

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

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