

Nuevas Tecnologías para el asesoramiento en sexualidad y anticoncepción

Los Servicios del Centro Joven de Anticoncepción y Sexualidad de Madrid en Internet

David Mustieles Muñoz

Trabajador Social del Centro Joven de Anticoncepción y Sexualidad de Madrid
<http://www.arrakis.es/~cjas>
cjas@arrakis.es



4 *Se presentan los servicios que ofrece el Centro Joven de Anticoncepción y Sexualidad de Madrid a través de Internet. Se analiza el sentido último que tuvo en su momento dar inicio a estos servicios, cuáles son y el primer análisis básico del servicio de consulta en línea. Finaliza el artículo con unos apuntes sobre el futuro del servicio, su evaluación y las perspectivas de trabajo que abre.*

PALABRAS CLAVE

Jóvenes, sexualidad, anticoncepción, internet, world wide web, correo electrónico, consulta en línea.

1. PRESENTACIÓN

El Centro Joven de Anticoncepción y Sexualidad de Madrid (CJAS) es una Institución que forma parte del Programa Joven desarrollado por la Federación de Planificación Familiar de España (F.P.F.E.). Este programa es subvencionado principalmente por el pueblo español a través del Ministerio de Trabajo y Asuntos Sociales, con cargo al 0,52% del I.R.P.F. destinado a Otros Fines de Interés Social. Así, desde 1991 el CJAS atiende a población joven con los objetivos generales

de prevenir el embarazo no deseado y las enfermedades de transmisión sexual (E.T.S.). Para alcanzar estos objetivos, el Equipo del CJAS desarrolla actividades de atención directa y telefónica en su sede (C/ San Vicente Ferrer, 86, 28015 Madrid) y atenciones extracentro centradas, por una parte en la educación sexual en instituciones educativas y, por otra, en la formación básica y especializada de profesionales sociosanitarios. Más información sobre el funcionamiento general del CJAS, sus características básicas y líneas de actuación pueden consultarse en Barriuso, Fábregas y González (1993), Palacios y Fernández (1996) o Mustieles (1996).

En este trabajo vamos a presentar los servicios que en la actualidad presta el CJAS a través de internet. Tras un breve período de pruebas de algo más de un mes, el día 9 de junio de 1997 se presentaba a los medios de comunicación en rueda de prensa el que bien podríamos llamar "CJAS electrónico" o "CJAS digital"¹⁾, por utilizar los términos al uso.

En primer lugar, analizamos el sentido último que encontramos al iniciar toda una serie de servicios utilizando internet como medio. A continuación enumeraremos las características básicas de las que hemos procurado dotar a estos nuevos servicios. Desde aquí, presentaremos un esquema genérico de lo que se ofrece, con especial atención al servicio de consulta en línea. Por último daremos unas pinceladas sobre el futuro de este servicio, su evaluación y sobre qué perspectivas de trabajo abre, tanto en el servicio específico del CJAS como en otras áreas de la intervención social.

2. ¿QUÉ SENTIDO TUVO COMENZAR A OFRECER SERVICIOS EN INTERNET?

5 En realidad el CJAS electrónico tiene mucho de nuevo en el formato y poco o nada de novedoso en el contenido. En realidad no ofrecemos a través de internet nada que no ofrezcamos ya por otros medios. Cambia el medio, pero el contenido y la actividad sigue siendo la misma: facilitar información genérica y

¹⁾ En relación al concepto de digital y las diferencias entre el mundo de átomos y el mundo de bits, es ya un clásico fundamental la obra de Nicholas Negroponte, "El mundo digital". Barcelona: Ediciones B, 1995.

ofrecer asesoría especializada y personalizada.

Estas dos acciones, articuladas en un espacio interactivo, habrían de servir en mayor o menor medida para fomentar el logro de los dos objetivos generales: prevenir embarazos no deseados y prevenir enfermedades de transmisión sexual.

Así que la razón básica del CJAS electrónico apunta a reforzar y complementar acciones que ya se desarrollan por otras vías. Además, se tuvieron en cuenta otros factores que terminaron de impulsar definitivamente el proyecto.

De ellos queremos destacar que una de las ideas más ambiciosas del programa joven de la F.P.F.E. es incrementar la atención a varones en materia de sexualidad y anticoncepción, por cuanto este hecho favorece la corresponsabilidad y, en último término, facilita la disminución en las tasas de E.T.S. y embarazos no deseados. En este sentido nos apoyamos en el Estudio

General de Medios (Asociación para la Investigación de los Medios de Comunicación, 1997), que estudia la evolución del uso de internet en España. Según este estudio, en marzo de 1997 ya había 1.073.000 personas en España con acceso a internet (usuarios¹²) potenciales de nuestro servicio), cifra que había experimentado un crecimiento del 220 % en el último año. Además, el 72,5% de las personas que habían accedido a internet durante el último mes de la encuesta eran varones, datos todos ellos que se encuentran en consonancia con otras referencias a nivel internacional¹³.

Por lo tanto la unión de ambas ideas, la necesidad de facilitar el acceso de los varones, y el perfil general del usuario de internet, aparecen como totalmente complementarias y, al menos de momento, como el aliciente perfecto para tratar de ponerlas en conjunto.

Un primer análisis del uso realizado del servicio de consulta

¹² A lo largo de estas páginas, y por razones de conveniencia, hablaremos de "el usuario", "el joven" o "el profesional" en sentido amplio, esto es, incluyendo en la expresión los géneros masculino y femenino.

¹³ Más información sobre el crecimiento del número de servidores conectados en internet puede obtenerse en [ftp://ripe.net/ripe/hostcount/](http://ripe.net/ripe/hostcount/). Además, el servidor de la Internet Society dispone en [ftp://isoc.org/isoc/charts/](http://isoc.org/isoc/charts/) de amplia información en modo gráfico sobre el crecimiento de la red, conectividad, tráfico, etc. En formato "tradicional" Ranz (1997) resume algunos datos del ya citado Estudio General de medios.

en línea (explicado con mayor detalle y amplitud muestral en el punto 4.2) nos ha confirmado los datos generales y verificado la hipótesis de trabajo: sobre una muestra de 500 consultas realizadas, el 73% de los usuarios de la consulta en línea son varones, 19,2% mujeres y el restante 7,8% son casos en los que no consta el

sexo. La comparación de datos entre el servicio de consulta vía internet y las consultas vía telefónica (ver tabla 1), denota una clara inversión en el sexo en relación al sistema de consulta utilizado, lo cual bien podría suscitar interesantes análisis que correlacionasen tecnología, sexo y motivos de consulta.

	VARONES		MUJERES		NO CONSTA	
	N	%	N	%	N	%
Consultas teléfono	121	24,2	379	75,8	0	0
Consultas internet	365	73	96	19,2	39	7,8

TABLA 1

Sexo del usuario en una muestra de 500 consultas realizadas vía teléfono y vía internet. Para el muestreo se marcó una fecha final común para ambos sistemas (6 de septiembre) retrocediéndose en el tiempo hasta completar los 500 casos en cada modalidad de consulta.

3. CARACTERÍSTICAS BÁSICAS DE LOS SERVICIOS

Y ya por último existía otra razón, si se quiere menos racional y lógica que las anteriores, pero a fin de cuentas igual de importante, basada en el análisis global que viene experimentando internet en los últimos años y que nos ha hecho firmes creyentes del ya famoso dicho "Si no estás en la web"¹⁴ no existes".

Los servicios ofrecidos se han estructurado en una serie de páginas alojadas en un servidor web, pasando así a integrarse en la world wide web. Servicios concretos como la consulta en línea, la evaluación de las páginas, y

¹⁴ "Web" se refiere a World Wide Web (o "www" o "3w", generalmente traducido como "telaraña mundial"). Se trata de una red global de ordenadores que albergan "páginas" que pueden contener imágenes, música, vídeo e hipertexto (texto que enlaza con otros documentos, lo que permite saltar de un documento a otro o, popularmente, "navegar por la red").

en general, todo lo que tiene que ver con la interacción con el usuario se basan en sistemas de correo electrónico. Matizamos esto porque, si bien gran parte de la popularización de internet se ha debido a la expansión de la world wide web, internet no es, ni mucho menos, equivalente al WWW. Internet, como red de redes, comprende toda una serie de tecnologías y posibilidades, de las que las "páginas web" son una más. Para una visión general sobre las posibilidades de internet puede consultarse la ambiciosa y rigurosa obra de Krol (1995) o el trabajo más sintético de Parra (1996). Las características fundamentales, o principios orientadores del proyecto, que se tomaron en cuenta a la hora de diseñar y componer el CJAS electrónico fueron los siguientes:

Diseño simplificado: hacer que una página web sea muy atractiva estéticamente requiere en términos generales cargarla de elementos gráficos y complementarla con sonido y/o video. Esto puede dar como resultado una página espectacular y muy animada, pero tremendamente lenta de cargar, lo cual genera en muchos casos pérdidas significativas de usuarios. La experiencia dice que los usuarios suelen ser reticentes a acceder a páginas con tiempos de carga

interminables, máxime cuando el número de usuarios totales de internet es cada vez mayor, mientras que la vía de transmisión sigue siendo para casi todos la misma, red telefónica con cable de cobre. Por esto mismo el que se ha cansado de transitar por "camino secundarios" reniega del inadecuado y confuso término "superautopistas de la información", estructura global de comunicaciones de la que internet no es más uno de los precursores, y que difícilmente esté realmente disponible antes de una década. Así que optamos por realizar una composición bastante sencilla, con pocas filigranas en el diseño, y posibilitar que los tiempos de acceso a las páginas fueran lo más reducidos posible. Las 18 páginas disponibles en la actualidad tienen un tamaño medio de 7,418 bytes, lo cual permite que las páginas se carguen rápidamente aun en los momentos de mayor congestión de la red.

Adecuación de los contenidos: en la elección de los contenidos a tratar se tomó en cuenta la experiencia acumulada en el trabajo con jóvenes durante los años precedentes, para así ofrecer aquellos contenidos que hipotéticamente pensábamos podían interesar más a la población destinataria; del mismo modo, también se procuró adaptar la redac-

ción de los textos a este grupo etario. Lo que sí ha constituido un eje fundamental de los contenidos tiene que ver con las dos características del servicio que a continuación vamos a ver: interactividad y actualización.

Interactividad: se han establecido las vías necesarias para facilitar la interacción con el usuario. Para ello ha resultado fundamental mostrar, a través de la misma narrativa y en casi todas las páginas, una actitud aperturista hacia la opinión de la persona que usa el servicio. Se fomenta permanentemente el que el usuario haga llegar al equipo responsable del proyecto sus ideas, comentarios y sugerencias, con la idea final de ofrecer un servicio, al menos en parte, co-construido entre usuarios y profesionales.

Actualización: aquí la idea es mantener "vivo" el proyecto. Esto supone ir incorporando las ideas de los usuarios, ampliar contenidos y servicios, mejorar el diseño, etc. Aquí teníamos a favor los contenidos con que trabajamos. La información sobre cuáles son las vías de transmisión del V.I.H. es muy estable; no cambia desde hace mucho tiempo, por lo que una vez construida esta información, tan sólo hay que pulirla (narrativa y diseño) y ampliarla según vayan surgiendo nuevos datos en la

comunidad científica que puedan ser de interés. No obstante la ampliación del servicio global, añadiendo nuevas páginas informativas y completando aquellas que sí requieren una actualización permanente (por ejemplo la página de enlaces de interés o la de preguntas y respuestas más frecuentes) ha chocado con el importante obstáculo de la falta de recursos humanos. Tras cuatro meses de funcionamiento hemos podido realizar dos actualizaciones globales y unas cuantas pequeñas reformas parciales; las 117 horas de trabajo semanal que suman los profesionales del CJAS han de repartirse entre numerosas tareas, por lo que resulta poco menos que imposible dedicar muchas horas al proyecto internet. El ritmo actual de actualización parece ser suficiente a la vista de los datos (se mantiene el crecimiento en el número de visitas a las páginas y el número de consultas), pero choca frontalmente con el concepto de calidad total, que más adelante retomaremos, y al que entendemos debe apuntar todo servicio psicosocial, con independencia del medio que utilice.

Evaluación permanente: para este área se articularon estrategias en dos tiempos. El primer momento va desde la inauguración oficial del servicio hasta el 31 de diciembre del pre-

sente año. Aquí la línea evaluativa se centra en analizar el número de visitas realizadas a las páginas y el número de consultas formuladas, junto a pequeños indicadores de calidad como tiempo de respuesta de las consultas y aportaciones críticas recibidas. Además se construyó un sistema específico que permite al usuario evaluar parámetros del servicio tales como utilidad percibida, intención de recomendarlo, probabilidad de volver a utilizarlo, valoración global, etc. Esta posibilidad ha sido muy poco utilizada por los visitantes, y refuerza la idea, ampliamente difundida y debatida, de que una importante proporción de los usuarios de internet consumen la información pero participan muy poco de forma activa en su creación, mejora y difusión. En la "cibercultura" se utiliza el término "lurk" para designar a aquellas personas que, en los grupos de discusión y listas de distribución de correo electrónico, permanecen en el anonimato, beneficiándose permanentemente de la producción de otros y no implicándose activamente en el foro al que pertenecen. En esta línea y centrado en el ámbito del trabajo social puede consultarse el trabajo de Berman (1996), quien achaca precisamente a este fenómeno la incapacidad actual de las listas de distribu-

ción de trabajo social analizadas para "generar conocimiento". El segundo gran momento evaluativo tendría que tomar cuerpo a partir de enero de 1998. La idea es afinar mucho más los parámetros a evaluar del servicio en general y abordar una profunda evaluación del servicio de consulta en línea. En este sentido nos interesa conocer, entre otras cosas, como percibe el usuario el tiempo que transcurre desde que recibe la respuesta, cual es su grado de satisfacción con lo recibido, cual es el nivel real de reutilización del servicio y cuál el de nuevos usuarios, etc. Cumplido esto se podría pensar en un análisis, mucho más complicado y laborioso pero sin lugar a dudas necesario a medio plazo: la iatrogenia del servicio y las posibilidades reales que ofrece cara al cambio de actitudes y de comportamientos.

4. SERVICIOS PRESTADOS. MAPA WEB

El conjunto de páginas ofrecidas configuran lo que se denomina mapa web; generalmente y sobre todo en el caso de nuevos usuarios, se accede a lo que se denomina página principal (véase gráfico 1). Desde el 15 de mayo hasta el 11 de octubre, 2536 personas han accedido a las

páginas, lo cual da una media de 16 accesos diarios. Cada página se compone de tres zonas: superior, donde se ubica el logotipo y nombre del Centro, media, donde se agrupan los contenidos ofrecidos por esa página y, por último, zona inferior donde aparecen los créditos sobre el CJAS (dirección, teléfonos, acceso a correo electrónico, etc.).

La página principal ofrece una breve bienvenida y los enlaces a las restantes páginas. Cada enlace aparece subrayado, lo cual indica que al "pinchar" o hacer "click" sobre dicho enlace, se accederá a otra página.

Las páginas que en la actualidad están operativas pueden agruparse en tres categorías más o menos lógicas. A saber:

4.1. Páginas informativas

Las páginas que encuadramos en esta categoría son las siguientes:

- *El embarazo no deseado y su prevención*: recoge información sobre prácticas que conlleven riesgo de embarazo no deseado y/o no planificado, así como un breve análisis de las consecuencias psicosociales del mismo.

- *SIDA*: información qué es el V.I.H. mecanismo básico de actuación, vías de transmisión y conductas preventivas.

- *Preservativo*: información detallada sobre su uso correcto.

- *Píldora anticonceptiva*: información básica, mecanismo de actuación y respuesta a las 17 preguntas más frecuentes sobre este método anticonceptivo.

- *Otros métodos anticonceptivos*: página dedicada al dispositivo intrauterino, diafragma, espermicidas, métodos naturales y métodos en desarrollo. Página actualmente en construcción.

- *Tratamiento postcoital*: información sobre contracepción de emergencia.

- *Preguntas y respuestas más frecuentes*: se trata de una página que se renueva cada cierto tiempo, en la que se ofrecen algunas de las preguntas, junto a las pertinentes respuestas, que con mayor frecuencia son recibidas a través del servicio de consulta en línea. Esta página recoge lo comúnmente denominado en internet como FAQ, acrónimo de Frequently Asked Questions, o respuestas a las preguntas más frecuentes.

- *Libros recomendados*. Ofrece listados de bibliografía en tres secciones: jóvenes, padres-madres y educadores.

- *Enlaces a sitios relacionados*: ofrece enlaces o "links" a otras páginas web relacionadas con la temática del CJAS. Este tipo de apartados está ampliamente difundido entre las pági-

nas web, y supone un excelente medio de difusión e intercambio de servicios.

4.2. Páginas sobre el propio CJAS

Se trata de páginas con contenidos referidos al propio CJAS y sus actividades. Las páginas son:

- *Urgente. Noticias de última hora.* Espacio utilizado para publicitar noticias que afectan al CJAS electrónico, su funcionamiento, nuevas actividades, etc.

- *¿Qué es el Centro Joven?.* Se ofrece una explicación sobre la adscripción institucional, historia, objetivos y actividades desarrolladas por el CJAS.

- *Colaboración con el CJAS.* Explicita las posibles vías de colaboración con el CJAS que tiene a su alcance cualquier persona.

- *Agradecimientos.* Menciona las instituciones públicas, organizaciones y personas individuales que de un modo u otro han participado en la creación y mantenimiento del CJAS.

- *Estadísticas.* En cuatro páginas diferentes se ofrecen resultados de diversos procesos de investigación. Estos son: atenciones realizadas en el CJAS, estudio sobre primera relación coital, estudio sobre tratamiento postcoital y estudio sobre el servicio de consulta en línea (actualmente en construcción).

4.3. Páginas interactivas

Bajo esta categoría incluimos dos páginas; por un lado está la ya mencionada página que permite al usuario *evaluar el CJAS electrónico* (véase gráfico 2). Por otro lado tenemos la página del servicio de *consulta en línea* (véase gráfico 3).

El servicio de *consulta en línea* es un servicio de asesoramiento especializado que permite a cualquier usuario hacer llegar sus dudas al equipo del CJAS. En un formulario protegido, el usuario introduce su edad, sexo, lugar de conexión (variables que permiten ajustar y personalizar la respuesta emitida), modo en que conoció el servicio y cuáles son sus dudas. Al pulsar un botón todos los datos son enviados al CJAS vía correo electrónico. En un plazo inferior a 24 horas, aunque generalmente es menor, se emite la respuesta correspondiente. Esto tiene la excepción de las consultas que son enviadas los viernes a partir de las 12:00 de la mañana, consultas que reciben su respuesta a lo largo de la mañana del siguiente lunes.

A continuación ofrecemos el análisis básico de las 558 consultas recibidas desde el 9 de junio al ocho de octubre, ambos inclusive; debe matizarse que durante el mes de agosto, si bien los usuarios podían enviar consul-

tas, se advertía que aquellas consultas realizadas durante dicho mes serían contestadas a partir del uno de septiembre, lo

cual ha podido producir una disminución en el número de consultas generadas durante agosto.

SEXO	N	%
Varón	400	71,68
Mujer	117	20,97
No consta	41	7,35

TABLA 2
Consulta en línea. Distribución de frecuencias por sexo.

EDAD	N	%
15-20	131	23,47
21-25	173	31
26-30	91	16,3
31-35	37	6,65
36-40	16	2,86
41-45	11	1,97
46-50	7	1,25
51-55	3	0,53
56-60	0	0
61-65	4	0,74
No consta	85	15,23

TABLA 3
Consulta en línea. Distribución de frecuencias por edad. La edad media de consulta es de 25,19 años, la moda se sitúa en 25 y la mediana en 24 años.

LUGAR	N	%	
España, no Madrid	197	35,3	TOTAL ESPAÑA 349 / 62,54
Comunidad de Madrid	152	27,24	
Europa	47	8,42	TOTAL NO ESPAÑA 138 / 24,74
América del norte	4	0,72	
América del sur	87	15,6	
No consta	71	12,72	

TABLA 4
Consulta en línea. Distribución de frecuencias por lugar de conexión al servicio.

ACCESO	N	%
Buscadores	201	36,02
Prensa	56	10,03
Usuarios	46	8,26
Televisión	31	5,55
Amigos	19	3,4
Enlaces	10	1,8
Radio	6	1,07
No consta	189	33,87

TABLA 5

Consulta en línea. Distribución de frecuencias por vía de acceso al servicio.

BUSCADOR	N	%
Olé	125	62,2
Ozú	15	7,46
Altavista	12	5,97
Yahoo	5	2,5
Lycos	4	1,99
¿Dónde?, El Índice, Sbel y Biwe	6	2,97
No especificado	34	16,91

TABLA 6

Consulta en línea. Usuarios que conocieron y accedieron al servicio a través de buscadores en internet. Distribución de frecuencias por buscador utilizado. N = 201.

MOTIVO CONSULTA	N	%
Sexualidad general	100	17,92
Métodos anticonceptivos	96	17,2
Embarazo	59	10,57
Disfunciones sexuales	57	10,21
Cuerpo	41	7,35
SIDA	38	6,81
Consulta médica	37	6,63
Tratamiento postcoital	29	5,2
Otros	23	4,12
Relaciones de pareja	19	3,4
E.T.S. (no incluye SIDA)	18	3,22
Relaciones anales	17	3,05
Amenorrea	9	1,62
Aborto	6	1,08
Orientación, identidad sexual	5	0,9
Recursos	4	0,72

TABLA 7

Consulta en línea. Distribución de frecuencias por motivo de consulta

MOTIVO CONSULTA	VARÓN			MUJER		
	N TOTAL	% FILA	% TOTAL	N TOTAL	% FILA	% TOTAL
Sexualidad general	77	77,8	14,9	22	22,2	4,3
Métodos anticonceptivos	60	74	11,8	21	26	5
Embarazo	44	78,6	8,5	12	21,4	2,3
Disfunciones sexuales	42	89,2	8,14	5	10,7	0,9
Cuerpo	37	90,2	7,2	4	9,8	0,8
SIDA	34	94,4	6,6	2	5,6	0,4
Consulta médica	21	56,8	4,1	16	43,2	3,1
Tratamiento postcoital	14	66,7	2,7	7	33,3	1,4
Otros	17	89,4	3,2	2	10,6	0,4
Relaciones de pareja	6	31,6	1,2	13	68,4	2,5
E.T.S. (no incluye SIDA)	14	77,8	2,7	4	22,2	0,8
Relaciones anales	14	82,4	2,7	3	17,6	0,6
Amenorrea	5	71,4	1	2	28,6	0,4
Aborto	2	50	0,4	2	50	0,4
Orientación ident. sexual	5	100	1	0	0	0
Recursos	2	66,7	0,4	1	33,3	0,2

TABLA 8

Consulta en línea. Distribución de frecuencias por motivo de consulta y sexo. Eliminados casos en los que no consta sexo. N = 516.

5. FUTURO DEL SERVICIO. OTROS CAMPOS DE ACTUACIÓN

Con unas tasas cada vez mayores y más amplias de población con acceso y accediendo a internet, avistamos un futuro prometedor para los servicios que acabamos de exponer, tanto en el terreno de la sexualidad y anticoncepción como en otros de la intervención social.

Internet, cada vez más, se cotidianiza en el proceso de vida de las personas y no cabe esperar que exista marcha atrás en este sentido. ¿Qué quiere decir esto? Quiere decir que cada vez es mayor el número de personas que, por ejemplo, una mañana cualquiera, envía y recibe mensajes de correo electrónico, echa un vistazo a los titulares de su periódico electrónico favorito,

mira las últimas noticias que proporciona CNN, hace una transacción bancaria, recibe actualizaciones de información sobre algo relacionado con su entorno profesional, se entera de las últimas subvenciones de la comunidad europea, etc., etc.

Como dicen Herrero y Barragán (1996) "la evolución de internet va conduciendo a una centralidad cada vez mayor en los sistemas sociales, cada vez más cosas relevantes suceden en la red". Lo importante no es que este fenómeno ya esté ocurriendo en el momento actual; lo realmente importante es tener el convencimiento de que no sólo no dejará de ocurrir, sino que cada vez ocurrirá más. ¿Quién va a molestarse, y esto no es más que

un simple ejemplo, en acudir a un profesional para que le calcule la pensión de jubilación que cobrará, si en la página web http://www.arrakis.es/~pacot/cal_jub.htm hay un formulario que hace el cálculo en segundos, gratuitamente y sin necesidad de moverse de casa?. No obstante, esto no quiere decir ni mucho menos, que a través de internet se vaya a poder resolver cualquier cuestión. Las nuevas tecnologías nos harán la vida más cómoda, nos harán más productivos y eficaces, pero no nos resolverán todo.

Toda esta progresiva implantación de las nuevas tecnologías conducirá, ya empieza a hacerlo en algunos sectores, a establecer una nueva marca diferenciadora, una nueva línea divisoria como la que se estableció entre analfabetos y los que no lo son, entre pobres y ricos, entre norte y sur. Si bien la aspiración de "toda la humanidad conectada" queda alejada del prometido año 2000, tarde o temprano ocurrirá, al menos en la sociedad que nos ha tocado vivir. Y en ese punto habrá una marca de diferencia entre quienes hayan optado por "tomar" el tren de las nuevas tecnologías y los que hayan dicho

GRAFICO 1 A

Primera parte de la página principal del CJAS electrónico. La captura de la imagen se realizó el día 5 de octubre de 1997.

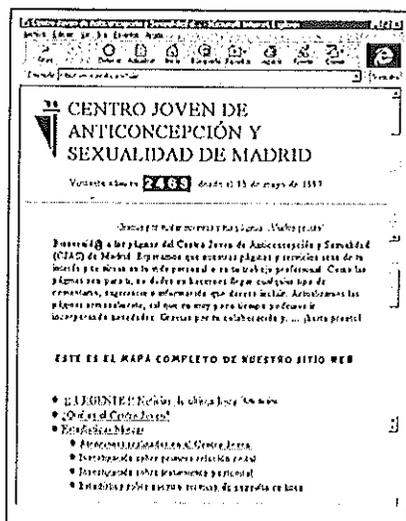
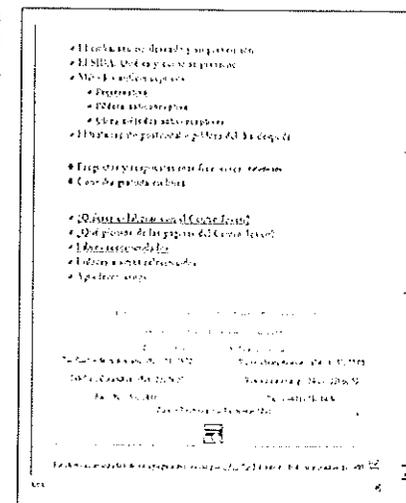


GRAFICO 1 B

Segunda parte de la página principal del CJAS electrónico. La imagen se ha dividido en dos partes para facilitar su visualización. El usuario ve la página como un continuo



dido dejarlo pasar. Exactamente igual que ya pasa, insistimos una vez más, con los simples procesadores de textos, los idiomas o las suscripciones a revistas profesionales.

¿Qué futuro avista el CJAS electrónico? El elevado número de visitas recibidas en las páginas y el incuestionable éxito alcanzado por la consulta en línea permiten vislumbrar al CJAS electrónico a la cabeza de este tipo de servicios en habla castellana. Pero esta posición obtenida en parte gracias al efecto de innovación, puede terminar siendo efímera. También Herrera y Barragán (1996) han señalado acertadamente que "la ventaja de adelantarse a la competencia en internet no será un factor diferencial que pueda mantenerse durante mucho tiempo. Con el paso del tiempo la ventaja diferencial de ser los primeros en ofrecer servicios en internet se irá disolviendo y empezará a tener cada vez más relevancia los aspectos relacionados con la calidad del servicio" (la cursiva es nuestra).

Quando una institución se plantea formar parte activa de

internet, bien puede formular como objetivo inicial el simple hecho de "estar"; así podrá "ser" si atendemos al dicho ya mencionado. Pero sin duda esto ha de agotarse pronto. El estar ya no puede definirse como único objetivo, ni siquiera como objetivo a medio plazo. Hay que estar, pero apuntando al concepto de calidad total, concepto que tiene que dejar de identificarse únicamente con la tradicional y mercantilista idea de que calidad de servicio es igual a cero defectos (nula tasa de reclamaciones por parte del usuario). Por el tipo de servicio que ofrecemos, tampoco nos parece adecuado entender la calidad total como ausencia de desfase entre lo que el usuario espera y lo que él mismo recibe. No puede ser así, por cuanto,

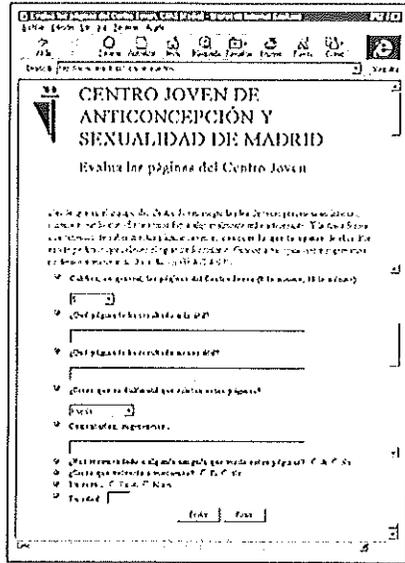


GRAFICO 2
Página Web para evaluar el CJAS electrónico. El usuario rellena el formulario con un simple click del ratón lo envía al CJAS Madrid. En la página se ha eliminado el pie de página que contiene la barra de navegación y los créditos del CJAS.

hablarse con justicia de un balance positivo y de un favorable grado de satisfacción.

Aquí habría que rescatar las ideas que ya apuntamos al hablar de las características básicas de los servicios; consideramos que la evaluación ha de ser el puntal en el que apoyar la calidad total, y que sólo implementando complejos y amplios sistemas de evaluación podemos acercarnos a la calidad total.

Servicios mejorados, co-construidos junto a los usuarios, evaluación, calidad total, etc. Son conceptos que requieren un equipo profesional detrás. Y esta es la sombra que se cierne sobre todo el servicio. Ya hemos comentado que el CJAS se sostiene económicamente a través de una subvención del Ministerio de Trabajo y Asuntos Sociales. La primera dotación económica para personal, mantenimiento, actividades y dietas del CJAS data del año 1991. De ese momento a la subvención concedida, para los mismos conceptos y para el año 1998, se ha producido un descenso del 86,6% en la

lógicamente, hay usuarios que están esperando resolver con una consulta de correo electrónico, por ejemplo, situaciones de pareja altamente deterioradas durante años, un deseo sexual inhibido o los efectos traumáticos de una violación. Y esto, ni con uno ni con cien mensajes de correo, por muy electrónico que sea, se puede resolver. El usuario espera soluciones y puede ser que no entienda la derivación a otro servicio como solución, al menos no como la solución mágica que esperaba. A pesar de esto, sí es claro que en la medida que los servicios ofrecidos superen las expectativas del usuario, más cerca estaremos de la calidad total y, por lo tanto, podrá

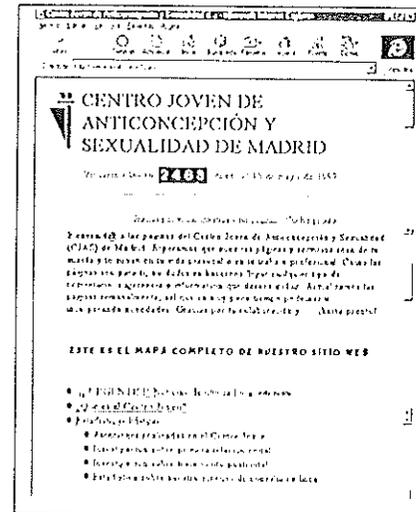
cantidad asignada (ha pasado de 25 millones en 1991 a 3,3 millones en 1998). Y de 1997 a 1998 la reducción ha sido del 72% (de 12 a 3,3 millones). Evidentemente este hecho no resistiría el más simple análisis de costos-beneficios en términos puramente económicos (costo económico del servicio versus costo económico que el servicio ahorra a la administración pública), y ni que decir tiene que tampoco lo haría si hablásemos de beneficios sociales. Todo lo que hemos mencionando en el párrafo anterior es poco compatible con un servicio que tiene que crecer, caminar lo más parejo posible con la realidad social, y apuntar siempre a lograr la mayor calidad posible.

¿Qué futuro pueden encontrar en internet otras instituciones? Probablemente aquel que quieran buscar. Creemos que buena parte de lo que ocurre en y con internet puede explicarse desde la perspectiva de los ciclos. En un primer momento, internet fue más una vía de comunicación e intercambio de conocimientos, sobre todo entre

la población universitaria y/o investigadora. Ahora vivimos el momento de la explosión comercial en internet. En el caso concreto de la world wide web, cada tres segundos surge una nueva página (Ibáñez, 1997), y un gran porcentaje de las mismas tienen una orientación comercial. Cabe augurar que al saturarse este ciclo comercial, se reinicie otro ciclo más centrado en lo formativo, espacio en el que cualquier institución relacionada con la intervención social siempre tendrá algo que ofrecer.

Ahora bien, el primer requisito imprescindible para tomar parte de cualquiera de los ciclos será mantener una actitud abierta y constructiva. Reflexionen los acérrimos críticos de las nuevas tecnologías, que incluso

GRAFICO 3
Página Web del servicio de consulta en línea del CJAS Madrid. La captura de pantalla se realizó el 27 de septiembre de 1997. En la imagen se ha eliminado el pie de página que contiene la barra de navegación y los créditos del CJAS.



las niegan por el simple hecho de que aparentemente tienen poco que ver con la marginalidad, confundiendo así hasta el objeto del trabajo social u otras disciplinas. Tal vez hace unas décadas, hubiesen considerado al automóvil como un invento inservible, la

calculadora como algo prescindible o la radio como el final de la cultura. Es posible que en muchos casos no, pero creemos firmemente que una vez más los profesionales habremos de plantearnos el reto de "renovarnos o morir". ■

6. REFERENCIAS

- ASOCIACION PARA LA INVESTIGACION DE LOS MEDIOS DE COMUNICACION (1997): *Encuesta general de medios. Datos generales de audiencia en internet*. [En línea]. Disponible en: <http://www.aui.es/estadi/egm/iegm.htm> y en <http://www.arroba.es/aimc/html/inter/net.html>
- BARRIUSO, C., FABREGAS, J.J., Y GONZALEZ, P. (1993): "Centros de atención a adolescentes en anticoncepción y sexualidad". En *III Jornadas de psicología de la intervención social, tomo 1*. Madrid: Instituto Nacional de servicios sociales. 411-417.
- BERMAN, Y. (1996): "Discussion groups on the internet as sources of information: the case of social work". *Aslib proceedings, 2, vol. 48*. 31-36.
- HERRERO, J.M. Y BARRAGAN, J.A. (1996): *Marketing de la red, marketing en la red: aspectos decisivos para el desarrollo comercial en internet. La óptica de la calidad de servicio*. [En línea]. Disponible en: <http://www.aui.es/biblio/libros/mi96/p11.htm>
- IBAÑEZ, A. (1997): "Editorial". *Iworld, 8*. 3.
- KROL, E. (1995): *Conéctate al mundo de internet*. Madrid: McGraw Hill.
- MUSTIELES, D. (1996): "Cuatro años de atención a jóvenes en anticoncepción y sexualidad". En *I Congreso de trabajo social en la comunidad de Madrid*. Madrid: Colegio Oficial de Asistentes Sociales y Diplomados en Trabajo Social. 157-160.
- PARRA, B. (1996): *Internet en España*. Madrid: Anaya.
- PALACIOS, A. Y FERNANDEZ, E. (1996): "Características de un servicio específico de atención a jóvenes en anticoncepción y sexualidad". En *IV Jornadas de intervención social del colegio oficial de psicólogos, tomo 3*. Madrid: Instituto Nacional de servicios sociales. 2203-2209.
- RANZ, J. (1997): *Breve historia de internet*. Madrid: Anaya. 