

## ● PROYECTO DE INVESTIGACION PARA LA DEFINICION DE INDICADORES

### 1.- Planteamiento inicial

De acuerdo a las opiniones recogidas en la primer reunión en donde se presentó la iniciativa del “Taller de Indicadores”<sup>1</sup>, se podría destacar -en forma, muy resumida- las siguientes cuestiones:

- Existe un vacío de indicadores que midan la “utilidad” para el usuario de los proyectos de alfabetización digital, ya que la frontera de “usabilidad” de los servicios, es decir, en donde estaría contenida la “utilidad” social de las aplicaciones, no están cuantificada.
- Por otra parte, no existen proyectos de alfabetización digital que establezcan expresamente “la transformación social de los colectivos afectados” como objetivo explícito de diseño.
- Que aún en caso de que los proyectos se planteen (o se hubiesen planteado) la “transformación social” dentro de su lógica de desarrollo, existe la dificultad añadida de la dimensión “ideológica” que tiene la noción del cambio: ¿medios para consumir mejor? ¿la ruptura de brecha digital es integrarse sin cuestionar el actual modelo de innovación social existente?, etc.
- Finalmente, que un planteamiento riguroso del tema de indicadores sobre el cambio, exigiría plantearse la cuestión de la “universalidad y comparabilidad” de las medidas que nos aporten los indicadores.

Frente a esta al menos compleja situación planteamos un esquema probablemente más pragmático y reducido de enfoque metodológico, pero que sirva al menos para hacer avanzar el debate y obtener conclusiones que sirvan para involucrar a otros agentes sociales en esta tarea crucial para un planteamiento metodológico de nuevo tipo.

### 2.- Justificación

Lo que aquí se plantea es trabajar en algunas experiencias concretas (una o dos, después se verá como extenderlas) e identificar en ellas, desde una perspectiva de reflexión crítica, participativa y estructurada de los propios protagonistas de los proyectos de alfabetización digital, dos escenarios: i) la dinámica del cambio realmente operada y; ii) otras dinámicas que podrían haber operado, para luego, en una segunda etapa “reconstruir” como hubiese sido un diseño “teórico”, precisando los objetivos que se habrían debido/podido definir y consecuentemente, los indicadores a través de los cuáles se debería haber hecho el control de

---

1 Ver documento “Resumen estructurado” que se distribuyó



cumplimiento de los mismos.

En síntesis, la lógica de la propuesta que se desarrolla es la siguiente:

Paso 1: ¿Qué cambios se han operado individual y colectivamente en los agentes afectados por el proyecto de alfabetización digital seleccionado? (**Escenario real**)

Paso 2: A la luz de la experiencia desarrollada ¿que otros cambios se podrían haber logrado y que condiciones se habrían tenido que dar? (**Escenarios alternativos de transformación**)

Paso 3: Confrontación de las cuestiones medidas y dejadas de medir en el Escenario Real según los indicadores usados en el diseño del proyecto. Crítica de los indicadores existentes para gestionar las transformaciones detectadas en los proyectos actuales.

Paso 4. Estructuración de escenarios de transformaciones posibles, según esquema de elaboración de alternativas y discusión en paneles de expertos y protagonistas de las experiencias.

Paso 5. Definición de objetivos para establecer metas de transformación a alcanzar e indicadores para medir el cumplimiento de las mismas.

Paso 6. Análisis de validez para aplicar a otros proyectos de alfabetización digital.

### **3.- Paso 1**

Consistirá en las siguientes actividades fundamentales:

- P1.1. Análisis previo por parte del equipo de trabajo del proyecto a investigar a fin de hacer un “pre-diagnóstico” de potencialidad de transformación del mismo.
- P1.2. Un trabajo de campo basado en la técnica de entrevistas en profundidad
- P1.3 Estructuración de resultados en forma de escenarios e indicadores asociados, a través de un equipo técnico del taller
- P1.4. Validación de escenarios e indicadores con técnicas mixtas de paneles de expertos y/o trabajo en taller

#### *Diseño P1.1: “Pre-diagnóstico”*

A. Descripción del proyecto en no más de 10 páginas, con un índice que contemple tentativamente los siguientes items:

- Nombre
- Lugar de realización
- Breve descripción
- Objetivos
- Plataforma tecnológica



- Aplicaciones
- Aspectos de la vida de los usuarios a los que se dirijan las aplicaciones
- Indicadores usados

#### B. Valoración en equipo de trabajo sobre

- Calidad de transformaciones esperadas
- Otras transformaciones desde lógicas alternativas
- Cuestiones a medir en ambos escenarios.

#### *Diseño de P1.2: “Trabajo de campo”*

El trabajo de campo consistirá en la realización de 20-30 entrevistas en profundidad estructuradas, que involucraran a agentes que diseñaron el proyecto, a quienes lo han venido gestionando y fundamentalmente a los usuarios implicados en el mismo.

Se aclara que no es una encuesta. Aunque podría pensarse también en una herramienta de este tipo, su alcance y objetivos son otros.

Cada entrevista debe realizar en no más de 1 hora y 15 minutos. Normalmente, este el tiempo límite de extracción de información relevante. Más allá la información empieza a ser redundante y no significativa. Por otra parte, es un formato gestionable para pasar las conclusiones a papel (no necesariamente textual, sino las grandes conclusiones), de tal forma que el texto generado no tenga más de dos páginas, en letra de 11 puntos.

En los puntos siguientes se proponen modelos de entrevistas, para tres tipos de agentes:

- Diseñadores/decisores del proyecto en su fase de diseño (2 entrevistas)
- Gestores del proyecto en su fase de ejecución y desarrollo (2 – 4 entrevistas)
- Beneficiarios (15-25 entrevistas)

#### **4.- Continuidad del trabajo**

Esta es una primera propuesta incompleta por naturaleza del trabajo participativo y distribuido que se pretende realizar.

En la medida que apruebe la lógica de intervención sugerida y se avancen algunas definiciones necesarias, se completará la descripción de la metodología.

## ● **MODELO DE ENTREVISTA PARA LOS DISEÑADORES/DECISORES**

A. EN PRIMER LUGAR VAMOS A HABLAR DE LO QUE LLAMAMOS LA “FASE DE DISEÑO” DEL PROYECTO QUE ESTAMOS ANALIZANDO. LAS PREGUNTAS SE REFIEREN POR TANTO, A LO QUE SE PENSABA AL INICIO, NO AHORA.

1. ¿Qué objetivos se definieron para el proyecto?
2. ¿Qué beneficios se pensaba que tendrían los agentes/personas que iban a ser parte del proyecto?
3. ¿Qué condiciones se pensaban que debían cumplir los “futuros usuarios” para que los beneficios se pudiesen concretar?
4. ¿Qué indicadores medían la concreción de estos objetivos?

B.- AHORA QUEREMOS SABER SEGÚN SU OPINION SOBRE COMO SE HA DESARROLLADO EN LA PRACTICA EL PROYECTO

- 1 ¿Qué beneficios realmente han experimentados los usuarios del proyecto?
- 2 ¿Son los beneficios que se esperaban?
- 3 Estos “beneficios” que usted identifica ¿Cómo cree que han cambiado aspectos de la vida del usuario? ¿Y cómo han modificado su relación con otros agentes sociales (defínalos, por favor)?

C.- SOBRE POSIBLES ESCENARIOS ALTERNATIVOS

- 1 ¿Cree usted que se podrían haber obtenido otros beneficios para usuarios?
- 2 ¿Qué cosas se tendrían que haber hecho o tenido en cuenta para que esto hubiese sido posible?
- 3 ¿Que objetivos se tendrían que haber planteado y como se los podría haber medido?

NOTAS

A partir de las conclusiones obtenidas en el “pre-diagnóstico” comentado, además de las alternativas de transformación que el entrevistado aporte, se le propondrá 3 o 4 identificadas por el grupo de trabajo.

## ● **MODELO DE ENTREVISTA PARA LOS GESTORES DE PROYECTOS**

A. EN PRIMER LUGAR VAMOS A HABLAR DE LO QUE LLAMAMOS LA “FASE DE DISEÑO” DEL PROYECTO QUE ESTAMOS ANALIZANDO. LAS PREGUNTAS SE REFIEREN POR TANTO, A LO QUE SE PENSABA AL INICIO, NO AHORA.

1. ¿Qué objetivos pensaba usted que tenía el proyecto?
2. ¿Qué beneficios se pensaba que tendrían los agentes/personas que iban a ser parte del proyecto?
3. ¿Qué condiciones se pensaban que debían cumplir los “futuros usuarios” para que los beneficios se pudiesen concretar?
4. ¿Qué indicadores medían la concreción de estos objetivos?

B.- AHORA QUEREMOS SABER SEGÚN SU OPINION SOBRE COMO SE HA DESARROLLADO EN LA PRACTICA EL PROYECTO

- 1 ¿Qué beneficios realmente han experimentados los usuarios del proyecto?
- 2 ¿Son los beneficios que se esperaban?
- 3 Estos “beneficios” que usted identifica ¿Cómo cree que han cambiado aspectos de la vida del usuario? ¿Y cómo han modificado su relación con otros agentes sociales (defínalos, por favor)?

C.- SOBRE POSIBLES ESCENARIOS ALTERNATIVOS

- 1 ¿Cree usted que se podrían haber obtenido otros beneficios para usuarios?
- 2 ¿Qué cosas se tendrían que haber hecho o tenido en cuenta para que esto hubiese sido posible?
- 3 ¿Que objetivos se tendrían que haber planteado y como se los podría haber medido?

NOTAS

A partir de las conclusiones obtenidas en el “pre-diagnóstico” comentado, además de las alternativas de transformación que el entrevistado aporte, se le propondrá 3 o 4 identificadas por el grupo de trabajo.

## ● **MODELO DE ENTREVISTA PARA LOS USUARIOS/BENEFICIARIOS DEL PROYECTO**

A. EN PRIMER LUGAR VAMOS A HABLAR DE LO QUE LLAMAMOS LA “FASE DE DISEÑO” DEL PROYECTO QUE ESTAMOS ANALIZANDO. LAS PREGUNTAS SE REFIEREN POR TANTO, A LO QUE SE PENSABA AL INICIO, NO AHORA.

1. ¿Se le explicó los beneficios que podía obtener siendo parte de este proyecto?
2. ¿Se lo consultó antes de diseñar el proyecto para saber que necesidades tenía Ud?
3. ¿Qué cosas pensaba usted que iba a tener que hacer o aportar de su parte, para alcanzar los beneficios que esperaba?
- 4.

B.- AHORA QUEREMOS SABER SEGÚN SU OPINION SOBRE COMO SE HA DESARROLLADO EN LA PRACTICA EL PROYECTO

- 1 ¿Qué beneficios realmente han experimentado usted con el proyecto?
- 2 ¿Son los beneficios que esperaba?
- 3 Estos “beneficios” que usted identifica ¿Cómo cree que han cambiado aspectos de su vida? ¿Y cómo han modificado su relación con otros agentes sociales (defínalos, por favor?)

C.- SOBRE POSIBLES ESCENARIOS ALTERNATIVOS

- 1 ¿Cree usted que se podrían haber obtenido otros beneficios?
- 2 ¿Qué cosas se tendrían que haber hecho o tenido en cuenta para que esto hubiese sido posible?

NOTAS

A partir de las conclusiones obtenidas en el “pre-diagnóstico” comentado, además de las alternativas de transformación que el entrevistado aporte, se le propondrá 3 o 4 identificadas por el grupo de trabajo.