

A stylized mouse cursor icon with a yellow body and a grey cord, positioned above the letter 'e' in the title.

# SarAgune

Iniciativa por un uso social y comunitario  
de las nuevas tecnologías

La aventura de la sistematización en la Federación Sartu



A stylized mouse cursor icon with a cord, positioned behind the letter 'a' in the title.

# Sar gune

Iniciativa por un uso social y comunitario  
de las nuevas tecnologías

La aventura de la sistematización en la Federación Sartu

A large, stylized illustration of a hand holding a mouse, rendered in shades of gray. The hand is positioned at the bottom, with the mouse cord looping upwards and around the text area.

Financia:



JUSTITIA, LAN ETA GIZARTE  
SEGURANTZA SAILA

DEPARTAMENTO DE JUSTICIA,  
EMPLEO Y SEGURIDAD SOCIAL

Edita:

Federación Sartu  
Bailén 5, sótano izquierda  
48003 Bilbao

Imprime: Lankopi S.A.

Diseño y maquetación: Marra, S.L.

# Índice

<b>0. Presentación</b>	7
<b>1. El contexto de la experiencia: el Casco Viejo de Vitoria-Gasteiz</b>	9
<b>2. Saregune: iniciativa por un uso social y comunitario de las nuevas tecnologías</b>	11
2.1. Los programas Formación - Empleo	11
2.2. Cursos Básicos Saregune y Cursos Especializados Hezigune	13
<b>3. El proceso de sistematización: qué y para qué sistematizar</b>	15
3.1. Definición del objeto	15
3.2. Definición del objetivo	16
3.3. Definición del eje	16
<b>4. Definición metodológica</b>	19
<b>5. Recuperación de la experiencia y reflexión crítica</b>	21
5.1. El punto de partida (2003)	21
5.2. Primer momento clave: contratación del primer PEF (2004)	24
5.3. Segundo momento clave: puesta en funcionamiento del Hezigune (2005)	28

5.4. Tercer momento clave: diferenciación de funciones (2006)	32
5.5. Cuarto momento clave: reestructuración del equipo de coordinación (2006)	34
5.6. Quinto momento clave: nueva reestructuración del equipo de coordinación (2007)	36
5.7. Sexto momento clave: puesta en funcionamiento del Saregune 2.0. (2008)	36
<b>6. Mapa de momentos clave</b>	<b>39</b>
<b>7. Esquema temporal</b>	<b>41</b>
<b>8. La experiencia vista por sus beneficiarios</b>	<b>33</b>
8.1. Primer contacto con Saregune	44
8.2. Mi experiencia con el Saregune: para qué lo utilizo	49
8.3. Incidencia de la persona	53
8.4. Incidencia en el barrio	56
8.5. Pluralidad	58
8.6. Ideas de mejora	61
<b>9. Conclusiones</b>	<b>65</b>
9.1. Inicio del servicio	65
9.2. Equipo	66
9.3. Relaciones externas	66
9.4. Uso de la tecnología	67
9.5. PEF	68
9.6. Barrio	68
9.7. Normalización lingüística	69
9.8. Local e imagen externa	69

## ■ Agradecimientos

Queremos mostrar nuestro agradecimiento a las siguientes personas y entidades:

- A la **Federación Sartu**, en especial a las personas que formamos parte de Sartu Álava, gracias compis por vuestro apoyo, animo y comprensión.
- A las **personas usuarias del Saregune**, sois lo más importante y hacéis que todo esto lo hagamos con una gran dosis de entusiasmo y ganas.
- A la **Red Conecta y Fundación Esplai** por ayudarnos a poner en marcha Saregune.
- A todas la personas que han formado parte de Saregune, dinamizadoras/es, multimedia y coordinadores/as, somos el resultado de vuestro paso y aportaciones:

### COORDINADORES/AS

Javier Lobato, Ainhoa Garagalza, Raúl Villamor, José Antonio Baz, Vicente Carrasco, Esti Cáceres, Fermín S. López, Rubén Ruiz de Gauna, Roger Martín, Ainara Pérez y Patricia Saratxo.

### TECNIC@S MULTIMEDIA

- **Año 2003-2004:** Dalia, Álvaro, David, Jon, Arantza, Hatim, Layla, Wendy Tatiana.
- **Año 2005-2006:** Elena, Nuria, Jaime, Malte, Assia, M<sup>a</sup> Mar, Ibai, Beñat, Miren Begoña, Nilton.

- **Año 2007:** Zuriñe, Lidia, Elisa, Iñaki, Izaskun, Nardi, Jon, Aitor, Jorge, Simón.
- **Año 2008-2009:** Marta, M<sup>a</sup> Cecilia, Joseba, Miriam, Nicoleta, Raul, Germán, Iñaki, Adnan, Cesar Augusto.

#### **DINAMIZADORES/AS**

- **Año 2003-2004:** Egoitz, Nora, Tatiana, Ame, Uxue, Leticia, Aitziber, Iraitz, Marleny, Agurtzane.
- **Año 2005-2006:** Ander, Amagoia, Sandra, Noelia, Iratxe, Oliver, Fátima, Ainara, Milagros, Rachid.
- **Año 2006-2007:** Abdenour, Vilija, Souleymane, Oscar, Tarik, Estibaliz, Pilar, Agustina, Raul, Sara.
- **Año 2007-2008:** Maria Liliana, Inti, Asier, Alex, Irina, Ronald, Ahmed, Alvaro, Tarek, Nadifa.
- **Año 2008-2009:** Hafida, William, Raquel, Josune, Claudia, Lahouaria, Iñigo, M<sup>a</sup> Mar.
- **Año 2009:** Saliha, Elvira M<sup>a</sup> José, Jackeline, Tatiana, Rakel, Cristina, Jaime Alejandro, Alexander, Douglas Henrique, Alberto, Begoña.

Por último, nos gustaría mencionar a todas las instituciones que nos han financiado:

- Departamento de Justicia, Empleo y Seguridad Social del Gobierno Vasco.
- Departamento, de Educación, Universidades e Investigación del Gobierno Vasco.
- Ayuntamiento de Vitoria-Gasteiz.

Sin vuestra ayuda Saregune no hubiese sido posible, esperamos seguir contando con vuestro apoyo y aumentarlo para asumir nuevos retos y cubrir nuevas necesidades.



## 0. **Presentación**

El presente documento recoge la sistematización de la experiencia que lleva siendo desarrollada por Sartu Álava desde el 2004 en el Casco Viejo de Vitoria-Gasteiz. Dicho proyecto ha sido bautizado con el nombre de **Saregune**.

Esta sistematización, dinamizada por el Área de Consultoría Social de la Federación Sartu, forma parte de un estudio más amplio subvencionado por el Departamento de Justicia, Empleo y Seguridad Social del Gobierno Vasco, en el que sistematizamos cuatro de las experiencias desarrolladas por la Federación Sartu en cada uno de sus ámbitos geográficos de actuación. Éstas, han sido seleccionadas por ser especialmente significativas de nuestra actividad a lo largo de estos veinte años de trabajo. Son las siguientes:

- Zabaltzen (Durango): *Servicio de Acompañamiento e Incorporación Social*.
- Gaztaroa (Bilbao): *Keima Animazioa S.L.*
- Erroak (San Sebastián): *Servicio de Acompañamiento a la Contratación*.
- Sartu Álava (Vitoria): *Saregune*.

Con la sistematización de estas cuatro experiencias pretendemos lograr.

- Una revisión conjunta y compartida de nuestra práctica.
- Una apropiación por parte de quienes han vivido la experiencia.
- Un aprendizaje nuevo.

- Pistas para nuevas propuestas y nuevas agendas.
- Generar conocimiento nuevo y compartido.

De hecho, la generación de estos aprendizajes y conocimientos nuevos enlaza directamente con la visión de la Federación Sartu:

Nos gustaría ser un referente en materia de incorporación social, tanto para las personas que se encuentran en situación de desventaja social como para el resto de agentes que contribuyen a alcanzar este fin.

Y una organización:

- Que trabaja en red con otros agentes del entorno.
- Que genera y comparte conocimiento.
- Que busca y propone alternativas innovadoras.

La aventura de la sistematización supone comenzar un camino y un trayecto con una intencionalidad clara pero sin tener del todo definidos los itinerarios por los que nos llevará, las cuestiones que nos planteará así como los retos que nos revelará. Este trayecto lo realizaremos esperando que dicha aventura sea una oportunidad de reflexión y mirada crítica al trabajo realizado y que a su vez, nos permita ser un elemento de mejora de nuestras prácticas.

## **1. El contexto de la experiencia: el Casco Viejo de Vitoria-Gasteiz**

El telecentro Saregune está ubicado en el Casco Viejo de Vitoria-Gasteiz. Conservando su estructura medieval, el barrio mantiene su conocida forma de almendra y está situado sobre una colina y las laderas de ésta. A partir del siglo XVIII, la ciudad comenzó a extenderse de forma radial por las zonas llanas que rodean dicha colina.

En la actualidad, el Casco Viejo se encuentra en un proceso de pérdida gradual de habitantes. De las 10.646 personas que lo habitaban en 2004, su número se ha reducido hasta las 9.824 en el año 2008<sup>1</sup>. Se trata de uno de los barrios de la ciudad con mayor riesgo de degradación y en el que se dan el mayor número de situaciones de dificultad social y económica. En los últimos años, se han advertido síntomas de declive comercial y de servicios. En la actualidad, cuenta con el doble de personas receptoras de Rentas Básicas y usuarias de los servicios sociales que en el resto de la ciudad. A su vez, se está produciendo una concentración gradual de la población inmigrante, siendo en la actualidad el 17% de la población censada del barrio. De la misma manera, nos podemos encontrar problemas de paro, de vivienda, de carencia de espacios públicos y de servicios, etc., que han hecho que el lugar vaya perdiendo atractivo desde un punto de vista residencial y comercial.

Por otro lado, las propuestas institucionales de intervención, centradas en la reactivación comercial y en la recuperación del rico patrimonio histórico

---

<sup>1</sup> Datos obtenidos del Anuario Estadístico 2008 del Ayuntamiento de Vitoria Gasteiz. Disponible en [www.vitoria-gasteiz.org](http://www.vitoria-gasteiz.org).

como motor turístico, han relegado los aspectos sociales a un segundo plano y están siendo insuficientes para la necesaria revitalización social.

Si a todo lo anterior le unimos las dificultades que el tejido social presenta, en claves de cooperación y coordinación interna, nos encontramos con un entorno social debilitado en el que la tradicional, rica y activa trama social y de convivencia del barrio va perdiendo fuerza.

## 2. Saregune: iniciativa por un uso social y comunitario de las nuevas tecnologías

Este es el contexto en el que surge Saregune. Pretendemos ser un proyecto que toma la ruptura de la brecha digital como centro de interés, es decir, aquellas diferencias sociales que se producen por el acceso y uso desigual a las nuevas tecnologías de la información y de la comunicación (TIC). Con ello, queremos lograr una mayor igualdad desde un punto de vista intercultural, inter-vecinal, inter-asociativo, cultural, educativo, relacional y colaborativo. En este sentido, el uso y acercamiento a las nuevas tecnologías son el instrumento para la superación de esas otras desigualdades, desde un planteamiento de cambio social.

### 2.1. Los programas Formación - Empleo

La actividad del Centro se sostiene mediante el desarrollo de los llamados PEF<sup>2</sup>. (Programas de Formación-Empleo). **Cada año 20 jóvenes** del barrio forman parte de dos nuevos proyectos (desde el año 2004 han participado 86 jóvenes), cuyas fases son:

**a. Fase I:** Formación teórica de 500 horas por grupo.

---

<sup>2</sup> Son programas subvencionados por la Dirección de Empleo y Formación del Departamento de Justicia, Empleo y Seguridad Social del Gobierno Vasco. Conllevan un proceso de formación y un periodo de contratación posterior para desarrollar tareas vinculadas a lo aprendido en la formación previa. Financian mediante subvención el 100% de los costes de cada acción formativa y una cantidad de 8.000 € por cada persona contratada (entre 8 y 10 personas por proceso), y más de 16.000 € para cubrir los costes de una persona que hace las funciones, en cada grupo, de “encargada de obra” durante la contratación.

- **Especialistas en Aplicación Social de las Nuevas Tecnologías:** 10 personas son formadas en competencias de carácter técnico-informático, técnicas de dinámica grupal y conocimiento del entorno sociocomunitario.
- **Personal técnico en Entornos Multimedia:** Las otras 10 personas centran su formación en el diseño de espacios web.

**b. Fase II:** Contrato de un año a media jornada para desarrollar dos tipos de tareas.

- El grupo 1 se encarga de mantener el Centro abierto de las 10 a las 22 h., de lunes a viernes (en 3 turnos de 4 horas), apoyando y formando a personas y colectivos en su acercamiento a las tecnologías.
- El grupo 2 diseña espacios web adaptados a las necesidades de grupos y colectivos del barrio, previo contacto y sensibilización sobre la potencialidad de estas herramientas.

Dentro de la formación que ambos grupos reciben, además de las materias de corte propiamente informático (linux, seguridad en internet, blogs, aplicaciones de software libre, protocolos propios de redes e internet POP/SMTP, HTTP, FTP, SSH...), se hace mucho hincapié en los conocimientos de tipo social. Contenidos formativos relativos al trabajo en equipo, habilidades sociales, interculturalidad e inmigración, conocimiento del entorno local, impacto medioambiental... son de la máxima importancia para el posterior desarrollo de las tareas que les serán encomendadas en el periodo laboral. Así mismo, durante la contratación, todo el alumnado participante en el PEF recibe una formación en competencias de gestión empresarial que persigue como fin el conocimiento y la motivación hacia el autoempleo. Dicha formación está vinculada a las posibilidades de autoempleo que se les pueden abrir a cada PEF en función de la actividad laboral que desarrolla. Esta apuesta por el autoempleo ya está dando sus frutos y en este momento, son ya tres las empresas vinculadas al sector de las nuevas tecnologías que han comenzado a funcionar con el apoyo de Saregune.

En la configuración de los grupos se hace un especial esfuerzo por que el equipo de jóvenes que participan representen el actual arco poblacional del barrio: idiomas, usos culturales, género, nivel sociocultural-económico, nivel formativo, etc., siendo así un reflejo real de la riqueza cultural y étnica del barrio. La pretensión es que hagan de puentes con sus diferentes grupos de

referencia para facilitar la atracción hacia el centro y las tecnologías al mayor abanico de personas, respetando sus idiosincrasias y culturas, dando ejemplo de respeto a la diversidad y acercamiento intercultural.

Todo el proceso está respaldado por personas con perfil educador<sup>3</sup> que coordinan las distintas actividades y sostienen técnicamente el Centro. Su equipamiento informático está compuesto por 28 ordenadores cargados en exclusiva con Sistemas Operativos y aplicaciones de software libre.

## 2.2. Cursos Básicos Saregune y Cursos Especializados Hezigune

Uno de nuestros objetivos específicos consiste en formar a la población usuaria en la comprensión, finalidad, uso y manejo de aplicaciones informáticas de uso habitual, como son los procesadores de textos, la navegación por Internet, el uso del correo electrónico, el manejo de imágenes y sonido... Para tal fin, realizamos una serie de **Cursos Básicos** destinados a cualquier persona interesada. Aunque la media de duración de los mismos suele oscilar entre las 6 ó 7 horas, una de sus características principales es que los cursos no tienen una duración concreta, sino que ésta varía en función de los objetivos de aprendizaje de las personas que participan. Los grupos de participantes se configuran en función de intereses comunes en cuanto a contenido, horario, idioma, etc.

El contenido de estos cursos ha ido variando con los años, pero en líneas generales, es el siguiente:

- Iniciación a la informática.
- Correo electrónico.
- Gimp.
- Acercamiento a las NN TT.
- Internet básico.
- Openoffice writer.
- Blogs y recursos web 2.0.

Por otra parte, los **Cursos Especializados** Hezigune son impartidos no a particulares, sino a colectivos concretos del barrio o del entorno del mismo. Estas propuestas formativas están destinadas a favorecer el aprendizaje de aplicaciones y herramientas tecnológicas que faciliten sus propios procesos de gestión interna y de comunicación y divulgación hacia el exterior. Incluso

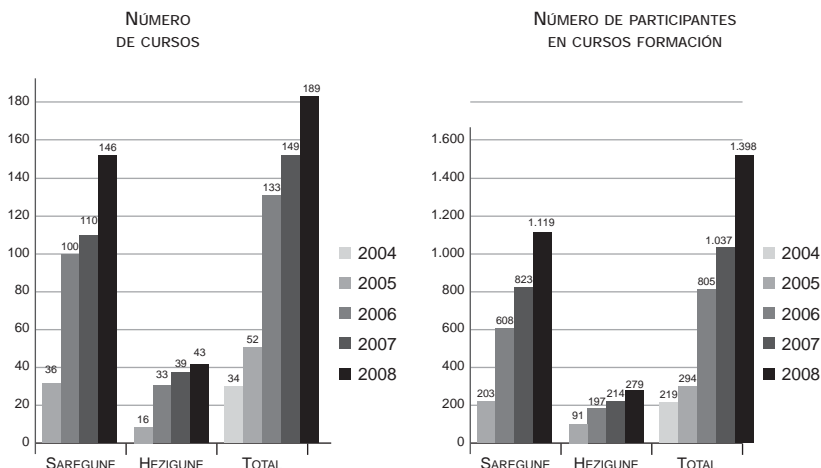
---

<sup>3</sup>Trabajo Social, Educación social, capacitación en Tiempo Libre y perfiles técnicos con un enfoque predominante humanista y social (Filología, Diseño web, Ingeniería informática).

se han desarrollado talleres formativos “a la carta” con varios colectivos de personas en situación de dificultad social. Al igual que en los Cursos Básicos, si bien el contenido suele variar, podemos decir que en líneas generales es el siguiente:

- OpenOffice Calc (hoja de cálculo).
- Scribus (carteles y dípticos).
- Web 2.0.
- OpenOffice Impress (presentaciones).
- Manejo y creación de páginas web-blogs.

Tanto para los Cursos Básicos como los Cursos Especializados Hezigune, la demanda no ha hecho sino crecer a lo largo de estos cuatro años. Por ello, tanto el número total de cursos como el número de participantes ha aumentado de forma considerable. En los siguientes gráficos podemos observar dicho crecimiento desde que se abrió el centro hasta día de hoy.



Estos dos tipos de cursos han sido impartidos por las personas formadas y contratadas a través de los Planes Empleo Formación explicados en el punto 2.1. Es decir, las personas que inicialmente eran alumnado han pasado a desarrollar una función de profesorado, indispensable para adquirir competencias mediante el desarrollo del propio trabajo.



### 3. El proceso de sistematización: qué y para qué sistematizar

Cuando comenzamos a sistematizar nuestra experiencia ésta era una de las cuestiones centrales y de máxima importancia a la que tuvimos que enfrentarnos. La cuestión era la siguiente: debíamos definir el OBJETO, OBJETIVO y EJE que iban a guiar toda la sistematización.

Desde un punto de vista conceptual, tanto Objeto, Objetivo como Eje son elementos muy sencillos. Sin embargo, debíamos realizar una delimitación clara y concisa, siendo necesario que dedicáramos un tiempo suficiente a su definición.

#### 3.1. Definición del OBJETO

Era importante precisar qué parte de la experiencia queríamos sistematizar. En el caso de Saregune, veíamos la necesidad de acometer el proceso teniendo en cuenta los previos a su puesta en funcionamiento. Lo hicimos así porque consideramos que un relato de nuestros inicios puede resultar trasladable y de gran utilidad tanto dentro del propio Sartu, como de cara a otras organizaciones interesadas en nuestro proyecto. Así, hemos redactado el objeto de nuestra sistematización de la siguiente manera:

Saregune, por un uso social y comunitario de la tecnología.

Ámbito de actuación: Casco Viejo de Vitoria-Gasteiz.

Periodo: Previos (2003) - Proyecto (2004-2008).

### 3.2. Definición del OBJETIVO

A la hora de elaborar el objetivo de nuestra sistematización, hemos tenido en cuenta la misión institucional de Sartu Álava, que es la siguiente:

*La asociación SARTU-ÁLAVA somos una asociación privada sin ánimo de lucro que operamos en el sector de los servicios sociales con el objetivo de **luchar contra la marginación y la exclusión social.***

Buscando que la redacción de nuestro objetivo quedara encuadrada dentro de dicha misión y teniendo en cuenta que las nuevas tecnologías son el elemento esencial de Saregune, hemos creído conveniente que en la redacción aparecieran los siguientes elementos:

- **Aprendizaje:** nuestra sistematización tiene que servirnos para aprender.
- **Comunicable:** debemos poder comunicar nuestra sistematización a otras personas.
- Las **TIC** (Tecnologías de la Información y de la Comunicación), como herramienta de lucha contra la exclusión social.
- El uso del **software libre** como filosofía de funcionamiento tecnológico.

Nuestro objetivo queda pues, redactado de la siguiente manera:

Recoger el aprendizaje de la puesta en marcha de Saregune con el objetivo de mostrar que a través de las TIC y con el uso del software libre, se puede luchar contra la exclusión social y convertirlo en una experiencia comunicable.

### 3.3. Definición del EJE

El eje de la sistematización es el punto de vista desde el que vamos a acometer la sistematización de nuestra experiencia. Nos guiará especialmente en el momento de análisis crítico y reflexión de fondo. En la redacción del mismo, nos ha parecido indispensable incluir los siguientes elementos sin los cuales la experiencia no hubiera sido posible:

- **Mejora** en las siguientes claves:
  - **Acceso libre y gratuito** a las nuevas tecnologías.
  - **Formación** en nuevas tecnologías.
  - Recepción de **información** referente a las nuevas tecnologías.
  - Logro de un mayor **empoderamiento**.
- **Personas usuarias, colectivos e instituciones** del Casco Viejo de Vitoria Gasteiz.
- **Personas** participantes en los Planes Empleo Formación y el equipo de coordinación.

La mejora que supone, en personas usuarias, colectivos e instituciones, es decir, el Casco Viejo de Vitoria-Gasteiz, la realidad de Saregune a partir de las personas que hemos formado y formamos parte del proyecto.



## 4. Definición metodológica<sup>4</sup>

La principal característica que describe la línea metodológica a adoptar en la realización de una sistematización es la flexibilidad. Es un proceso adaptable en todo momento a la dinámica y características del grupo protagonista de la misma. Sin embargo, hay una serie de pasos o etapas que tuvimos que dar, los cuales a su vez, comprendían una serie de tareas determinadas. Sin ellas, nuestra sistematización no resultaría satisfactoria.

Concretamente, las etapas a las que nos referimos son las siguientes:

Fase	Tareas
Fase preliminar Organizando la sistematización.	<ul style="list-style-type: none"><li>• Comunicación y coordinación con los responsables de la experiencia.</li><li>• Elaboración de un plan de trabajo con una estimación de días y horas necesarias para la sistematización.</li></ul>
Fase primera Delimitar el campo de análisis.	<ul style="list-style-type: none"><li>• Recogida de todo tipo de información documental generada por la experiencia (memorias, actas, diarios, gráficos, fotos, noticias de prensa...).</li><li>• Identificar las expectativas, dudas y preguntas.</li><li>• Definir OBJETO, OBJETIVO y EJE.</li></ul>

<sup>4</sup> Nuestro referente desde un punto de vista metodológico han sido las siguientes guías publicadas por Alboan: “*La sistematización, una nueva mirada a nuestras prácticas. Guía para la sistematización de experiencias de transformación social*” y “*La aventura de la sistematización. Cómo mirar y aprender de nuestras prácticas desde nuestras prácticas*”. Dichas guías se encuentran a disposición de cualquier persona interesada en <http://www.alboan.org/sistematizacion/>.

Fase	Tareas
Fase segunda Recuperación del proceso vivido.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Reconstrucción en forma de relato del proceso vivido.</li> <li>• Identificación de MOMENTOS CLAVE de la experiencia.</li> </ul>
Fase tercera Reflexión de fondo: interpretación crítica de la experiencia y generación de conocimiento.	<p>Recogida de información de fuentes orales (responsables de la experiencia, personas usuarias, asociaciones...).</p> <p>Reflexión de fondo sobre la experiencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Identificar puntos críticos de reflexión.</li> <li>• Analizar cada punto crítico de reflexión por separado.</li> <li>• Preguntar por las causas de lo que sucedió: ¿por qué se dio de esta manera?, ¿Cuál es su incidencia en el eje?</li> </ul>
Fase cuarta El punto de llegada.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Formular conclusiones.</li> <li>• Formular aprendizajes.</li> <li>• Formular recomendaciones.</li> </ul>
Fase quinta Comunicación de la experiencia.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Redacción de un documento en el que se recoja la experiencia de la sistematización.</li> <li>• Comunicación de los resultados en distintos foros.</li> </ul>

Así, para llevar a cabo esta sistematización y dependiendo del objetivo de cada fase o tarea, se han hecho uso de varias técnicas de la investigación cualitativa:

- Dinámicas grupales: reflexión y puesta en común de diferentes puntos de vista y posturas con respecto a la experiencia. En ellas han participado aquellas personas que han tenido contacto con el proyecto Saregune desde sus inicios.
- Entrevistas en profundidad: recoger el punto de vista de las personas o entidades (asociaciones, instituciones...) beneficiarias de la experiencia.
- Cuestionarios: conocer la visión que del proyecto tienen las asociaciones que han participado junto a Saregune en algún proyecto.
- Análisis documental: recopilación y lectura de todos aquellos documentos significativos generados por la entidad.
- Observación directa: conocimiento in situ del funcionamiento y dinámica interna de la experiencia.

## 5. Recuperación de la experiencia y reflexión crítica

El proceso de reconstrucción del proceso vivido a lo largo de los cuatro años que Saregune lleva abierto es el primer paso que dimos. Este es uno de los momentos fundamentales en cualquier sistematización. Se trata de realizar una reconstrucción cronológica de la historia y de nuestra experiencia identificando etapas y momentos clave.

Además de realizar dicha recuperación del proceso vivido acometemos aquí el desarrollo del aspecto interpretativo de la sistematización, momento en el cual generamos verdadero conocimiento. Los momentos clave identificados en dicha reconstrucción<sup>5</sup> nos han servido como elementos de partida para el análisis siendo subdivididos, a su vez, en una serie de puntos críticos de reflexión, que han sido la guía que nos ha ido trazando el camino de la reflexión de fondo.

### 5.1. El punto de partida: 2003

Hemos creído necesario comenzar con el relato de nuestros inicios antes incluso de que se pusiera en marcha el proyecto como tal. Así, nos hemos preguntado por los momentos previos a la experiencia. ¿De dónde surgió la idea? ¿Cómo buscamos la localización del proyecto? ¿Cómo lo financiamos?, etc. Pensamos que el relato de estos momentos previos puede ser útil y puede animar a emprender proyectos similares tanto dentro de la propia Sartu como fuera de ella.

---

<sup>5</sup> Ver punto 6. *Mapa de momentos clave.*

## La idea

El punto inicial de Saregune lo podemos situar a mediados del 2003. La chispa que prendió la mecha fue la preocupación por parte de algunas personas, que además de trabajadoras de Sartu realizábamos una vida social y personal en el Casco Viejo, por la utilización que se estaba realizando de la imagen del barrio en los medios de comunicación. Dichos medios aludían a la guetización que estaba sufriendo el barrio asociando dicha cuestión a la inmigración y a los supuestos problemas de convivencia causados por la misma.

Esta visión negativa del Casco Viejo nos dio la idea de comenzar a hacer algo que la contrarrestara. En aquel momento en Sartu teníamos bastante experiencia dentro de las nuevas tecnologías ya que estábamos impartiendo un Plan de Empleo y Formación Multimedia en el CETIC (Centro de Tecnologías de la Información y la Comunicación perteneciente al Departamento de Promoción Económica y Planificación Estratégica del Ayuntamiento de Vitoria-Gasteiz). Ello nos dio la idea de enmarcar nuestro proyecto dentro de la utilización de las nuevas tecnologías.

Nuestra apuesta por las nuevas tecnologías no se quedaba ahí. Como elemento estratégico del proyecto decidimos que sólo íbamos a funcionar utilizando software libre, es decir, queríamos utilizar aplicaciones informáticas con licencia de uso y distribución gratuita. Dicho uso de software libre entra de lleno dentro de nuestra filosofía de uso comunitario de las herramientas tecnológicas. Concretamente, las aplicaciones que en la actualidad utilizamos son las siguientes:

- Ofimática: OpenOffice.
- Navegación: Firefox y Konqueror.
- E-mail: Thunderbird y Ximian Evolution.
- Diseño y maquetación: GIMP.
- Diseño de carteles: Scribus.

En un principio, los sistemas operativos utilizados por el centro eran FreeBSD y Linux Debian. En la actualidad, los ordenadores tanto para usuarias y usuarios como para la gestión interna funcionan mediante Ubuntu<sup>6</sup>,

---

<sup>6</sup> [www.ubuntu.com](http://www.ubuntu.com)



mientras que se ha mantenido el uso de FreeBSD y Debian para uno de los servidores del centro y un *firewall* destinado a la protección de la información contra virus procedentes de internet.

### **La búsqueda de una localización**

El lugar, por supuesto, tenía que ser el Casco Viejo. La dificultad estaba en encontrar un local dentro del mismo que reuniera las condiciones que queríamos para nuestro proyecto. Nos interesaba un local que fuese lo suficientemente amplio y luminoso para que la percepción del mismo, tanto por el vecindario como por las entidades que financiaban el proyecto, fuera muy positiva. En aquel momento, después del verano 2003, varios comercios del barrio se estaban trasladando a la recién abierta gran superficie de nombre *El-Boulevard*. Este fue el caso del comercio perteneciente a la cadena de electrodomésticos que se situaba en el local que actualmente ocupa Saregune. En cuanto tuvimos noticia de ello comenzamos las negociaciones pertinentes con el objetivo de conseguir dicho espacio.

Una vez conseguido el local, el trabajo consistió en acondicionarlo para la actividad que queríamos realizar en él. La estructura del mismo estaba diseñada para ser un comercio y hubo que rediseñar completamente su distribución. Fue un duro trabajo que duró casi dos meses y en el que nos apretaba la urgencia de abrir el espacio para marzo de 2004. Para ello contamos con la ayuda inestimable de muchas personas de Sartu Álava y de las personas que en aquel momento estaban trabajando en el módulo de carpintería.

### **¿Cómo lo financiamos?**

La búsqueda de financiación del proyecto Saregune fue un momento importante en los inicios del mismo. Un primer paso consistió en la elaboración de un proyecto que resultara convincente y en la *venta* del mismo ante las instituciones. En este sentido, contar con una persona que domine el entramado institucional y las relaciones con las entidades financiadoras, es vital para la supervivencia del proyecto. Tras ello, la financiación quedó distribuida de la siguiente manera:

- **Fundación Esplai** (a través de la Red Conecta): se llegó a un acuerdo por el cual nos donó diez ordenadores y nos financió una parte del sueldo de una de las personas que se encargaba de coordinar el centro. Su colaboración fue de un año de duración.

- **Gobierno Vasco:** a través de los Planes de Empleo y Formación.
- **Ayuntamiento de Vitoria-Gasteiz:** gastos generados por el local.

En la actualidad la financiación del proyecto se distribuye de la siguiente manera:

Entidad	Objetivo de la financiación	Proporción de financiación
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Dirección de Empleo-Formación Departamento de Justicia, Empleo y Seguridad Social.</li> <li>• Gobierno Vasco.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Cursos de formación.</li> <li>• Subvención a la contratación de las personas incluidas en los Planes de Empleo-Formación.</li> </ul>	64%
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Dirección de Aprendizaje Permanente.</li> <li>• Departamento de Educación, Universidades e Investigación.</li> <li>• Gobierno Vasco.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Persona "Mediadora de aprendizajes" y contribución a parte de los gastos de mantenimiento.</li> </ul>	18,5%
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Ayuntamiento de Vitoria-Gasteiz.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Gastos de mantenimiento.</li> <li>• Diferencia entre la subvención para la contratación y los sueldos reales según convenio.</li> <li>• Equipo educativo de respaldo a itinerarios de inserción.</li> <li>• Coordinación técnica informática.</li> <li>• Coordinación global.</li> </ul>	17,5%

## 5.2. Primer momento clave: contratación del primer PEF (2004)

### a. Apertura del local

Por fin Saregune comienza a funcionar. La apertura de puertas del local se hizo el 20 de marzo de 2004, si bien su inauguración no pudo ser posible hasta octubre de ese mismo año. Nuestra idea con respecto a su apertura era que éste debía estar abierto y en funcionamiento antes de que el primer PEF en *Especialistas en Aplicación Social de las Nuevas Tecnologías* hubiera finalizado su formación. Las razones por las cuales decidimos que fuera así

son al mismo tiempo de carácter práctico y de imagen del proyecto cara al exterior y a las instituciones financiadoras:

- Queríamos poner a disposición del vecindario del Casco Viejo las instalaciones con los ordenadores a pleno funcionamiento lo antes posible.
- El alumnado del PEF estaban en su periodo de formación, por lo que el proyecto ya estaba en funcionamiento. Queríamos que eso se visibilizara de alguna forma, y la manera era manteniendo el local abierto mientras duraba ese periodo de formación.
- Queríamos que todo el equipo informático y la instalación eléctrica estuvieran a pleno funcionamiento para cuando los alumnos del PEF iniciaran su periodo de contratación laboral. En este sentido, las dos semanas que estuvo abierto el local antes de que se incorporaran los alumnos del PEF, sirvieron para ir resolviendo pequeños imprevistos con respecto a su infraestructura que si se hubiesen presentado en el momento de incorporación de los PEF a su periodo de contratación laboral hubieran supuesto un verdadero quebradero de cabeza.
- Debíamos justificar el proyecto ante las entidades financiadoras. Ello exigía que ya estuviera a pleno funcionamiento y no sólo con la formación del primer grupo de alumnado, sino con la existencia de un espacio físico a pleno funcionamiento y con equipo informático suficiente como para prestar el servicio al que nos habíamos comprometido.

## **b. Inicio Horario continuo de apertura**

Inicialmente, el horario de apertura del espacio era de 10:00 a 14:00 y de 16:00 a 20:00. Esto fue así durante las dos primeras semanas de apertura, mientras el alumnado del primer PEF finalizaban su periodo de formación. La razón por la cual en este primer momento decidimos que este fuera el horario del centro era principalmente una limitación en los RRHH con los que contábamos. Sólo una persona se encargaba de mantener abierto el local. El trabajo de esta persona consistía, además de atender al público, en solucionar todas las incidencias que la nueva instalación producía, que como se puede suponer, eran muchas ya que el local estaba recién abierto. Como es lógico, era imposible mantenerlo abierto de diez de la mañana a diez de la noche con una sola persona trabajando en ello.

La apertura continua del local durante doce horas seguidas, de 10:00 a 22:00 era una decisión trascendental y que incidía de lleno en nuestro objetivo de superar las desigualdades sociales a través de las nuevas tecnologías. Son principalmente dos las razones de tipo estratégico por las cuales nos decantamos por una apertura continua:

- El abrir durante 10 horas seguidas aumentaba la visibilidad y la accesibilidad a la informática.
- Propiciaba la estabilidad de funcionamiento del servicio. Cuando todavía no estaba el PEF, si una persona de las que llevaba el centro se ponía enferma o faltaba por cualquier motivo, el centro se caía. Sin embargo, el mantener el centro abierto 10 horas seguidas nos asegurábamos que en todas las horas se prestaba el servicio, puesto que los PEF ya están operativos.

Este funcionamiento continuo, tenía sus contras. El principal era, y lo sigue siendo, que la vida del material informático se reduce considerablemente al tenerlo en funcionamiento durante doce horas seguidas. Este hecho plantea una dificultad no sólo de tipo material, sino también de funcionamiento interno. Unos equipos encendidos todos los días durante doce horas seguidas plantean muchas más incidencias y alguien se tiene que encargar de resolverlas. Como veremos más adelante, ello nos obligó a realizar una diferenciación de funciones en el centro.

### **c. Inauguración**

Se trataba, en principio, de una fiesta en la que realizaríamos una presentación del Saregune ante los políticos/as y técnicos/as tanto del Ayuntamiento de Vitoria Gasteiz como del Gobierno Vasco. No obstante, quisimos darle una orientación más de corte vecinal e invitamos a la misma a toda la ciudadanía y a grupos o asociaciones del barrio haciéndoles partícipes de un servicio que estaba dirigido a ellas mismas.

Cuando se hizo la inauguración, el proyecto estaba ya plenamente operativo. El primer PEF en *Especialistas en Aplicación Social de las Nuevas Tecnologías*, ya estaba en su periodo de contratación mientras que el primer PEF en *Técnicos en Entornos Multimedia* se encontraba en formación. Como hemos dicho antes, queríamos que el servicio fuese visible, que se supiera que estábamos funcionando a pleno rendimiento.

La organización del evento nos supuso una gran carga de trabajo y cierta decepción por cómo algunos medios de comunicación reflejaron la realidad del proyecto. Y es que previamente al acto de inauguración se convocó a una serie de medios de comunicación con el objeto de realizar una rueda de prensa explicativa. Desde nuestro punto de vista, ciertos medios no mostraron la realidad el Saregune tal y como la habíamos planteado.

Sin embargo, el balance es plenamente positivo debido sobre todo a las siguientes razones:

- Facilitó e impulsó la difusión del proyecto.
- Se hizo partícipe a la clase política del mismo. Se trataba, en definitiva, de que conociesen el servicio plenamente operativo para que supiesen exactamente qué es lo que habían financiado.
- Fue un acto de agradecimiento y reconocimiento hacia todos/as los/las técnicos/as del Gobierno Vasco y Ayuntamiento que habían confiado desde un principio en Saregune.

#### **d. Contactos informales con asociaciones cercanas**

En un primer momento, no se pudo realizar una labor estructurada de contacto y relación con las asociaciones y colectivos de nuestro entorno más cercano. Más que a una decisión estratégica, se debió a la propia dinámica de puesta en funcionamiento del centro, la cual nos obligó a dejar esta importante tarea para más adelante. El problema principal era la falta de tiempo y el no contar con un perfil específico dedicado a dicha tarea. El perfil de todas las personas que trabajaban en el centro era más técnico y menos social. Era muy útil contar con perfiles de ese tipo puesto que buena parte del trabajo consistía en solucionar problemas que las computadoras nos causaban. Sin embargo, así quedaba más desatendida el área de relaciones externas.

#### **e. Ampliación del equipo de coordinación con una nueva persona**

Estrechamente relacionado con el punto anterior se encuentra la ampliación del equipo de coordinación con una nueva persona. La falta de un perfil de corte más social impedía trabajar áreas de vital importancia como son las relaciones externas. Por ello, como ya hemos apuntado más arriba, se decidió aumentar el número de coordinadores/as estables del centro con una

nueva persona que aportara ese perfil más social que nos faltaba. Se comenzó así, a realizar una diferenciación de funciones dentro de Saregune. Por un lado, se encontraban las personas con una capacitación más de tipo técnico y por otro, aquellas cuyo perfil estaba más cercano al ámbito social.

### **5.3. Segundo momento clave: puesta en funcionamiento del Hezigune (2005)**

A partir de este momento, Hezigune se convierte en un espacio con gestión normalizada, plenamente a disposición de los colectivos interesados en ello. Nuestra pretensión consistía en poner el local a disposición de grupos y colectivos para el aprendizaje de herramientas tecnológicas que posteriormente pudieran ser utilizadas tanto a nivel interno como de divulgación de su actividad hacia el exterior. La demanda de uso libre por parte de estas asociaciones era muy baja y con el paso del tiempo nos fuimos dando cuenta de que lo que más reclamaban era formación, puesto que casi todas ellas contaban con ordenadores en sus respectivos locales. De todas formas, hoy en día, sigue siendo utilizado como espacio abierto por parte de plataformas o iniciativas que van surgiendo.

#### **a. Incorporación de una nueva persona al equipo de coordinación**

Esta persona estaba formando parte del PEF de *Especialistas en Aplicación Social de las Nuevas Tecnologías*. Nuestra intención era que dinamizara Hezigune por las tardes y se pensó en ella para duplicarle la jornada dedicando la mitad de la jornada a las tareas propias del PEF y la otra mitad a Hezigune. Esa tarea de dinamización de Hezigune consistía en mantener el espacio abierto, atender a las asociaciones que pudiesen acudir, contactar con asociaciones e impartición formación.

Su incorporación implica lo siguiente:

- Se empieza a hacer un trabajo más esquematizado en la relación con las asociaciones. Fruto de ello es que cada vez se acercan más asociaciones para usar Hezigune por las tardes.
- Al participar a la vez en el PEF y ser coordinadora, en ciertos momentos se existía cierta confusión con respecto a sus funciones en el proyecto.

- Nos dimos cuenta que la dedicación a Hezigune debía ser plena. La duplicación de funciones no es una buena idea.

## **b. Difusión del proyecto Saregune entre el movimiento asociativo del barrio**

La decisión de empezar a difundir el proyecto entre las asociaciones es posible gracias a la incorporación de la persona que mencionamos arriba. Es una parte del trabajo que ella empieza a hacer. Con la llegada de esta persona Saregune comienza a llegar a multitud de colectivos con quienes se participa en distintas iniciativas.

Se hizo un mailing centrado en Casco Viejo en el que incluíamos una plantilla con los servicios que ofertábamos. A las asociaciones que habían respondido a este primer mailing, se les realizó un segundo mailing más específico donde se les explicaba de forma más concreta qué es lo que era cada servicio: plataforma e-learning, blog, Wiki, etc. A partir de ahí se empezaron a realizar pequeñas colaboraciones.

Este trabajo de comunicación consistió también en la elaboración de un mapa de asociaciones del casco viejo. Sobre él se hizo un filtrado de lo que nos interesaba y comenzamos a seleccionar aquellas entidades que nos resultaran cercanas en cuanto a valores y objetivos y que a su vez tuvieran interés en las nuevas tecnologías de cara a su funcionamiento diario. Como resultado de estos contactos, surgió la posibilidad de participar junto con otras asociaciones en una serie de iniciativas. Fruto de ello fue la colaboración con asociaciones como AZAO, AMANDA ([www.amanda.elkartek.net](http://www.amanda.elkartek.net))...

Al mismo tiempo, se empezó a realizar una labor que consistía en la organización de una serie de charlas en la que tratábamos de socializar y difundir el uso del software libre entre distintos grupos y asociaciones. A partir de esas charlas, se comenzó a colaborar con ERDU (Agencia para las Asociaciones y el Voluntariado del Ayuntamiento de Vitoria-Gasteiz) en la formación a colectivos concretos. Unas setenta u ochenta personas pertenecientes a distintos colectivos, pasaron por esas charlas y fueron el germen de colaboraciones posteriores.

### c. Preparamos productos web y se los ofertamos a las asociaciones

Estrechamente entrelazado con la incorporación mencionada en los dos puntos anteriores, se encuentra la preparación de una serie de productos web que serán ofertados a las asociaciones. La presencia de esta nueva persona refuerza y aumenta la intensidad de trabajo en este aspecto.

Nuestra idea era acercarnos a todos los colectivos que se movían por el Casco Viejo e ir viendo quiénes estaban realmente interesados en las nuevas tecnologías y con quiénes se podían establecer lazos de colaboración en este sentido. Esta oferta tuvo una acogida desigual. Hubo asociaciones a quienes les pareció un muy buena idea mientras que otras no mostraron interés. Con las organizaciones interesadas trabajamos en la elaboración de blogs y otro tipo de espacios y webs en Internet que les ayuden a difundir sus mensajes y actividades, visibilizando así, la vivacidad y dinamismo de la actividad existente en el barrio. Como muestra de ello, incluimos a continuación, un esquema que da cuenta del número de blogs que hemos creado en colaboración con dichas entidades.

Blogs y webs creadas		
elkartek.net	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <a href="http://afrikultura.elkartek.net">http://afrikultura.elkartek.net</a></li> <li>• <a href="http://duniatopaketa.elkartek.net">http://duniatopaketa.elkartek.net</a></li> <li>• <a href="http://acdcampillo.elkartek.net">http://acdcampillo.elkartek.net</a></li> <li>• <a href="http://aquivivoaquivoto.elkartek.net">http://aquivivoaquivoto.elkartek.net</a></li> <li>• <a href="http://ekilore.elkartek.net">http://ekilore.elkartek.net</a></li> <li>• <a href="http://ata.elkartek.net">http://ata.elkartek.net</a></li> <li>• <a href="http://cfaranbizkarra.elkartek.net">http://cfaranbizkarra.elkartek.net</a></li> <li>• <a href="http://amanda.elkartek.net">http://amanda.elkartek.net</a></li> <li>• <a href="http://zilipurdi.elkartek.net">http://zilipurdi.elkartek.net</a></li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <a href="http://gizarterako.elkartek.net">http://gizarterako.elkartek.net</a></li> <li>• <a href="http://arazoak.elkartek.net">http://arazoak.elkartek.net</a></li> <li>• <a href="http://aisia.elkartek.net">http://aisia.elkartek.net</a></li> <li>• <a href="http://ainara.elkartek.net">http://ainara.elkartek.net</a></li> <li>• <a href="http://asafima.elkartek.net">http://asafima.elkartek.net</a></li> <li>• <a href="http://pintamonas.elkartek.net">http://pintamonas.elkartek.net</a></li> <li>• <a href="http://bidez kobidean.elkartek.net">http://bidez kobidean.elkartek.net</a></li> <li>• <a href="http://centrosdecultura.elkartek.net">http://centrosdecultura.elkartek.net</a></li> </ul>
tieneblog.net y badublog.net	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <a href="http://niremunduak.badubloga.net">niremunduak.badubloga.net</a></li> <li>• <a href="http://ainhoak.badubloga.net">ainhoak.badubloga.net</a></li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <a href="http://elsahara.tieneblog.net">elsahara.tieneblog.net</a></li> <li>• <a href="http://enredandoescuelas.tieneblog.net">enredandoescuelas.tieneblog.net</a></li> </ul>
en proceso de creación	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <a href="http://povodasenzala.elkartek.net">http://povodasenzala.elkartek.net</a></li> <li>• <a href="http://alokairuduina.elkartek.net">http://alokairuduina.elkartek.net</a></li> <li>• <a href="http://eloy.tieneblog.net">http://eloy.tieneblog.net</a></li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <a href="http://koloreguztiak.elkartek.net">http://koloreguztiak.elkartek.net</a></li> <li>• <a href="http://gasteizaktiba.net">http://gasteizaktiba.net</a></li> </ul>
portal asociativo	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <a href="http://www.elkartek.info">http://www.elkartek.info</a></li> </ul>	
e-learning (en migración y desarrollo)	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <a href="http://hezigune.gasteizaktiba.net">http://hezigune.gasteizaktiba.net</a> (en proceso de migración)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <a href="http://hezigune.saregune.net">http://hezigune.saregune.net</a> (espacio en desarrollo)</li> </ul>



comunicación y trabajo compartido	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <a href="http://alava.sartu.net">http://alava.sartu.net</a></li> <li>• <a href="http://hikhasi.saregune.net">http://hikhasi.saregune.net</a></li> <li>• <a href="http://saregune.net">http://saregune.net</a></li> <li>• <a href="http://wiki.saregune.net">http://wiki.saregune.net</a></li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <a href="http://wiki.sartu.net">http://wiki.sartu.net</a></li> <li>• <a href="http://zabaltzen.sartu.net">http://zabaltzen.sartu.net</a></li> <li>• <a href="http://hezigune.saregune.net">http://hezigune.saregune.net</a></li> <li>• <a href="http://ikasi.saregune.net">http://ikasi.saregune.net</a></li> </ul>
en dominios externos	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <a href="http://pda-espana.org">http://pda-espana.org</a></li> <li>• <a href="http://blog.izan.es">http://blog.izan.es</a></li> <li>• <a href="http://asafima.com">http://asafima.com</a></li> <li>• <a href="http://bizibide.com">http://bizibide.com</a></li> <li>• <a href="http://hirueskuak.org">http://hirueskuak.org</a></li> <li>• <a href="http://redsolidaria.info">http://redsolidaria.info</a></li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <a href="http://fibromialgia-divulgacion.info">http://fibromialgia-divulgacion.info</a></li> <li>• <a href="http://azao.siliconlautada.net">http://azao.siliconlautada.net</a></li> <li>• <a href="http://paisvasco.pda-espana.org">http://paisvasco.pda-espana.org</a></li> <li>• <a href="http://www.ian-ani.org">http://www.ian-ani.org</a></li> <li>• <a href="http://www.territorioslibres.info">http://www.territorioslibres.info</a></li> <li>• <a href="http://www.mundubildu.org">http://www.mundubildu.org</a></li> </ul>

Actualizado a Febrero de 2009

Una vez puestos a trabajar en la creación de espacios web con las asociaciones que mostraron disposición a ello, el trabajo consiste en el mantenimiento y en la generación de contenidos para el espacio. La generación de contenido corresponde a cada asociación mientras que el mantenimiento del espacio suele recaer sobre los PEFs de Técnicos/as en Entornos Multimedia. En este sentido se nos plantea un problema de organización. Al existir un lapso de tiempo considerable entre la finalización de un PEF y el comienzo el siguiente, dicha dinamización queda colgada y supone una carga de trabajo mayor para el equipo de coordinación del centro. Es algo que todavía no se ha conseguido encajar bien.

#### d. Organización de “Arroces del Mundo”

Del contacto con asociaciones surge la posibilidad de participar en muchas nuevas iniciativas. Una de ellas era la organización de Arroces del Mundo, fiesta que ya se venía realizando en Bilbao y que queríamos celebrar también en Vitoria.

Los objetivos o razones de ser de esta fiesta se pueden resumir en los siguientes puntos:

- Reivindicación de la calle.
- Que personas de diferentes orígenes se acerquen.
- Convivencia en un espacio normalizado.

En un principio, la organización del festejo recaía directamente en Saregune. En la actualidad, nos encontramos intentado lograr la implicación de más

colectivos del barrio en su organización, para que así la responsabilidad de su organización sea compartida. Esperamos lograr ese compromiso por parte de otras entidades, puesto que la organización de dicha fiesta supone una gran carga de trabajo y dificulta en gran manera el trabajo diario de Saregune.

#### **5.4. Tercer momento clave: diferenciación de funciones (2006)**

##### **a. Diferenciación de funciones**

Las nuevas incorporaciones al equipo del Saregune permiten que las personas con perfil técnico puedan dedicarse más específicamente a dicha área poniendo a su vez el acento en la utilización del software libre. Entre otras mejoras, ello permitió la puesta en marcha de una aplicación que permita tener centralizada la autenticación de usuarias/os y sus datos. Como consecuencia, se produce una mejora en el servicio puesto que se ofrecen cuentas propias protegidas por contraseña con espacio propio y privado para almacenaje de datos. A partir de este momento, las personas usuarias disponen de una cuenta propia personalizable y configurable, con la posibilidad de guardar datos a los que solo ellas tienen acceso.

Como aspecto negativo, podemos señalar que al añadir funcionalidades, nos encontramos con un sistema más complejo que conlleva una necesidad de aprendizaje mayor por parte de las personas que lo utilizan.

##### **b. Mayor intensidad en al trabajo de difusión del centro**

El trabajo consistió en la elaboración y envío de una carta de prestación a una serie de asociaciones tanto del barrio como del resto de la ciudad e incluso a otros municipios de Álava, en la que presentábamos Hezigune y Saregune difundiendo además nuestra filosofía con respecto al uso del software libre. Pensamos en la necesidad de dar a conocer Saregune y Hezigune a otras asociaciones y colectivos del barrio para seguir creando redes. Con esta iniciativa conocemos más movimientos y asociaciones que hasta entonces nos eran desconocidas y exploramos la posibilidad de trabajar con ellas.

##### **c. Creación del portal [www.elkartek.info](http://www.elkartek.info)**

Guiados por nuestro objetivo de ser un elemento dinamizador de la vida del Casco Viejo, comenzamos a trabajar en el desarrollo del portal asociativo,

**www.elkartek.info.** Este portal, consiste en una herramienta común que centraliza el trabajo de las asociaciones de Vitoria-Gasteiz y a su vez les permite hacerse más visibles. Para configurar este espacio, se realiza una propuesta al Ayuntamiento a través de ERDU (Agencia para las Asociaciones y el Voluntariado del Ayuntamiento de Vitoria Gasteiz).

Pretendemos que este portal ofrezca información a la ciudadanía acerca del movimiento asociativo y ofrezca a las asociaciones la posibilidad de crear su propio canal de comunicación externo e interno. La idea es que posibilite el trabajo en red e impulse el uso de las nuevas tecnologías por parte de las asociaciones.

#### **d. Comenzamos a trabajar en la creación de [www.gasteizaktiba.info](http://www.gasteizaktiba.info)**

Otro proyecto interesante en el que comenzamos a trabajar estas fechas es el del portal **www.gasteizaktiba.net**. En la actualidad, se encuentra en desarrollo pero pretendemos que sea un portal en el que se potencie el papel del vecindario y del pequeño comercio. No solapa en ningún momento al **www.elkartek.info** porque éste está más orientado al mundo asociativo.

Desde nuestro punto de vista, se necesitaba, a parte de un espacio para el mundo asociativo, un espacio para visualizar en positivo el casco viejo. Esta visualización la planteamos en tres ejes:

- Vecinos y vecinas.
- Mundo Asociativo.
- Pequeño comercio.

Se trata de una plataforma potente, intuitiva y fácil de utilizar. En último término, lo que pretendemos es que haya un foco de información contada en primera persona por el vecindario sobre la vida en el Casco Viejo. Empoderar a las personas que residen en el barrio para que se conviertan en protagonistas y en generadoras de información.

El primer año el trabajo consistió en recogida de información y tanteo de la disposición del pequeño comercio con respecto al portal. La respuesta fue muy positiva. Se elaboraron una serie de entrevistas a pequeños comercios donde se recoge información básica de los mismos relativa a horarios de

apertura, servicios que ofrecen, productos que venden y se complementa con material fotográfico. Al mismo tiempo hemos intentado sensibilizar acerca de la utilidad del portal.

A día de hoy el portal está en fase de prueba. Hay contenido abierto al público pero se trabajó sobre todo a nivel interno y la idea es que comience a funcionar plenamente en el primer trimestre de 2009.

## **5.5. Cuarto momento clave: reestructuración del equipo de coordinación (2006)**

### **a. Incorporación al equipo de coordinación de una ex-alumna del PEF**

La incorporación al equipo de coordinadores de una persona que había participado previamente en un PEF fue una decisión de marcado carácter estratégico. La apuesta consistía en poder contar con alguien que conociera el funcionamiento y el día a día de Saregune desde dentro. En este sentido, su presencia comenzó a aportarnos un punto de vista muy interesante y enriquecedor, puesto que nos permite incidir en ciertos aspectos con respecto al funcionamiento del centro el los que hasta entonces no habíamos reparado:

- Sin olvidar la parte técnica, su perfil es marcadamente social. Ello supone un seguimiento más exhaustivo del proceso educativo de las personas participantes en los PEF.
- Teniendo en cuenta que el PEF es para muchas personas su primera experiencia laboral, la presencia de este nuevo perfil supone un mayor apoyo en el aprendizaje de los hábitos laborales que toda persona debe adquirir a la hora de entrar en el mercado laboral (asistencia, puntualidad, justificación de faltas...).
- Su actividad, en sus inicios, era básicamente por la tarde, lo que supone un acompañamiento en toda la franja horaria de apertura del centro. De esta manera, mejoramos la comunicación entre los turnos y sobre todo la unificación de criterios y tareas a la hora de desarrollar las actividades propias del centro.
- Las personas dinamizadoras tienen siempre así de manera accesible una persona de referencia a la hora de plantear dudas, preguntas...

Por otra parte, es un periodo en el que acentuamos nuestra labor en comunicación externa. Entre otros, acudimos a la universidad de la rioja a presentar nuestro proyecto, ETB se interesa por él, tenemos contactos con el Gobierno de Extremadura, donde todos los ordenadores de la administración funcionan con software libre, quedamos como uno de los dos únicos proyectos europeos finalistas en los premios Chris Nicol de Software libre... Es importante mencionar que en esta época nos visita Mark Shuttleworth, presentamos el proyecto en la Universidad de Deusto, participamos en un curso de la Udako Euskal Unibertsitatea de la UPV...

### **b. Pensamos en crear una Web T.V.**

La idea de la Web T.V. surge como un planteamiento de renovación de lenguaje de comunicación que veníamos utilizando hasta ahora. Todo este tiempo habíamos puesto el acento en blogs, Wikis, webs, etc. pero la aparición de *Youtube* fue un revulsivo y nos dio nuevas ideas de comunicación. Suponía un salto cualitativo, en el sentido de que se comienza a poner mucho más énfasis en las herramientas multimedia (audio, video...) tanto en el día a día del centro como en los diferentes PEF.

La premisa era montar una Web T.V. con muy bajo presupuesto y que sirviese de apoyo a [www.gazteizaktiba.com](http://www.gazteizaktiba.com), de forma que se utilizara mucho más el lenguaje audiovisual en dicho espacio. Se nos planteaba la dificultad en cuanto a carga de trabajo. Poner en funcionamiento la Web T.V. supone un tiempo considerable en cuanto a filmaciones, edición y publicación del material. Tras un periodo de reflexión concluimos que era perfectamente viable y fuimos hacia delante con la idea.

El público objetivo de dichas filmaciones son los vecinos y vecinas del barrio quienes serán los que den voz a la Web T.V. mediante entrevistas, presentaciones, ruedas de prensa...

Con la puesta en funcionamiento de este nuevo proyecto la formación de los PEF en *Técnicos/as en entornos multimedia*, quienes serán los encargados de la dinamización de la web, se enriquecerá con la formación en edición y publicación de contenidos multimedia.

## **5.6. Quinto momento clave: nueva reestructuración del equipo de coordinación (2007)**

### **a. Nueva asignación de funciones**

En este momento se incorpora una nueva persona al equipo de coordinadores del centro lo que permite una nueva y más funcional reestructuración del equipo coordinador. Dinamización del centro y dinamización de Hezigune pasarán a estar gestionadas por dos personas diferentes. De esta manera, el funcionamiento será mucho más eficiente y repercutirá positivamente tanto en las personas usuarias como en equipo de coordinación.

### **b. Dedicación exclusiva de Hezigune para la utilización por asociaciones y colectivos**

Con una sola persona gestionando este espacio podemos dedicarlo exclusivamente a la formación y al uso del mismo por asociaciones y colectivos. Aprovechamos así mejor tanto Hezigune como Saregune. La razón de este cambio es que Hezigune estaba siendo cada vez más demandado por las asociaciones y era necesario que una sola persona trabajara exclusivamente en ello.

Esto supone una mayor utilización del espacio por colectivos, siendo éstos los beneficiarios de la formación y de la tecnología presente. Al mismo tiempo, la dedicación a la dinamización de Saregune puede ser más completa con lo que cuestiones relacionadas con la orientación, formación... son objeto de una mejor atención.

El servicio queda así más completo pudiendo dedicar más horas a formación, atender a un mayor número de usuarios y usuarias, llegar a más colectivos... El aprovechamiento de los dos espacios es mejor.

## **5.7. Sexto momento clave: puesta en funcionamiento del Saregune 2.0. (2008)**

### **a. Replanteamiento de los objetivos del proyecto**

Empezábamos a plantearnos que a lo mejor no se estaban cumpliendo los objetivos que nos habíamos propuesto desde un principio. No estábamos aportando el valor añadido de dinamización social y de convivencia intercultural que queríamos. Además de ello, encontrábamos carencias en la

coordinación de los grupos y en el aprovechamiento del espacio. Tuvimos varias reuniones de coordinación donde se plantearon una serie de propuestas y cambios en la filosofía y funcionamiento del centro buscando lograr los objetivos iniciales de empoderamiento y mejora en el acceso a las nuevas tecnologías. El objetivo es que las personas utilicen los ordenadores conociendo posibilidades de uso que vayan más allá del visionado de videos y el chateo.

### **b. Nueva distribución horaria del equipo dinamizador procedente de los PEF**

Hasta ahora nos hemos organizado en tres turnos de trabajo: primer turno de 10:00 a 14:00, segundo turno de 14:00 a 18:00 y tercer turno de 18:00 a 22:00. Si bien esta distribución horaria era muy buena desde un punto de vista funcional, no facilitaba la comunicación entre los grupos; cuando un grupo entraba, el otro salía y muchas veces el grupo que entraba no sabía qué es lo que había pasado en el turno anterior.

Con el objeto de mejorar esta cuestión, hemos seguido manteniendo esta estructura horaria, pero hemos incluido dos turnos intermedios que sirven de puente de unión entre los grupos. Es decir, un turno de 11:30 a 15:30 y otro de 15:30 a 19:30. De esta forma, las personas que dinamizan el local en los turnos intermedios sirven de vínculo entre los distintos equipos.

Esta nueva distribución no sólo ha supuesto una mejora en la comunicación interna, sino que además nos da otras dos opciones de horario que pueden ser utilizados para compaginar mejor la vida laboral y la vida privada de las personas que trabajan en el Saregune. Ahora hay mucha más versatilidad de la que había antes a la hora de realizar algún cambio de turno cuando surgen imprevistos de carácter personal.

### **c. Nueva gestión de las personas usuarias por medio de una nueva aplicación informática**

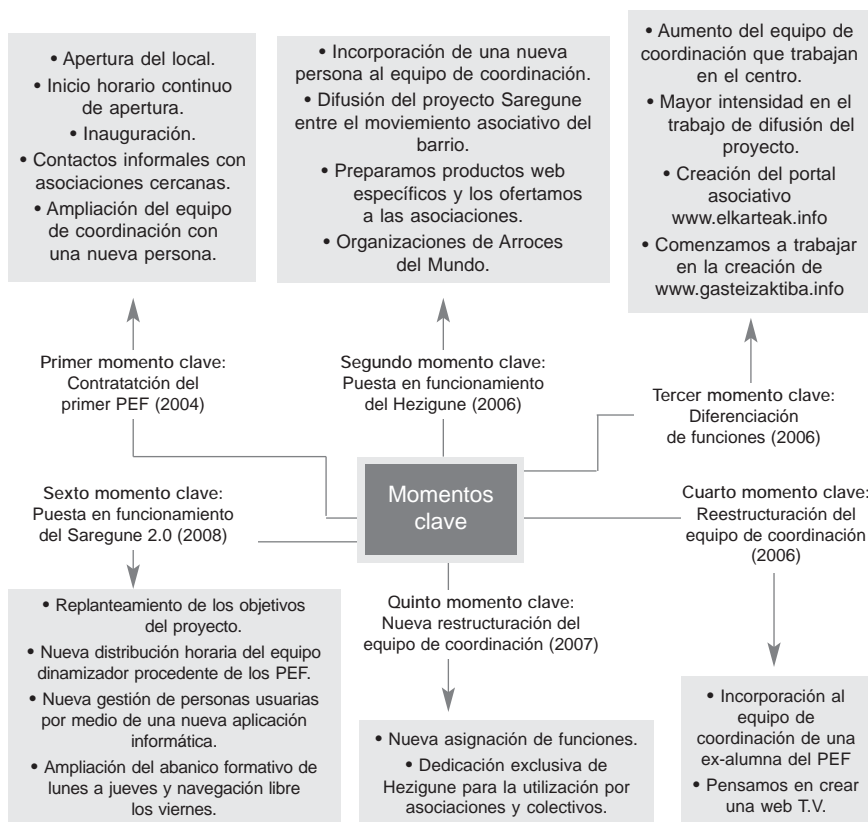
En estos momentos, acabamos de incorporar al funcionamiento de Saregune una nueva aplicación informática que nos permite gestionar mejor los tiempos que cada persona utiliza el ordenador.

La razón por la cual realizamos esta gestión del tiempo de uso de los equipos es que teníamos muchos menores, chavales de 6 o 7 añitos, que se pasaban toda la tarde delante del ordenador, lo cual era poco educativo. Además, veíamos que Saregune estaba siendo percibido por múltiples adolescentes como el típico *ciber*. Ello suponía un perjuicio para otro perfil de personas usuarias que cuando venían a hacer otro tipo de tareas nunca encontraban sitio porque siempre estaba ocupado, con lo cual quienes habían estado viniendo durante mucho tiempo estaban dejando de acudir. Esta nueva aplicación tiene varias implicaciones tanto para ellas y ellos como para el funcionamiento del centro.



## 6. Mapa de momentos clave

A modo de resumen de lo que han sido todos estos años de trabajo, y como complemento facilitador de la lectura de la recuperación del proceso vivido incluimos a continuación un mapa en el que reflejamos los momentos clave de nuestra experiencia y una serie de aspectos vinculados a ellos. Esperamos que resulten de utilidad al lector/a.





## 7. Esquema temporal

A continuación, incluimos un cronograma en el que reflejamos los periodos de contratación de ambos PEF además de añadir los momentos en los que se producen nuevas incorporaciones de coordinadores/as permanentes al proyecto.

2004											
E	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D
				CONT. PRIMER PEF APL. SOCIAL NUEVAS TECNOLOGIAS							
						CONT. PRIMER PEF TÉCNICOS/AS ENTORNOS MULTIMEDIA					

↑  
INCIO DEL SERVICIO:

**Coordinador/a A:** formación PEF y dinamización.

**Coordinador/a B:** resolución de incidencias y dinamización del centro.

2005											
E	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D
CONT. PRIMER PEF APL. SOCIAL NUEVAS TECNOLOGIAS			CONT. SEGUNDO PEF APL. SOCIAL NUEVAS TECNOLOGIAS								
CONT. PRIMER PEF TÉCNICOS/AS ENTORNOS MULTIMEDIA											

↑  
**Coordinador/a C:** formación y gestión de Hezigune.  
Aporta un perfil social.

2006											
E	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D
CONT. SEGUNDO PEF APL. SOCIAL NUEVAS TECNOLOGÍAS			CONT. TERCER PEF APL. SOCIAL NUEVAS TECNOLOGÍAS								
CONT. SEGUNDO PEF TÉCNICOS/AS ENTORNOS MULTIMEDIA											

Coordinador/a D: perfil social. Permite una redistribución de funciones.

Coordinador/a E: ex-alumna del PEF en "Especialistas en Aplicación Social de las Nuevas Tecnologías".

2007											
E	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D
CONT. TERCER PEF APL. SOCIAL NUEVAS TECNOLOGÍAS				CONT. CUARTO PEF APL. SOCIAL NUEVAS TECNOLOGÍAS							
				CONT. TERCER PEF TÉCNICOS/AS ENTORNOS MULTIMEDIA							

Coordinador/a F: Nueva reestructuración de funciones.

2008												
E	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D	
CONT. CUARTO PEF APL. SOCIAL NUEVAS TECNOLOGÍAS			CONT. QUINTO PEF APL. SOCIAL NUEVAS TECNOLOGÍAS									
CONT. TERCER PEF TÉCNICOS/AS ENTORNOS MULTIMEDIA								CONT. CUARTO PEF TÉCNICOS/AS ENTORNOS MULTIMEDIA				

2009											
E	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D
CONT. QUINTO PEF APL. SOCIAL NUEVAS TECNOLOGÍAS											
CONT. CUARTO PEF TÉCNICOS/AS ENTORNOS MULTIMEDIA											

## 8. La experiencia vista por sus beneficiarios

Tal y como hemos dicho en la delimitación del Eje, el punto de vista desde el que acometemos la sistematización de nuestra experiencia es el siguiente:

*La mejora que supone en personas usuarias, barrio, colectivos e instituciones la realidad de Saregune a partir de las personas que hemos formado y formamos parte del proyecto.*

Es por ello, que recoger el punto de vista de tales actores, es decir, personas usuarias, barrio, colectivos e instituciones, ha sido de vital importancia. No en vano, son ellos/as los/las principales protagonistas del proyecto Saregune y hacia quienes van dirigidos todos nuestros esfuerzos. Su percepción de la experiencia además, nos ayuda a acometer con más éxito la realización de la parte interpretativa de la sistematización, es decir aquella en la que se genera conocimiento, ya que su visión nos aporta un punto de vista externo y enriquecedor.

Esta visión ha sido recogida mediante la realización de una serie de entrevistas individuales intentando abarcar el amplio abanico de usuarias/os que utilizan Saregune. Concretamente, éstas han sido las personas y beneficiarios/as entrevistados/as:

- **Usuario:** ex-alumno de un curso de formación genérico. Jubilado y sin conocimientos previos de informática. En la actualidad utiliza Saregune en el tiempo reservado a uso libre de los ordenadores.
- **Participante en un PEF (1):** chico de 27 años que participó en el PEF (Programa Formación y Empleo) de *Especialistas en Aplicación Social*

*de las Nuevas Tecnologías*. Al comenzar la formación no contaba con conocimientos previos en informática. En la actualidad se encuentra cursando un ciclo superior en informática.

- **Participante en un PEF (2):** chica de 27 años procedente de Rumania. Lleva dos años en Vitoria y la participación en el PEF *Especialistas en Aplicación Social de las Nuevas Tecnologías*, le permitió obtener un permiso de trabajo.
- **Participante en un PEF y creadora de HIRUDESIGN:** miembro de una empresa joven de reciente creación dedicada al diseño gráfico y al desarrollo de páginas web. Creada por tres participantes en un PEF, contó con el apoyo y el asesoramiento de Saregune.
- **Comisión Ciudadana Anti-Sida de Álava:** asociación pionera en el ámbito de la atención a los enfermos de sida. Creada hace 20 años, en la actualidad trabaja informando y concienciando a la sociedad acerca de la problemática del VIH, en la prevención de dicha infección, prestando apoyo a las personas seropositivas y asistiendo a los sectores desfavorecidos de la población.
- **Centro de Cultura Popular y Promoción de Adultos/as de Álava:** fundación sin ánimo de lucro que realiza su actividad en el territorio histórico de Álava realizando proyectos socio-culturales de promoción de la mujer y proyectos formativos-laborales.
- **Educador de calle:** realiza su trabajo en el Ensanche y en el Casco Viejo con jóvenes entre 10 y 18 años y su entorno social.
- **Servicios Sociales:** Trabajadoras Sociales del Ayuntamiento de Vitoria-Gasteiz que tienen relación directa con Saregune.

## 8.1. Primer contacto con Saregune

Como hemos explicado en el punto 5, *La reconstrucción de nuestra experiencia*, una de nuestras preocupaciones fundamentales fue darnos a conocer, hacernos visibles y crear una red de relaciones con otras asociaciones del entorno. En este sentido, nos ha parecido particularmente interesante saber cómo y por qué llegaron a Saregune las distintas personas usuarias, así como conocer cuáles fueron los motivos que les impulsaron a visitarnos.

Así, la aportación del siguiente usuario confirma nuestra idea inicial con respecto a la imagen exterior del local en el que se sitúa Saregune. Teníamos muy claro que queríamos un local abierto y luminoso que diera una buena imagen y que generara agrado cuando alguien pasara delante de él sintiendo así, curiosidad por entrar.

#### USUARIO

¿Cómo tuvo conocimiento de la existencia de Saregune?

Yo pasaba por la calle, veía que había ordenadores, que había gente haciendo cosas y pasé a preguntar para saber de qué se trataba. Me admitieron para un curso de iniciación y me dije, “a ver lo que sale”.

¿Quién le animó a apuntarse?

Yo mismo porque al jubilarme creía que podía pasarme el tiempo sin hacer nada y me di cuenta de que no, que había que hacer alguna cosa y de hecho, me puse a estudiar inglés, a esto de los ordenadores y luego a un coro. (...) Me jubilé y en un principio tenía idea de no someterme a las nuevas tecnologías. Por ejemplo, teléfono móvil, ordenador... y poco a poco he visto que el saber no ocupa lugar y es una cosa muy práctica que la utiliza toda la gente y un poco por no quedarme atrás, con un poco de espíritu de progreso, pues me empecé a meter. Hice el curso de iniciación y luego con relación al curso, pues conocí a gente y por medio del e-mail empecé a tener relación con ellos.

Fue muy importante, también, la difusión del centro y de nuestro servicio mediante envío de cartas de presentación, visitas personales a las asociaciones, contactos informales... Este trabajo dio sus frutos muy pronto y poco a poco nos fuimos dando a conocer entre las asociaciones del entorno invitándoles a utilizar nuestros servicios. Estas fueron muy receptivas desde un principio y no dudaron en hacer uso tanto de nuestras instalaciones como de nuestras propuestas formativas.

#### COMISIÓN CIUDADANA ANTI-SIDA DE ÁLAVA

¿Cómo tuvisteis la primera relación con Saregune, cómo supisteis de su existencia, por qué decidisteis utilizar sus servicios...?

Saregune está aquí en el Casco Viejo, es decir, aquí mismo en el barrio. Enseguida se dio a conocer en el barrio y a nosotros enseguida nos interesó como a un centro de aprendizaje, de enseñanza...y enseguida informamos a nuestros usuarios de que ahí había un recurso de conocimiento de la informática en general. La información de su existencia yo creo que la recibimos aquí por carta o incluso por correo electrónico, no sabría decirlo ahora mismo.

#### CENTRO DE CULTURA POPULAR Y PROMOCIÓN DE ADULTOS/AS DE ÁLAVA

Pues nos enteramos de que existía Saregune porque por una parte, todas pateamos muchísimo el Casco Viejo y lo vimos y, por otra parte, por iniciativa del propio Saregune. Me acuerdo que fue un verano cuando alguien vino diciendo que estaba este centro, en qué consistía el proyecto y cómo lo podíamos utilizar. Entonces, nos acercamos físicamente al centro y estuvimos hablando con las personas que lo llevaban y empezamos a trabajar un poco con ellas. Ellas nos ofrecieron cuál era la oferta que tenían y nosotros le informamos de cuáles eran los grupos que teníamos. El dar la oportunidad a estos grupos de mujeres de salir del centro, de estar allí, de estar en otro ambiente, pues era una bomba.

No es sólo nuestro trabajo de difusión lo que nos ha dado a conocer. En base a las necesidades tecnológicas se generan grupos de interés común que facilitan el acercamiento y el trabajo cooperativo entre la iniciativa social. Las propias iniciativas de otras personas o colectivos que trabajan en el barrio y la generación de sinergias ha posibilitado que se nos conozca y reconozca entre ellos/as.



### EDUCADOR DE CALLE

Dentro de todo este proceso de cambio (se refiere al proceso de cambio sufrido por el barrio en los últimos años) un elemento paralelo a esta desintegración social, fue el crecimiento de las nuevas tecnologías, la brecha digital, la alfabetización digital, la participación y la formación a través de las nuevas tecnologías. Entonces, con el apoyo de ACD Campillo (Asociación Cultural Deportiva Campillo), y con la cual yo colaboraba, se fue creando una estructura deportiva desde servicios sociales. (...) Entonces, pensábamos que la actividad deportiva era una práctica privilegiada puesto que el deporte prima la acción motriz sobre todo lo demás. Ello implica que si tú no sabes castellano, puedes participar igual, que si no tienes papeles, puedes participar igual... (...). Cuando el tema del deporte lo tuvimos más o menos consolidado, pensamos por qué no hacerlo con Internet y con la alfabetización digital. (...) Necesitábamos conseguir ordenadores gratis. En ese momento, la asociación de vecinos Barrenkale nos dice que ya se estaba llevando a cabo un proyecto similar por parte de gente vinculada a Sartu. Todavía no se había puesto en funcionamiento pero así fue como yo me entero de Saregune. (...) Entonces, nos explican el proyecto y vemos que es con el software libre, lo cual concuerda más ideológicamente con nuestro punto de vista. Vemos que hay una coherencia en cuanto a la finalidad y al medio.

Además, la coordinación con Servicios Sociales es vital para atraer a nuevas personas y a candidatas a participar en un PEF. Pretendemos trabajar conjuntamente y de manera complementaria los procesos de inserción social y laboral de personas en situación de dificultad social de la zona. Intentamos aportar alternativas para mejorar las condiciones de algunas de las personas a las que atienden y a quienes pueden proponer como candidatas a participar en alguno de los procesos.

### PARTICIPAR EN UN PEF (1)

Pues nada tío, había terminado de trabajar en una empresa de construcción en la que había estado tres años. Estaba independizado y tal y se me acabó el paro y empecé con las ayudas estas sociales. La asistenta social del Centro Cívico Aldabe conocía la existencia del proyecto este del Saregune y a las personas que lo llevaban por aquel entonces. Yo también quería cambiar de tercio, porque ya había visto lo que hay en la construcción por lo menos quería intentarlo. Entonces ella me informó de que había salido un tema de formación y empleo en Saregune que iba de la informática y tal...

Desde los Servicios Sociales nos explican cómo se realiza la selección de perfiles y la coordinación con Saregune.

#### SERVICIOS SOCIALES

Desde un primer momento, no se hizo un uso muy sistemático. El uso era más bien individual. Se informaba y se asesoraba a los usuarios sobre la existencia del centro y el servicio que se prestaba. Más adelante la colaboración fue más sistemática. Cuando se creó el recurso, el ayuntamiento nombró una comisión de seguimiento formada por:

- Equipo de zona: técnicos representantes de los servicios de integración social del ayuntamiento.
- Coordinadores de zona, coordinador deportivo y técnico de cultura.
- Representante de servicios sociales de base.

A la hora de decidir si un caso se deriva a Saregune se hace una evaluación del perfil:

- Debe estar en paro.
- Joven.
- Tiene que manifestar un interés previo por las nuevas tecnologías.

En ocasiones desde el propio Saregune nos hacen una demanda previa.

La propia imagen positiva de Sartu, el hecho de ser referente en el ámbito de la intervención social y que muchas personas se acerquen por iniciativa propia, también es un motor de atracción hacia Saregune. Por otra parte, el boca a boca y la imagen positiva que pretendemos dejar en las personas que han pasado por nuestro centro, es también una excelente manera de atraer nuevos usuarios/as.

## HIRUDESING

Yo tuve conocimiento de Saregune a través de otra amiga que estaba realizando el PEF de dinamizadores. Yo he estudiado diseño gráfico en la Escuela de Artes Aplicadas y ella me avisó que salía el PEF de multimedia. Era como justo lo que estaba esperando porque yo había estado haciendo las prácticas y flipé cómo estaban las condiciones laborales en las agencias de Vitoria.

En conclusión, podemos decir que los motivos que hacen que una persona se acerque a Saregune y se anime a participar en nuestro proyecto se pueden resumir en los siguientes:

- Imagen exterior del local.
- Difusión del centro entre asociaciones y colectivos del entorno.
- Respuesta a intereses comunes.
- Coordinación con Servicios Sociales.
- Imagen positiva de Sartu.
- El boca a boca.

### **8.2. Mi experiencia con el Saregune: para qué lo utilizo**

Son varias las formas en las que una persona usuaria puede acudir a Saregune. Desde un uso libre de los ordenadores en los momentos reservados para ello o una participación en los Planes de Formación y Empleo, hasta un uso grupal del espacio Hezigune.

El siguiente usuario hace hincapié en la navegación libre y en la influencia que ha tenido en su uso del Saregune la presencia del mismo personal con el que realizó el curso de formación. En su caso, el uso de las instalaciones de Saregune se centra en la navegación por Internet y en la comunicación, a través del correo electrónico, con otras personas usuarias del centro.

## USUARIO

En la actualidad, ¿cómo utiliza Saregune, cuál es el uso que le da?

(...) una vez terminado y cada dos o tres días iba a practicar una hora que es lo que dejan. Si tenía alguna duda o alguna pega preguntaba a las chicas que estaban allí y que me habían dado el curso precisamente ellas. Fue bastante beneficioso para mí y más encontrarme con la gente que me había dado el curso. (...) Para mí lo más importante fue hacer lo de los correos electrónicos bien hecho y ponerme en contacto con gente que había dado el curso conmigo y a través de ese contacto hacer amistad.

(...) Yo tengo ordenador pero es muy antiguo y no tengo Internet, así que no puedo hacer nada, pero tampoco quiero y gastarme más en otro. Para lo que yo lo necesito, yendo a Saregune mis necesidades están cubiertas.

Saregune puede ser utilizado como un recurso a modo de complemento formativo de la labor educativa que ejercen otras entidades distintas a la nuestra. El Centro de Cultura Popular y de Promoción de Adultos/as de Álava incluye la búsqueda de información en Internet acerca de los temas tratados en clase como una tarea más de su formación diaria con el objeto de hacer más dinámica y autónoma la adquisición de conocimientos. En este sentido, perciben una diferencia entre la familiaridad que los grupos de chicas jóvenes tienen con los ordenadores y las dificultades con las que se tienen que enfrentar en el ámbito de las nuevas tecnologías, los grupos de mujeres adultas.

## CENTRO DE CULTURA POPULAR Y PROMOCIÓN DE ADULTOS/AS DE ÁLAVA

En la actualidad, ¿cómo utiliza Saregune, cuál es el uso que le da?

el tema de internet es muy atractivo, les encanta buscar al final de la clase... A veces intentamos conectar lo que hemos visto en la clase con el uso del Saregune. Para ello les damos unas preguntitas a buscar en internet para que la búsqueda activa sea de algo que hemos dado en clase. Las jóvenes ya han tenido un contacto previo con lo que es la informática, el uso del teclado... Con los grupos de mujeres adultas en ese sentido la dificultad será mayor. En cualquier caso, parte de la magia del Saregune está en la dinamización de las clases y la atención. El poder estar dos personas en el aula atendiendo a la gente, etc. Al principio lo del software libre asusta un poco porque es algo distinto y cambia algo el formato al que muchas veces nos encontramos, pero luego todo es igual o parecido...

Especialmente ilustrativa de la diversidad de usos que se le pueden dar a Saregune, resulta la aportación de la Comisión Antisida de Vitoria-Gasteiz. En primer lugar, anima a sus usuarias a asistir como una persona más, residente del Casco Viejo, sin mediación alguna por parte de la Comisión, dando autonomía a quienes hacen uso de su servicio para acudir en caso de que muestren interés. El uso de Saregune mediante la participación en cursos puede ser un interesante complemento formativo que mejore así las expectativas laborales de quien se forma en herramientas informáticas. Así mismo, nos explica cómo una de las personas que vive en uno de sus pisos de acogida se encuentra en la actualidad en la fase de contratación del PEF en el que ha tomado parte.

#### COMISIÓN CIUDADANA ANTISIDA VITORIA-GASTEIZ

¿Para qué utilizáis Saregune, en qué proyectos participáis, qué es lo que hacéis con ellos?

A todas estas personas (se refiere a quienes acude a la asociación) nosotros les informamos de la existencia de un centro que cuenta con ordenadores que se pueden utilizar, que está abierto al público y que dan cursos. Es decir, aquellas personas que no sepan el funcionamiento básico de las herramientas informáticas pueden acudir y formarse. Nosotros les animamos a ir a ellos mismos como vecinos del barrio sin mediación del centro, de forma autónoma. A aquellos usuarios que están siguiendo un proceso formativo sí que les animamos de forma especial a realizar uno de los cursos de Saregune.

Podemos hablar entonces de dos vías. En primer lugar, como un centro de puertas abiertas en el que se puede hacer un uso libre de los ordenadores con el apoyo de los monitores. En segundo lugar, para aquellos que ya están siguiendo un itinerario formativo con expectativas laborales, les pueden interesar los conocimientos de las herramientas básicas de la informática que para cualquier puesto, de dependiente, en almacén, etc, son indispensables. Después puede haber personas que incluso se vayan especializando un poco más.

Hay otra forma de utilizarlo. Cada uno o dos años organizan lo que creo que se llama planes de formación y empleo. Hay un usuario del piso de acogida que está en este momento contratado, es decir realizó la fase de formación y paso a ser contratado. Es una persona que desde los inicios manifestó su interés por la informática y que salió con unas ideas formativas claras.

Hay algunos que incluso hacen un uso importante, pensemos que la mitad de los usuarios que atendemos son extranjeros y la utilización del correo electrónico y

el poder comunicarse con sus familias es muy importante. En algunos casos incluso nos han dicho que utilizan la web-cam. Con lo cual que ellos aprendan esa forma de comunicación es muy importante. Además, luego ellos podrán utilizar otros recursos informáticos una vez que ya hayan aprendido algo en el Saregune. Por ejemplo, en los centros cívicos, en locutorios... El elemento de comunicación con las familias es muy importante.

El punto de vista del siguiente educador de calle incide, como no podría ser de otra manera, en la dimensión educativa y comunitaria de Saregune. En primer lugar, plantea un uso más de tipo espontáneo e informal que como educador de calle le sirva para conocer mejor a los/as jóvenes/as con los que trabaja. El aspecto comunitario de Saregune también es considerado por este educador quien resalta la incidencia en el barrio del proyecto. Hace, además, hincapié en la posibilidad que ofrece de adaptar el contenido tecnológico al proceso educativo siendo éste un proceso en el que ambos aspectos se retroalimentan.

#### EDUCADOR DE LA CALLE

Exactamente el uso que tú le das a Saregune cuál es  
Yo acudo al Saregune principalmente de cuatro formas

1. Yo trabajo con jóvenes que acuden a Saregune con lo cual, yo me paso por allí para estar con ellos y para interesarme por su comportamiento y su actitud. A veces me llaman del propio Saregune porque están preocupados por determinado chaval.
2. Desde un punto de vista comunitario. El Hezigune plantea un uso grupal y comunitario abierto al barrio. Tipo KZ-Gunea pero de manera flexible y adaptada con otro perfil humano formativo y con otro planteamiento tecnológico. Si quieres organizar una actividad, un evento, una fiesta... Gracias al Hezigune se pueden plantear cuestiones que atañen un poco más al barrio.
3. Desde un punto de vista grupal. Este es el punto más fuerte para nosotros. Saregune nos permite adecuar el aprendizaje de contenidos tecnológicos al proceso educativo. De forma que organizamos didácticamente la interacción en el entorno informático y en el entorno personal. Y todo esto con el apoyo de los/las técnicos que trabajan en el Saregune, sin los cuales sería imposible, que cuentan además con una flexibilidad y una capacidad de adaptación muy importante.

4. A nivel individual: me ha servido para conocer las posibilidades educativas de la informática y eso ha sido un caminar juntos, un descubrir juntos. Es decir, yo he conocido las posibilidades educativas de las nuevas tecnologías y ellos han conocido cómo poder implementar de forma educativa todos sus conocimientos en informática.

El mismo educador incide en las posibilidades educativas de los Programas de Formación y Empleo que se desarrollan en el centro y en la credibilidad que aporta a su trabajo la posibilidad de participación en Saregune.

#### EDUCADOR DE LA CALLE

(...) tú date cuenta de que un PEF es formación en una temática que motiva, en una tecnología a la que de otra manera es difícil de acceder, y que permite un contrato y ganar dinero. Además tiene un discurso ideológico coherente con lo que nosotros planteamos. Ello hace que la relación educativa mía con ese joven se fortalezca, qué este joven crea en mí, que lo que yo le ofrezco se concreta en algo. Y no sólo con él, también con sus conocidos porque dicen... *“este tío le ha ayudado a no sé quien a encontrar trabajo, tiene contrato...”*.

Todas estas múltiples formas de utilizar el servicio nos dan una idea de la riqueza del proyecto y de la vitalidad y dinamismo del mismo. Además, estas formas de uso no son estáticas, están en continuo cambio y evolución. En este sentido queremos hacer de la flexibilidad y de la capacidad de adaptación, una seña de identidad. Para ello es necesario estar siempre abiertos a las propuestas de nuestro entorno y atentos a los cambios sociales que en éste se producen.

### 8.3. Incidencia en la persona

Tenemos muy claro que el paso por Saregune debe suponer un cambio para la persona que se acerca al centro. Trabajamos aspectos que pretenden mejorar una serie de competencias y actitudes generalizables a cualquier puesto de trabajo.

Aspectos como la autoestima y el reconocimiento social son fuertemente reforzados mediante el paso por nuestro proyecto. En este sentido, pretende-

mos que las personas ejerzan nuevos roles que les ayuden a romper con las etiquetas y estereotipos por los que, en muchos casos, se les encasilla en su entorno y pasen a jugar papeles útiles y de apoyo a la comunidad. De esta forma, desarrollarán su capacidad y actitud para tener una imagen positiva y realista de sí mismas.

#### EDUCADOR DE LA CALLE

Es interesante también a la hora de cambiar realidades y percepciones. Por ejemplo, la Doña Rogelia que llamaban algunos despectivamente porque era una chica marroquí que iba todo el día con el pañuelo en la cabeza, resulta que se convierte en una persona que sabe de ordenadores, que está ganando un dinero, tiene un contrato y a quien hay que obedecer si quieres utilizar los ordenadores de Saregune.

(...) Hoy es el día que estás con ellos y la relación personal y por tanto la posibilidad de incidencia educativa ha mejorado muchísimo, y se nota que a nivel personal hay un cambio. Estamos hablando de población en riesgo de exclusión y en exclusión. Entonces, el hecho de que se le haya respetado, se haya contado con ella, se le haya reconocido... se ha sentido ciudadano actor de su tiempo. La estima, la seguridad, han mejorado. Lo que cambia es sobre todo la percepción subjetiva porque hay veces que una persona sale de Saregune y a nivel objetivo ha salido de Saregune y sigue en una situación crónica de dependencia de ayudas económicas, con una mala situación familiar... pero ella se siente más incluida y más dueña de su tiempo.

En la misma línea, la siguiente aportación nos da una idea de la ayuda que supone Saregune para aquellas personas que están intentando rehacer su vida en sociedad y que necesitan de apoyos para lograrlo. No en vano, una parte importante de quienes participan de una u otra manera en el Saregune se encuentran desarrollando itinerarios de inserción mediante los Servicios Sociales o mediante otras entidades de la iniciativa social.



#### COMISIÓN CIUDADANA ANTI-SIDA DE VITORIA-GASTEIZ

Yo creo que para una persona que está en prisión el salir a un piso de acogida que está a en la comunidad, el poder acudir a un centro de informática en el que va a realizar un curso con unos horarios que hay que respetar, que igual lo tienes que conjugar con el aprendizaje o el afianzamiento del español, con un taller ocupacional en el que estás realizando un curso de soldador, almacenero... Todo va unido, todo sirve. Esas relaciones humanas que se van a crear en el centro con los profesores, el poder obtener un conocimiento básico del funcionamiento de los ordenadores... Todo eso está unido a la recuperación de una red social que en la prisión se rompe, puesto que lo que la prisión provoca es una absoluta desocialización y donde hay que trabajar es en recuperar todo un camino perdido de normalización. Entonces, todas esas relaciones humanas van a ser fundamentales para recuperar una red social. Es raro que una persona que salga de prisión salga encaminado hacia una inserción laboral. Previamente hay que trabajar una serie de pasos cuya participación en el Saregune ayuda a dar.

Igualmente, con nuestro proyecto, especialmente con los PEF, pretendemos abrir nuevas expectativas formativas y laborales en un sector impensable para muchas/os de ellas/os. Pretendemos aportarles una experiencia laboral gratificante que les anime a ver el trabajo de otra manera y a buscar otras opciones laborales con nuevos planteamientos.

#### HIRUDESING

Era como justo lo que estaba esperando porque yo había estado haciendo las prácticas y flipé cómo estaban las condiciones laborales en las agencias de Vitoria. Podías entrar con un contrato precario, porque hoy en día hay una serie de agencias muy asentadas que manejan todo el cotarro y viven de gente a la que pagan por una jornada partida 600 euros y contenta te puedes ir. Viendo lo que había, me estaba planteando continuar estudiando algo más para complementar mi formación y nunca jamás me había planteado que yo iba a montar una empresa. En ese momento estaba que no sabía qué hacer... Me presenté a la entrevista con Fermín, hablamos un poco de mi trayectoria, y me cogió. Yo le comenté a otro chico de la escuela de artes y también le cogieron y hoy en día es otro de mis socios en la empresa, o sea que ya nos conocemos desde el instituto. Vimos, además, un grupo de chicas que había montado otra empresa y nos animamos. Ahora mismo estamos tres socios de los que estábamos en Saregune. En un principio estábamos barajando la posibilidad de ser cuatro, pero hubo uno que encontró otro curro y no participó en la creación.

#### PARTICIPANTE EN UN PEF (2)

Al ser de Rumanía, al hacerme contrato en Saregune, ya tenía permiso para trabajar y mi situación, como si dijéramos ya era regular (...). Bueno, pues fue un poco duro sobre todo por el idioma, no por otra cosa. Pero poquito a poco, con el apoyo de los compañeros. La relación con los compañeros era muy buena. De hecho nos vemos ahora y tengo una amiga muy buena. Tenemos una trayectoria parecida pero sin ponernos de acuerdo. La conocí aquí en el Saregune. Ella decidió estudiar integración social, habló conmigo y me animó y ahora estamos las dos en San Francisco de Vitoria estudiando integración social.

En bastantes casos el paso por Saregune ha supuesto un retorno al aprendizaje normalizado por parte de personas que, procedentes del fracaso escolar, habían perdido toda esperanza y confianza en el sistema educativo, generando nuevas posibilidades formativas a través del autoaprendizaje apoyado, la formación continua y el aprendizaje permanente vinculado a las tecnologías. En este sentido, cobra importancia el descubrimiento de nuevas capacidades y aptitudes como el trabajo de cara al público, el trabajo en equipo, la enseñanza...

#### PARTICIPANTE EN UN PEF (2)

Yo tenía un ciclo medio de albañilería que hice en su día con 16 años. Luego estuve en la construcción y luego al paro. Antes del Saregune no me había planteado para nada la informática y menos de cara al público.

(...) cuando acabé (se refiere a la formación en el PEF), me apunté a un grado medio de informática tío y la verdad es que muy bien. Duró dos años y ahora estoy haciendo el superior. Ahora mientras estudio no trabajo, bueno, a veces estoy de camarero en el bar de un colega, pero con contrato serio, nada. Ah, y estoy dando clases a los chavales del grado medio que tienen una asignatura suspendida y que la tienen que recuperar durante el año y hacer un examen. Estoy ahí dos horitas los jueves.

### 8.4. Incidencia en el barrio

Una de las facetas del Saregune a la que más importancia damos, es al hecho de que sea o pueda ser un elemento dinamizador de la vida social del barrio. Se trata de un servicio desarrollado con las personas del Casco Viejo, para beneficio del propio barrio y desde el conocimiento de la realidad del mismo.

Determinadas zonas del barrio sufren situaciones de degradación urbana en las que la actividad tanto comercial como social había decaído. Esto hace necesario plantear proyectos que faciliten las interacciones personales, que generen nuevos vínculos de relación inter-vecinal. De esta forma, se pueden prevenir situaciones de conflictividad social.

#### COMISIÓN CIUDADANA ANTI-SIDA DE VITORIA-GASTEIZ

¿Y con respecto al barrio, has notado que Saregune ha tenido algún tipo de incidencia?

Sí. La parte vieja necesita movimiento. Hay zonas que, bueno, igual no se pueden llamar estrictamente de exclusión social o de marginación pero sí hay un elevado riesgo de caer en esas situaciones. Yo creo que abrir recursos de utilidad comunitaria y sobre todo en el ámbito formativo, educativo y en el ámbito de la formación, yo creo que va a ser fundamental para el barrio. Por ejemplo, lo que te comentaba del usuario que ha hecho el programa de formación y empleo y que ahora mismo está contratado. Él es extranjero, vecino del barrio, conoce el entorno. Eso puede ayudar a que otros vecinos que puede que estén un poco más reacios a entrar, a que acudan al centro. A mí, en la parte vieja de Vitoria me parece fundamental.

#### CENTRO DE CULTURA POPULAR Y PROMOCIÓN DE ADULTOS/AS DE ALAVA

Me has comentado que conoces bastante el Casco Viejo. ¿Piensas que el Saregune ha tenido algún tipo de incidencia en la dinamización de la vida del Casco Viejo o si por el contrario esta zona de la ciudad sigue igual que antes...?

¡Hombre!, ha supuesto un gran elemento dinamizador. Es una oportunidad para un montón de gente, es un lugar de encuentro. Yo creo que aporta muchas cosas. El Casco Viejo está acumulando mucha exclusión social o que está al borde de la misma. El hecho de que esté ahí Saregune normaliza muchísimo, da otra cara al propio casco viejo, el propio local es moderno, atractivo visualmente... Además los extranjeros tienen un lugar desde el que comunicarse con sus casas, su país... A mí me parece importantísimo que la presencia de estas ideas tan innovadoras se den precisamente en lugares como el casco viejo. Saregune es ya conocidísimo por todos los vecinos del Casco Viejo y me parece un aporte positivísimo.

Pretendemos, también, ser potenciadores de la vida cultural del barrio ayudando a la trama social y vecinal a divulgar sus acciones facilitando el uso de herramientas informáticas. Queremos dar cobertura informática a nuevos colectivos que surjan en el barrio para que así puedan crear sus propias propuestas culturales vinculadas a la informática. Resulta ilustrativo el comentario al respecto que nos realiza el siguiente joven que participó en un PEF.

#### PARTICIPANTE EN UN PEF (1)

¿El hecho de que Saregune se haya colocado en el Casco Viejo ha tenido alguna incidencia en el barrio?

Yo creo que positiva. Joe, mogollón de chavales del Casco van pa lí. Encima algunos han montado un grupo, están haciendo rap y tal... A fin y al cabo es un sitio en el que tú bajas de casa, no tienes dinero, no tienes internet... sabes que ahí tienes un sitio caliente con Internet etc. Además si se te ocurren movidas te pueden dejar hacerlas o facilitarlas, si quieres hacer una grabación te facilitan la cámara. Por ejemplo estos del rap son una cuadrilla de todos árabes y antes la liaban mogollón pero ahora los han encauzado y tal...

¿Y la gente del barrio qué comenta?

Pues nada, sin más, hay de todo... Algunos flipan, pasan por fuera y dicen, "pero esto qué es", no ven a ningún español y les da palo. Sobre todo gente mayor. A la gente joven le mola mogollón, a parte que andan con el software libre, que eso ya es indicativo, además es gratis. Yo conozco gente que lo usa y son de aquí.

### 8.5. Pluralidad

Una de las señas de identidad de Saregune es su pluralidad cultural. Dentro de Saregune intentamos romper con prejuicios y estereotipos queriendo evitar que éstos se afiancen en nuestra sociedad. Así, nos podemos encontrar con situaciones que todavía no se dan en otras áreas de la sociedad. Por ejemplo, una mujer latinoamericana y católica junto con una marroquí y musulmana dando clases a hombres también marroquíes y musulmanes.

Esta pluralidad ha quedado también reflejada en las entrevistas que hemos llevado a cabo. En general es percibida como un aspecto positivo del Saregune y que enriquece la actividad del centro aunque en ciertos momentos existan dificultades, como por ejemplo el idioma.

**USUARIO:**

(...) aquí en Saregune la mayor parte de los profesores son extranjeros. Entonces, hay algunos que no tienen el nivel de castellano suficiente como para dar clases. Uno que va a aprender necesita que se lo expliquen claro. Ellos ponen toda su voluntad y todo su esfuerzo y es digno de admirar todo el esfuerzo que ellos ponen, pero algunos tienen lagunas en ese aspecto. Pero la actitud de ellos es inmejorable. Me acuerdo que en el primer curso nos hacían un test y yo no encontraba nada negativo. Sólo el esfuerzo y las ganas que ponen ellos por hacerse entender, pues es encomiable, ojalá fuera yo así.

A Saregune van sobre todo extranjeros y muchos blancos, o muchos nativos, pues no vamos. Pero yo me encuentro agustísimo, me encuentro feliz entre esa gente y una cosa que he aprendido es que son tan buenos como nosotros. Entonces, a algunos les he dejado hasta libros. Antes del Saregune yo no tenía ninguna relación con extranjeros porque yo me dedicaba al trabajo y del trabajo a casa con mi familia. Entonces no tenía relación con mucha gente.

En ciertas ocasiones se hace necesario un mejor conocimiento del idioma por parte de las personas que acuden al Saregune con el objetivo de realizar algún curso de formación. Así, desde el Centro de Cultura Popular y de Educación de Adultos/as de Álava, nos dicen lo siguiente.

**CENTRO DE CULTURA POPULAR DE ADULTOS/AS DE ÁLAVA**

Desde el proyecto de escuela de Zaramaga nos lanzamos a enviar gente, pero vimos que el nivel de adquisición del idioma era muy bajo y tuvimos que replantearnos el proponer a las personas una vez que hubieran adquirido algo más de soltura con el idioma, ya que al principio iban grupos en los que el obstáculo del idioma era bastante fuerte.

La pluralidad cultural del lugar puede servir de medio para que personas que nunca se habían planteado el uso de ordenadores se acerquen a ellos.

#### EDUCADOR DE LA CALLE

Del proyecto me parece interesante el tema de la diversidad cultural. Una mujer de una zona rural de Marruecos cómo va a ir aprender eso de los ordenadores, si no le interesa un pito, si no le ve utilidad... y más si ven a alguien extraño. Sin embargo, si ven a alguien conocida, con su mismo código cultural, de vestimenta, de usos y costumbre, pues la cosa puede cambiar y se puede interesar.

En otras ocasiones el desarrollar una actividad laboral entre personas procedentes de otros países o de entornos culturales distintos sirve para llegar a un mejor conocimiento y comprensión mutua. Ser rompen prejuicios y falsos mitos con respecto a las personas extranjeras y sus respectivos usos culturales.

#### HIRUDESING

El perfil de mis compañeros era muy variado. Yo por ejemplo, nunca había trabajado con personas inmigrantes. Mi visión de la inmigración ha cambiado mucho porque cuando tú ves las cosas desde fuera estás como un poco al margen. Yo no tenía ni idea del tema musulmán por ejemplo, y cuando conoces a estas personas pues tienes otra visión. Saber que están sin comer por el Ramadán o que no podíamos comer en determinado sitio porque dan cerdo...

A veces, como en el caso de este joven que tomó parte en un PEF y es vecino del barrio, la pluralidad no supone ninguna novedad para él. Resulta muy ilustrativo su comentario al respecto.

#### PARTICIPANTE EN UN PEF

Pues había de todo tío... Casi todo eran mujeres con hijos y sin trabajo. Luego había un par de personas que tuvieron problemas con los papeles, un gitano y otro que ahora es amigo mío, Abdenour, que todavía andamos juntos. Solemos quedar todos los días... Más o menos el perfil era ese, peña que no tenía encauzado nada fijo, sin ninguna profesión definida. El tema era darle a conocer algo distinto sin más... (...) yo ya vivía en el barrio y siempre he tenido mogollón de amigos africanos, árabes... En ese sentido no me supuso un cambio. Yo de pequeño jugaba con ellos.

Como se puede ver, la pluralidad cultural es un elemento central del Saregune. Hacemos un especial esfuerzo porque las personas que participen en los procesos sean representativas de la diversidad cultural existente en el entorno. Así, harán de puente entre sus grupos culturales de referencia, permitiendo un acercamiento no traumático hacia las tecnologías.

## 8.6. Ideas de mejora

Es vital para nuestro proyecto saber qué aspectos son susceptibles de ser mejorados. Para saberlo de primera mano, qué mejor que preguntárselo directamente a quienes acuden y han acudido a Saregune. Las respuestas que hemos obtenido nos resultan de gran utilidad y aportan un punto de vista externo y más imparcial reparando en detalles, que debido a nuestro trabajo diario en el centro, se nos pueden escapar.

Desde las propias instalaciones hasta la metodología propia de formación, todo puede ser mejorado y en ello trabajamos con el mayor ahínco. De la misma opinión es el siguiente usuario, quien nos aporta las siguientes ideas:

### USUARIO

¿Podrías darnos alguna idea de mejora?

Para dar los cursos tienen una pantalla que es deficiente. Bueno, no deficiente, sino muy deficiente. Casi a penas se ve, tienen que apagar las luces de encima de los ordenadores para que se vea, e incluso viéndose la pantalla no se aprecian las letras y tenemos que andar preguntando muchas veces a ver lo que pone.

La elaboración de un calendario formativo con la suficiente antelación es otra de las líneas en las que trabajamos actualmente. La Comisión Ciudadana Anti-Sida de Vitoria Gasteiz señala que sería de gran utilidad ya que de esa manera, podrían informar a sus personas usuarias con la suficiente antelación como para diseñar su itinerario formativo y laboral.

#### COMISIÓN CIUDADANA ANTI-SIDA DE VITORIA-GASTEIZ

¿Podrías darnos alguna idea de mejora?

Para nosotros sería interesante tener un calendario con un par de meses de antelación de los cursos que se pretenden llevar a cabo, con su contenido, a qué personas puede estar dirigido, etc. A nosotros nos ocurre que no podemos prever cuándo una persona que está en Nanclares va a poder acceder al tercer grado o cuándo puede acceder a la libertad condicional... El tener un calendario con bastante antelación, sí que nos daría tiempo para informar a los usuarios de forma que ellos pudieran programar con antelación su formación. (...) Igual estaría también muy bien, sobre todo de cara a los extranjeros, la posibilidad de organizar cursillos rápidos de correo electrónico que satisfagan una necesidad muy puntual.

En definitiva, nuestro objetivo último es lograr la inclusión social de las personas usando como medio las nuevas tecnologías. En este sentido sí puede ser deseable una mayor visibilidad social de las personas que trabajan en Saregune. En esta dirección se sitúa la siguiente aportación, demandando a su vez, un mayor trabajo de atracción a nuevos colectivos, incluso abriendo fines de semana y festivos. Nos plantea, también, la utilización de nuevas herramientas pedagógicas de formación y el desarrollo de nuevos proyectos centrados en la radio y la televisión.

#### EDUCADOR DE LA CALLE

Antes me has comentado que hay una serie de aspectos mejorables en Saregune, ¿podrías comentarme un poco más en profundidad este aspecto?

Bueno, a mí lo primero que me parece interesante sería que los dinamizadores y las dinamizadoras salieran. Es decir, me parece que es bastante unidireccional, la gente va a Saregune. ¿Hay gente que sale? Sí, pero los técnicos estables... Pero los PEF están ahí esperándoles. Por ejemplo, podrían acudir a distintos lugares a presentar el Saregune y lo que están haciendo. Me consta que a alguno se le ha invitado a hacerlo y sé que es una pelea que ha habido dentro, pero no lo ha hecho... Creo que ese potencial hay que aprovecharlo. Entiendo que es un proceso largo y que depende mucho del factor humano



y que por lo tanto, cada año cambia. Además también entiendo que hay situaciones de personas que bastante tienen como para ir allí y cumplir como para pedirle esto.

Atraer a más colectivos, lo que implicaría abrir fines de semana, festivos y demás. Yo no estoy diciendo que tengan que ser los del PEF ni que se tengan que cambiar las condiciones del contrato ni nada... De echo, si tú lo demandas se puede llegar a un acuerdo. No estoy diciendo que la imposibilidad venga de Saregune, sino que no se ha entrado en esa espiral.

Por otra parte, yo creo que dentro del potencial educativo están los videojuegos. Por un lado se puede incluir la variable consumo responsable de juegos y por otro la variable educativa. No me refiero a que juguemos al Empire no sé qué para aprender historia, sino de colaborar, relacionarnos minorías culturales con comunidades receptoras, de atraer a otro tipo de público...

Sería también interesante desarrollar temas de radio, televisión...

La reducción de horas de navegación libre del espacio ha tenido buena acogida a nivel general. Se observa como un importante paso adelante y una apuesta por una mejor utilización tanto del tiempo como del espacio con el que contamos para desarrollar nuestro proyecto.

#### PARTICIPANTE EN UN PEF

¿Podrías darnos alguna idea de mejora del servicio que da Saregune?

Ahora lo tengo ya un poco olvidado, hace tiempo que desconecté del tema... pero sí sé que ahora ha cambiado el tema del uso libre. Antes estaba como mogollón de libre el uso y estaba todo el mundo con youtube 24 horas. Al final a la gente lo que le molaba más era aprender, lo que es normal porque sino sabes enviar un mail, ni internet... Yo creo que eso sí lo agradece la gente. Yo creo que reducir el uso libre ha sido una buena iniciativa, no sé que es lo que opinan los coordinadores y esta gente porque yo creo que eso les supone más trabajo. Ten en cuenta que estás ahí con gente que igual no sabe ni agarrar el ratón y tienes que estar ahí muy encima y así de uno en uno dos horas acabas cansado.

Sin embargo, no todo el mundo que acude a Saregune está de acuerdo y plantea alternativas para mantener dicho uso libre.

#### USUARIO

Una de la cosas que quería exponerte, es que ahora sólo tenemos uso libre para ir los viernes, pero yo veo que el resto de los días de la semana no está explotado suficientemente. Habrá además, personas que no pueden ir los viernes y que podrían ir otros días, como se hacía antes. Durante el resto de la semana ves que no está ocupado totalmente, porque a los cursos van 6, 7, 8... y el resto de ordenadores quedan vacíos. Entonces, como a mí no me gusta que se pierda el tiempo, pues pienso que se podrían aprovechar de alguna manera. A lo mejor poniendo unos biombos se podría separar los que vienen a tiempo libre de los que vienen a un curso.

Por último, las últimas aportaciones se centran en la cobertura y capacidad de acogida a usuarios/as con la que contamos. Nuestro espacio tiene un límite y la gran demanda con la que en la actualidad cuenta el centro hace que, en ocasiones, muchas personas potenciales candidatas de participar en PEF o en cursos tengan que esperar.

#### HIRUDESING

¿Podrías darnos alguna idea de mejora del servicio que da Saregune?

Yo creo que lo van a tener que ampliar porque hoy en día creo que queda pequeño.

#### CENTRO DE CULTURA POPULAR Y DE EDUCACIÓN DE ADULTOS/AS DE ÁLAVA

Como semiusuaria, porque yo lo que suelo hacer es acompañar a las participantes en los cursos del PCEPI, veo que el número de usuarios es tremendo y supongo que con el paso del tiempo se quedará pequeño, por lo que yo puedo visualizar.

## 9. Conclusiones

En este último apartado, realizamos un recorrido general por toda la experiencia de Saregune aportando una serie de reflexiones generales a modo de conclusión. La dinámica de trabajo ha consistido en seleccionar los aspectos o elementos más importantes de la experiencia intentando centrarnos en lo fundamental, es decir aprender de lo que nos dice la experiencia.

### 9.1. Inicio del servicio

En un primer momento, en la puesta en marcha del proyecto es imprescindible contar con un equipo que cuente con la solvencia técnica necesaria para poder solucionar todos los imprevistos que, a buen seguro, se van a presentar. En este sentido, puede ser útil contar con un primer periodo de prueba en el que se ponga en funcionamiento toda la instalación, lo cual exige, en la medida de lo posible, andar si prisas.

De igual manera, hay que estar atento a la demanda que quines acuden al servicio hacen de los equipos, es decir, qué programas utilizan, cuál es su nivel de uso del ordenador... El adaptarnos a esa demanda hace que el proyecto sea percibido como un centro con capacidad de innovación y de adaptación constante.

Con el objeto de hacer visible el proyecto, es muy común acudir a presentarlo a diversas instituciones tanto públicas como privadas. Para Saregune fue vital el saber adecuar el discurso en función de ante quién estábamos hablando. Destacar unos aspectos u otros será de utilidad para llegar al público. Es totalmente distinto hablar de Saregune en una escuela de Trabajo Social que ante una comunidad de uso del software libre.

## 9.2. Equipo

Es necesaria la existencia de un equipo de trabajo con un perfil compartido entre estos ámbitos:

- **Técnico:** el trabajo con nuevas tecnologías exige el conocimiento de una serie de aplicaciones informáticas sin las cuales ser un servicio a la vanguardia de la tecnología no sería posible.
- **Social:** las personas que trabajen en un proyecto de estas características deben contar con una conciencia social que les haga compartir el objetivo de Saregune, es decir, lograr una mayor igualdad desde un punto de vista inter-cultural, inter-vecinal, inter-asociativo, educativo, relacional y colaborativo.
- **Capacidad de gestión:** es importante contar con personas capaces de llevar a cabo todas las tareas derivadas del funcionamiento diario del proyecto y que no tienen que ver tanto con el contacto directo sino con la organización interna de Saregune.
- **Flexibilidad:** capacidad de adaptación y receptividad a los cambios tanto organizativos y tecnológicos como a los derivados del trabajo con personas.
- **Creer en el proyecto:** es necesario que quienes se aventuran en un proyecto como Saregune crean que los cambios en los itinerarios personales son posibles y que el proyecto será beneficioso en ese sentido.
- **Capacidad de priorización:** hay que saber con qué recursos, tanto materiales como de tiempo, se cuenta y en qué proyectos fuera de Saregune se puede tomar parte y en cuáles no. Hay que saber decir “no” sin sentirse culpable por la incapacidad de tomar parte y atender a todos los retos debido a la carga de trabajo.

## 9.3. Relaciones externas

Podemos distinguir tres niveles en cuanto a las relaciones externas del proyecto: institucional, asociativo y ciudadanía.

- **Institucional:** lograr el apoyo de las instituciones es vital para el sostenimiento del proyecto por lo que es importante contar con personas

concedoras de los recursos que nos puede aportar el entramado institucional y que se desenvuelvan con facilidad en él.

- **Asociativo:** la participación en asociaciones, movimientos sociales y plataformas proclives y receptivas la utilización de las nuevas tecnologías y que tengan un marcado perfil de acción social es del todo aconsejable a la hora de establecer redes de trabajo. En este sentido, es imprescindible ser consciente de que no todo el mundo tiene el mismo nivel de conocimiento de lo que supone trabajar con nuevas tecnologías produciéndose así diferentes ritmos de asimilación de las herramientas informáticas.
- **Ciudadanía:** Saregune es muy conocido a nivel de redes, mundo asociativo, etc., pero falta dar el salto a que sea más conocido y reconocido por la ciudadanía en general. Ello requiere un trabajo de externalización del proyecto de cara a la gente de a pie. En este sentido, la utilización de los medios de comunicación es muy importante; la aparición en un medio de comunicación, con los riesgos de distorsión de la razón de ser del proyecto que implica, hace que la visibilización del mismo se multiplique.

#### 9.4. Uso de la tecnología

Aconsejamos tener en cuenta y trabajar enteramente con software libre. La gratuidad de las aplicaciones y su filosofía de no apropiación de los conocimientos se adapta a un proyecto que pretende la inclusión social a través de las nuevas tecnologías. Al mismo tiempo, es preciso e indispensable el aprovechamiento de la Web 2.0 como modo de avance y nuevas alternativas con respecto a las formas de trabajo y producción de contenidos.

El poder de atracción de la tecnología es enorme. Si bien somos conscientes de que en ocasiones puede generar cierta tecnofobia en aquellas personas que desconozcan su funcionamiento, la utilizamos como una excusa en la que nos apoyamos para, utilizando su enorme poder de atracción, acercarnos más a las usuarias potenciales del proyecto.

En cuanto al uso de los ordenadores, pensamos que es mejor dar prioridad al uso concertado por encima del uso libre. Por uso concertado entendemos un uso según el cual tanto Saregune como quienes acuden al servicio se

comprometen mutuamente a una determinada forma de uso de la tecnología existente. Por ejemplo, la participación en cursos de formación, la edición o publicación de contenidos en blogs... La cuestión es incentivar el uso creativo y útil de la tecnología.

## 9.5. PEF

A la hora de seleccionar las personas susceptibles de participar en un Plan de Empleo Formación, aconsejamos que sean representantes del arco poblacional de barrio tanto desde un punto de vista cultural como de género. De esta manera, podrán actuar como referentes en su entorno más cercano y como fuentes de atracción hacia las nuevas tecnologías. La interculturalidad real y natural que de esta manera se dará en el proyecto ayudará a la ruptura de prejuicios, estereotipos y tabús tanto entre quienes trabajan en el centro como entre el vecindario.

Con respecto a las competencias previas, si bien es necesaria la existencia de unos mínimos como, por ejemplo, el conocimiento del castellano, partimos de la idea de que todo se aprende poniendo ganas y esfuerzo. En principio, el desconocimiento de las herramientas informáticas no tiene por qué ser un impedimento para ser seleccionado como alumno de un PEF, sino más bien una motivación para aprender.

Un aspecto importante es intentar acentuar la idea de “equipo” y de confianza en sus posibilidades entre todas las personas participantes en los PEF. Es vital apoyar al grupo en los momentos de “bajón” manteniéndoles motivados/as y visibilizando su trabajo de forma positiva. Además de todo ello, puede ser muy útil aprovechar las sinergias que se generan por afinidades personales entre ciertos miembros del grupo. En este sentido, hay que saber encontrar el equilibrio entre el apoyo necesario y la no generación de dependencias. Uno de los objetivos es que los participantes en los PEF se encuentren preparados para hacer frente al mercado laboral “normalizado” y un excesivo paternalismo puede ir en contra de dicho objetivo.

## 9.6. Barrio

Adecuar el proyecto a la realidad social que se esté viviendo en el momento, cambiar y adaptarse a medida que va cambiando el entorno. Como hemos apuntado más arriba, la capacidad de adaptación es fundamental para la

supervivencia del proyecto. Así mismo, una visión positiva del espacio tomando conciencia e incidiendo en los aspectos positivos del barrio contribuirá a generar un clima positivo y de iniciativas constantes.

### **9.7. Normalización lingüística**

Recomendamos intentar dar una presencia digna al Euskera en el proyecto. Hasta el momento los cursos que Saregune dados en Euskera han sido muy pocos. Ello responde, por una parte, a la realidad del entorno en el que trabajamos, y por otra al hecho de que a partir de cierto momento los cursos los dan los/las participantes en los PEF y su nivel de euskaldunización suele ser bajo en general. Al mismo tiempo, nuestra programación y la mayor parte del espacio en saregune.net es en castellano. Nuestro objetivo es que poco a poco, el uso de las dos lenguas oficiales de la CAV sea algo natural en el día a día de nuestro trabajo.

### **9.8. Local e imagen externa**

Es aconsejable contar con un local amplio y bien iluminado en el que se cuide al máximo la limpieza y el buen aspecto del mobiliario con el que se cuente. Una buena imagen será nuestra primera carta de presentación ante potenciales personas usuarias y a visitas externas. Quienes vivan en la zona, percibirán de una forma mucho más positiva el proyecto si cuenta con un buen aspecto, lo cual ayudará a luchar contra estereotipos. Las buenas maneras, el buen trato y la educación van en consonancia con lo dicho hasta ahora.