



Comunicación

317

CEVALSI: EL OBSERVATORIO VALENCIANO PARA LA SOCIEDAD TECNOLÓGICA Y DEL CONOCIMIENTO

Elena Llorca Asensi

Directora Gerente de Fundación OVSI
Fundación OVSI (Oficina Valenciana para la Sociedad de la Información)

Elena Ruiz González

Directora de Cevalsi
Fundación OVSI (Oficina Valenciana para la Sociedad de la Información)

Verónica Morte Egea

Socióloga, Técnico Especialista de Cevalsi
Fundación OVSI (Oficina Valenciana para la Sociedad de la Información)

Palabras clave

Sociedad de la Información, Sociedad Tecnológica y del Conocimiento, Investigación Social, Medición del Impacto de las NTIC, Observatorio Tecnológico

Resumen de su Comunicación

CEVALSI supone la constitución, en el seno de la Fundación Oficina Valenciana para la Sociedad de la Información, de un Centro de Investigación cuya misión es observar, analizar, evaluar y ofrecer información acerca del impacto de las modernas tecnologías en la sociedad. Cevalsi nació con el Segundo Plan de Modernización de la Comunidad Valenciana, Moderniza.com, en la legislatura anterior, y sigue su andadura en la actualidad integrado en el Plan Estratégico de Consolidación de la Sociedad Tecnológica y del Conocimiento (PETIC) que forma parte de Avantic 2004-2010.

El objetivo principal de Cevalsi ha sido la creación de un centro permanente que gestiona la información y las experiencias relacionadas con la Sociedad de la Información. Este Observatorio de Nuevas Tecnologías se encarga de investigar y realizar un seguimiento del impacto en nuestros hogares, en nuestras empresas y en nuestra administración de las tecnologías de la información y comunicación, a la vez que sirve de apoyo tanto a la Administración Valenciana en la toma de decisiones y en su relación con otras Administraciones Públicas (incluidas las europeas) para compartir y aprovechar sinergias de las experiencias desarrolladas en este entorno, como al sector privado y a la sociedad en general.

En este sentido, los Infobarómetros Social, Empresarial y de e-Gobierno de la Comunidad Valenciana llevados a cabo en la Fundación OVSI, a través de Cevalsi, ofrecen la posibilidad de conocer de primera mano las opiniones, las motivaciones y las valoraciones, así como los conocimientos de los ciudadanos y de las empresas de la comunidad en materia TIC. Esta información, así como otros informes e investigaciones, pueden ser consultados en la página web de Cevalsi: <http://www.cevalsi.org>.

CEVALSI: EL OBSERVATORIO VALENCIANO PARA LA SOCIEDAD TECNOLÓGICA Y DEL CONOCIMIENTO

1. Objetivo

El objetivo de Cevalsi es dotar a la Comunidad Valenciana de un centro de excelencia que acumule y gestione los conocimientos y las experiencias relacionados con la Sociedad de la Información.

Este observatorio valenciano se encarga de investigar, realizar un seguimiento de las innovaciones y desarrollo normativo de las tecnologías de la información y comunicación, así como de establecer la relación con otras administraciones públicas (incluidas las europeas) para compartir y aprovechar sinergias de las experiencias desarrolladas en este ámbito. Su misión es, en definitiva, la de planificar, impulsar y coordinar todas las acciones que faciliten la incorporación de la Comunidad Valenciana a la Sociedad de la Información.

La necesidad de contar con un centro que reúna estas características surge de la importancia que ha adquirido en la sociedad actual la gestión del conocimiento, que se espera sea en el futuro uno de los elementos de mayor potencia y valor competitivo del desarrollo de las sociedades. Gestionar el conocimiento significa gestionar los procesos de creación, desarrollo, difusión y explotación del conocimiento para ganar capacidad organizativa. Estos principios deben ser aplicados también en este contexto, de forma que el conocimiento generado en el campo de la Sociedad de la Información se convierta en un activo de inestimable valor para la administración. A su vez, la dotación y disponibilidad de instrumentos eficaces que ayuden a la administración a gestionar la información y el conocimiento facilitará el diseño y desarrollo de las políticas relativas a la Sociedad de la Información.

La Unidad Cevalsi, por tanto, tiene como misión mantener una radiografía permanentemente actualizada de la situación de nuestro entorno social y económico en lo que al uso y percepción de las modernas tecnologías se refiere, al tiempo que ofrecerá servicios de alto valor añadido a la sociedad a través de informes e investigaciones realizadas a medida de las necesidades de los diferentes colectivos. Los servicios que Cevalsi ofrece a los ciudadanos y organizaciones valencianas son:

2. Centro de Información y documentación

Cevalsi se configura como una fuente de información valiosa y fidedigna de todo lo relacionado con la implantación de la Sociedad de la Información y del Conocimiento en la Comunidad Valenciana, informando sobre la repercusión de este fenómeno en la sociedad y en la economía, a través del impacto observado en los individuos, en los hogares y en las organizaciones, así como en los distintos sectores económicos.

Infobarómetros

En cumplimiento de sus objetivos, Cevalsi ha creado los Infobarómetros Sociales, Empresariales y de e-Gobierno de la Comunidad Valenciana. Actualmente, éstos se configuran como la mayor y principal fuente de información existente en la Comunidad Valenciana sobre indicadores de Nuevas Tecnologías de la Información y la Comunicación. Contienen datos actualizados anualmente de penetración, uso, formación y opinión sobre las nuevas tecnologías referidos a diferentes unidades de análisis: hogares e individuos (Infobarómetro Social), empresas (Infobarómetro empresarial) y administraciones públicas (Infobarómetro e-gobierno).

El rigor metodológico empleado en todas las investigaciones, estudios e informes realizados por Cevalsi, seguirá siendo la base que justifique su utilidad como apoyo a la toma de decisiones desde cualquier

ámbito, y se constituye en un sello de calidad del Observatorio presente en todos y cada uno de los trabajos publicados desde este centro de excelencia, así como en su participación en otros proyectos e iniciativas nacionales y europeos.

Creación de infobarómetros

Los Infobarómetros son publicaciones periódicas basadas en macroencuestas en las que el lector encuentra un reflejo de la situación de nuestra Comunidad en materia de Nuevas Tecnologías de la Información y la Comunicación. Están enfocados desde distintos puntos de vista y desde distintos sectores, tanto económicos como sociales, con el objetivo claro de enriquecer de modo continuo el conocimiento en este campo.

Sistema de indicadores

El paso previo para la creación de los Infobarómetros fue elaborar los sistemas de indicadores que les sirven de soporte. En un primer momento, debido a la necesidad de información fiable y actualizada sobre la situación de los ciudadanos de la Comunidad Valenciana con respecto a las NTIC, se planteó la elaboración de un complejo sistema de indicadores, denominado social, cuyo fin fuera conocer de qué manera influyen las Nuevas Tecnologías en la vida cotidiana de los ciudadanos en el actual contexto de la Sociedad de la Información y del Conocimiento.

Con la experiencia acumulada en el Primer Infobarómetro Social de la Comunidad Valenciana, se procedió a elaborar el Infobarómetro Empresarial y el Infobarómetro de e-Gobierno, siguiendo los mismos pasos metodológicos empleados en la primera investigación.

Infobarómetro Social de la Comunidad Valenciana

Como resultado de la elaboración del sistema de indicadores, Cevalsi publica cada año un Infobarómetro Social de la Comunidad Valenciana. Para ello, se entrevista a 3.300 personas de 16 años y más residentes en nuestra comunidad, concretamente 1.100 son de Alicante, 1.100 de Castellón y 1.100 de Valencia. Toda la información que se extrae de las contestaciones de los entrevistados a los indicadores propuestos por Cevalsi, se trata y se analiza, para posteriormente publicarse recopilada en cada uno de estos libros.

Hay que tener en cuenta que después de la elaboración de uno de estos libros y antes de comenzar a realizar el siguiente, Cevalsi realiza una labor exhaustiva de revisión de los indicadores incluidos en el libro con el fin de modificar, eliminar o añadir tantos como sea necesario, dependiendo, lógicamente, de la realidad social de las NTIC en momento en el que se realice el libro.

Los libros publicados hasta ahora han sido:

- Social Diciembre 2001
- Social Diciembre 2002
- Social Diciembre 2003
- Social Diciembre 2004
- Social Diciembre 2005

Infobarómetro Empresarial de la Comunidad Valenciana

También como resultado de la elaboración del sistema de indicadores, Cevalsi publica cada año un Infobarómetro Empresarial de la Comunidad Valenciana, que normalmente aparece en junio de cada año. Para llevarlo a cabo, se parte de una muestra teórica de 1.200 empresas con al menos un empleado ubicadas en la Comunidad Valenciana que, al ser ajustada mediante el proceso de muestreo, alcanza

finalmente a unas 1.682 empresas en total.

Este libro se configura como el equivalente al Infobarómetro Social, pero en el ámbito empresarial, incluyendo información actualizada sobre cómo, cuándo y por qué se utilizan las NTIC en las empresas valencianas. Al igual que ocurría con el Infobarómetro Social, después de la elaboración de un libro de este tipo y antes de comenzar a perfilar el siguiente, se realiza una labor exhaustiva de revisión de los indicadores para que la información que se publique refleje exactamente la situación real de las empresas con respecto a las NTIC.

Los libros publicados hasta ahora han sido:

- Infobarómetro Empresarial Junio 2002
- Infobarómetro Empresarial Enero 2003
- Infobarómetro Empresarial Junio 2004
- Infobarómetro Empresarial Junio 2005

Infobarómetro de e-Gobierno de la Comunidad Valenciana

Este sistema de indicadores comenzó a tomar forma a finales de 2004 y continuó durante el año 2005, hasta concluir con el proceso de elaboración completo del sistema de indicadores y acometer la realización del primer **Infobarómetro de e-Gobierno de la Comunidad Valenciana, que se publicó en Octubre del año 2005.**

La creación de este sistema de indicadores para el Infobarómetro de e-Gobierno nos permite completar el triángulo que se considera básico en la medición del avance de una región en materia de nuevas tecnologías: sociedad, empresa e instituciones. Así, este sistema mide la penetración, uso, motivaciones y opiniones de las diferentes entidades de administración local de nuestra Comunidad respecto a las NTIC. Su tratamiento, a priori, es parecido al otorgado a las empresas, aunque el primer paso del trabajo fue, como en el caso de los Infobarómetros Social y Empresarial, la definición, por parte de los grupos de expertos correspondientes, tanto del concepto a describir como de los ámbitos que lo componen.

Frente a algunas de las carencias detectadas, las novedades que incorpora el Sistema de Indicadores para el Infobarómetro de e-Gobierno respecto a otras investigaciones aplicadas en diferentes ámbitos quedan resumidas en los siguientes puntos:

- Importancia central de la visión de conjunto, con la intención de abordar el mayor número posible de factores que intervienen en el impacto de las TIC sobre la Administración. Para ello, se parte de un desarrollo conceptual complejo que tiene en cuenta objetivos de información (penetración/ equipamiento, uso, opinión), ámbitos de la Administración (infraestructural, recursos humanos, presupuesto y servicio), entornos tecnológicos (ordenados jerárquica e inclusivamente - el primero incluye al siguiente y el segundo al tercero -: TIC, Internet/redes, entorno web) y entornos relacionales (e-Administración, e-Gobierno y e-Democracia) para dotar de sentido a los diferentes indicadores, garantizar la exhaustividad del sistema y permitir un futuro análisis de conjunto.
- Se concede, asimismo, la necesaria importancia a variables subjetivas (motivaciones, creencias, opiniones) que ayudan a contrastar la información objetiva y posibilitan un análisis más preciso del impacto.

- La concreción de los indicadores se efectuó pensando en la triangulación metodológica (al nivel de las técnicas de recogidas de datos). Así, se diseñó el Sistema de Indicadores que ha dado lugar al Infobarómetro de e-Gobierno considerando que los datos para el análisis surgen no sólo de una encuesta (como en los Infobarómetros social y empresarial) sino también de la observación directa de las webs administrativas y de técnicas de role-playing. De este modo, se gana precisión y se logra una adecuación entre objetivos de información y medios para cumplirlos.

En esta ocasión, la complejidad que conlleva el análisis del impacto de las NTIC en el ámbito de la Administración pública nos ha llevado a dividir la información presentada en tres grandes bloques, cada uno de los cuales corresponde a uno de los tres entornos relacionales que componen el fenómeno estudiado:

- e-Administración: este primer bloque recoge la información relativa a las variaciones que la introducción de las tecnologías producen dentro de la misma organización, es decir, se analiza el equipamiento en TIC del Ayuntamiento (infraestructuras), el desarrollo de políticas, las actividades organizacionales, etc.

- e-Gobierno: dentro de este segundo bloque se analizan los cambios que la aplicación de las TIC produce en las relaciones que la Administración tiene con otros agentes, ya sea con otras administraciones, con las empresas o con los mismos ciudadanos.

- e-Democracia: en este gran bloque se analizan los cauces de participación que genera la Administración a través de las tecnologías, es decir, hasta qué punto los ciudadanos pueden participar democráticamente con las administraciones sirviéndose de las potencialidades de las TIC.

Informes Monográficos o sectoriales

Los informes monográficos analizan en profundidad aspectos concretos, sociales o económicos, de las modernas tecnologías. Así, a través de ellos podrá conocerse cómo se ve afectado un determinado sector productivo, o bien un determinado colectivo, por la creciente informatización y telematización de su entorno. Estos informes se realizan a instancias de las distintas organizaciones que lo solicitan y su carácter es público.

“Comunidad Valenciana: Escenario Tecnológico 2007”

La unidad Cevalsi, como ya hemos ido mencionando, ha estudiado año tras año la situación de la Sociedad de la Información y las Nuevas Tecnologías en la Comunidad a través de los Infobarómetros, instrumentos de medición básicamente cuantitativos. Con el estudio “Comunidad Valenciana. Escenario Tecnológico 2007”, basado en la técnica Delphi, la Unidad se plantea ampliar la información de ellos obtenida, matizarla y contextualizarla para los próximos años.

La consulta a expertos, en la que se basa el método Delphi, responde al fundamento según el cual el juicio colectivo es distinto al individual y muchas veces más preciso, ya que el grupo puede responder con más variedad y complementariedad una pregunta o proyección que un individuo. En el proceso Delphi, las contingencias y las posibles circunstancias desfavorables son controladas por el equipo investigador, minimizando los posibles aspectos negativos y optimizando la recogida y el tratamiento de la información para su posterior análisis, tratando siempre esta información como un todo y no sólo como la suma de las aportaciones individuales de cada experto.

Es, por tanto, una técnica prospectiva en la que se busca conseguir el consenso entre los expertos en la estimación de tendencias y previsiones de escenarios futuros. Así, los resultados hablan de opiniones, tendencias y estimaciones, pero, sobre todo, muestran una aproximación a la situación de la Sociedad de la Información en 2007 desde distintas perspectivas, aumentando la riqueza de los datos que en estos momentos disponemos y posibilitando la previsión de actuaciones sobre el entorno social y el empresarial.

“Los valencianos en la Sociedad de la Información. Perfiles Sociotecnológicos de la Comunidad Valenciana”

Los Infobarómetros Sociales de la Comunidad Valenciana indican que cada año, las cifras de usuarios de Nuevas Tecnologías crecen en todos los ámbitos: más y más valencianos abren las puertas a las superautopistas de la información y la comunicación, entrando en el mundo de la informática, Internet o la telefonía móvil.

En diciembre de 2004, Cevalsi presentó un informe sobre la evolución seguida por los diversos indicadores recogidos en el Infobarómetro Social, desde 2001 hasta 2004. En él los datos corroboraban la positiva actitud de los valencianos hacia las NTIC, así como el impacto de las políticas de promoción de Sociedad de la Información puestas en marcha.

Por medio del conocimiento acumulado, este estudio expone los perfiles característicos de los valencianos, de forma general, en cuanto al uso de las Tecnologías de la Información, y de modo más específico sobre Internet.

De este modo, la primera parte del estudio se centra en una cuantificación de la disponibilidad de las tecnologías básicas en los hogares, así como en el uso de las mismas entre los ciudadanos. Tras ello, el enfoque se dirige hacia la caracterización cualitativa de ambas unidades de estudio. Descrita la situación tecnológica desde una perspectiva general y habiendo expuesto el mapa sociotecnológico básico de la Comunidad Valenciana, el análisis se centra en los internautas, ofreciendo el perfil de los usuarios de Internet valencianos, atendiendo tanto a variables sociales, demográficas o económicas, como al mayor o menor uso que de las posibilidades de la Red hacen.

Se trata, por tanto, de una investigación que da respuesta a la cada vez más imprescindible necesidad de conocer en profundidad los rasgos demográficos, sociales o económicos, tanto de aquellas personas que se interesan y se implican en el nuevo paradigma creado por los avances tecnológicos, como de aquellas que se resisten al cambio.

3. Proyectos CEVALSI

La Unidad Cevalsi colabora con diversas entidades en la elaboración de todo tipo de proyectos relacionados con las Nuevas Tecnologías y las Sociedad de la Información, tanto a nivel europeo como nacional o autonómico. En este apartado se puede encontrar una relación de los proyectos más importantes en los que participa Cevalsi. Algunos de ellos están ya finalizados y otros muchos se están llevando a cabo actualmente.

Observatorio de Administración Electrónica (OAE)

La Comunidad Valenciana juega un papel muy activo en el estudio y avance de la Administración Electrónica. Así, la Generalitat Valenciana y la Fundación OVSI, a través de Cevalsi, lidera la primera iniciativa conocida a nivel europeo para desarrollar un instrumento común de medición y análisis del uso de las nuevas

tecnologías en las Administraciones Públicas de todas las Comunidades Autónomas españolas. Fruto de este trabajo ha sido la creación del Cuestionario de Administración Electrónica (CAE), en cuya elaboración han participado responsables de este ámbito de todas las autonomías españolas, permitiendo alcanzar un consenso en la primera herramienta de medición conjunta de administración electrónica que podrá ser aplicada en España.

La primera prueba piloto de esta herramienta, llevada a cabo en cada una de las administraciones públicas regionales, finalizó en febrero de 2005 y la segunda se realizó entre mayo y septiembre con el fin de comprobar la fiabilidad de los indicadores aprobados y comparar primeros resultados. Una vez comprobada la validez y fiabilidad de los indicadores, se pasará el cuestionario anualmente, siendo la primera recogida de datos oficial durante el año 2006.

Proyecto Understand (Europeo)

El proyecto UNDERSTAND, en el que la Fundación OVSI y la Generalitat Valenciana, a través de Cevalsi, participan liderando el grupo de trabajo dedicado a e-gobierno, es una iniciativa financiada por la Unión Europea, que aúna a distintas regiones de Europa con el objetivo de desarrollar metodologías y líneas de actuación que permitan la obtención de indicadores comparables relativos a la extensión de la Sociedad de la Información entre los distintos participantes.

El proyecto Understand tiene como objetivos principales:

- Analizar las novedades del marco de los indicadores para la sociedad de la información a nivel regional.
- Evaluar los indicadores del plan de acción eEurope a través de la implicación activa de los responsables de políticas regionales.
- Definir indicadores y metodologías comunes (conjunto de herramientas de evaluación comparativa), para al menos 4 dominios (administración, empresas, familias/individuos, banda ancha).
- Crear una red de Regiones que evalúen comparativamente el desarrollo de la Sociedad de la Información y por tanto proporcionar a los responsables de políticas de estas regiones apoyo concreto para las decisiones de inversión.
- Diseñar y establecer una base de datos transeccional que incorpore los indicadores regionales de la Sociedad de la Información para el análisis y evaluación/aprendizaje comparativos.
- Dar a conocer líneas directrices, metodologías y herramientas a todas las regiones de la Unión Europea para crear un estándar común de indicadores regionales.
- Proporcionar a la Comisión Europea y a los Estados Miembros una perspectiva regional sobre la evaluación comparativa eEurope.

Para el año 2006, se realizará el análisis de las encuestas recogidas a finales de 2005 en e-gobierno y banda ancha, y se presentarán los resultados oficialmente en Bruselas ante la Comisión Europea. Asimismo, se llevará a cabo promoción en diversos foros, asistencia a reuniones y conferencias, etc.

Entre los objetivos del proyecto se encuentra la elaboración de una publicación donde se recopilen todas las experiencias, datos y conclusiones de las diferentes regiones europeas que forman parte del mismo, avalado por la Unión Europea.

ANEXO: EXTRACTO PRESENTACIÓN E-GOBIERNO

Fundación **ovsi** **cevalsi::** **avantió**
 Comunidad Valenciana

Infobarómetro de e-Gobierno 2005

Un completo análisis del Impacto de la Sociedad de la Información en la Administración Local de la Comunidad Valenciana

- Ámbito: Comunidad Valenciana
- Universo: 542 Ayuntamientos de la Comunidad Valenciana
- Tamaño muestral: 231 entrevistas cara a cara
- Puntos de muestreo: 231 municipios repartidos entre las tres provincias de la Comunidad Valenciana
- Procedimiento de muestreo: probabilístico, estratificado y con afijación proporcional por tamaño de hábitat y provincia
- Error muestral: para un nivel de confianza de 95,5 % (2s) y en el supuesto de mayor incertidumbre (p=q=50%), el error es de +/-4,99 para el conjunto de la muestra
- Trabajo de campo: julio de 2005

cevalsi:: »

Fundación **ovsi** **cevalsi::** **avantió**
 Comunidad Valenciana

Infobarómetro de e-Gobierno 2005

Técnicas de investigación utilizadas para la elaboración del Infobarómetro de e-Gobierno

<p>Entrevista personal</p> <p>Encuesta extraída del sistema de indicadores, realizada cara a cara a los Ayuntamientos de la muestra</p>	<p>Observación de páginas web</p> <p>La dirección se solicitó a los propios Ayuntamientos y se rellenó un formulario estandarizado de observación</p>	<p>Role-playing (consulta vía mail)</p> <p>Enviar una consulta vía web al correo electrónico de atención al público para controlar la respuesta</p>
---	---	---

cevalsi:: »

Fundación
OVSI

cevalsi::

avantió
Comunidad Valenciana



Fundación
OVSI

cevalsi::

avantió
Comunidad Valenciana

