de transmisión del mensaje de la organización y tener un mayor impacto social.

Para desarrollar su sitio web, el 29 por ciento de las personas encuestadas afirma que su organización utiliza software libre –programas y aplicaciones de Internet que pueden ser copiados, distribuidos, estudiados y adaptados libremente, sin tener que pedir o pagar permisos para ello–, mientras que la respuesta es negativa en el 53 por ciento de los casos. Un 13 por ciento no sabe si se utilizan este tipo de recursos, y el 5 por ciento dice que no sabe qué es el software libre.

En cuanto al alojamiento, la mitad de las organizaciones entrevistadas están en la red a través de un servidor local externo, un 9 por ciento cuenta con servidor propio y el resto manifiesta que su web es un subdominio de una organización mayor, que se aloja a través de un servidor global, de un proveedor ISP, o que no sabe.



■ ¿Sólo un medio de divulgación?

Por lo general, las ONG utilizan la página web para presentarse y dar a conocer su trabajo y descuidan otros usos posibles relacionados con la interactividad, una de las características únicas y específicas de Internet. Por lo tanto, se aprovechan sólo algunas de las ventajas de este recurso y se dejan de lado otras muy interesantes basadas en una relación inmediata, más directa y de intercambio con la sociedad. Esta tendencia se pone de manifiesto al preguntar a las entidades sin ánimo de lucro con qué objetivos crearon su sitio web. Si agrupamos las respuestas por conceptos, advertimos que lo que se espera es difundir información. Sólo un 8 por ciento afirma que pretende incrementar la participación de los ciudadanos preocupados por cuestiones que afectan a la paz, los derechos humanos y el desarrollo de los pueblos.



Llama la atención que el beneficio que esperan obtener las ONG de la creación y mantenimiento de un sitio web se limite a un aumento de la visibilidad, lo mismo que se persigue con el uso de otros medios de comunicación tradicionales, como el correo postal y los materiales impresos, pero con los valores añadidos de la inmediatez y la capacidad de llegar a mucha más gente. Una de las particularidades de Internet reside en la posibilidad de generar nuevos modos de participación a través de los sitios web, de diferente intensidad y en distintos ámbitos, que van desde el voluntariado on line hasta la recogida de firmas con un fin determinado, pasando por foros de debate, chats, encuestas, formación a distancia, captación de fondos y de socios colaboradores... Otra ventaja importante de Internet y de momento muy infrutilizada por las organizaciones es su capacidad para soportar formatos multimedia (vídeo, sonido) además del texto y los gráficos propios de las publicaciones impresas.

■ ¿Qué secciones tienen?

La estructura del sitio web de las ONG responde, como es lógico, a la concepción dominante de instrumento principalmente informativo. Un elemento común a todas las webs de las entidades es la sección dedicada a la presentación más o menos exhaustiva de la propia organización, sus objetivos, principios y líneas de actuación. Las secciones más habituales encajan en el esquema básico de comunicación emisor-receptor y prescinden de la colaboración del lector para la reconstrucción del mensaje: información sobre las actividades, programas o proyectos estables, comunicados... Internet es un espacio abierto e infinito, y las webs de muchas ONG incluyen un apartado de enlaces recomendados a otras páginas, ofreciendo al usuario la posibilidad de continuar su navegación por otros sitios webs relacionados con el ámbito de trabajo de la organización.

Algunas de las secciones de las webs son estáticas: requieren poca actualización y trabajo de mantenimiento porque ofrecen información que cambia poco con el paso del tiempo. Sin embargo, la quintaesencia de Internet es precisamente su dinamismo. Un sitio web concebido como folleto informativo de presentación de una organización, en el que nunca pasa nada nuevo, está condenado a la invisibilidad, a pasar desapercibido en el magma del ciberespacio. Las organizaciones generan información continuamente, e incluir estos contenidos de forma regular en la web (notas de prensa, llamamientos a la acción, convocatorias de actos, demandas de voluntariado, ofertas de trabajo cuando las haya...) es la mejor manera de promover el interés por el trabajo de la organización a través de este medio.



Gráfico 22

Retomando el tema de la interactividad y de las posibilidades abiertas a las organizaciones gracias a Internet para tener una relación más directa con los ciudadanos socialmente comprometidos, cabe destacar la existencia de iniciativas, todavía poco frecuentes pero cada vez más habituales, de petición de firmas, donativos para situaciones de emergencia o tiendas virtuales de comercio justo, entre otras, impulsadas desde los sitios webs de ONG.

■ ¿Con qué frecuencia se actualizan?

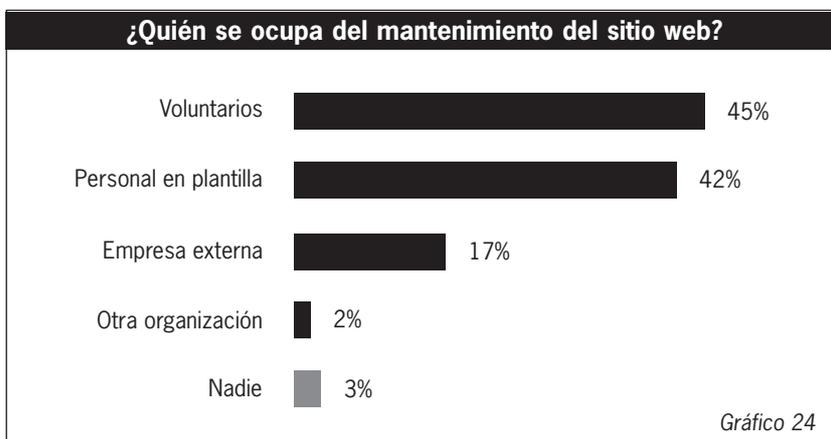
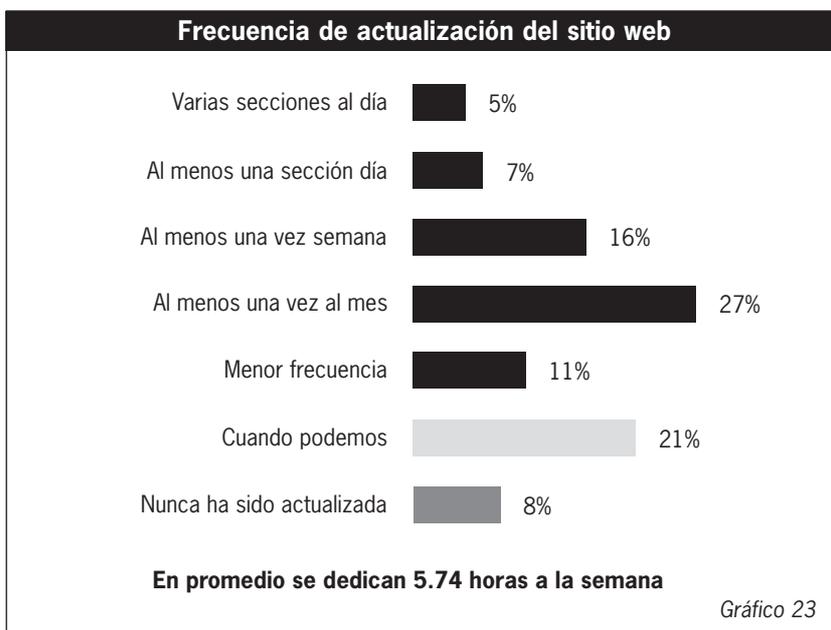
Del mismo modo que un sitio web concebido como una carta de presentación estática tiene pocas posibilidades de generar un alto tráfico de visitas, para una organización puede resultar incluso contraproducente en términos de imagen tener una web estructurada de modo ambicioso, con secciones diseñadas para reflejar su dinamismo y actividad si los contenidos quedan desfasados en el tiempo por falta de actualización.

Aunque la inmensa mayoría de las organizaciones hayan valorado la importancia de estar presentes en la red con un sitio web propio, el mantenimiento de estos sitios suele

ser deficitario, y un 8 por ciento de las ONG encuestadas reconoce que no ha actualizado nunca su web. El 21 por ciento lo hace cuando puede, sin ningún tipo de periodicidad mínima preestablecida; un 27 por ciento afirma incorporar nuevos contenidos al menos una vez al mes, el 16 por ciento renueva información semanalmente y sólo el 12 por ciento actualiza su página a diario.

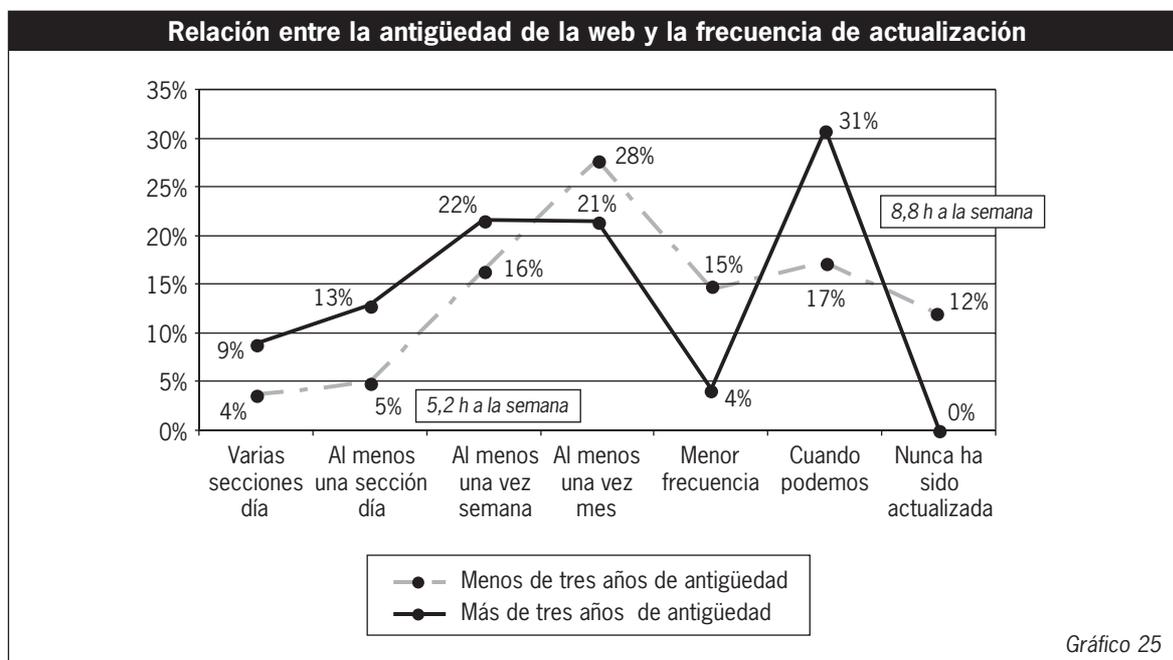
■ ¿Cuánto tiempo se les dedica?

En conjunto, las ONG dedican a la web una media de casi 6 horas semanales, entre la aportación que hacen los voluntarios y/o la de los trabajadores en plantilla. La dependencia de personal con



conocimientos técnicos suficientes de Internet –voluntario o no– influye, como es lógico, en la capacidad de las organizaciones para mantener su sitio web activo. La actualización recae casi a partes iguales en ambos grupos y sólo en el 17 por ciento de los casos se delega este trabajo a una empresa externa a la organización.

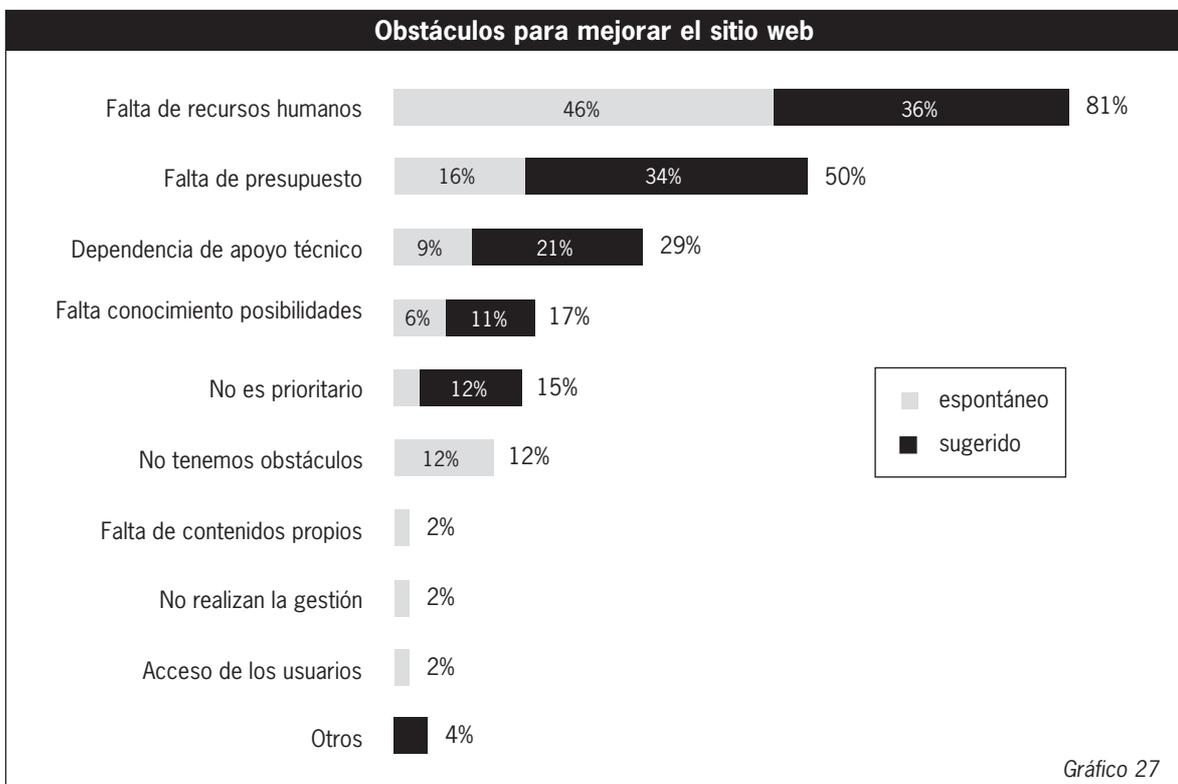
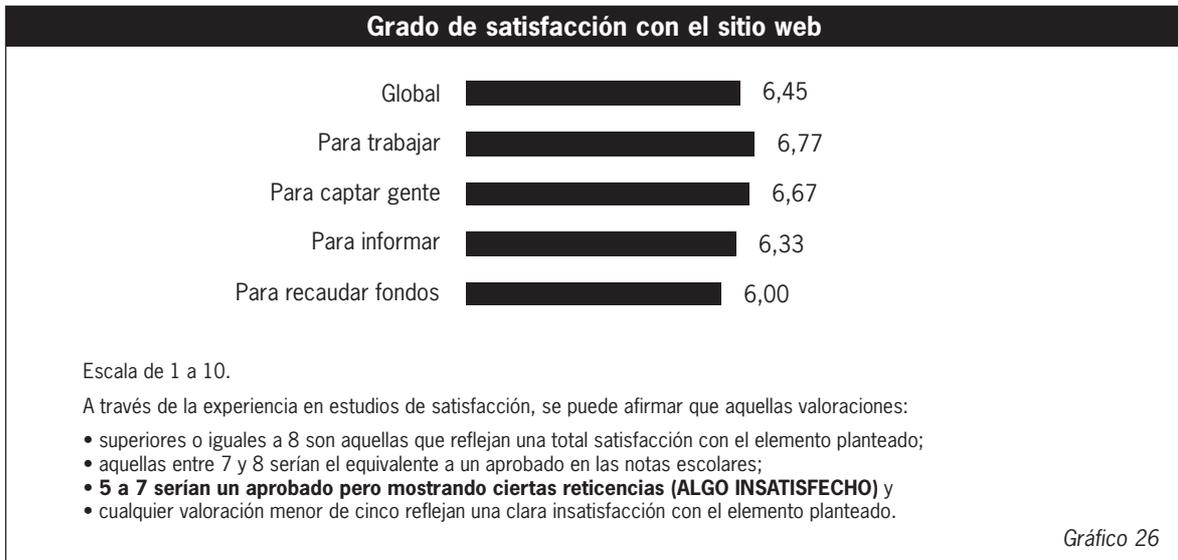
Hay una relación interesante entre la antigüedad del sitio web y su frecuencia de actualización: las organizaciones con una presencia en Internet más veterana son las que más se preocupan por renovar sus contenidos en la red. Así, las entidades que tienen un espacio en Internet desde hace más de tres años dedican un promedio de casi 9 horas a la semana a su mantenimiento frente a las 5 horas semanales invertidas por organizaciones con webs más recientes. En cuanto a la frecuencia de actualización, un 44 por ciento de las primeras la renueva al menos una vez cada siete días, mientras que este porcentaje se reduce al 25 por ciento en el caso de las segundas. De este dato puede desprenderse que las ONG más familiarizadas con Internet dan mayor importancia al mantenimiento de la web y a su papel en la estrategia de comunicación de la entidad.



■ ¿Están las ONG satisfechas con sus webs?

A pesar de que los resultados de este estudio demuestran que las ONG de desarrollo y derechos humanos han hecho una apuesta clara por entrar en Internet y disponer de un sitio web propio, al solicitarles que puntuasen del 1 al 10 su grado de satisfacción en relación a las objetivos que esperaban conseguir con este instrumento de comunicación externa, se muestran moderadas, con una nota por debajo del 6,5.

Los principales obstáculos identificados por las organizaciones para mejorar su sitio web son, en primer lugar, la falta de recursos humanos (81 por ciento) seguida por las constricciones presupuestarias (50 por ciento) y, en menor medida, por la dependencia de apoyo técnico (29 por ciento). Llama la atención el hecho de que el 17 por ciento de las ONG encuestadas admita desconocer las posibilidades de la web. Por otra parte, el 15 por ciento afirma que la mejora de su sitio en Internet no es una cuestión prioritaria para la organización.



Las ONG no están especialmente satisfechas con los resultados de su sitio web, pero ¿cómo miden el impacto del mismo? En este sentido, llama la atención el escaso rigor de las organizaciones a la hora de evaluar el funcionamiento de sus sitios web. Tanto es así que una de cada cinco reconoce que no dispone de ningún indicador para este fin. Los más utilizados son los comentarios de conocidos (51 por ciento), las estadísticas (49 por ciento), los contadores u otros elementos de control de las secciones visitadas (37 por ciento) y la presencia en directorios y enlaces desde otras webs (29 por ciento). La participación de los usuarios en encuestas, el volumen de voluntarios llegados a la organización a través de la web –no siempre fácil de contabilizar– la respuesta a propuestas de acciones on line y los donativos conseguidos por este medio ocupan lugares secundarios entre los mecanismos para el control del éxito de los sitios web de las organizaciones encuestadas.

Del mismo modo que las organizaciones con más años de experiencia en el uso de Internet son las que más tiempo y recursos dedican al mantenimiento de su web, también son las que se preocupan más por medir su impacto con uno o diversos tipos de indicadores. Mientras que el 29 por ciento de las entidades que tienen un sitio web desde hace menos de un año afirma que no dispone de ningún mecanismo para evaluar la repercusión, este porcentaje se reduce al 5 por ciento en el caso de las entidades con webs con más de un lustro de antigüedad.



Relación entre la antigüedad y el uso de indicadores para evaluar el sitio web

	Total	Menos de 1 año	De 1 a 3 años	De 3 a 5 años	Más de 5 años
Comentarios de conocidos	51%	59%	45%	50%	75%
Estadísticas de la web	49%	51%	53%	45%	65%
Servicios utilizados	37%	31%	36%	50%	55%
Presencia en directorios	29%	23%	34%	26%	40%
Voluntarios obtenidos	27%	16%	32%	31%	26%
Acciones on-line	23%	8%	22%	38%	25%
Donativos on-line	16%	13%	23%	20%	5%
Encuestas a usuarios	13%	9%	11%	23%	26%
No lo controlamos	20%	29%	21%	16%	5%

Gráfico 29

ENTIDADES DE INSERCIÓN SOCIOLABORAL

Las entidades de inserción sociolaboral suelen ser organizaciones de proyección local con un ámbito de actuación muy concreto. Son o funcionan como empresas sin ánimo de lucro y su objetivo es promover la inserción sociolaboral de personas en situación de marginación o riesgo de exclusión y/o con dificultad para integrarse en la sociedad. Además, a menudo realizan la función de intermediarios entre estos colectivos y la administración.

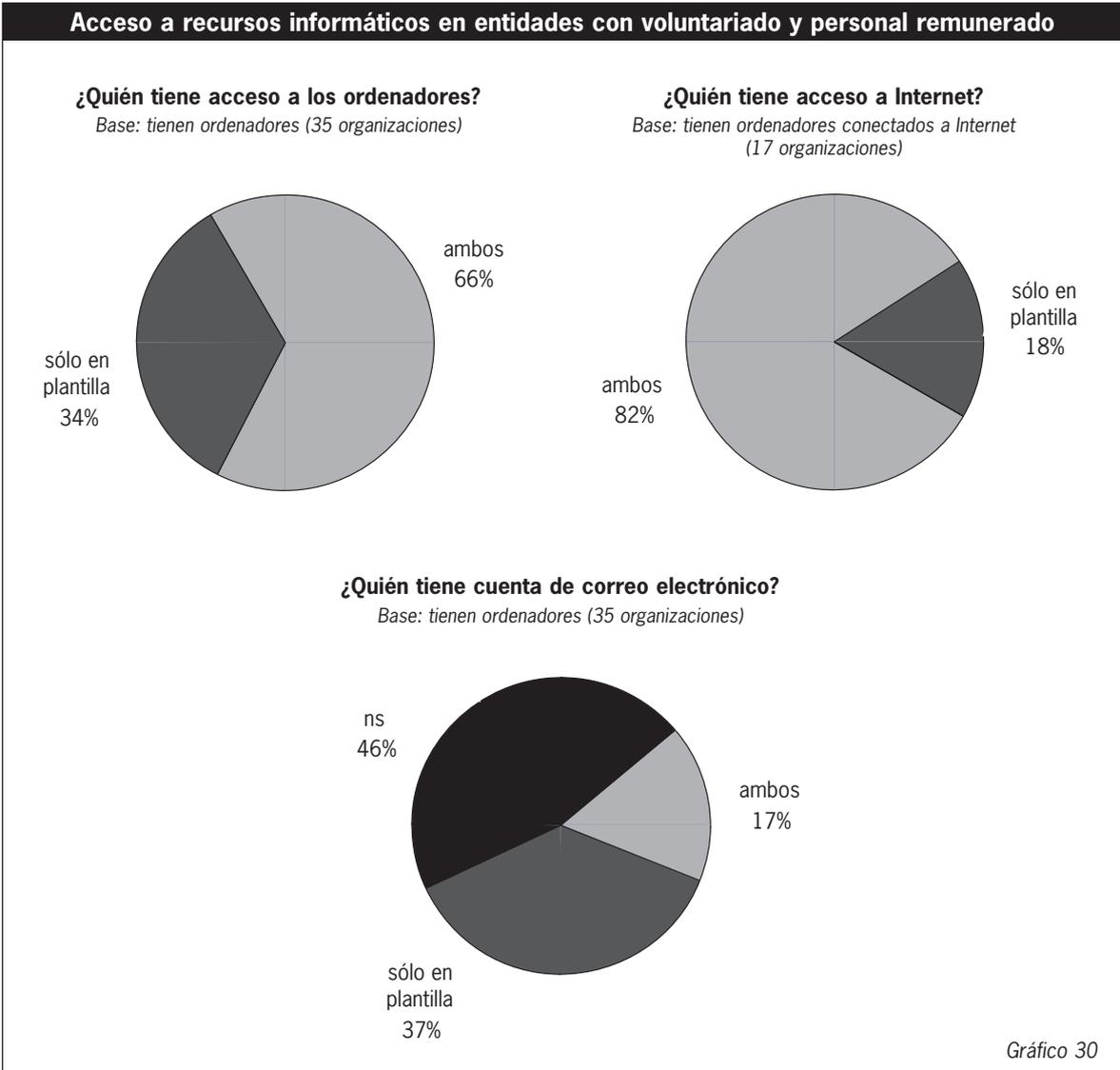
En este apartado veremos en qué medida las entidades de inserción sociolaboral han incorporado las nuevas tecnologías a su actividad, y sus diferencias con las organizaciones dedicadas a los derechos humanos y a la cooperación al desarrollo. Estas entidades utilizan los ordenadores para el trabajo de oficina (contabilidad, redacción de documentos, etc.) e Internet como recurso para agilizar su gestión y obtener información acerca de subvenciones, ofertas de formación y otros temas de actualidad.

RECURSOS INFORMÁTICOS Y ACCESO A INTERNET

Todas las organizaciones de inserción sociolaboral entrevistadas afirman disponer de ordenadores y el 94 por ciento tiene como mínimo uno con conexión a Internet. En las entidades de inserción sociolaboral son más numerosos los trabajadores en plantilla que los voluntarios estables, a diferencia de lo que sucede en las ONG de desarrollo y derechos humanos. En concreto, el 29 por ciento de las entidades de inserción se gestiona únicamente con trabajadores en plantilla y sólo un 2 por ciento funciona exclusivamente con voluntarios, mientras que los porcentajes prácticamente se invierten para las organizaciones analizadas anteriormente. El volumen de organizaciones que cuentan en sus equipos tanto con personal remunerado como voluntario es muy similar en ambos casos.

Si relacionamos los recursos informáticos disponibles en las entidades con el personal que los utiliza, observamos que el acceso no está garantizado en igual medida para trabajadores y voluntarios, y que el comportamiento de estas entidades difiere de las de derechos humanos y cooperación al desarrollo. Mientras que el 91 por ciento de estas últimas ofrece acceso a los ordenadores a todos sus colaboradores, remunerados o no, sólo el 66 por ciento de las entidades de inserción sociolaboral afirma proporcionar ordenadores indistintamente a voluntarios y asalariados. En cambio, los porcentajes que se refieren al acceso a Internet por parte de voluntarios y trabajadores en plantilla son muy similares, ya que en ambos casos están por encima del 80 por ciento. Finalmente, llama la atención el alto grado de desconocimiento por parte de las personas consultadas sobre quién tiene una cuenta de correo electrónico facilitada por la propia entidad de inserción, lo que distorsiona los porcentajes relativos a la disponibilidad del e-mail entre trabajadores contratados y voluntarios.

En cuanto al porcentaje de personal asalariado que tiene acceso a los recursos informáticos en las entidades de inserción sociolaboral, vemos que en el 56 por ciento de los casos todos o casi todos tienen acceso a los ordenadores y a Internet (frente al 95 por ciento de las organizaciones de cooperación y derechos humanos), mientras que el 64 por ciento de las entidades afirma que pocos o ninguno de sus empleados tienen una cuenta de correo electrónico, un porcentaje muy superior al 34,5 por ciento de las ONG de cooperación y derechos humanos.



Al analizar los datos obtenidos relativos al porcentaje de personal voluntario con acceso a recursos informáticos en las entidades de inserción sociolaboral, vuelve a llamar la atención el alto porcentaje de entrevistados que desconocen cuántos voluntarios tienen acceso a una cuenta de correo electrónico (casi el 71 por ciento) y resalta el hecho de que, aunque sólo el 25 por ciento de las entidades ofrece acceso a un ordenador a todos o casi todos los voluntarios, la cifra se eleva al 61 por ciento a la hora de ofrecer acceso a Internet a todo o casi todo el personal no remunerado.

En definitiva, la utilización de los recursos informáticos está más generalizada en las ONG que se dedican a la defensa de los derechos huma-

Personal asalariado y voluntario con acceso a ordenadores		
	Personal remunerado	Personal voluntario
Todos	38,0%	12,5%
Casi todos	18,0%	12,5%
Algo más de la mitad	8,0%	0,0%
Aprox. la mitad	6,0%	20,8%
Algo menos de la mitad	10,0%	4,2%
Pocos	20,6%	33,3%
Ninguno	0,0%	8,3%
No sabe	0,0%	8,3%

Gráfico 31

Personal asalariado y voluntario con acceso a Internet		
	Personal remunerado	Personal voluntario
Todos	40,6%	53,3%
Casi todos	15,6%	6,7%
Algo más de la mitad	9,4%	0,0%
Aprox. la mitad	9,4%	13,3%
Algo menos de la mitad	6,3%	6,7%
Pocos	18,8%	20,0%
Ninguno	0,0%	0,0%
No sabe	0,0%	0,0%

Gráfico 32

Personal asalariado y voluntario con cuenta de correo electrónico		
	Personal remunerado	Personal voluntario
Todos	8,0%	4,2%
Casi todos	6,0%	0,0%
Algo más de la mitad	2,0%	0,0%
Aprox. la mitad	8,0%	0,0%
Algo menos de la mitad	6,0%	0,0%
Pocos	22,0%	0,0%
Ninguno	42,0%	25,0%
No sabe	6,0%	70,8%

Gráfico 33

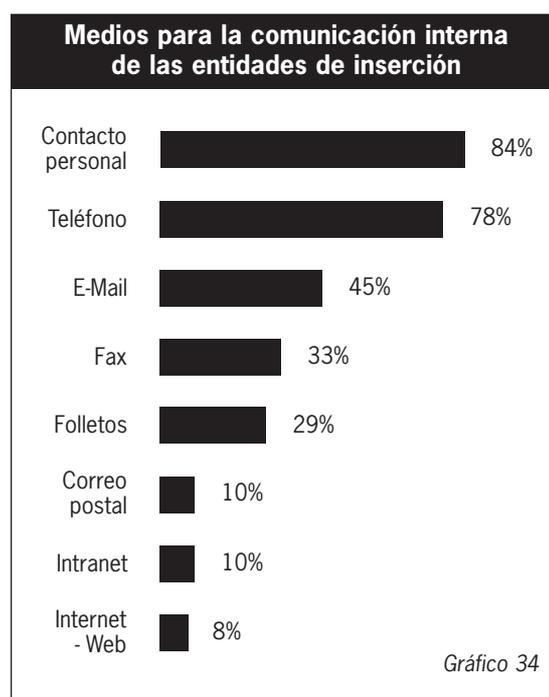
nos y la cooperación al desarrollo que entre el sector de inserción sociolaboral, donde los trabajadores en plantilla son, aunque de forma limitada, los principales usuarios de estos recursos. Probablemente esta desigualdad responde a las diferencias que existen entre la estructura organizativa, los perfiles profesionales y las funciones del personal entre ambos tipos de entidades.

INTERNET EN LA COMUNICACIÓN DE LAS ENTIDADES DE INSERCIÓN

Como hemos visto en las ONG que trabajan por los derechos humanos y la cooperación al desarrollo, Internet constituye una potente herramienta de comunicación externa e interna. Su incorporación al sector de las entidades sin ánimo de lucro ha provocado cambios sustanciales en los hábitos de trabajo y en la forma de producir e intercambiar información. Veamos ahora su impacto en el caso particular de las entidades de inserción sociolaboral.

■ Comunicación interna

Las conversaciones telefónicas y el contacto personal físico (entrevistas, reuniones de equipo, etcétera) siguen siendo las formas más habituales de intercambiar información. Si bien el 45 por ciento de las entidades dispone de correo electrónico para la comunicación interna, en la práctica es mucho menos utilizado que en las ONG de derechos humanos y desarrollo, donde como hemos visto anteriormente el e-mail es el segundo medio más utilizado para la comunicación interna.



Comunicación interna: los tres medios más utilizados

	1	1+2	1+2+3
Contacto personal	51%	80%	82%
Teléfono	45%	75%	78%
Fax	2%	6%	18%
Intranet	2%	2%	8%
E-mail		10%	27%
Material impreso o folletos		6%	16%
Internet – Web		4%	4%
Correo postal			2%

Gráfico 35

■ Comunicación externa

Internet y sus aplicaciones tampoco están entre los medios utilizados por las entidades de inserción sociolaboral en la comunicación externa. Casi todas (el 88 por ciento) disponen de materiales impresos divulgativos (folletos, publicaciones periódicas, pósters...), y dan una importancia mayor al contacto personal en las relaciones con el exterior que las ONG de desarrollo y derechos humanos

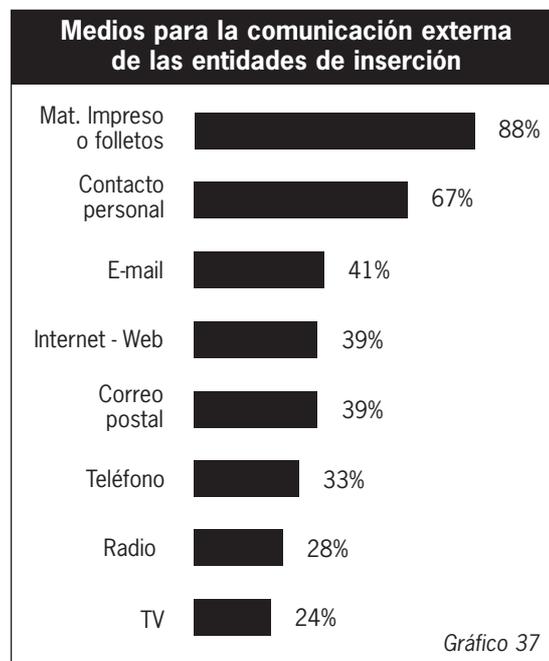
Los materiales impresos son el medio más utilizado para la comunicación externa en el 51 por ciento de estas organizaciones, muy por encima de la página web que sólo es un recurso preferente para el 8 por ciento. El contacto personal sigue siendo muy importante y el correo electrónico tiene una relevancia mucho menor.

Comunicación externa: los tres medios más utilizados

	1	1+2	1+2+3
Contacto personal	51%	73%	80%
Teléfono	29%	45%	57%
Fax	8%	20%	26%
Intranet	6%	12%	22%
E-mail	4%	14%	26%
Material impreso o folletos	2%	8%	12%
Internet – Web		8%	14%
Correo postal		6%	18%

Gráfico 36

A la vista de los resultados, se puede interpretar que el impacto Internet y sus aplicaciones en los modos de trabajar y comunicar de las ONG de derechos humanos y cooperación al desarrollo es mayor que en las entidades que se dedican a la inserción sociolaboral. En las primeras, las nuevas tecnologías se han impuesto claramente sobre los medios de comunicación tradicionales que, en ocasiones, han quedado relegados a funciones anecdóticas, mientras que en las segundas esa incorporación todavía no ha venido acompañada de una redefinición de la estrategia de comunicación. Partiendo de esta premisa, veamos cuándo y para qué se utiliza la página web en las entidades de inserción.

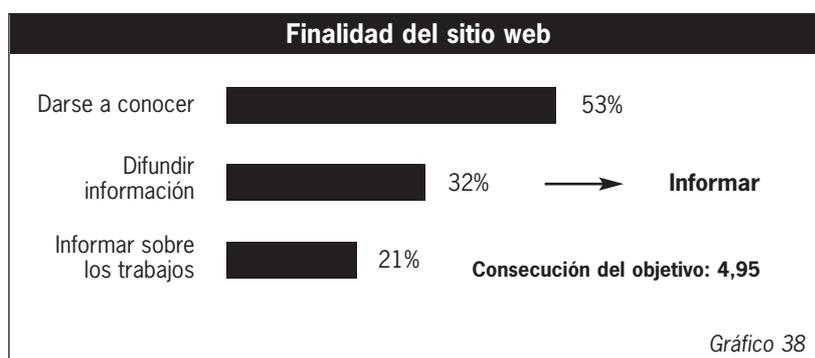


EL SITIO WEB

Sólo el 37 por ciento de las ONG de inserción sociolaboral tiene un sitio web propio, frente al 85 por ciento de las entidades de cooperación al desarrollo y derechos humanos, si bien ambos colectivos empezaron a trabajar mayoritariamente con este nuevo medio de comunicación prácticamente al mismo tiempo, entre 1 y 3 años atrás.

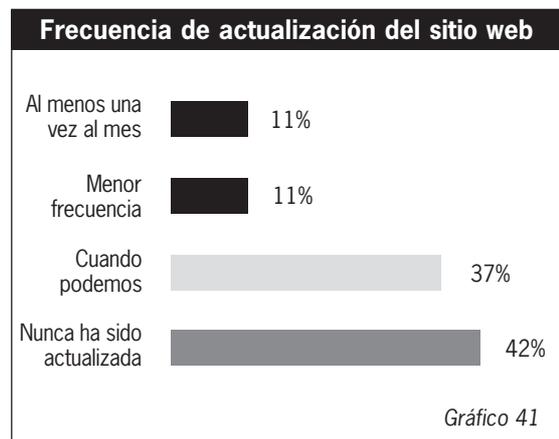
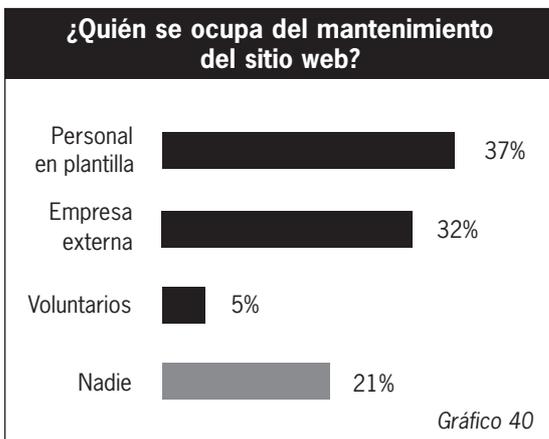
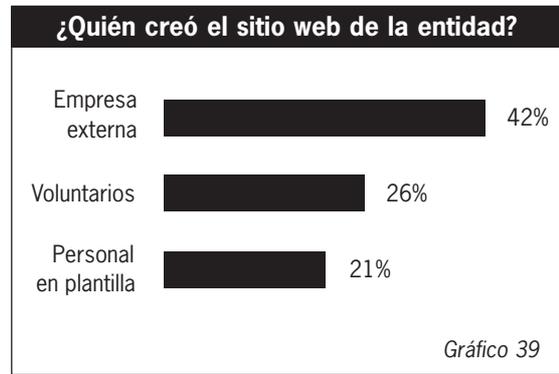
La web es un medio puramente informativo. Lo que las entidades de inserción esperan de ella es que sirva para darse a conocer, pero no es percibida como un instrumento útil para fomentar la relación con la sociedad a través de otras formas de participación. En general no están satisfechas con su funcionamiento, ya que valoran con 4,95 puntos sobre 10 la consecución de las expectativas que tenían hacia los resultados de su sitio web.

Mientras que en la mayoría de las ONG de desarrollo y derechos humanos la construcción del sitio web fue obra del propio personal de la organización (voluntarios en el 48 por ciento y trabajadores en plantilla en el 30 por ciento de los casos), el 42 por ciento de las empresas de inserción ha dejado esta tarea en manos de empresas externas, que también se ocupan del mantenimiento en el 32 por ciento de los casos. Aquí pierde fuerza el papel del voluntariado con respecto a las entidades de desarrollo y derechos humanos, y en un llamativo 21 por ciento de las empresas de inserción no hay nadie que se ocupe del mantenimiento de la web.



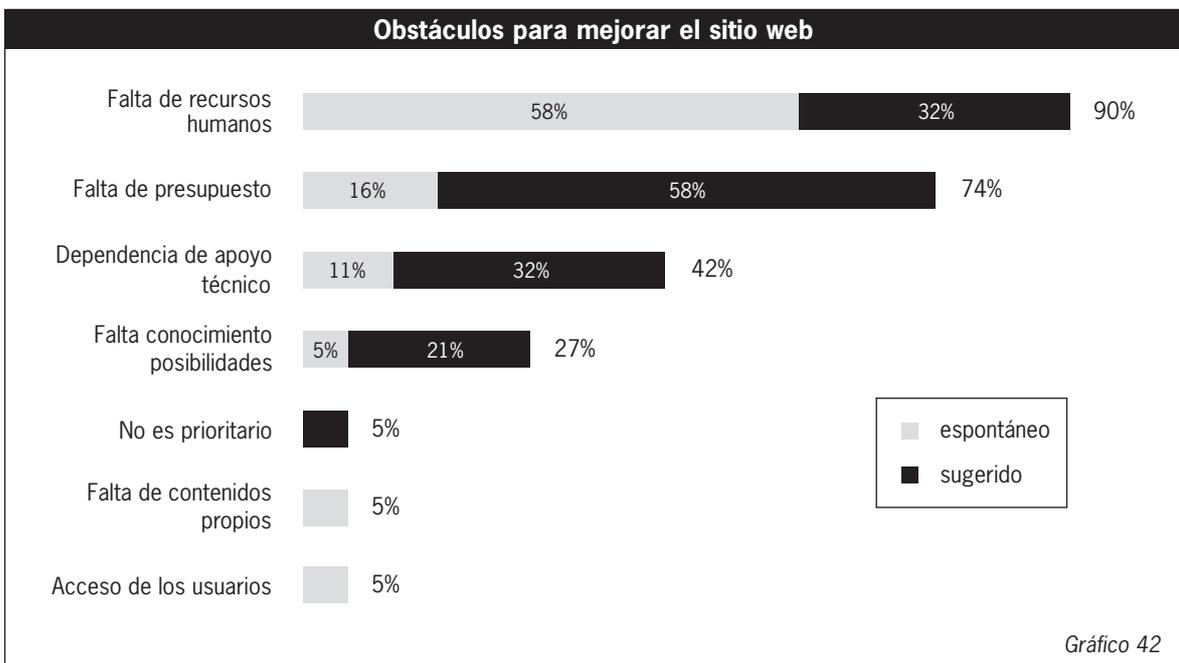
En consecuencia, el 42 por ciento de las entidades no ha renovado nunca sus contenidos y el 37 por ciento declara hacerlo cuando pueden. Frente a las 5,74 horas semanales que dedican las ONG de desarrollo y derechos humanos a su sitio web, las entidades de inserción emplean un promedio de 0,95 horas.

Paradójicamente, el 74 por ciento de estas organizaciones manifiesta tener una sección de



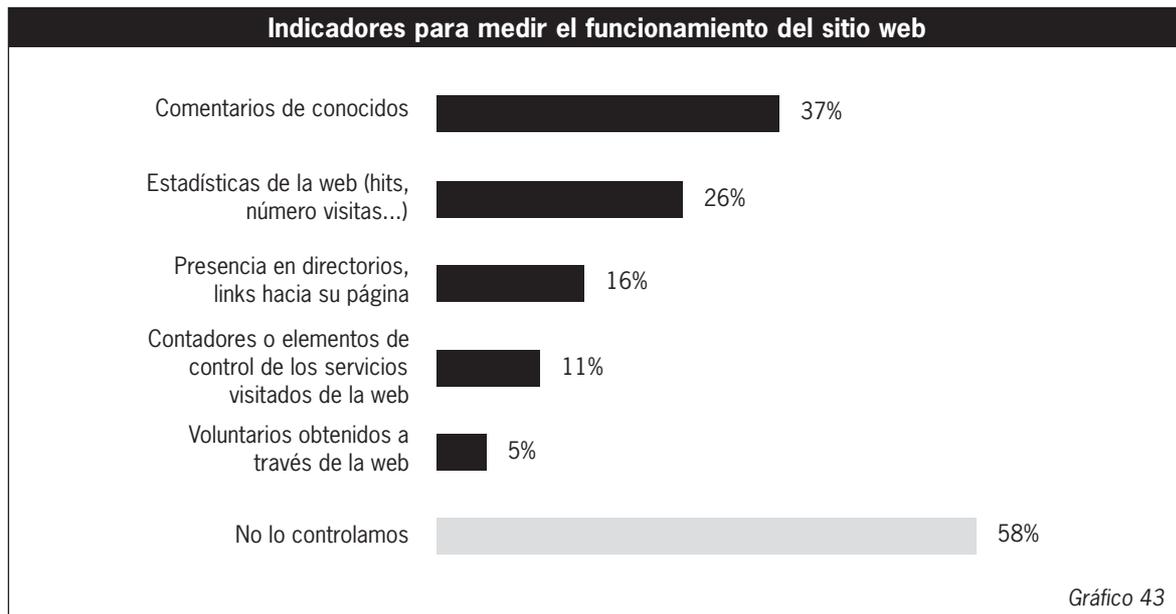
agenda en su web, cuando este debería ser un apartado en constante renovación y actualizado para ser útil y efectivo.

Los principales obstáculos que encuentran las entidades consultadas para mejorar su sitio web son, en primer lugar, la falta de recursos humanos, seguida de la falta de presupuesto. Más de una cuarta



parte admite no conocer las posibilidades que ofrece un sitio web y en consecuencia cómo se le podría sacar mayor partido.

De todos estos datos se desprende que el sitio web no es un elemento prioritario para la comunicación de las entidades de inserción sociolaboral. Quizás por este motivo, casi un 60 por ciento de estas entidades no dispone de ningún mecanismo para medir el impacto de su web en la sociedad.



USO DE LAS NUEVAS TECNOLOGÍAS EN LAS ONG DEL SUR

OneWorld.net es una red internacional que articula una comunidad on line de más de 1.250 organizaciones de todo el mundo en un portal de solidaridad que trabaja para promover un desarrollo sostenible y los derechos humanos a través de Internet. Cuenta con una edición internacional y 11 ediciones locales en ocho idiomas, impulsadas por entidades sin ánimo lucro en distintos países –la Fundació Un Sol Món de Caixa Catalunya en el caso de España– que constituyen los centros o nodos de la red y comparten conocimiento, trabajo en equipo y recursos tecnológicos.

Entre enero y marzo de 2002, OneWorld llevó a cabo un estudio para dibujar un mapa internacional sobre el uso que hacen de Internet las organizaciones que trabajan en desarrollo sostenible y derechos humanos y la incidencia de las nuevas tecnologías de la información y la comunicación (TIC) en los procesos de desarrollo. La primera parte de la investigación consistió en un análisis cuantitativo mediante entrevistas telefónicas a 470 organizaciones y la observación de sus sitios web.

Posteriormente, se llevó a cabo un estudio cualitativo para recoger puntos de vista y experiencias entre grupos de discusión formados por organizaciones asiáticas y africanas sobre cómo las TIC pueden tener un impacto positivo en los objetivos de desarrollo humano marcados por la comunidad internacional para el año 2015.

Debido a la naturaleza de la muestra, los resultados obtenidos son más optimistas que otros análisis sobre el acceso y uso de Internet por parte de las organizaciones. Todos los partners de OneWorld.net están conectados, mientras que todavía hay muchas organizaciones, especialmente en el Sur, que no tienen ordenadores, acceso a Internet o personal preparado para utilizarlos.

Los datos se han analizado tomando como referencia el Índice de Desarrollo Humano (IDH) del Programa de las Naciones Unidas para el Desarrollo, que mide el desarrollo de los países combinando indicadores económicos, educativos y de salud, al considerarse que de este modo se obtendría una visión más significativa sobre la relación entre desarrollo y uso de las TIC.

El 66 por ciento de las organizaciones entrevistadas procede de países con un IDH alto, el 28 por ciento pertenece a países con un IDH medio y el 6 por ciento es de países con un IDH bajo. Los países que entran dentro de la órbita de OneWorld África y Asia Meridional tienen mayoritariamente un IDH medio o bajo, mientras que los de América Latina suelen estar en el rango de IDH medio o alto.

El estudio pone de manifiesto una actitud positiva hacia el rol de las TIC en el desarrollo, y la percepción compartida de que todavía queda un largo camino por recorrer para aprovechar todo su potencial. También demuestra que el uso de las TIC por parte de las ONG contribuye cada vez más a mejorar su eficiencia, y que éstas tienen un impacto importante en sus actividades de comunicación, especialmente para la divulgación de información.

Acceso a ordenadores, conexión a Internet y correo electrónico

La capacidad técnica de las organizaciones se investigó preguntando el número de personas en plantilla con acceso a un ordenador, cuántos tienen una cuenta personal de correo electrónico y cuántos acceso

a Internet desde su mesa de trabajo, así como el tipo de conexión. La inmensa mayoría de los trabajadores de ONG de países con un IDH alto dispone de un ordenador propio, cuenta de correo electrónico y acceso directo a Internet para desempeñar su trabajo en la oficina. En los países con un IDH medio, sólo una cuarta parte de los trabajadores de las organizaciones cuenta con una dirección de correo electrónico personal y acceso a Internet desde su mesa de trabajo, mientras que la inmensa mayoría de los trabajadores de ONG con sede en países de bajo IDH ni tienen e-mail ni acceso directo a Internet, y sólo en un 25 por ciento de los casos cuentan con un ordenador propio en la oficina. En lo que respecta al tipo de conexión a Internet, el 75 por ciento de las ONG en países con un IDH alto dispone de conexión permanente a la red, y este porcentaje se reduce al 25 por ciento de los casos en los países con un IDH medio y a menos del 25 por ciento en las entidades de los países con un bajo IDH.

Uso de Internet

Las organizaciones utilizan la red para enviar mensajes de correo electrónico (98 por ciento de las encuestadas) y para buscar información (93 por ciento), principalmente. Otros usos significativos son la búsqueda de financiación (53 por ciento) y la promoción de la propia organización (52 por ciento).

Mantenimiento del sitio web

En conjunto, el 44 por ciento de las ONG entrevistadas dijo que dedica una media de entre 1 y 18 horas semanales a su sitio web, y aproximadamente la mitad de las organizaciones declaran tener una o dos personas trabajando en la web. Una cuarta parte de las organizaciones de países tanto con un IDH bajo como con un IDH alto dedican menos de una hora a la semana a su sitio web, aunque en estos últimos el porcentaje de entidades que invierten más de 80 horas a la semana en sus webs también resulta significativo.

Impacto de las TIC en el desarrollo humano

A grandes rasgos, entre las ideas y recomendaciones apuntadas por los grupos de discusión formados por organizaciones africanas y asiáticas para reflexionar sobre el papel de las TIC en el desarrollo humano, destacan las siguientes:

- Las TIC son herramientas de trabajo en red con un gran potencial
- Las TIC y el desarrollo humano están estrechamente relacionados
- Las TIC no traerán el desarrollo por sí mismas
- La información por sí misma no puede reducir la pobreza ni cambiar la vida de las personas
- Hay que fomentar el intercambio de experiencias y buenas prácticas de proyectos de desarrollo a través de las TIC
- A menudo es imposible atribuir beneficios tangibles al uso de las TIC
- Faltan indicadores eficaces para medir el impacto de las TIC en el desarrollo humano

Aunque existe un consenso sobre el hecho de que las TIC tienen un impacto importante en el desarrollo, especialmente desde la vertiente de facilitar el acceso e intercambio de información, su alcance no está claro. Además, la información es importante, pero su valor depende de otros factores, tales como la existencia de estructuras de apoyo sostenibles para que las poblaciones más desfavorecidas puedan aprovechar este acceso ampliado al conocimiento para mejorar sus condiciones de vida.

Fuente: OneWorld.net

Más información: Dale Chadwick

Responsable de partenariado de OneWorld Internacional

E-mail: dale.chadwick@oneworld.net

CONCLUSIONES

El análisis efectuado a partir de la encuesta realizada a 200 Organizaciones No Gubernamentales españolas dedicadas a la defensa de los derechos humanos y la cooperación al desarrollo nos demuestra que éstas han incorporado mayoritariamente las nuevas tecnologías de la información y la comunicación a su actividad cotidiana, aunque en general todavía no se puede hablar de un aprovechamiento óptimo de sus posibilidades.

El primer dato que merece la pena resaltar es que el 98 por ciento de las organizaciones dispone de al menos un ordenador y de éstas el 96 por ciento tiene como mínimo uno con conexión a Internet. Además, existe una clara correlación entre la cantidad de equipos informáticos que tiene una entidad y el volumen de trabajadores contratados, de manera que conforme aumenta el personal en plantilla crece también el número de ordenadores y se generaliza el acceso a Internet. No ocurre lo mismo con el voluntariado, lo que indica la existencia de ordenadores de uso compartido en las entidades y pone de manifiesto que los voluntarios trabajan a menudo fuera de las oficinas de la organización a la que están vinculados.

El acceso a los recursos informáticos no es igual entre los voluntarios y los trabajadores en plantilla de las organizaciones: el 88,5 por ciento de las entidades consultadas ofrece acceso a ordenadores a todos sus trabajadores, mientras que el porcentaje que pone ordenadores al alcance de la totalidad de sus voluntarios es sólo un 38,2 por ciento. Diferencias similares se producen en el acceso a Internet. Y en relación al correo electrónico, poco más de la mitad de las organizaciones entrevistadas (52,5 por ciento) ofrece una cuenta de correo electrónico propia a todos o casi todos sus trabajadores en plantilla, mientras que el porcentaje se reduce al 16 por ciento en el caso de los voluntarios – aunque aquí hay que mencionar que el alto grado de desconocimiento de los encuestados sobre la tenencia o no de correo electrónico de los voluntarios puede haber distorsionado este resultado–.

En lo que respecta a la comunicación dentro de las propias organizaciones, el contacto personal físico, el e-mail y las conversaciones telefónicas son los medios más utilizados por el 38, el 32 y el 20 por ciento de las entidades respectivamente. Además, una de cada cuatro ONG dispone de una intranet – entorno virtual de trabajo para grupos - pero sólo es el recurso más utilizado por el 3 por ciento de las entidades.

La red y sus aplicaciones se han impuesto a las herramientas y medios de comunicación tradicionales, cuyo uso en algunos casos ha pasado a ser muy secundario. Por su inmediatez y bajo coste, el correo electrónico ha ganado mucho terreno al teléfono y se utiliza tanto para la comunicación interna como en la transmisión de información de las ONG a la sociedad. No obstante, esta segunda funcionalidad todavía está poco explotada, y las organizaciones de derechos humanos y cooperación al desarrollo no aprovechan las posibilidades que ofrece el correo electrónico como herramienta de divulgación, a pesar de su enorme potencial y las ventajas que ofrecen.

Para la comunicación externa, los materiales impresos y la página web son los medios más utilizados en un 38 y un 30 por ciento de las ONG, respectivamente. El papel se sigue usando porque es un recurso de fácil acceso que además dota de oficialidad al envío de información, pero aún así es muy significativo el avance experimentado por Internet y sus aplicaciones en tan poco tiempo. Sin ir más lejos, el 85 por ciento de las ONG que han participado en este estudio dispone de un sitio web propio,

creado mayoritariamente por voluntarios (48 por ciento) y trabajadores en plantilla (30 por ciento), aunque una de cada cuatro ha encargado este trabajo a una empresa externa. El 45 por ciento de las webs tiene entre uno y tres años de antigüedad.

La construcción del sitio web responde a objetivos fundamentalmente informativos. Lo que casi todas las organizaciones (el 96 por ciento) esperan de este recurso es que les ayude a darse a conocer y difundir información sobre sus proyectos y trabajos. En algunos casos pretenden llegar a un espectro mucho más amplio de la sociedad, pero en otros la web se entiende fundamentalmente como una tarjeta de visita y una forma de justificar la existencia de la organización. En ambas circunstancias, la estructura y el mantenimiento de la web se adecua a los objetivos planteados, esto es, las organizaciones que pretenden abrir nuevas vías de comunicación con la sociedad a través de la red procuran actualizar los contenidos frecuentemente, mientras otras no le conceden tanta importancia. Predominan, no obstante, las secciones que requieren poco trabajo de actualización, como la presentación de la propia entidad, información sobre programas estables o enlaces recomendados. Las ONG generan mucha información susceptible de ser publicada en sus webs, desde comunicados de prensa o llamadas a la acción hasta actividades de formación u otras convocatorias de agenda, pero ni publican con suficiente frecuencia esos contenidos ni aprovechan la inmediatez y la interactividad de Internet para lograr mayor participación de los ciudadanos socialmente comprometidos.

Aunque para atraer visitas a un sitio web es fundamental que éste sea dinámico y permanezca activo, el mantenimiento del sitio web por parte de las organizaciones suele ser deficitario. Así las cosas, las ONG consultadas dedican una media de casi 6 horas semanales a la web. El 12 por ciento la actualiza cada día, el 21 por ciento lo hace cuando puede y el 8 por ciento declara que nunca ha renovado los contenidos.

El grado de satisfacción de las organizaciones de derechos humanos y cooperación al desarrollo es moderado, ya que valoran con una nota de 6,5 sobre 10 el cumplimiento de las expectativas de creación de la web. La falta de recursos humanos (81 por ciento) y las constricciones presupuestarias (50 por ciento) son los principales obstáculos que encuentran las organizaciones entrevistadas para mejorarla. Un 17 por ciento afirma desconocer las posibilidades que ofrece la web y otro 15 por ciento dice que no es una prioridad.

A pesar de no estar muy satisfechas con los resultados de sus webs, lo cierto es que las ONG miden su impacto de forma poco sistemática y rigurosa. Los indicadores más utilizados son los comentarios de personas conocidas (51 por ciento) y las estadísticas de accesos (49 por ciento), mientras que una de cada cuatro entidades no mide de ninguna manera el alcance de su web.

Las nuevas tecnologías de la información y la comunicación son un recurso con un fuerte potencial democrático y muy útiles para mejorar la gestión y eficacia de las entidades sin ánimo de lucro. Su irrupción ha provocado cambios importantes en los hábitos de trabajo y en las formas de compartir e intercambiar información, su importancia es valorada por las ONG y las han incorporado a su actividad, pero desde un planteamiento muy tradicional. Por lo general, estas organizaciones no aprovechan suficientemente las características propias de Internet, principalmente la interactividad y las múltiples posibilidades y facilidades del soporte digital, para generar nuevos modos de participación de los ciudadanos y ciudadanas socialmente comprometidos.

El comportamiento de las entidades de inserción sociolaboral con respecto a las nuevas tecnologías es muy diferente al que tienen las ONG de cooperación al desarrollo y derechos humanos. Las entida-

des de inserción utilizan las prestaciones de Internet casi exclusivamente como recurso para agilizar su gestión (correo electrónico) y como fuente de documentación. Todas tienen equipos informáticos y el 94 por ciento dispone al menos de un ordenador conectado a la red.

El impacto de Internet y sus aplicaciones en el trabajo diario de las entidades de inserción sociolaboral es, en este sentido, mucho menor. Las conversaciones telefónicas y el contacto personal físico siguen siendo los medios más utilizados para la comunicación dentro de la propia entidad. Para la comunicación externa, casi todas utilizan materiales impresos y muy pocas ven en la web un recurso prioritario. Tanto es así que sólo el 37 por ciento de estas empresas tienen un sitio web propio, siempre creado con una finalidad puramente informativa. El mantenimiento es muy deficitario, ya que el 42 por ciento de las webs no se ha actualizado nunca y en el 37 por ciento de los casos los contenidos se renuevan sin una periodicidad fija. En total, las entidades de inserción dedican un promedio de 0,95 horas semanales al mantenimiento de su web y casi el 60 por ciento no mide de ninguna manera el impacto de este recurso en la sociedad.

Fundació UN SOL MÓN

CAIXA CATALUNYA 

La Pedrera,
Provença 261-265, 3r 1a
08008 Barcelona
Telèfon: +34 93 484 8111
Fax +34 93 484 5394
E-mail: unsolmon@unsolmon.org
[Http://www.unsolmon.org](http://www.unsolmon.org)