

Traducción del artículo:

Vázquez, J.J., Panadero, S., Martín, R.M. y Díaz-Pescador, V. (2015). Access to new information and communication technologies among homeless people in Madrid (Spain). *Journal of Community Psychology*, 43(3), 338-347. Doi: 10.1002/jcop.21682.

Acceso a nuevas tecnologías de la información y comunicación entre las personas sin hogar en Madrid (España).

José Juan Vázquez

Universidad de Alcalá

Sonia Panadero

Universidad Complutense de Madrid

Rosa María Martín

Universidad de Alcalá

Val Díaz Pescador

Universidad de Alcalá

Resumen.- El artículo analiza el acceso a diferentes tecnologías de la información y comunicación (TICs) (teléfono móvil, ordenador, Internet, correo electrónico y redes sociales) por una muestra representativa de personas sin hogar en Madrid. La información se recogió mediante una entrevista estructurada heteroaplicada. Los resultados muestran que las nuevas TICs se utilizan en cierta medida entre las personas sin hogar en Madrid, aunque en porcentajes mucho más bajos que la población general en España. Se observa un uso relativamente extendido del teléfono móvil, una utilización media-baja de Internet, ordenador y correo electrónico y una escasa utilización de redes sociales, con importantes diferencias en función de la edad, el nivel de formación y nacionalidad de los entrevistados. La brecha digital afecta de forma especialmente negativa a las personas sin hogar de mayor edad, con menores niveles de formación y de origen español.

Palabras clave: personas sin hogar, teléfono móvil, Internet, redes sociales, inclusión social.

Acceso a nuevas tecnologías de la información y comunicación entre las personas sin hogar en Madrid (España).

Introducción

En España, una quinta parte de la población (21.8%) se encuentra bajo el umbral de la pobreza (EUROSTAT, 2012), siendo las personas sin hogar quienes, por su situación de fuerte precariedad, conforman el escalón más bajo de la exclusión social. El Instituto Nacional de Estadística señala que en España la población sin hogar atendida en centros asistenciales de alojamiento y restauración asciende a 22,938 personas (INE, 2012a), mientras diversas Organizaciones No Gubernamentales estiman en más de 50,000 las personas que se encuentran sin hogar. Las personas sin hogar no sólo se encuentran en una situación de extrema pobreza, sino que además padecen una fuerte desvinculación familiar y social, con importantes déficits en su salud y grandes dificultades para su reinserción social y laboral (Muñoz, Vázquez, Bermejo, y Vázquez, 1999). Son muchos los factores que pueden incidir en que las personas se deslicen hasta la situación sin hogar y permanezcan en ella (Muñoz, Vázquez y Vázquez, 2004). Aunque las dificultades para acceder y utilizar de forma adecuada las nuevas tecnologías de la información y comunicación (TICs) no parecen jugar un papel determinante en la génesis y mantenimiento de la situación sin hogar, los problemas de acceso a estas tecnologías pueden suponer un aspecto que, sumado a otras circunstancias, dificulte los procesos de inclusión social entre las personas que se encuentran sin hogar.

En los últimos años la sociedad ha vivido importantes transformaciones sociales, culturales y económicas, debido en gran medida al impacto de las nuevas TICs en el desarrollo de la denominada “Sociedad del Conocimiento” (UNESCO, 2005). Las nuevas TICs, y muy especialmente Internet, permiten generar conocimiento, fomentar las relaciones sociales y romper con las barreras del tiempo y el espacio. En opinión de Miquel, Rotger y García (2004), el uso de las TICs supone el principal elemento de la Sociedad del Conocimiento de cara a la inclusión-exclusión laboral y social de las personas, especialmente entre los grupos más desfavorecidos. En la actualidad, vivir al margen de las TICs puede generar importantes dificultades en diferentes contextos (laboral, formativo, relacional, de ocio...), ya que, por ejemplo, la búsqueda de empleo, la formación continua, la generación y el mantenimiento de redes sociales, la gestión del ocio o el acceso a información general en buena medida pueden canalizarse a través de las nuevas tecnologías. Así pues, la inclusión digital implica algo más que el acceso a información (Bure, 2005); las relaciones sociales que se construyen y mantienen a través las TICs también son importantes.

Según Raya y Santolaya (2009) vivir al margen de las TICs supone un factor de exclusión que se añade a diferentes factores de carácter laboral, social, económico, político o cultural. Esto significa que la “brecha digital” refuerza la situación de exclusión en sectores específicos de la población en situación de dificultad social, como los inmigrantes, las minorías étnicas o las personas sin hogar. Debido a ello, resulta fundamental el diseño de políticas dirigidas a fomentar el acceso y uso de las TICs entre los colectivos y en las áreas más excluidas socialmente.

Un estereotipo común es que las personas sin hogar no tienen acceso a la tecnología digital y de la información (Eyrich-Garg & Rice, 2012) y, cuando pueden acceder a las nuevas TICs, carecen de las habilidades suficientes para utilizarlas de forma adecuada. La inclusión digital implica no sólo el acceso a las TIC (Thomas y Wyatt, 2000), sino también las competencias necesarias para utilizarlas, así como el conocimiento de cuándo y cómo utilizarlas y la confianza para hacerlo (Faulkner y Kleif, 2003).

En los últimos años, la tecnología de mayor difusión y que ha vivido mayores transformaciones ha sido la telefonía móvil. Jenkins (2008) señala que el teléfono móvil se ha convertido en un instrumento fundamental en el proceso de convergencia mediática, siendo uno de los medios de comunicación más utilizado tanto en el ámbito laboral como a nivel particular. Los teléfonos móviles ofrecen una conexión sin las limitaciones físicas de los teléfonos fijos, por lo que pueden hacer la comunicación (por ejemplo, el acceso a las redes de apoyo social) más factible para las personas sin hogar. Las personas sin hogar que perciben un mayor acceso a sus redes sociales presentan mejor salud física y mental, así como menores tasas de victimización (Eyrich-Garg, 2010). Esto a su vez podría conducir a incrementar los niveles de salud general.

Eyrich-Garg (2010) encontró en una muestra de personas sin hogar que no utilizaban el sistema de albergues en Filadelfia que el 44% disponía de teléfono móvil, de los cuales el 20% accedía a Internet a través de su teléfono móvil. Según el mismo autor, los participantes poseían y usaban teléfonos móviles para aumentar su seguridad, responsabilidad (empleo, vivienda estable, negocios personales y sobriedad) y la conexión social (Eyrich-Garg, 2010).

Diferentes investigaciones señalan que el uso de Internet entre las personas sin hogar en los países desarrollados se sitúa en el 19%-47% en adultos y el 84%-93% en adolescentes (Eyrich-Garg and Rice, 2012). La tecnología informática puede ser un medio alternativo para que esta población pueda acceder a sus fuentes de apoyo social, lo que a su vez podría conducir a mejorar su estado de salud (Eyrich-Garg, 2011). Los adolescentes sin hogar y los adultos principalmente utilizan Internet para buscar empleo y vivienda, buscar servicios, permanecer conectados socialmente, y divertirse (Eyrich-Garg & Rice, 2012).

El uso de redes sociales parece estar relativamente extendido entre los jóvenes en situación sin hogar. Así, por ejemplo, el uso de la redes sociales se evaluó en dos muestras de adultos jóvenes, una extraída de un amplio grupo de alumnos de una asignatura de introducción a la psicología en una universidad pública del sureste de Estados Unidos y una segunda muestra compuesta por jóvenes sin hogar captados cuando accedieron a dos albergues en Nueva York y Los Ángeles. En general, el uso de la tecnología fue muy parecido en ambos grupos (Guadagno, Muscanell & Pollio, 2013). Los resultados observados en Estados Unidos pueden ser similares en otros países desarrollados, sugiriendo que los jóvenes en situación sin hogar utilizan habitualmente redes sociales, con las positivas implicaciones que ello puede tener.

Aunque se han implementado diferentes iniciativas a nivel europeo orientadas a reducir la “brecha digital”, señalan Malgesine y González (2005) que mientras los avances digitales se producen de manera acelerada, la “brecha digital” podría estar acentuándose entre la población más desfavorecida. La UNESCO (2005) señala la existencia de diferentes motivos que llevan a la falta de acceso y uso de las TICs, entre los que destaca el nivel de

recursos económicos disponibles, la geografía, la edad, el sexo, el idioma, la educación o la procedencia sociológica y cultural. En este sentido, entre las personas sin hogar de Madrid, todas ellas con muy escasos o nulos recursos económicos, se observan diferencias en género, edad, procedencia o formación que pudieran tener incidencia en el acceso y la utilización de las TICs.

En opinión de Cabrera (2005), la introducción de las TICs en las entidades que trabajaban por la inserción social de las personas en situación de exclusión en España ha supuesto un gran avance en la lucha contra la “brecha digital”. Según este mismo autor, las TICs suponen un relevante factor mediador en la lucha contra la exclusión social, y la utilización de tecnologías por los colectivos en exclusión social constituye una importante vía de inserción para los mismos.

Este artículo analiza el acceso a diferentes TICs (teléfono móvil, ordenador, Internet, correo electrónico y redes sociales) en una muestra representativa de personas sin hogar en Madrid.

Método

El trabajo se realizó a partir de una muestra representativa de personas sin hogar en la ciudad de Madrid, compuesta por 188 participantes, todos mayores de edad, que la noche anterior a la realización de la entrevista habían pernoctado en un albergue para personas sin hogar, en la calle o en otros lugares no diseñados inicialmente para dormir (cajeros automáticos, coches, edificios abandonados, subterráneos, estaciones de metro, etc.) (Toro, 1998).

El tamaño muestral se determinó a partir de los datos disponibles sobre el número total de personas sin hogar en la ciudad de Madrid. Se desarrolló una estrategia de muestreo aleatorio estratificado en todos los albergues para personas sin hogar y en las calles de la ciudad. Se seleccionó de forma proporcional y aleatoria en cada servicio un determinado número de participantes en función de la capacidad de los mismos. La selección muestral en la calle se realizó de forma aleatoria y proporcional, en función del número de personas sin hogar que pernoctan en las calles de Madrid conforme a los datos disponibles tras el último recuento realizado en esta ciudad (Cabrera, Muñoz y Sánchez, 2008).

Para recoger la información se utilizó una entrevista estructurada de carácter heteroaplicada, diseñada al efecto, que permitió soslayar los problemas de lectura y comprensión que presentaban algunas de las personas entrevistadas, la cual fue aplicada por entrevistadores previamente entrenados al respecto. Después de explicar los objetivos de la investigación y el tratamiento que se daría a los datos, se solicitó el consentimiento informado de los participantes y se aseguró que su anonimato sería respetado en todo momento.

Las principales características de las personas sin hogar entrevistadas se encuentran recogidas en la Tabla 1:

Tabla 1. Principales características sociodemográficas, formación y tiempo en situación sin hogar de las personas sin hogar en Madrid.

Características	n	Porcentaje / media
Sexo		
Varón	158	84,0%
Mujer	30	16,0%
Edad en años (media (dt))		
	188	47,57 (12,17)
Estado civil		
Soltero	100	53,2%
Casado	7	3,7%
Separado o divorciado legalmente	58	30,9%
Separado de hecho sin tramitación legal	19	10,1%
Viudo	3	1,6%
Otros	1	0,5%
Nacionalidad		
Extranjeros	53	28,2%
Españoles	133	70,7%
Estudios terminados		
Sin estudios (no sabe leer)	5	2,7%
Sin estudios (sabe leer)	6	3,2%
Educación especial	1	0,5%
Primarios incompletos	11	5,9%
De primer grado	45	23,9%
De segundo grado / primer ciclo (hasta los 14 años)	64	34,0%
De segundo grado / segundo ciclo (hasta los 18 años)	32	17,0%
Universitarios (grado medio o grado superior)	22	11,7%
En el mes pasado durmió en alguno de los siguientes lugares		
En la calle	49	26,1%
En un sitio no adecuado	13	6,9%
En un albergue	132	70,2%
Tiempo en la situación sin hogar en años(media (dt))		
	182	7,0 (8,45)

Como se observa en la Tabla 1, la gran mayoría de las personas sin hogar en Madrid eran varones, de origen español, con una media de edad de 48 años. Asimismo, más de la mitad de los entrevistados se encontraban solteros, el 46,3% había estado casado en algún momento de su vida, si bien en el momento de la entrevista muy pocos continuaban casados. El 9,6% no habían finalizado sus estudios primarios mientras que el 12% había finalizado algún tipo de estudio universitario. La media de tiempo en la situación sin hogar de las personas entrevistadas se situaba en los 7 años, y la gran mayoría manifestó haber dormido en un albergue durante el mes anterior a la realización de la entrevista.

La elaboración de la base de datos y el procesamiento de los mismos se realizó mediante el sistema de análisis estadístico y de gestión de datos SPSS (versión 19,0 para

Windows). Para el análisis de las variables nominales se utilizó el estadístico Chi cuadrado, y para las variables continuas pruebas t de Student para muestras independientes. Para facilitar el análisis de los datos se dividió a los entrevistados en tres grupos de edad de similar tamaño (menores de 42 años, entre 43 y 52 años y mayores de 52 años) y en cuatro grupos en función de los estudios cursados: sin estudios, con estudios primarios, estudios hasta los 14 años, estudios hasta los 18 años y estudios universitarios.

Resultados

La TIC más utilizada por las personas sin hogar en Madrid es el teléfono móvil, tecnología de la que dispone el 59,0% de los entrevistados. El 40,4% de las personas sin hogar en Madrid utiliza el ordenador, el 37,8% accede a Internet y el 33,5% dispone de dirección de correo electrónico. El 17,0% utiliza algún tipo de red social. En relación a estos aspectos no se observa la existencia de diferencias estadísticamente significativas en función del sexo de las personas sin hogar en Madrid.

El acceso a nuevas TICs por las personas sin hogar en función de los estudios más altos terminados se encuentra recogida en la Tabla 2.

Tabla 2. Diferencias en acceso a nuevas tecnologías de la información y comunicación en función de los estudios más altos terminados por las personas sin hogar en Madrid

Tecnologías	Sin estudios o con estudios primarios (n=68)	Estudios hasta los 14 años (n=64)	Estudios hasta los 18 años (n=32)	Estudios universitarios (n=22)	χ^2
Tiene teléfono móvil	50,0 %	69,4 %	50,0 %	81,8 %	10,733 **
Utiliza el ordenador	23,5 %	45,2 %	53,3 %	63,6 %	15,602***
Utiliza Internet	23,5 %	41,9 %	46,7 %	59,1 %	11,571**
Tiene dirección de correo electrónico	19,1 %	35,5 %	46,7 %	54,5 %	13,129**
Utiliza algún tipo de red social	7,5 %	22,6 %	16,7 %	31,8 %	9,058**

* $p \leq 0.5$; ** $p \leq 0.1$; *** $p \leq 0.001$

Como se observa en la Tabla 2 existen diferencias en el acceso a las nuevas TICs en función del nivel de formación de las personas sin hogar en Madrid, de forma que, cuanto mayor es el nivel de estudios, un mayor porcentaje de entrevistados acceden a las nuevas TICs. Estas diferencias resultan especialmente relevantes en el ámbito de la informática, de forma que, en relación con quienes carecen de estudios o tienen estudios primarios, el porcentaje de personas sin hogar con estudios universitarios que utilizan ordenador es 2,7 veces superior, el de quienes utilizan Internet 2,5 veces superior, el de los que disponen de correo electrónico 2,8 veces superior y el de quienes acceden a redes sociales 4,2 veces superior.

Las diferencias en el acceso a nuevas TICs en función de la edad de las personas sin hogar en Madrid se encuentran recogidas en la Tabla 3.

Tabla 3. Diferencias en acceso a nuevas tecnologías de la información y comunicación en función de la edad de las personas sin hogar en Madrid

Tecnologías	Hasta 42 años (n=58)	De 43 a 52 años (n=66)	Mayores de 52 años (n=64)	χ^2
Tiene teléfono móvil	75,4 %	50,8 %	56,5 %	8,309**
Utiliza el ordenador	70,2 %	41,5 %	14,5 %	37,951***
Utiliza Internet	70,2 %	32,3 %	16,1 %	38,278***
Tiene dirección de correo electrónico	59,6 %	32,3 %	12,9 %	28,988***
Utiliza algún tipo de red social	35,1 %	17,2 %	1,6 %	23,070***

*p≤0.5;**p≤.0.1;***p≤.001

Como se recoge en la Tabla 3, conforme disminuye la edad de las personas sin hogar se incrementa el porcentaje de quienes acceden a nuevas TICs con excepción del teléfono móvil, donde no existen diferencias significativas entre las personas sin hogar de entre 43 y 52 años y los mayores de esta edad. Especialmente, se observan la existencia de diferencias en el acceso a nuevas TICs entre los menores de 43 años y los mayores de 52 años, de forma que, en relación a los segundos, el porcentaje de menores de 43 años que utilizan teléfono móvil es 1.3 veces superior, el de quienes utilizan ordenador e Internet 4,5 veces superior, el de quienes disponen de dirección de correo electrónico 4,6 veces superior y del de quienes utilizan algún tipo de red social 21,9 veces superior.

Las personas sin hogar que tienen teléfono móvil presentan una media de edad significativamente inferior (M=45,93 años; SD=13,204) (M=49,97 años; SD= 10,193) (t(182)=2,218; p=0,021). De la misma manera, los entrevistados que utilizan ordenador presentan una media de edad significativamente inferior (M=40,70 años; SD=10,798) a quienes no lo utilizan (M=52,34 años; SD= 10,846) (t(182)=7,184; p=0,000); quienes usan Internet presentan una media de edad significativamente inferior (M=40,21 años; SD=11,089) a quienes no lo hacen (M=52,13 años; SD= 10,596) (t(182)=7,297; p=0,000) y quienes disponen de dirección de correo electrónico presentan una media de edad significativamente inferior (M=40,38 años; SD=11,156) a quienes no tienen (M=51,26 años; SD= 11,092) (t(182)=6,298; p=0,000). Asimismo, las personas sin hogar en Madrid que utilizan algún tipo de red social presentan una media de edad significativamente inferior (M=35,91 años; SD=11,714) a quienes no las utilizan (M=50,02 años; SD= 10,911) (t(181)=6,562; p=0,000).

Las diferencias en relación al acceso a nuevas TICs en función de la procedencia (españoles vs. extranjeros) de las personas sin hogar en Madrid se encuentran recogidas en la Tabla 4.

Tabla 4. Diferencias en acceso a nuevas tecnologías de la información y comunicación en función de la procedencia de las personas sin hogar en Madrid

	Espanoles (n=133)	Extranjeros (n=53)	χ^2
Tiene teléfono móvil	55,0 %	72,5 %	4,727**
Utiliza el ordenador	35,1 %	54,9 %	5,957**
Utiliza Internet	31,3 %	56,9 %	10,137***
Tiene dirección de correo electrónico	28,2 %	47,1 %	5,832**
Utiliza algún tipo de red social	10,0 %	35,3 %	16,511***

*p≤0.5;**p≤.0.1;***p≤.001

Se observan en la Tabla 4 la existencia de diferencias en lo relativo al acceso nuevas TICs en función de la procedencia de las personas sin hogar de Madrid, de forma que, en todos los casos analizados, los entrevistados de origen extranjero utilizan en un mayor porcentaje nuevas TICs que los españoles. Estas diferencias resultan especialmente marcadas en lo referente al uso de Internet y redes sociales, utilizadas respectivamente por porcentajes de entrevistados de origen extranjero 1,8 y 3,5 veces superiores a los de españoles.

Discusión y conclusiones

De los resultados obtenidos se desprende que las personas sin hogar en Madrid no viven ajenas a las nuevas TICs (el 17% utiliza redes sociales, el 33% tiene dirección de correo electrónico, el 38% accede a Internet, el 40% utiliza un ordenador y el 59% teléfono móvil), si bien el porcentaje de quienes utilizan estas tecnologías resulta bastante inferior al de la población general española (INE, 2012b), lo que permite afirmar la persistencia de una brecha digital que les afecta negativamente. En la literatura sobre personas sin hogar se encuentra implícita la percepción de que este colectivo se encuentra desconectado del resto de la sociedad y tiene un limitado acceso a las tecnologías (Thompson y Pollio, 2006), los datos obtenidos no parecen ratificar totalmente estas apreciaciones, ya que las personas sin hogar progresivamente van utilizando en mayor medida las nuevas TICs. La principal razón del uso de Internet, especialmente entre las personas sin hogar más jóvenes, es mantener el contacto con amigos y familiares (Guadagno, Muscanell y Pollio, 2013).

Entre las personas sin hogar de Madrid la tecnología más extendida es el teléfono móvil, del que dispone el 59%. Aunque el debate sobre la brecha digital tiende a centrarse en el acceso a Internet, como señalan Fortunati y Manganelli (2002) y Bure (2005), los teléfonos móviles se están convirtiendo en una de las tecnologías clave en la conectividad, y su uso puede ser más inclusivo que el de Internet. Con todo, el porcentaje de disponibilidad de teléfono por las personas sin hogar en Madrid resulta bajo cuando se compara con la población general española, donde el 94,3% dispone de teléfono (INE, 2012b). Además, como señala Bure (2005), las personas sin hogar que poseen y utilizan móviles tienen que afrontar una serie de problemas que dificultan su utilización (por ejemplo, dificultades para evitar que sean robados o problemas para su compra, su venta o su pérdida) y simplemente mantener un teléfono móvil en funcionamiento también es difícil debido a problemas con el

acceso a la energía para la carga y el crédito. Facilitar el acceso de las personas sin hogar a la telefonía móvil puede incidir positivamente en sus procesos de inclusión social, ya que disponer de teléfono puede facilitar el mantenimiento de redes sociales, la búsqueda de empleo o residencia y el acceso a Internet. Además, como señala Eyrich-Garg (2010), los teléfonos móviles podrían ser utilizados potencialmente por los servicios de atención para difundir información a las personas sin hogar de la calle, para mejorar la comunicación entre las personas sin hogar y los servicios, y aumentar el acceso de las personas sin hogar a los programas de prevención, intervención y seguimiento.

Cabrera (2005) señala que, en España, las personas sin hogar conforman uno de los colectivos en exclusión social que menos se beneficia de Internet, principalmente debido a la escasez de lugares públicos de acceso gratuito a esta tecnología. Los resultados obtenidos parecen ratificar esta apreciación, pues mientras accede a Internet el 69,8% de la población española (INE, 2012b), entre las personas en situación sin hogar en Madrid el porcentaje de quienes utilizan esta tecnología no alcanza el 38%. Es en el acceso a Internet donde se pone especialmente de manifiesto la brecha digital que afecta a las personas sin hogar, cuestión con potenciales implicaciones negativas en los procesos de inclusión social. Como señalan Eyrich-Garg y Rice (2012), Internet tiene un enorme potencial como herramienta para mejorar las vidas de las personas que viven sin hogar en términos de apoyo social, defensa, conexión y clasificación de servicios, educación en línea y evaluación e intervención a través de la red. A ello cabe sumar que, de una forma progresiva cada vez en mayor medida las relaciones con diferentes administración y organismos se realizan de forma exclusiva a través de las nuevas TICs, por lo que la digital divide ahonda la dificultad de las personas sin hogar para el ejercicio de derechos ciudadanos básicos.

En Madrid, una de cada tres personas sin hogar manifestó disponer de dirección de correo electrónico, si bien ello no implica necesariamente su uso. Como observaron Redpath et al. (2009) en una muestra de personas sin hogar y en situación de indigencia con problemas derivados del consumo de drogas, aunque el 24% tenían una cuenta de correo electrónico, sólo el 10% había enviado o recibido e-mails en el mes anterior a la entrevista. Además de los problemas señalados para acceder a Internet entre las personas sin hogar, la comunicación a través del correo electrónico es a menudo difícil. Así, por ejemplo, cuando se accede a una cuenta de correo electrónico de forma esporádica, las contraseñas habitualmente se olvidan (Bure, 2005)

Tan solo el 17% de las personas sin hogar en Madrid utilizan algún tipo de red social, lo que supone el 44,9% de los usuarios de Internet, muy lejos del 91% de la población internauta española con redes sociales activas (TCAnalysis, 2012). Estos datos observados en Madrid contrastan con los encontrados por Guadagno, Muscanell y Pollio (2013), quienes señalan que en Nueva York y Los Ángeles, estudiantes universitarios y jóvenes sin hogar parecen tener más similitudes que diferencias en el uso de las redes sociales, utilizadas de forma similar por ambos grupos. Sin embargo los jóvenes sin hogar, en comparación con los estudiantes de postgrado, utilizan más las redes sociales para comunicarse que para actividades recreativas (Guadagno et al., 2013).

Lamentablemente, incluso las personas sin hogar que utilizan de forma habitual nuevas TICs siguen padeciendo en gran medida situaciones de exclusión social. Como señala Bure (2005), la inclusión digital no necesariamente conduce a la inclusión social en la

sociedad convencional, ya que las personas sin hogar tienden a utilizar las TICs de una manera que refuerzan los patrones y prácticas de su subcultura.

La UNESCO (2005) señala la existencia de diferentes motivos que pueden dificultar el acceso y utilización de las nuevas TICs, entre los que destaca la disponibilidad de recursos económicos, el sexo, la edad, la educación o la procedencia sociológica y cultural. Las personas sin hogar de Madrid, con muy escasos o nulos recursos económicos, no se diferencian en función del sexo en lo relativo a disponer de teléfono móvil, tener dirección de correo electrónico o utilizar ordenador, Internet o redes sociales. Sin embargo, la edad, el nivel de estudios o la procedencia (españoles o extranjeros) parecen jugar un papel relevante en el acceso y utilización de las señaladas TICs, afectando la brecha digital de forma especialmente negativa a las personas sin hogar de origen español, de mayor edad y con menor nivel de formación.

A diferencia de lo señalado por Raya y Santolaya (2009) en lo relativo a que la brecha digital incide de forma especialmente negativa en los inmigrantes sin hogar, en Madrid los entrevistados sin hogar de origen extranjero utilizaban en un mayor porcentaje las TICs que los de origen español. Estas diferencias, importantes en lo relativo al acceso al teléfono móvil, ordenador y correo electrónico, resultan especialmente marcadas en lo que a utilización de Internet y redes sociales se refiere. Las personas sin hogar en Madrid de origen extranjero parecen percibir una mayor necesidad de comunicarse con familiares y amigos, muchos de los cuales permanecen en su país de procedencia. En este sentido, la motivación para el uso de TICs y la mayor utilidad apreciada en las mismas parecen ser importantes factores que inciden en su utilización.

Por su parte, el nivel de estudios aparece como una variable relevante en el acceso y utilización de nuevas TICs por las personas sin hogar en Madrid. En línea con lo apuntado por Munuera (2005) sobre la incidencia negativa de la falta de formación en el uso de nuevas tecnologías por los colectivos más desfavorecidos, entre los entrevistados se observa la existencia de una relación directa entre nivel de estudios y utilización de nuevas TICs, especialmente acentuada en el ámbito de la informática, donde se requiere una mayor capacitación del usuario para manejarse con facilidad. La inclusión digital implica no sólo el acceso a las TICs (Thomas y Wyatt, 2000) sino también su manejo y las habilidades necesarias para utilizar las TICs, así como el conocimiento sobre cuándo y cómo utilizarlas y la confianza para hacerlo (Faulkner y Kleif, 2003).

La edad aparece como una variable con gran incidencia en la utilización de nuevas TICs entre las personas sin hogar en Madrid. Son los entrevistados más jóvenes quienes utilizan en un mayor porcentaje las nuevas TICs, especialmente cuando estas implican una mayor dedicación y complejidad. Así, mientras la media de edad de las personas sin hogar en Madrid es de 48 años, la media de edad de las personas sin hogar que disponen de teléfono móvil es de 46 años, la quienes utilizan ordenador de 41 años, la de quienes usan Internet o tienen cuenta de correo electrónico de 40 años y la de quienes utilizan redes sociales es de 36 años. Las diferencias en este sentido resultan especialmente apreciables entre los menores de 43 años y los mayores de 52 años, ya que los primeros utilizan el ordenador e Internet en un porcentaje 4,5 veces superior, disponen de dirección de correo electrónico en un porcentaje 4,6 veces superior, de forma especialmente llamativa, utilizan las redes sociales en un

porcentajes 21,9 veces superior: el porcentaje de personas sin hogar mayores de 53 años que utilizan redes sociales no alcanza el 2%.

Las importantes diferencias en función de la edad, procedencia y nivel de formación observadas en el acceso a nuevas TICs por las personas sin hogar hace que estos aspectos sean merecedores de una especial atención en el diseño de programas orientados a reducir la brecha digital que afecta a este colectivo. Como señaló Bure (2005), las nuevas tecnologías digitales son, además de nuevas, un complejo factor que debe ser tenido en cuenta en el proceso general de ayuda a las personas desfavorecidas para cambiar sus vidas a mejor. En este sentido, resultarían medidas especialmente relevantes para reducir la brecha digital que afecta a las personas sin hogar, especialmente a las de mayor edad y menores niveles de formación, facilitar su acceso a la telefonía móvil e Internet, adaptar las tecnologías a sus necesidades específicas, mostrar las diferentes utilidades que ofrecen estas tecnologías a fin de despertar su interés y motivación y formarles a para su adecuada utilización.

Referencias

- Bure, C. (2005). Digital inclusion without social inclusion: The consumption of information and communication technologies (ICTs) within homeless subculture in Scotland. *The Journal of Community Informatics*, 1(2), 116-133.
- Cabrera, P. (2005). *Nuevas Tecnologías y exclusión social. Un estudio sobre las posibilidades de las TIC en la lucha por la inclusión social en España*. Madrid: Fundación Telefónica.
- Cabrera, P., Muñoz, M. y Sánchez, R. (2008). *Recuento nocturno de personas sin hogar en Madrid – Invierno*. Informe del Ayuntamiento de Madrid.
- EUROSTAT (2012). Descargado de http://epp.eurostat.ec.europa.eu/cache/ITY_PUBLIC/3-03122012-AP/EN/3-03122012-AP-EN.PDF
- Eyrich-Garg, K.M. y Rice, E. (2012). Cyber behavior of homeless adolescents and adults. In Z. Yan (Ed.), *Encyclopedia of Cyber Behavior* (pp. 284-291).
- Eyrich-Garg, K.M. (2010). Mobile phone technology: A new paradigm for the prevention, treatment, and research of the non-sheltered “street” homeless?. *Journal of Urban Health*, 87(3), 365-380.
- Eyrich-Garg, K.M. (2011) Sheltered in cyberspace? Computer use among the unsheltered ‘street’ homeless. *Computers in Human Behavior*, 27(1), 296-303.
- Faulkner, W. y Kleif, T. (2003). *One size does not fit all! Digital in/exclusion in a rural community. SIGIS case study report*. Edinburgh: University of Edinburgh.
- Fortunati, L. y Manganelli, A. (2002). *A review of the literature on ICT in Italy. SIGIS Report*. METIS Centre: Italy.
- Guadagno, R.E., Muscanell, N.L. y Pollio, D.E. (2013). The homeless use Facebook?! Similarities of social network use between college students and homeless young adults. *Computers in Human Behavior*, 29(1), 86–89.
- INE (Instituto Nacional de Estadística) (2012a). Encuesta a las Personas sin Hogar. Año 2012. Descargado de <http://www.ine.es/jaxi/menu.do?L=0&type=pcaxis&path=%2Ft25%2Fp454&file=inebase>

- INE (Instituto Nacional de Estadística) (2012b). Encuesta sobre Equipamiento y Uso de Tecnologías de Información y Comunicación en los Hogares. Año 2012. Descargado de <http://www.ine.es/jaxi/tabla.do?path=/t25/p450/a2012/10/&file=01002.px&type=pcaxis&L=0>
- Jenkins, H. (2008). *Convergence Culture. La cultura de la convergencia de los medios de comunicación*. Barcelona: PAIDÓS.
- Malgesini, G. y González, N. (2005). *Cuaderno europeo 2. Cumbre de Lisboa. Estrategia Europea de Inclusión Social*. Madrid: Fundación Luis Vives.
- Miguel, V., Rotger, J. y García, C. (2004). Minorías culturales y nuevas tecnologías. *LanHarremanak*, 2, 113-125.
- Muñoz, M., Vázquez, C. y Vázquez, J.J. (2004) A comparison between homeless, domiciled and vulnerable populations in Madrid. *Population*, 59(1), 129-141.
- Muñoz, M; Vázquez, C; Bermejo, M. y Vázquez, J.J. (1999). Stressful life events among homeless people: Quantity, types, timing and perceived causality. *Journal of Community Psychology*, 27(1), 73-87.
- Munuera, F. (2005). Nuevas Tecnologías y exclusión: hay vida más allá de Internet. *Revista de Medios y Educación*, 26, 69-78.
- Raya, E. y Santoloya, P. (2009). La sociedad de la información y sus aportaciones para el trabajo social. *Portularia*, 1, 83-92.
- Redpath, D.P., Reynolds, G.L., Jaffe, A., Fisher, D.G., Edwards, J.W., & Deaugustine, N. (2009). Internet Access and Use among Homeless and Indigent Drug Users in Long Beach, California. *Cyber Psychology & Behavior*, 9(5), 548-551.
- TCAAnalysis (2012). Observatorio de redes sociales. IV oleada abril 2012. Retrieved 12/12/12 from TCAAnalysis website: <http://www.slideshare.net/TCAAnalysis/4-oleada-observatorio-de-redes-sociales>
- Thomas, G. y Wyatt, S. (2000). Access is not the only problem: Using and controlling the Internet. In S. Wyatt, F. Henwood, N. Miller & P. Senker, (Eds.), *Technology and in/equality: Questioning the information society* (pp. 21-45). London: Routledge.
- Thompson, S.J. y Pollio, D.E. (2006). Identifying the role of institutional disaffiliation, psychological dysfunction, identification with runaway culture, and human capital in adolescent runaway episodes. *Social Work Research*, 30(4), 245-252.
- Toro, P.A. (1998). Homeless. In S. Bellock y M. Hersen (Eds). *Comprehensive Clinical Psychology* (pp. 119-136). Elsevier Science.
- UNESCO (2005). Hacia las sociedades del conocimiento. *Informe mundial de la UNESCO*. París: UNESCO.