

## **2. Análisis y debate**

*Se presentan en esta sección algunos de los documentos base de las Comisiones de Trabajo del II Coloquio Europeo de Estructuras de Información y Asesoramiento Juvenil, celebrado en Pomezia, Italia, 24-27 de mayo, 1988*

# Información y movilidad de los jóvenes: necesidades y respuestas

Este trabajo no tiene otra intención que la de suscitar el debate sobre el tema «Información y Movilidad de los Jóvenes: Necesidades y respuestas» en el Coloquio europeo.

Lamentablemente, carecemos de tiempo y de medios para realizar un estudio exhaustivo y una reflexión en profundidad.

Se trata pues de un sucinto llamamiento en el contexto general de la movilidad de los jóvenes en Europa. Expongo también aquí una posición personal sobre el papel estratégico de las estructuras de información y asesoramiento para la Juventud en este cuadro. Insisto pues sobre el hecho de que el texto que escribo desea estimular la reflexión, aprovechando este coloquio en el que profesionales de la información y del asesoramiento tienen la posibilidad de realizar un encuentro con sus colegas especializados en dicho tema de la movilidad.

## **La movilidad de los jóvenes: centro de la actualidad**

No es preciso señalar que el tema de la movilidad de los jóvenes está de actualidad. Recientemente, en Oslo, la segunda conferencia de Ministros europeos de la Juventud la ha tratado como uno de los puntos centrales de sus debates y recomendaciones.

Desde hace varios años, se cuentan las iniciativas de las instituciones europeas, de los gobiernos y de las asociaciones privadas sobre este tema.

Citemos, a título de ejemplo y sin ser exhaustivo:

— La Oficina Franco-Alemana para la Juventud que afecta todos los años, (desde 1936), a 120.000 jóvenes.

— A nivel del Consejo de Europa:

*Los encuentros internacionales*, (desde 1972), bien sean subvencionados por el Fondo Europeo

**Luc Pire**  
*Director del Centro Nacional  
Infor Jeunes (CNIJ). Bruselas*

para la Juventud y organizados en el Centro Europeo de la Juventud.

*El Tour de Europa de los Jóvenes*, (desde 1986).

El proyecto de *Nuevos compañeros de Europa*.

— A nivel de la Comunidad Europea:

*Erasmus*, que favorece la movilidad de los estudiantes de enseñanza superior, permitiéndoles realizar una parte de sus estudios en las Universidades de otros países miembros.

*Comett*, que estimula la cooperación Universidad-Empresa. Este programa permite a los estudiantes jóvenes realizar una etapa de su aprendizaje en la empresa y aprender allí las nuevas tecnologías.

*Juventud para Europa*, cuyo objetivo es estimular y mejorar los intercambios de los jóvenes. Tiene una función complementaria del programa de intercambio de jóvenes trabajadores, que está en vigor desde 1973.

Otros dos programas de la Comunidad, que si bien no están centrados en el tema de la movilidad, la favorecen de un modo objetivo:

el programa *Transición de la escuela a la vida activa y profesional que apoya las iniciativas en materia de Juventud*, y

el programa *Eurydice* que evalúa la política de Juventud en los Estados miembros de la Comunidad organizando programas de visitas y de tours europeos.

El Fondo Social Europeo no financia programas de intercambio pero apoya proyectos que impliquen una movilidad de los jóvenes.

La Fundación Europea, que va a tener sede en París, tiene por misión, entre otras, favorecer los intercambios de personas dentro de la Comunidad.

Sin olvidar los programas de intercambio entre jóvenes de los países del Este y del Oeste, que se desarrollan por conducto del cuadro pan europeo y el Consejo de Europa.

Aunque recalquemos el carácter no exhaustivo de esta lista, es sin embargo larga. Pero ¿quién, entre los profesionales que trabajan en las estructuras de información y asesoramiento para los jóvenes de Europa, (1) tiene la clave con respecto a estos programas? ¿Cuántos son capaces de citarlos y de describirlos a los jóvenes?

¿Y los propios jóvenes?

No disponemos de un sondeo en esta materia, pero estamos convencidos que la información sobre estos programas es insuficiente.

### La evolución de las mentalidades y de los programas

Al analizar estos diferentes programas cronológicamente, se puede constatar —lo cual nos congratula— que la tendencia reciente es la de equiparar las posibilidades para que un mayor número de jóvenes tenga acceso a ellos.

Al principio, en un contexto en que Europa se construía por el *tejado*, los programas favorecían más los intercambios de ciertos jóvenes (cuadros de organización, estudiantes ...) que la propia movilidad de los jóvenes. Esta tendencia se invierte. De este modo, el ambicioso programa de la Comunidad Europea, dirige todos sus esfuerzos de una manera explícita a los jóvenes que no son miembros de una organización o de una institución. Tanto los responsables de la comisión, como otros observadores bien informados sobre cuestiones de juventud, han constatado el crecimiento de la movilidad espontánea de los jóvenes.

El contexto ha evolucionado.

Los jóvenes viven poco a poco, pero sobre seguro, la idea de Europa.

En primer lugar, en el ámbito cultural los cambios constantes (música, televisión ...) han producido un cambio profundo en las formas de pensar, y el espacio cultural nacional ha sufrido una auténtica explosión.

En segundo lugar, en el terreno económico, la difícil realidad vivida por los jóvenes les ha empujado a una movilidad a veces forzada: empleo, estudios, pequeños trabajos ... Las fronteras se cruzan, numerosos jóvenes intentan probar su suerte abandonando su entorno y su origen cultural.

Esta movilidad, que es difícil de estimar, (carecemos de cifras), es profundamente real, y ello a pesar de un número impresionante de barreras.

### **Información y movilidad**

Este contexto general (aumento de los programas de intercambio y de ayuda a la movilidad, crecimiento de la movilidad voluntaria o de los jóvenes), interpela a los profesionales de la información y del asesoramiento de los jóvenes. ¿Qué papel deben jugar las estructuras de información y de asesoramiento en este contexto?

Para responder a esta cuestión, habría que diferenciar:

- Por una parte, los organismos-relevo, es decir, las estructuras e instituciones que se refieran a la movilidad de los jóvenes.
- Por otra parte, los jóvenes tomados individualmente (individuales o pequeños grupos espontáneos).

### **Los organismos-relevo**

Estos serán informados por organizaciones especializadas en movilidad, ya existentes o que se han de crear a escala nacional e internacional.

La información deberá ofrecer a los organismos-relevo respuestas y consejos sobre:

- La preparación de los jóvenes a la movilidad.
- La recepción de jóvenes visitantes extranjeros.
- La educación intercultural.
- Etc.

Las estructuras de información y de asesoramiento pueden jugar, con respecto a las organizaciones nacionales especializadas, un papel de asesoramiento en información, y de relevo entre las organizaciones especializadas y los organismos locales (organizaciones de juventud, poderes y grupos locales ...). Eryica, incluso, puede desempeñar este papel de consejo a nivel internacional.

### **Los jóvenes individualmente**

Con respecto a los jóvenes tomados individualmente, pensamos que el papel de las estructuras de información y asesoramiento cambian profundamente y que su función es irremplazable.

Sobrepasa la función de relevo que hemos visto anteriormente.

Expliquemonos:

Es evidente y positivo que las propias organizaciones especializadas en movilidad (a nivel nacional e internacional) pueden y deben dirigirse directamente a los jóvenes en su conjunto.

Para ello, toda ayuda es bienvenida. Citemos, por ejemplo, los mapas, posters, comics, videos, la radio, la TV, etc. Pero las estructuras de información y asesoramiento pueden aportar una dimensión suplementaria e indispensable a la información sobre la movilidad. ¿Por qué? Porque cada centro es un lugar que reúne varias ventajas, como vamos a ver a continuación.

### **Un lugar permanente**

El deseo de movilidad, como toda aspiración importante en la vida de un

joven, aparece en ciertos momentos y en ciertas situaciones, positivas (estudios suplementarios, viajes), o negativas (desempleo, exclusión ...). Es precisamente en ese momento cuando un joven se siente motivado a realizar acciones y tomar decisiones fundamentales para su futuro y se vuelve pues receptivo a la información sobre este tema.

La práctica de estos últimos veinte años ha demostrado que un Centro de información y/o de asesoramiento es un lugar privilegiado para el joven que desea una información. Veamos de que forma:

Por su carácter de permanencia, este lugar es un medio disponible cuando el joven necesita cualquier tipo de información.

De este modo, si un joven inglés (llamémosle John) ve un programa de televisión sobre el trabajo en Alemania, en un momento en el que ni siquiera tiene intención de obtener un trabajo fuera de su ciudad, la información será retenida sin un especial interés. Si seis meses después de este programa, John, al concluir sus estudios, no encuentra trabajo en Inglaterra, quizás desee probar su suerte en Francia. Se acordará probablemente del programa y del hecho de que dicho programa reenvía a los telespectadores, para toda información, a un espacio abierto y conocido, el Centro de Información y Asesoramiento de su región. Supongamos que no haya visto el programa: puede ser que al estar buscando trabajo, visite dicho centro y encuentre allí casualmente la misma información por ejemplo, gracias a los posters o mapas expuestos o a las fichas informatizadas.

Este ejemplo muestra el carácter complementario de una información puntual y del papel que cumplen las estructuras de información para la juventud.

### **Un lugar polivalente**

Otro aporte decisivo del centro de información es su polivalencia. Al

ofrecer informaciones sobre todos los temas, el Centro permite al joven no perderse en los detalles institucionales y administrativos de los diferentes organismos. En una época en la que la información se hace cada vez más importante, compleja y móvil, resulta imprescindible ofrecer un lugar único donde la información sea ofrecida de manera centralizada y comprensible.

De este modo, y sigamos con nuestro amigo John, podrá encontrar en un mismo lugar la información sobre Alemania, pero también consejos jurídicos para interrumpir su presencia en Gran Bretaña, y a veces un asesoramiento personalizado que le ayude a tomar su decisión ... o incluso, asesoramiento sobre los medios de transporte, cursos de idiomas, etc.

### **Una información sin condiciones**

Existe un elemento importante para el joven que busca información, fundamentalmente sobre la movilidad: la posibilidad de obtener esta información sin ningún tipo de condicionantes.

Ya hemos expresado el hecho de que todos los medios de información deben ser utilizados: organizaciones de juventud, instituciones, prensa ...

Pero estos medios permanecen para la mayoría de los jóvenes unidos a ciertas condiciones: carnet de miembro, adhesión a una ideología, obligación de precisar su identidad ...

Para un joven, y con mayor razón si se encuentra en una situación marginal y de inserción profesional, la gestión voluntaria de búsqueda de información se realizará con más facilidad, si está seguro de que es libre de elegir, sin consecuencias negativas para él.

### **Varios tipos de información**

Cuando hablamos de la importancia que reviste el hecho de la movilidad

de los jóvenes, hay que precisar que se trata de varios tipos de información diferentes según las necesidades precisas de cada joven:

— Que se refieran a los programas de intercambios (locales, nacionales, europeos) que son propuestos a los jóvenes.

— Sobre las fuentes de financiación, (a menudo dotadas de procedimientos bastante complicados y burocráticos), que permitan a los jóvenes llevar a cabo sus proyectos.

— Con respecto al país/región/ciudad que el joven desea visitar o vivir.

— Referente a las disposiciones prácticas del traslado, (alojamiento, viajes, reducciones posibles para los jóvenes ...).

— Sobre las gestiones administrativas para encontrar un empleo, tener un estatuto legal e instalarse en otro país, realizar estudios o proseguir una formación.

— Sobre la vida cultural y social del lugar elegido, ocio, actividades deportivas, excursiones ...

De proveer todos estos tipos de información de una manera comprensiva y rigurosa, de mantenerla al día, de presentarla de una forma y en un lenguaje adaptados a los jóvenes, todo esto requiere un esfuerzo profesional y recursos considerables y permanentes.

Esta tarea exige también una base complementaria de estructuras especializadas en el dominio de la información y de los organismos encargados de los intercambios y de la movilidad de los jóvenes.

Desde hace dos años, la experiencia de ERYICA, en este terreno, muestra claramente la utilidad de esta «asociación» entre estos dos tipos de estructuras diferentes.

Lo que permite, por una parte, el acceso necesario a informaciones

bastante especializadas sobre intercambios y sobre otros aspectos de la movilidad de los jóvenes, y, por otra parte una difusión de información más amplia, sobre todo con respecto a jóvenes no organizados, que a menudo no están relacionados directamente con la información oficial o especializada.

Nos parece que estos aspectos específicos muestran el importante papel que pueden y deben desempeñar los interlocutores actuales y/o potenciales de ERYICA en la información referente a la movilidad de los jóvenes. Resulta evidente que la Coordinación Europea de estos Centros sobre un tema por esencia internacional sea decisiva. Es un reto importante para ERYICA.

### **Conclusiones para un coloquio**

Hemos expresado en este texto una opinión parcial sobre el papel de las estructuras de información y asesoramiento para la juventud en la problemática de la movilidad de los jóvenes. No obstante, creemos que esta opinión está basada en hechos objetivos.

Es evidente que si fuese necesario, en el curso de este coloquio, reflexionar sobre este aspecto específico, no podría ni debería limitarse a ello.

Proponemos como método de trabajo a seguir:

1. Un intercambio de experiencias, con la aportación:

— De los diferentes organismos en la movilidad de los jóvenes, que detallarán sus experiencias y sus proyectos.

— De las estructuras de información y asesoramiento para la juventud que presentarán sus experiencias sobre el terreno de la movilidad, y más específicamente, un análisis crítico de las «Guías del Joven Visitante» (2).

Una identificación de las necesidades en materia de información:

- Resumiendo a las personas interesadas.
- Analizando correctamente las trabas a la movilidad.

Un debate sobre la relación entre las organizaciones que se ocupan de los intercambios y de la movilidad de los jóvenes y las estructuras de información para los jóvenes, precisando las responsabilidades y las colaboraciones posibles a escala nacional e internacional.

#### Conclusiones:

- Generales: felicitaciones a las autoridades nacionales y europeas.
- Particulares: Propuestas concretas dirigidas a:
  - los organismos que participan en el coloquio
  - la Asamblea General de ERYICA.

#### Breve Bibliografía

GROSJEAN, Etienne: *Movilidad de los jóvenes: Una inversión para Europa*, Consejo de Europa, Estrasburgo, 1985.  
 Actas del Coloquio Europeo de los Centros de Información para la Juventud, París, 23-26 de abril de 1985.  
 RENARD, Philippe: *Ventanilla: Juventud y Relaciones Internacionales*

*de Juventud, CRIJ*, Bruselas, febrero de 1987.

LA ROOY, Anne Marie: *Barreras legales y Administrativas para el Intercambio Juvenil en la Comunidad Europea*. Comisión de las Comunidades Europeas. Luxemburgo, 1986.

#### NOTAS

- (1) Si se limita a las estructuras de tipo «generalizado» se cuentan al menos 600 actualmente en Europa occidental.
- (2) Publicadas en 1987, en el contexto del programa «Información y Movilidad de los jóvenes» de ERYICA y con el apoyo de la Comisión de las Comunidades Europeas, las «Guías de Jóvenes Visitantes» abarcan diez países: Alemania (RFA), Bélgica, Dinamarca, España, Finlandia, Francia, Italia, Luxemburgo, Países Bajos, Reino Unido.  
 Aprovecho esta ocasión para expresar mi agradecimiento a Paddy Carpenter, Director adjunto del Central Bureau de Londres, que debía de haber estado en este lugar pero recientemente ha comenzado a ejercer su labor en la Comisión Europea. Crec que el conjunto de asociados de Eryica le estarán sumamente agradecidos por su importante papel en la publicación de las «Guías de Jóvenes visitantes» así como por su aporte esencial a la creación de nuestra Asociación.



# Nuevas tecnologías de información: ¿de qué instrumentos dotarse y para qué aplicaciones en el campo de la información y el asesoramiento a los jóvenes?

**Marco Mazeland** (*FIRA, Holanda*),  
**Bernard Charbonnel** (*CIDJ, París*),  
con la colaboración de **Thierry Walravens** (*CNIJ, Bruselas*)

Traducción: Paz QUINTANA.

Se trata de un balance de la experiencia de los miembros de ERYICA y de organismos asociados en materia de nuevas tecnologías. Está articulado sobre tres ejes:

- Objetivo y problemas que plantea la utilización de la informática y de las nuevas tecnologías en el campo de la información para la juventud.
- Qué tipos de aplicación y de utilización.
- Perspectivas y dimensiones europeas.

## Objetivos y resultados

### Objetivos de la información y del asesoramiento para la juventud

La información y el asesoramiento para los jóvenes en Europa comprende varios tipos de servicios, con orígenes y trayectorias diferentes y que funcionan de maneras distintas.

Uno de los rasgos comunes de los distintos servicios establecidos en toda Europa es la existencia de la información a tratar: información destinada a los profesionales (intermediarios) e información destinada a los clientes o al público en general. Cada servicio trata sus datos a su manera.

Los datos son tratados a la vez por motivos «internos» (personal: estudios de casos, gestión de casos, indicaciones prácticas, aplicación de reglas, métodos de trabajo, datos de referencia; gestión; política; investigación) y por motivos «externos»: información para los jóvenes.

El tipo y el contenido de la información para los jóvenes depende de la naturaleza del servicio que se preste. ¿Se trata de un servicio de referencias que se limita a informar a los jóvenes? ¿Proporciona asesoramiento o ayuda, y a qué nivel?

Habida cuenta de que la misión de este grupo de trabajo no consiste en determinar estas diferencias de manera detallada, basta con remitirse a los estudios efectuados por Willy Fache, recientemente presentados en Munich (Fachkonferenz, 2-5 de febrero de 1988). Es esencial precisar que, según sea el tipo de servicio proporcionado, las informaciones no serán tratadas, almacenadas y presentadas del mismo modo.

En general, podría decirse que la información y el asesoramiento para los jóvenes tratan las informaciones, es decir que combinan los datos, los conocimientos, las competencias y las experiencias.

Dichas informaciones son creadas, seleccionadas, tratadas, integradas en sistemas, actualizadas y extraídas para ser ofrecidas a los jóvenes (entre otros). Hay que hacer una distinción entre las informaciones destinadas a los propios jóvenes (a las cuales tienen acceso sin ayuda de un intermediario) y aquellas que están destinadas a los intermediarios, quienes deben transmitir las (de un modo u otro) a los jóvenes. Naturalmente, también existe una categoría de datos (los relativos a la gestión, por ejemplo) reservada a los profesionales.

Para determinar el tipo de datos necesarios, es fundamental la identificación del modo en que éstos son estructurados, presentados y utilizados, así como la de los servicios suplementarios que se proporcionan a sus usuarios.

No es difícil comprender la diferencia entre la formación a ofrecer al cliente para darle a conocer las ventajas sociales en una situación determinada (indicación global de los derechos legales y direcciones de los organismos competentes) y la información solicitada por un cliente y transmitida por otro servicio o sistema con objeto de recabar asesoramiento adecuado o una ayuda relativa a ventajas sociales (transformación de

derechos legales en prerrogativas, etc.).

Cuando se habla de sistemas de información como aplicación de una nueva tecnología, hay que tener presente que la introducción de esas tecnologías no puede tener más que un objetivo: la mejora de un servicio ya existente. No se trata de la sustitución de los profesionales humanos por ordenadores profesionales, sino de poner a disposición de los profesionales instrumentos para realizar su trabajo de distinta manera o mejor que antes: ayudar a más clientes o ayudar a los clientes más ampliamente. Incluso los sistemas de información destinados directamente a los jóvenes deben ser diseñados con esta perspectiva: facilitar información a más gente a la vez, o a personas a las que no se podría llegar por la vía tradicional, o llegar a la gente de manera más amplia.

### **Resultados de las nuevas tecnologías**

El resultado de cualquier sistema de información debe ser adecuado a la utilización de los datos. Esta regla es aún más importante cuando se emplean las «nuevas tecnologías», tales como el vídeo, los microordenadores, las bases de datos electrónicas. Estas técnicas son más directas en su presentación al usuario y pueden ser más fácilmente aplicables a gran escala que los medios tradicionales: su gestión centralizada es también más fácil para el proveedor de esa información.

Esto implica que toda organización que utilice la tecnología de la información para tratar los datos y hacerlos accesibles al usuario (jóvenes o personal) debe identificar el contexto en el que se utilizan los datos, el tipo de personas que se servirán de ellos, el efecto que tendrá su utilización, etc.: técnicas sencillas que se limitan a informar (por ejemplo, el videotex) para los usuarios no experimentados; las técnicas

sofisticadas, tales como los programas de asesoramiento, dotadas de posibilidades de cálculo y —en su caso— de análisis, para el personal especializado.

Se debe asimismo seleccionar un sistema de distribución que corresponda al contenido y a la utilización de la información: es inútil emplear un sistema de base de datos rápido, on-line, para la información que el usuario desee llevarse consigo, o registrar datos en constante evolución en un soporte relativamente estático como el CD-ROM.

### **Efectos de las nuevas tecnologías en los métodos actuales de información y de asesoramiento para jóvenes: potencial y riesgos**

#### **Uso y usuarios**

Tal como se ha señalado anteriormente, es preciso tener una opinión bastante concreta respecto al usuario y al uso que este hará del sistema de información para poder especificar el perfil de un sistema informático. Ningún usuario utilizará una nueva técnica que no se aplique a su propia situación. Por ejemplo, el grupo de jóvenes desempleados, sin ninguna perspectiva clara en cuanto a su propio futuro, no se servirá de un sistema de videotex/interactivo de fácil utilización para formular preguntas que ellos jamás se han planteado y que nunca han sido planteadas a un profesional.

Los nuevos sistemas no resuelven los nuevos problemas. Deben proponer respuestas a las mismas preguntas que los viejos sistemas, pero mejor (o si no, debe producirse una demanda concreta para nuevas aplicaciones). Dicho esto, conviene definir nuevos objetivos. Así, las nuevas tecnologías en nuestros servicios no pueden ponerse a funcionar con nuevos objetivos; hay que seguir las vías tradicionales. En el ejemplo expuesto más arriba, será preciso aplicar una técnica que funcione al mismo nivel —bajo— que antes, como el vídeo.

Por otra parte, los usuarios con tendencia a consultar todas las ofertas de empleos disponibles para encontrar trabajo estarán dispuestos a utilizar un sistema avanzado que seleccione los empleos adecuados a su experiencia y a su formación. Los intermediarios no acostumbrados a consultar sus documentaciones a la hora de obtener información sobre las normativas en materia de ventajas sociales no utilizarán una técnica avanzada para dejar que el ordenador *calcule* una prerrogativa relativa a una de esas ventajas. En definitiva, el mensaje es este: no inventéis nada, o no pongáis en marcha un sistema que no sea prolongación de un sistema ya existente, menos sofisticado. No inventéis nuevas aplicaciones que no se adapten a la línea de trabajo de las aplicaciones anteriores.

#### **Gestión**

La introducción de nuevas tecnologías siempre afectará a un método de trabajo, a una estructura organizativa. Así, la aplicación de toda nueva técnica debe ir aparejada a adaptaciones en la gestión y en las estructuras de gestión o, cuando menos, a una voluntad de adaptación. En un conjunto de servicios sociales se puede determinar una estructura claramente horizontal, abierta, en la que cualquiera podría realizar la mayor parte de las tareas diarias de cualquiera de sus compañeros de trabajo.

La utilización de técnicas avanzadas requiere a menudo un personal cualificado (tanto desde el punto de vista técnico como para la gestión de la información) que realiza el trabajo que nadie comprende, y que no está familiarizado con el ambiente cultural de los servicios sociales. La utilización de estas técnicas implica asimismo métodos de trabajo más estructurados y una dependencia con respecto a un nuevo compañero de trabajo o a un medio técnico. Por otra parte, un mayor número de personas puede acceder a datos y a técnicas

que antes les eran inaccesibles, lo cual puede afectar a su posición (relativa) en el servicio.

Las nuevas técnicas tienen también sus propias limitaciones: limitaciones en el aspecto técnico y limitaciones relacionadas con el contenido del sistema. Cuando se emplean técnicas tradicionales, y resulta fácil comprender cuáles son las posibilidades y cuáles las limitaciones. Pero esto ¿definirá también la continuidad y las posibilidades de vuestro sistema informático? Una buena gestión debe abordar todos estos problemas.

### **Acceso**

Un error frecuente consiste en creer que la simple presencia (física) de un sistema informático incita a su utilización. En otras palabras: el sistema está instalado y, por consiguiente, será utilizado. Por el contrario: como señalábamos antes, ningún sistema que no satisfaga una determinada necesidad de sus presuntos usuarios, será utilizado. Todo sistema cuyo acceso necesite manipulaciones complejas perderá gran parte de su capacidad potencial si no corresponde a lo que los usuarios esperaban de él y, de hecho, no será utilizado en absoluto. Es como con las «viejas técnicas»: hay que acercar la información al usuario, y no al revés. Con la informática ocurre prácticamente lo mismo. Esto significa que se deben instalar los puntos de acceso al sistema en los lugares donde la gente espera encontrar esa información: en la recepción de un hospital, del Ayuntamiento, etc., y para una información más general, en el hogar. No obstante, esto ilustra asimismo el posible riesgo de un sistema semejante: cuando se pueden proporcionar más informaciones a más personas ¿se está también en condiciones de prestar el servicio solicitado para responder a las preguntas derivadas de la utilización del sistema? El acceso significa

que hay que ser capaz de dirigir el sistema. Por ejemplo, a las personas mayores les suele resultar bastante difícil manejar los sistemas de información por ordenador, y no digamos a los extranjeros que no dominen nuestro idioma... Esto significa que los sistemas fáciles de utilizar (como el videotex, que funciona con un menú), conceden mucha importancia a la manera en la que la información se presenta al usuario (imagen pantalla) y a la calidad adecuada, habida cuenta que los estudios han demostrado que se suministra un exceso de informaciones a la vez. En determinadas situaciones, será inevitable cierto tipo de formación para la toma de conciencia.

Por otra parte, las personas que no podían acceder a la información con el sistema antiguo (por ejemplo los minusválidos, que no podían entrar en ciertos edificios, o los ciegos, que no pueden leer un libro o un folleto) ¿podrán en adelante tener más acceso a las informaciones? Estar en condiciones de servirse de un sistema, podría asimismo implicar —incluso en los sistemas de fácil utilización— una formación adecuada, tanto para los aspectos técnicos de los sistemas como para el modo en que la información esté almacenada en el sistema, y el tipo de información que el usuario pueda esperar recibir.

### **Nuevas posibilidades**

Las nuevas tecnologías representan nuevas posibilidades para nuevos grupos, tales como los minusválidos (Braille, texto en pantalla para los sordos), o para las personas enfermas o ancianas (venta por correspondencia). Pero también suponen nuevas posibilidades en la selección y la combinación de informaciones para el usuario, para un correcto asesoramiento personalizado, o para facilitar información detallada en función de la situación específica del usuario. Nuevas posibilidades que permiten llegar a usuarios que se encuentran en distintos lugares, o a

nuevos usuarios antes inaccesibles. Nuevas posibilidades asimismo para preparar a la gente a la nueva era de los ordenadores (que inevitablemente llegarán a todos los ámbitos de la sociedad), para sensibilizarla ante la alternativa que le espera: a favor o en contra del ordenador.

## **Abuso**

El abuso de las nuevas tecnologías a menudo se limita al abuso de la información privada de los clientes. En este sentido, el abuso de las nuevas tecnologías no difiere fundamentalmente del abuso de los otros sistemas. Pero el hecho de que los ordenadores puedan tratar los datos con mayor rapidez, y combinarlos mejor con otras informaciones, nos obliga a ser más conscientes de los riesgos. Además, resulta más fácil «archivar» las «carpetas» de los clientes en un sistema informático que en un archivador tradicional.

Los datos personales de los clientes deberían reducirse al mínimo en todos los sistemas de información. Esto es también válido para los ordenadores. Los datos no deberían transferirse de un sistema a otro. Todo aquel que necesite datos personales de clientes debería reunirlos por sus propios medios, con el consentimiento de los clientes.

Las otras formas de abuso son más complejas: ¿cómo reaccionamos ante los gobiernos que crean leyes y normas más complejas, obligando a toda persona con derecho a percibir una subvención o un subsidio a utilizar un programa informático para verificar sus derechos? ¿Cómo se puede controlar que una ley está correctamente aplicada?

Existen también abusos a un nivel más bajo: el ordenador como nuevo instrumento para afianzar su posición en un servicio cuando se es la única persona capaz de utilizarlo («dejadme a mí, yo sé utilizar el ordenador»), o

cuando se es la persona que decide las tareas o funciones que deberán ser informatizadas (y siempre será la contabilidad, o cualquier otra tarea administrativa).

## **Responsabilidades**

A la hora de planificar o de diseñar un sistema de información, se deben realizar los estudios adecuados, y sentirse responsable. Esto es aplicable no sólo al uso y a los usuarios, sino también a la actualización de los datos. Es relativamente fácil crear un sistema de información sofisticado, pero es muy difícil llevar correctamente a cabo su actualización.

Una actualización adecuada presupone un enfoque estructurado de los datos tratados, sin complicar el acceso del usuario a las informaciones o a su orientación entre éstas.

Una estructura adecuada significa asimismo que el personal sin formación técnica (por ejemplo, los miembros del personal ordinario de los centros de información y asesoramiento para la juventud) debería ser capaz de trabajar con los datos y de realizar la puesta al día, y de poder precisar la configuración de un sistema.

También existe una responsabilidad en dos campos diferentes: ¿quién decide sobre el tipo de información a introducir en un sistema determinado, y de qué modo, y quién decide respecto a la información a ofrecer a determinado usuario y a qué precio? Esto se aplica a los problemas «tradicionales», como la independencia entre el organismo que concede una financiación a un servicio y la información que suministra ese servicio.

## **Otros ejemplos de utilización de las nuevas tecnologías**

Este documento abarca cuatro campos (o aplicaciones): bases de

datos, programas de asesoramiento, programas institucionales y participación de la juventud. En el Coloquio de Pomezia-Roma se presentarán ejemplos de estos cuatro tipos de aplicación.

### **Base de datos**

La elección de un determinado tipo y de una determinada forma de difusión de las informaciones depende de cuestiones de este orden: ¿qué es lo que se pretende: un sistema interactivo, o un sistema que pueda actualizarse con frecuencia, o distribuidores locales de información regionales, nacionales o internacionales a seleccionar, combinar o adaptar?

La obtención o la difusión de las informaciones pueden efectuarse de tres maneras:

— sobre una base local: se suministra la información solamente a un lugar (y a veces a una persona cada vez), por ejemplo un centro de documentación tradicional;

— sobre una base local de difusión: se transmite la información a otros centros locales donde es a su vez suministrada sobre una base local, como es el caso anterior;

— en una red de teleproceso donde distintos usuarios en distintos lugares tienen acceso a la información al mismo tiempo. Esto puede realizarse a través de los servicios on-line, en los que la información se difunde en soporte tradicional (papel) o no tradicional (videocasete, CD-ROM, disquete).

Se puede efectuar la distribución sobre una base interactiva (el usuario puede seleccionar las informaciones suministradas por el sistema y trabajar con ellas), o no interactiva (sistema de emisiones de radiodifusión).

La diferencia antes mencionada en el tipo de servicio que se

proporciona a los jóvenes (información, asesoramiento, ayuda) es asimismo esencial a la hora de optar por un determinado tipo de sistema.

Otros aspectos importantes: ¿se trabaja con informaciones ya estructuradas (como las listas de direcciones en fichas) o con un texto sencillo a estructurar en el nuevo sistema? En general, los sistemas destinados a los usuarios no especializados, que dan informaciones globales, utilizarán bases de datos muy estructuradas. Ejemplo: los sistemas videotex, que en muy breve plazo serán populares en algunos países europeos (Bildschirmtext, Minitel/Teletel, Prestel, Viditel).

Medios de estructuración que diferencian los distintos tipos de información, tales como: direcciones, informaciones prácticas de bajo nivel, informaciones de referencia e informaciones complejas. Para cada tipo de información, deben ponerse a disposición del usuario diferentes estructuras que le permitan el acceso a los datos que necesita. En un sistema general, esto suele realizarse mediante un menú (videotex), así bien los usuarios expertos tal vez prefieran operar con codificaciones.

Los sistemas más sofisticados, destinados a usuarios con formación (profesionales), tendrán, por lo general, menos estructura y el usuario accederá a los datos empleando un lenguaje específico. El usuario debe desarrollar su pericia en la utilización de ese lenguaje y en la interpretación de los resultados. Cuanto más se desea ayudar al usuario (inexperto), más se tiende a estructurar sus informaciones.

Con frecuencia se deja de lado el proceso de estructuración de la información porque es la parte más complicada de la creación de una base de datos. Una buena estructura significa también menos problemas para el mantenimiento de la base de datos, es decir para ponerla al día.

La actualización es algo más que la simple modificación de los datos; también implica conocer las consecuencias de cada modificación en otras partes de la base de datos o en cualquier estructura que oriente al usuario de esa información.

En general, en un sistema sofisticado, el proceso de estructuración de la información y de creación de un procedimiento para su puesta al día es distinto de la entrada de datos, pero es esencial. De hecho, todo servicio que proyecte instalar un sistema de información basado en la informática, y que aún no disponga de información estructurada, debería empezar por estructurar sus informaciones antes de adoptar otras medidas.

Toda opción por un sistema debería basarse en lo que se indica al principio de este documento.

Estos sistemas (on-line y off-line) son perfectamente adecuados para la información general («¿cuáles son las posibilidades que se ofrecen a los jóvenes que deseen viajar en bicicleta a los Países Bajos?», o «¿dónde puedo encontrar albergues juveniles en España?») Los sistemas on-line podrían ser idóneos en una situación en que la información cambia con frecuencia (por ejemplo, ciertas informaciones relativas a los viajes), o cuando se pretende llegar al mismo tiempo a un amplio grupo de usuarios.

### **Programas de asesoramiento**

Los programas de asesoramiento son distintos de las bases de datos por dos motivos: la información es siempre más detallada y específica, y el asesoramiento estará personalizado. Esto implica que el sistema que estructure el programa necesitará datos particulares sobre la situación para la que se requiere el asesoramiento. La calidad de éste está ligada a la calidad de la información introducida en el sistema y a las posibilidades de relacionar

entre sí los datos pertinentes. En muchas situaciones, los programas de asesoramiento no se limitarán a informar o a asesorar: también efectuarán cálculos y combinarán los resultados de cada operación con la información adecuada.

Los servicios de asesoramiento avanzados permitirán asimismo —en su caso— este análisis: ¿qué pasará cuando mi situación cambie? Esto significa distintas estructuras para el seguimiento y puesta al día de los datos en todo sistema de asesoramiento, especialmente cuando ese sistema combine distintos tipos de datos.

El problema del usuario de tal sistema deberá ser más específico que cuando se trata de una base de datos. Es imposible recorrer un programa de asesoramiento como una base de datos y formular preguntas generales. Cualquier problema deberá estar siempre relacionado con un problema específico («¿qué cantidad tengo derecho a percibir ahora que estoy en paro?» y no «¿podría usted informarme sobre el subsidio de desempleo?»).

### **Programas institucionales**

La información sobre la gestión es fundamental para aplicar una política específica. ¿Cuántos clientes han pedido información respecto a la vivienda, o los derechos de parentesco? ¿Hemos podido nosotros responder a sus preguntas, o hemos tenido que recurrir (con demasiada frecuencia) a otros servicios? ¿Cuántas chicas han ido a trabajar "aur pair" a París el año pasado, y cuál fue la duración media de su estancia? ¿Hemos recibido más ofertas de empleo que candidatos? ¿En qué sectores?

Los datos de carácter estadístico pueden obtenerse con facilidad e informatizarse. Las experiencias neerlandesas demuestran que «instrumentos» adecuados (tales como

los programas para determinar el perfil de cliente) ahorran más tiempo (al principio) que cualquier programa de asesoramiento, y son más fáciles de integrar en el trabajo cotidiano de un servicio. Pero, además, esos programas incitan al usuario de ordenadores a pasar a otras aplicaciones, a medida que vaya aprendiendo a considerar el ordenador como un nuevo instrumento de trabajo y no como un juguete, o como una amenaza para su puesto de trabajo.

Muchos programas institucionales constituyen aplicaciones normalizadas para el tratamiento de textos, la contabilidad, las hojas de cálculo electrónicas.

### **Participación de los jóvenes**

Estos proyectos o realizaciones tienen un carácter distinto de los estudiados anteriormente. En los últimos casos, se trata de aportar una información o un asesoramiento a los jóvenes que lo soliciten. La informática es un medio suplementario de esta información/asesoría.

De manera muy distinta, algunas realizaciones están basadas en la utilización de la informática por los propios jóvenes para crear su propio medio de comunicación o su propia base de conocimientos. Este tipo de realización supone la puesta a disposición por una administración o una asociación de medios materiales y de «software» a grupos de jóvenes (escuelas, centros juveniles...) situados en distintos lugares (ciudades, regiones, países...) en torno a un enfoque común: intercambio de informaciones, creación de base de datos común, acercamiento cultural... Bastante corrientes localmente, algunos programas se están desarrollando entre países para fomentar los intercambios y la movilidad.

### **Dimensión europea**

Los distintos aspectos de la utilización de la informática en los

centros de información o de asesoramiento definidos anteriormente, son resultado de la experiencia de los miembros de la red y de su confrontación. Uno de los puntos más positivos del trabajo en común desde el coloquio de Marly le Roi (abril de 1985) ha sido comprobar que los problemas que se plantean (o se han planteado) en materia de informatización en los centros son muy similares en los distintos países: los intercambios de experiencias o de informaciones son, por lo tanto, sumamente útiles para que todos puedan seguir avanzando. Es la constatación de esta identidad (que no se limita ni a la informática, ni a ERYICA en Europa) lo que ha permitido a los miembros de distintos centros de información y de asesoramiento trabajar conjuntamente, durante 3 años, en una comisión de trabajo denominada «Nuevas Tecnologías» para tratar de dar una dimensión europea a las experiencias informáticas nacionales, regionales o locales de cada cual.

Esta parte del informe de introducción es pues el resultado de la reflexión o del trabajo en el marco de ERYICA (o de miembros asociados), y no un estudio sobre los problemas generales de la creación de redes de comunicación o de banco de datos en Europa. Los ponentes son conscientes, no obstante, de que todo progreso en estos dos campos será determinante en la implantación de estructuras informatizadas comunes en los centros de información y de asesoramiento.

### **Etapas principales**

1. MARLY LE ROI, abril 1985. Esta fecha marca el inicio de la puesta en pie de la red que ha conducido a ERYICA. Pero por lo que respecta a la informática, la concertación había empezado en febrero de 1985 en Milán (Seminario Europeo «Nuevas Tecnologías de los Centros de Información para la Juventud»). Resultado del trabajo de Marly fue la

elaboración de un proyecto titulado «Creación de una red europea de base de datos para la juventud». Este proyecto era demasiado ambicioso para poder ser puesto en práctica. Sin embargo ha tenido dos grandes ventajas:

- fijar los límites y el marco de trabajo posible a nivel europeo en materia de nuevas tecnologías para los centros de la red;
- permitir la creación de una comisión de trabajo con el objetivo de promover recomendaciones u operaciones concretas.

2.ROMA, enero 1986. Reunión de la Comisión «Informática» de la Red Europea que anima la reflexión de un segundo seminario «Nuevas Tecnologías y Centros de Información para la Juventud». Esta reunión ha sido sumamente importante, ya que ha permitido precisar cuáles son los ejes que sustentan nuestro trabajo de hoy:

- recomendaciones para un material y algunos elementos de «software» comunes (Normas);
- realizaciones concretas sobre los materiales y elementos de «software» comunes elegidos (productos comunes);
- inventario de existencias en materia informática en la red (situación de medios disponibles en cada lugar);
- reafirmación de la necesidad de tener un proyecto global y ambicioso, pero con un estudio efectivo de sus posibilidades de viabilidad (proyecto creible y colectivo).

3. MARLY LE ROI, febrero/noviembre 1987 - BANGOR/IRLANDA marzo 1987. Reuniones del grupo de trabajo y del Comité Internacional de enlace, donde los problemas informáticos estuvieron presentes en todo momento.

## Realizaciones concretas

### Normas

La comisión recomendó (en enero del 86) a los miembros de la red que se estaban dotando de equipos una configuración mínima que permita un intercambio de datos o una comunicación más fácil: ordenador personal compatible IBM-PC (en MS-DOS) con una configuración mínima definida muy concretamente (258 K de memoria central, disco duro 10M...) y dos sistemas operativos D Base III (Gestión Base de Datos) y Framework (sistema operativo integrado). Estas recomendaciones, que ya correspondían a la tendencia del mercado en aquel momento, han sido bastante ampliamente seguidas, preservando así las posibilidades de comunicación y de lectura de ficheros entre los miembros de la red.

### Producto común

Informatización del Repertorio de los Centros de Información para la Juventud en Europa, utilizando las pautas materiales y los sistemas operativos propuestos más arriba. Esta realización (Datos, Programa en torno a D-BASE III, Documentación), puesta en servicio por el CIDJ (Francia) y el CNIJ (Bélgica), será distribuida en esta forma a todos los interesados y posteriormente puesta al día por los propios centros de la red. Se llevó a cabo un experimento previo con ayuda de OSMEG de Milán.

### Inventario de los centros

Una interrogación sistemática de los centros pertenecientes a la red respecto a sus proyectos, sus realizaciones y sus recursos informáticos, ha permitido un buen conocimiento de los potenciales informáticos de ERYICA.

## **Proyecto común: problemas y posibilidades en materia de cooperación europea en el marco de ERYICA**

Desde el inicio de las reuniones que culminaron en mayo de 1986 en Madrid con la creación de ERYICA, los centros comprendieron rápidamente que, junto con los documentos en papel, la informática y las redes de telecomunicaciones eran los medios del futuro que permitirían acceder fácilmente a la información, olvidando el problema de la distancia.

El grupo informático creado en el primer «Coloquio de Centros de Información para la Juventud en Europa» celebrado en Marty le Roi en 1985 había propuesto un proyecto de directriz titulado «Una Red de Base de Datos para la Juventud». Este proyecto, aunque satisfactorio desde un punto de vista estrictamente técnico, tenía una dimensión financiera y profesional muy alejada de la realidad de los centros en Europa: medios informáticos muy desigualmente repartidos, materiales dipares y a menudo incompatibles, bases de datos parciales y, sobre todo, medios financieros muy limitados. Consecuentemente, la comisión «Informática» remodeló el proyecto tratando de dar respuesta al conjunto de las dificultades o de las discusiones que había planteado.

### **Dificultades surgidas**

La dificultad principal que la surgido en este tipo de cooperación es el grado muy diferente de interés y de utilización de la informática y de las nuevas tecnologías por por los centros en su trabajo de cada día. La inversión de energía, de dinero, para este tipo de proyecto sólo puede estar motivada si cada número asociado cree que el trabajo en común potencia las realizaciones y los esfuerzos locales, regionales o nacionales. Y en el campo de la informática, las opciones o las utilizaciones de

sistemas informáticos son muy diversas o incluso divergentes. Así pues, resulta sumamente difícil ponerse de acuerdo sobre un tipo de proyecto susceptible de aprobación por todos los miembros de la red.

La segunda dificultad consiste en determinar los datos que deben ser objeto de intercambio entre países. Si bien cada centro constata que los jóvenes en cada país solicitan efectivamente las mismas informaciones, esto no permite delimitar claramente cuáles son los datos de un país que deberían ser prioritariamente accesibles para otro a través de una red informática. Esta dificultad del tipo de información plantea a su vez otro problema: ¿esta red estaría únicamente destinada a los profesionales de los centros, o sería accesible al público en general? Las posibles respuestas a estos puntos tienen cada una su partidario y, según los puntos de vista, la cantidad de datos a tomar en consideración varía mucho.

La tercera dificultad es la diversidad de estructuras de información y de asesoramiento y los medios financieros limitados —con independencia de la importancia que revistan en cada país— que cada centro puede aportar para inversiones tecnológicas con frecuencia costosas. Está claro que, a la hora de establecer las prioridades en el campo de la juventud, la creación de una estructura europea informatizada no parece algo primordial. Lo cual, habida cuenta de la exigüidad de algunos presupuestos, es bastante comprensible.

### **Opciones y ejes de trabajo**

Señaladas estas dificultades, la comisión y el comité de enlace de la red han reafirmado con toda claridad que la gran movilidad de los jóvenes, su necesidad de informaciones, así como el lugar importante que ocupan los centros afiliados a ERYICA en la

creación y la difusión de esta información «europea», son factores que justifican la posibilidad de crear un sistema europeo de comunicación y de difusión de la información para la juventud entre los centros y hacia el público.

Los problemas mencionados han sido abordados y revisados en los distintos trabajos de la comisión «Informática» de ERYICA y han suscitado algunos debates destinados a la definición de un programa común. Estas reuniones de trabajo han culminado en la elaboración de un documento titulado «ERYICA y una Red Europea de Bases de Datos para la Juventud - Elementos de un estudio de factibilidad».

Este documento, más que el resultado de una opción colectiva, es la expresión de un trabajo en común y de varias posibilidades contempladas durante las reuniones. Su objetivo, además de reseñar el trabajo llevado a cabo en común, es que una empresa especializada puede determinar la factibilidad (técnica y financiera) de los distintos proyectos propuestos. Este enfoque ha dado primacía al aspecto técnico (ver apartado «¿Qué arquitectura?») del trabajo realizado con respecto a la voluntad —a menudo muy poco técnica— de lograr rápidamente la creación de un fondo de información común y de una red de comunicación al servicio de los jóvenes en Europa.

Sin reproducir en su totalidad las conclusiones de este estudio, trataremos no obstante de explicar, epígrafe por epígrafe, los problemas que se plantean (o se han planteado) en ERYICA para la creación de:

Un sistema integrado de información para los jóvenes en Europa.

### ¿Qué datos?

Este es el debate más importante de los que se han producido en esta comisión. Al abordar este tema,

pronto salta a la vista que el conjunto de los datos que cada centro trata en su país es prácticamente idéntico y abarca los mismos tipos de necesidades y de problemas: educación, empleo, vivienda... De estos datos, los de carácter local, normalmente destinados a los naturales del país, son los más numerosos. Sin embargo, también se observa que una parte importante de los datos que tratan los centros de cada país interesa directamente a los jóvenes de los otros países que deseen viajar a aquel para residir, estudiar... ¿cuáles son las modalidades de acceso a los sistemas universitarios para los extranjeros», «cuáles son las condiciones de residencia, de empleo»...? Así pues, son estas informaciones, que favorecen la MOVILIDAD de los jóvenes en Europa, las que se han considerado datos comunes que justifican la constitución de un banco de datos europeo para la juventud.

Sin embargo, basta con establecer la lista de estas informaciones para darse cuenta de que representan una masa muy importante de datos (aunque sólo fueran las condiciones de admisión de los extranjeros en todas las universidades europeas o las equivalencias de diplomas en materia de empleo...) y —so pena de caer en un proyecto gigantesco— hay que establecer prioridades. En ERYICA se han fijado dos métodos para determinar dichas prioridades.

— no duplicar los bancos de datos europeos ya existentes en campos que favorezcan la movilidad juvenil;

— determinarse en función de las opciones establecidas por los miembros de ERYICA en el marco de la comisión de movilidad de acuerdo con las preocupaciones de los propios jóvenes en materia de movilidad.

Si bien estos dos métodos de trabajo aportan soluciones, sin embargo no han dado respuestas totalmente satisfactorias. El primero remite a un estudio exhaustivo de los recursos

Europeos en materia de banco de datos para la juventud, aún por hacer. Es un trabajo que sólo se puede llevar a cabo con financiación propia, que no se ha podido conseguir. Por lo que respecta al segundo método. ERYICA ha decidido, junto con la Comisión de las Comunidades Europeas, editar por país una Guía Nacional para Jóvenes Visitantes, que represente una síntesis de todas las preguntas que un joven puede hacerse en un país que no es el suyo. Sin tomar una opción concreta, estas guías han determinado la creación de un importante fondo de información para la movilidad de los jóvenes.

Finalmente, se ha optado (ver estudio de factibilidad) por este fondo como elemento de base del banco de datos. Pero está claro que aún está por determinar un eje principal (estudio, empleo, viaje, cultura...). También resulta evidente que este problema no es específicamente informático.

### **¿Con qué objetivo?**

La gestión informatizada de esos datos en el país creador puede permitir la buena gestión de dichos fondos desde un punto de vista nacional, pero la integración en la red de esas bases de datos debe permitir alcanzar uno de los objetivos de ERYICA: comunicar con rapidez y facilidad a los centros de los otros países información relativa a la juventud para su difusión local.

Se plantea no obstante un problema en cuanto al destinatario: o se desea compartir entre centros una información documental, a lo que se pretende es contar con una información directamente accesible al público. Este es el problema general que se aborda en la primera parte de este texto entre informática interna o pública en general, y ya sabemos que ello implica estructuraciones de datos muy distintas, según se escoja una u otra opción. En este asunto las opciones son muy diversas y los acuerdos difíciles de alcanzar. Ciertamente, los centros situados en

países que han invertido en redes videotex (por ejemplo Francia) tienen tendencia a preferir la idea de un banco europeo accesible para el público. Por el contrario, algunos centros consideran que es más importante empezar por una red (simple mensajería) entre centros, o crear una base profesional común, que abordar la creación de una red cara al público en una Europa donde todavía no hay nada normalizado al respecto.

### **¿Con qué medios?**

El problema, a este nivel, no es tanto el conjunto un tanto heterogéneo de los materiales que poseen los centros, como los medios financieros limitados de que disponen para invertir en un proyecto de este tipo. Para no recaer en el defecto del anteproyecto fruto del coloquio de Marly le Roi, es preciso que los medios técnicos y materiales que se propongan sean proporcionales a las posibilidades financieras de los centros o de los organismos que los subvencionen (o que puedan subvencionarlos). En este sentido, lo ideal sería, naturalmente, poder «encajar» el proyecto ERYICA en una estructura europea ya existente.

### **¿Qué arquitectura?**

A primera vista, el problema de la arquitectura es de carácter técnico. En realidad, las opciones de estructura dependen en gran medida (aparte de las posibilidades financieras) de las opciones relacionadas con la naturaleza y el volumen de la información que los centros quieran intercambiar o hacer accesible a través de la red. Una simple mensajería inter-centros no requiere el mismo material o los mismos instrumentos de comunicación que una base europea que abarque el conjunto de las preocupaciones de los jóvenes. El acceso del público a una información implica ciertamente otras opciones de

redes de comunicación que no sean meramente conexiones de máquinas entre centros...

El trabajo llevado a cabo ha consistido en determinar las posibles soluciones, de acuerdo con las opciones generales elegidas, con la idea de que era preciso evitar dos escollos:

— el «bricolage», que si bien permite financieramente realizaciones rápidas, conlleva el riesgo de imposibilitar una evolución hacia soluciones más profesionales;

— la solución técnica demasiado sofisticada, seductora en teoría, pero irrealizable financieramente y, desde luego, al principio, poco adecuada a las necesidades de los centros.

En definitiva, la garantía de eficacia estriba más en la capacidad de evolución del sistema y de su arquitectura que en su posibilidad de tratar los problemas más variados desde el principio.

Por otra parte, no cabe duda de que la falta de normalización europea en materia de telecomunicaciones dificulta aún más la solución de los problemas de arquitectura de una red entre centros.

## Conclusiones

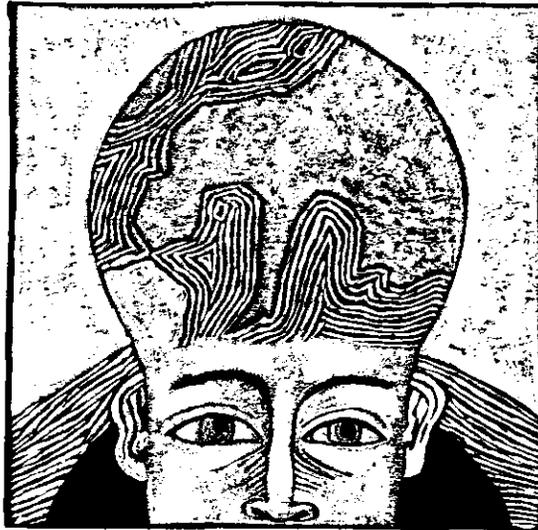
Son de varios tipos:

1. El trabajo realizado en ERYICA en este campo ha hecho posible identificar los problemas y elaborar un método para abordarlos (ver estudio de factibilidad). Sin embargo, está claro que algunas de las cuestiones

planteadas en cada uno de los epígrafes del proyecto (¿Qué datos? ¿Con qué objetivo?) todavía no han encontrado respuestas definitivas. Aún queda por realizar un trabajo colectivo suplementario, al que contribuirá el informe final de este grupo. Nos parece, no obstante, que el aspecto más interesante del trabajo llevado a cabo desde hace 3 años consiste en que éste sea el resultado de la voluntad de los centros de crear un instrumento común que pueda favorecer la integración europea de los jóvenes. Los problemas técnicos han pasado así a segundo plano, contrariamente a lo que ocurría en Marly le Roi.

2. El proyecto que resultó de Marly y del trabajo en ERYICA no representa más que un aspecto de las posibilidades en materia de cooperación europea. De las distintas utilizaciones de la informática que se apuntan en la primera parte del documento, el trabajo se ha centrado, fundamentalmente, en el aspecto banco de datos. Está claro que podría desarrollarse otros proyectos: creación común de programas de asesoramiento o de ayuda para la toma de decisión, proyecto que implica la participación directa de los jóvenes (como los ya existentes con carácter a menudo bilateral ... Todas las proposiciones al respecto serían bienvenidas.

3. Nuestros proyectos deberían integrarse en estructuras ya existentes a nivel europeo, lo que permitiría evitar algunas inversiones demasiado gravosas para ser soportadas por los miembros de ERYICA, o la reedición de operaciones o de soportes de comunicación que ya existieran en otros lugares.



# El papel de los servicios de información y asesoramiento para el desarrollo de las iniciativas de los jóvenes

Esta reflexión pretende suscitar el debate sobre las cuestiones que están planteadas, a lo largo de las diversas experiencias en cada país, sobre los servicios de información y asesoramiento respecto a las iniciativas de los jóvenes. No pretende en ningún momento, definir cual debe ser el papel de estos Servicios, sino sólo ayudar a centrar las cuestiones de fondo para que entre todos vayamos clarificando esas tareas.

Afortunadamente las experiencias de los Servicios de cada país, a este respecto, son muchas, variadas, extensas y consolidadas, con lo cual nuestro debate no corre el riesgo de ser teórico, aunque a veces haya que debatir las ideas para mejor situar y formular nuestras realidades concretas.

Igualmente, la realidad de experiencias de iniciativas de los jóvenes supera con mucho nuestra capacidad de síntesis y suponen una base suficiente para permitirnos evaluar, con cierto rigor, nuestros Servicios de información y asesoramiento respecto a ellos.

Dicho esto, conviene señalar ya algunas cuestiones que llaman nuestra atención y que se proponen como reflexiones que pudieran provocar un debate positivo. No son todas las cuestiones que podrían plantearse, sino algunas que pueden centrar la reflexión en común:

— ¿Qué entendemos por iniciativas de los jóvenes? ¿Cuál es su protagonismo, sus motivaciones, su nivel de organización?

— ¿Qué papel juega la información en la provocación o desarrollo de iniciativas de los jóvenes?

— ¿Qué fines-objetivos se persiguen con nuestros Servicios de información y asesoramiento?

**Enrique del Río Martín**  
*Centro de Información, Gestión y Promoción del Empleo Juvenil (PROEMPLO) Madrid*

## ¿Qué entendemos por iniciativas de los jóvenes?

Este punto suscita a su vez varias cuestiones interesantes puesto que son los jóvenes, los destinatarios de nuestros servicios, es fundamental clarificar de quienes estamos hablando.

Así por ejemplo, sería bueno constatar en qué aspectos de la vida o ante qué problemática surgen más iniciativas. ¿Qué motivaciones subyacen detrás de las iniciativas? ¿Desde dónde surgen estas iniciativas, jóvenes inorganizados o asociados? ¿Qué tipo de respuestas y apoyos reciben a sus iniciativas? ¿Qué dificultades tienen los jóvenes para tener más iniciativas o para desarrollarlas?

Todas estas cuestiones, merecería la pena analizarlas un poco, para luego tener un debate que debe prolongarse a cada país, provincia, servicio local, grupo de jóvenes, etc.

Vamos a intentar precisar algo más:

### **Dónde se dan las iniciativas**

La abundancia de iniciativas es tal que resulta imposible resumir, salvo que cada país hiciera un mínimo de clasificación, pero al menos cabe decir, que los jóvenes toman iniciativas para asociarse, para ocupar el tiempo libre-ocio, para estudiar, para encontrar empleo, para actividades culturales, para mejorar las condiciones de trabajo, para viajar, para mejorar el medio ambiente, para organizarse ante problemas que surgen, etc.

Sería muy interesante averiguar si hay un tipo de problemas o sectores de la vida donde no surgen casi iniciativas y analizar el porque.

### **Motivaciones de los jóvenes para sus iniciativas**

A) Normalmente los jóvenes parten de *sus* problemas concretos, que

suelen ser representativos de su entorno, para tomar iniciativas.

Podríamos decir que es una secuencia encadenada en la que 1.º se parte del problema; 2.º se parte de una necesidad sentida ante ese problema o una aspiración, o una ilusión; y 3.º se busca una respuesta.

B) Ocurre que hay problemas a los que los jóvenes no intentan dar respuesta y no toman iniciativas ante ellos, porque no es una necesidad sentida por ellos. No están en el esquema vital y cultural de los jóvenes. Son necesidades o prioridades sentidas por otros.

C) También pasa, que hay problemas que son sentidos por los jóvenes como una necesidad a la que buscar respuesta y solución, pero no obtienen los resultados positivos adecuados, por varias razones:

- En unos casos, por falta de información sobre la dimensión del problema y sobre los canales adecuados para conseguir resultados eficaces...

- En otros, porque el tipo de ayudas que precisarían para hacer frente a su proyecto, no las obtienen en el tiempo que las necesitan. Es decir, que una vez tomada una decisión y comenzados los pasos a dar, las necesidades se suceden todos los días y necesitan respuestas cotidianas, a su alcance, en su momento preciso. Sin embargo las ayudas no coinciden con su calendario. Los procesos burocráticos-administrativos llevan un ritmo anacrónico con la realidad, a destiempo, haciendo inútil, en muchas ocasiones, la eficacia de las ayudas, por no respetar los procesos lógicos de la vida. Más bien, dan la impresión que la vida real debe adaptarse a los procesos político-administrativos.

- En otras ocasiones es la propia debilidad de los jóvenes, su falta de capacitación para enfrentarse a las situaciones, que impide encontrar

respuestas. Es la desproporción entre la envergadura del problema y la propia fuerza de los jóvenes.

Sería bueno descubrir, en que estadio o escalón se quedan normalmente estancadas las iniciativas de los jóvenes, para ver qué tipos de información habría que facilitarles y qué metodología de acompañamiento sería la más adecuada.

### **Distintos planos o niveles de las iniciativas de los mismos jóvenes**

Casi todas las iniciativas tienen en común que pasan por procesos que las llevan a crecer o desaparecer.

- A) Iniciativas espontáneas, que surgen coyunturalmente. Nacen y mueren, o se apagan en un plazo breve, según la envergadura del problema.
- B) Iniciativas incipientes que siguen un *proceso* en el que se van consolidando.
- C) Iniciativas *estables*, que también siguen un proceso y que progresivamente las hace más sólidas.
- D) Iniciativas estructuradas-organizadas. Procesos que ya se han consolidado y configuran una estructura que a su vez suscita o genera otras iniciativas en sus mismos miembros o en otros jóvenes.

Cada tipo de iniciativas necesita un tipo de información y asesoramiento, en su proceso, a su medida.

Así, cuanto más complejo es el problema ante el que se toman las iniciativas, más información y más asesoramiento necesitan, para llegar a ser los verdaderos protagonistas y responsables de las decisiones de sus iniciativas.

Por ejemplo:

En el caso de iniciativas que se refieren a un problema tan importante,

como es el paro y la búsqueda de soluciones a él, por la vía de crearse su propia empresa, se dan todas las circunstancias anteriores.

Es decir, jóvenes con una idea vaga, que surge de manera espontánea y pretenden montarse cualquier empresa. A partir de las primeras informaciones que les ayudan a descubrir las dificultades y la complejidad, de manera correcta, abandonan la iniciativa. O bien, maduran más la idea y toman la decisión de seguir adelante. Hay un crecimiento personal importante y se ha comenzado un proceso.

En el momento de decidir la continuidad de la iniciativa, ésta se convierte en un proceso incipiente que necesita mayor información y un tipo de acompañamiento que les ayude a vislumbrar cómo prepararse más y mejor, para sacar adelante su proyecto.

Ese proceso va a exigir nuevas tomas de decisiones, más cohesión del grupo, más organización y planificación que les va a obligar a madurar y estabilizarse. Van a concretar mucho más qué tipo de información y asesoramiento necesitan. A este nivel saben preguntar muy bien lo que quieren y generalmente sólo necesitan un servicio técnico: jurídico, económico o financiero. Su proceso continua, pero ya tiene una base estable para crecer con autonomía y demandar sólo la ayuda que precisen.

Es muy frecuente que detrás de cada iniciativa de este tipo hay una o varias personas motor, «estimuladoras», que provienen de algún núcleo organizado. Se nota en su madurez personal, que ayuda a dar cohesión al grupo.

No olvidemos una cuestión importante, y es que estamos hablando de las iniciativas DE los jóvenes y no de iniciativas PARA los jóvenes.

## **Distintos promotores en el origen de las iniciativas**

Las iniciativas pueden surgir de diferentes promotores: de jóvenes ellos mismos, de adultos, de organizaciones, de la Administración...

Lo más importante es, que surja de donde surja, la suscite quien quiera que suscite la iniciativa, ésta debe ser decidida por los jóvenes. Deben participar en la toma de decisión para asumir la iniciativa. Si no, siempre tendremos iniciativas, pero corremos el riesgo de no fomentar las condiciones para tener jóvenes con iniciativas.

No es lo mismo hablar de iniciativas de los jóvenes, que de jóvenes con iniciativas.

Las iniciativas que surgen de los jóvenes suelen tener un lenguaje propio.

A veces también sucede que la necesidad de tomar iniciativas ante ciertas situaciones, la sienten otros. Pueden ser adultos más experimentados y sensibles, u organizaciones con una visión más global, o la Administración responsable de solucionar algún tema e intentan que los jóvenes asuman la problemática y la responsabilidad de enfrentarse a ella.

Dado este caso, sería interesante hacer una comparación y analizar el tipo de iniciativas que toman los jóvenes por ellos mismos, a partir de las necesidades que ellos sienten y cuales son asumidas viniendo del exterior.

Esta comparación nos ayudaría a descubrir las diferentes sensibilidades de los jóvenes y sus carencias, a la hora de movilizarse y tomar responsabilidades.

En una política de juventud coherente a todos los niveles, internacional, país, regional, local, cabría pensar, que la Administración y los

numerosos servicios de información que existen, volcarán más su atención, su prioridad y su sensibilidad en apoyar las iniciativas de los jóvenes.

Igualmente podríamos constatar que hay motivaciones y sensibilidades que no encuentran respuesta informativa adecuada, ni asesoramiento ni ayuda suficiente. Y al revés, veríamos las ofertas de información y asesoramiento que no tienen eco en los jóvenes porque no coinciden con sus niveles de preocupación y capacidad.

## **Los jóvenes tienen dificultades para tomar iniciativas y desarrollarlas**

En el contexto que vivimos, no es fácil tomar iniciativas. Todo invita a tomar parte en las cosas ya hechas y montadas, que no cueste mucho esfuerzo, que sea cómodo.

No hay que organizarse para solucionar los problemas, basta con firmar, aplaudir, asentir y apoyar a otros con el voto. No hay que investigar sobre lo más necesario y útil para comprar, basta con señalar y escoger entre las varias ofertas que alguien nos ha seleccionado pensando por nosotros.

No hay que organizarse el tiempo libre, el ocio, basta con apretar un botón desde el sofá y se puede asistir a cualquier espectáculo sentado en casa.

Aparentemente, es confort, pero en la práctica supone una inhibición y una delegación de nuestras capacidades. A los que dominan la sociedad les interesa que sea así, y en general la población colabora con esa forma de funcionar porque es para lo que se esta educando.

### **A) Una cultura inhibidora**

No se ha educado, en general, para la gestión y el ejercicio de la

responsabilidad creativa, consciente, gratificante y satisfactoria, sino que vivimos bajo los efectos de una cultura interesada en que seamos pasivos, inhibidos y dependientes. No se estimula pues, la participación protagonista, sino la asistencia acompañante o espectadora. Es decir, se facilita la desmotivación y la desgana.

La falta de experiencia de los jóvenes agrava más su situación, pues no tienen demasiados puntos de referencia positivos que les estimule a tomar iniciativas.

Este punto es fundamental tenerlo en cuenta a la hora de pensar en los Servicios de Información, porque no se trata de suscitar iniciativas, sustituyendo la falta de ellas por parte de los jóvenes, sino de provocar *que los jóvenes tomen iniciativas, porque ellos son insustituibles.*

### **B) El peso de la estructura**

A medida que nuestro mundo se internacionaliza y avanza la organización de las sociedades de manera democrática, proliferan las instituciones, los departamentos, las áreas, las direcciones generales, etc. y nuestra Administración se refuerza de manera gigantesca.

El espacio que ocupa la Administración es enorme y apenas queda sitio para lo particular, lo público (de la población), lo no oficial, lo ciudadano... Cuando apenas una minoría más consciente de la población detecta un problema, ya aparece una estructura organizativa que regula a la institución que se ocupa del problema.

### **C) La falta de perspectivas**

La envergadura de los problemas con los que se enfrentan los jóvenes y los no jóvenes: paro, costo inaccesible de las viviendas, deterioro agresivo del medio ambiente, amenaza de

conflictos armados, olas de terrorismo, etc. presentan un panorama sombrío, que incita a encerrarse en el disfrute del «aquí y ahora», como tabla de salvación, para no agobiarse en la falta de expectativas a corto plazo.

Ese caldo de cultivo tampoco favorece la toma de iniciativas, salvo en aspectos relacionados con buscar satisfacciones inmediatas.

### **Que papel juega la información para el desarrollo de iniciativas de los jóvenes**

Ya hemos dicho anteriormente que se trata de colaborar a que los jóvenes tengan iniciativas, y este es un planteamiento de fondo: ¿Cómo conseguir que a través de las iniciativas de los jóvenes, estos lleguen a coger el hábito de ser jóvenes con iniciativas?

Todos sabemos que la Información no es aséptica y condiciona por tanto la formación y la orientación de la toma de conciencia.

Es decir, que la Información es la base de la formación y ésta, a su vez, es fundamental para el aumento de la capacidad de las personas a la hora de enfrentarse a los problemas, o conseguir la realización de las aspiraciones.

No sólo el contenido de la Información, sino la metodología o la forma de darla, también condiciona y orienta la toma de conciencia, hacia una dirección u otra.

### **Objetivos de la información**

Por tanto la información para cumplir su objetivo debería tener en cuenta varios aspectos importantes:

a) Aceptar que no es aséptica y que, por tanto, debe tener conscientemente un objetivo de servicio, para facilitar que los jóvenes sean autónomos en el

ejercicio de su libertad, responsables y protagonistas de las iniciativas necesarias, para tomar *su* vida en sus manos.

b) Ayudar a los jóvenes a sobrepasar las dificultades que existen para que tomen sus iniciativas.

Facilitarles herramientas para saber y comprender, para su toma de responsabilidad y su inserción en la vida social y profesional.

c) Apoyar con sus medios las experiencias que ya existen de jóvenes, que soliciten la colaboración de información y asesoramiento.

d) Suscitar la iniciativa de los jóvenes, a través del ejemplo de haberse comprometido a solucionar la problemática en la parte que le corresponde a cada uno, ya sea adulto, individual y organizado, asociación o Administración. Es decir, tomando iniciativas cada uno en el terreno que le corresponde, provocando así a los jóvenes a hacer lo mismo desde una postura de igualdad, ni paternalista, ni manipuladora o farisaica.

e) Responder al conjunto de necesidades de los jóvenes, en todos los aspectos de la vida.

f) Responder a todos los niveles de situación de los jóvenes: individuales o en grupo, poco o mucho preparados, con experiencia y sin experiencia.

g) Ayudar a descubrir la interconexión de cada situación y problema. Las otras dimensiones que rodean cada aspecto de la vida que se aborda. Es decir, ayuda a entender la dimensión profunda y global, local e internacional de la realidad en que estamos, todos inmersos.

En esta línea se trata de ayudar a construir Europa, permitiendo descubrir y comprender los mecanismos de pensamiento, los modelos de organización y de gestión, los inconvenientes y las riquezas de la cooperación internacional.

## **Metodología de la información**

— La información progresivamente debe ayudar a saber buscar información y no depender. Es decir, no se puede partir siempre de la ignorancia, del punto 0, sino ayudar a que se acumule lo que ya se sabe.

— La información debe ser orientadora. En ese sentido sirve de pauta, permitiendo recorrer el camino desde donde se está hasta donde se quiere llegar.

— La información genera actitud de investigación y, por tanto, suscita el descubrimiento de nuevos problemas o aspiraciones y como consecuencia la toma de nuevas iniciativas.

— La información debe primar el contacto humano. Esta información no debe quedarse en algo verbal, sino también con papeles que ayudan a precisar y a responsabilizarse, tanto por parte de quien la recibe, como quien la da.

— La información es comunicación y debe reforzar las actitudes positivas cuando existan. Los jóvenes que pregunta, deben captar que han sido entendidos en lo que quieren y que su iniciativa es más viable como resultado de la buena información.

— La información no debe ir sólo en una dirección, sino que también los jóvenes generan y poseen información al mismo tiempo que la solicitan. ¿Cómo asegurar que la comunicación permite ese circuito en todas las direcciones?

— Es necesario el hacer que se conozcan las iniciativas de los jóvenes, para hacer comprender a los que toman las decisiones político-económico-culturales y al conjunto de la sociedad que también «abajo» hay capacidad de emprender, producir y proponer nuevas respuestas a nuestros problemas.

— La información es una respuesta, para simplificar y ayudar a analizar

con cierta garantía la complejidad de los problemas.

— La información puede ser un factor de dinamización, pero debe ser realista y no generar un exceso de expectativas a las que no se puede encontrar respuesta. Un caso concreto de ello, sería la información sobre posibles puestos de trabajo...

— La información debe estar a disposición de todo el que la necesite, pero ocurre con frecuencia que llega selectivamente a los jóvenes. Cómo estar al alcance de cualquier grupo o cualquier joven, es un desafío que tenemos en cada país, provincia o localidad.

— La información debería respetar el derecho al anonimato de los jóvenes que lo prefieran.

— La información puede y debe facilitar las relaciones de los grupos que simpatizan con el mismo objetivo.

### **Calidad de la información**

Es conveniente distinguir entre la Información como Publicidad, como Mercancía y como Servicio. Vamos a precisar un poco más.

A) La información como Publicidad, significa dar a conocer algo a los jóvenes.

Los jóvenes son el objetivo de la información, porque a alguien le interesa que ellos sepan el mensaje que se les da. Los jóvenes no son el sujeto que pregunta, sino el objetivo pasivo que recibe.

B) La información como Mercancía, significa que los jóvenes consumen una información que adquieren. Se pone a disposición de ellos una cantidad de información, según la que quieran o necesiten. Suele ser ante problemas coyunturales. Pero aunque sea necesaria, se da, sin más. No hay conexión, ni relación con otras dimensiones.

C) La información como Servicio, supone implicarse en el problema, pero no sustituir a los jóvenes en la resolución de éste. Es decir, la información que se da forma parte de un conjunto de informaciones que tienen que ver con el problema consultado.

A ese nivel la información da paso también al asesoramiento, que al fin y al cabo es una información cualificada que supone una predisposición de los jóvenes a actuar ante algo o sobre algo.