

<http://uocpapers.uoc.edu>

## article

## L'alfabetització digital com a factor d'inclusió social: una mirada crítica

José Luis Travieso

Jordi Planella

Data de presentació: gener de 2008

Data d'acceptació: febrer de 2008

Data de publicació: abril de 2008

### Resum

L'objectiu d'aquest article és analitzar les possibilitats que ofereix l'alfabetització digital com a instrument d'inclusió social. Es posa una atenció especial no tant en la capacitat merament tecnològica com en l'oportunitat que les tecnologies de la informació i de la comunicació (TIC) ofereixen per a millorar la qualitat de vida de les persones, i també per a generar escenaris i sinergies que afavoreixin la creació de xarxes socials. Per a fer-ho, s'han identificat col·lectius que estan en situació o en risc d'exclusió social, i s'han analitzat diferents programes formatius en l'ús de TIC orientats a aquestes persones. Els resultats de la investigació apunten cap a una tendència, potser massa estesa, a desenvolupar programes formatius merament instrumentals, centrats més en l'aprenentatge de l'ús de les eines tecnològiques que en les persones i les seves necessitats, i, per tant, a fomentar l'ús de les TIC per al processament crític de la informació i la generació de coneixement compartit, el desenvolupament de treball en col·laboració, la resolució de problemes de la vida quotidiana, etc. No obstant això, s'observa una consciència creixent, per part de la majoria dels agents que imparteixen la formació, de la necessitat de reformular-ne l'enfocament cap al desenvolupament de valors cooperatius i col·lectius, que fomenti la integració de les persones com a subjectes crítics i actius, i transcendir el concepte de simples consumidors de tecnologies i continguts digitals.

### Paraules clau

alfabetització digital, inclusió/exclusió social, xarxes socials, treball cooperatiu, integració social

### Abstract

*The aim of this article is to analyse the possibilities offered by digital literacy as a tool for social inclusion. It pays special attention not only to technology skills training but also the opportunities offered by information and communication technologies (ICT) for improving people's quality of life, and generating scenarios and synergies that aid the creation of social networks. To do so, collectives have been identified that are either at risk or already in a situation of social exclusion, and different training programmes in the use of ICT for these people analysed. The results of the research show a trend, which may be overextended, to develop purely instrumental training programmes, focusing more on learning how to use technological tools than on the people and their needs, and thus on promoting the use of ICT for critical processing of information and generation of shared knowledge, the development of collaborative work, solving the problems of daily life, etc. Nonetheless, there is a growing awareness, among most of the agents providing training, of the need to move this focus towards the development of cooperative and collective values which aid people's integration as critical and active subjects and transcend the concept of simple consumers of technologies and digital content.*

### Keywords

*digital literacy, social inclusion/exclusion, social networks, cooperative work, social integration*

### El món social i el món digital en contextos d'exclusió

Hi ha molta controvèrsia en la mateixa conceptualització dels termes clau que fem servir en aquest treball, per la qual cosa és interessant analitzar-los per a poder emmarcar-ne el significat i la importància en la mateixa investigació i en l'anàlisi poste-

rior dels resultats. Encara que s'han analitzat molts enfocaments per a delimitar el terme *alfabetització digital*, tots intenten donar resposta a les necessitats d'un entorn progressivament més complex, amb un ús intensiu de les TIC que va augmentant i, per tant, amb una varietat de mitjans de comunicació i de serveis cada vegada més gran. Això requereix una alfabetització que permeti dominar un ampli espectre d'habilitats, coneixements,

<http://uocpapers.uoc.edu>

L'alfabetització digital com a factor d'inclusió social: una mirada crítica

conscienciació i actituds (Bawden, 2002). Així, *alfabetització digital* es pot definir, d'una manera general, com «la capacitat per a comprendre i utilitzar les fonts d'informació quan es presenten mitjançant l'ordinador», especificant que «l'alfabetització digital té a veure amb el domini de les idees, no de les tecles» (Gilster, 1997; Gutiérrez Martín, 2003). D'aquesta manera, en un entorn complex dominat per les TIC, el mateix Gilster (1997) suggereix que aquesta nova alfabetització es consideri com una destresa essencial en la vida, i fins i tot com una «destresa de supervivència», que inclogui totes les alfabetitzacions basades en destreses, però sense limitar-se a aquestes alfabetitzacions ni a cap tecnologia particular, i en què la comprensió, el significat i el context han de ser-ne els temes centrals, amb un objectiu: afavorir la qualitat de vida de totes les persones, sigui quina sigui la condició, sexe, raça, religió, origen...

Pel que fa al terme *exclusió social*, habitualment es tendeix a associar-lo al d'«insuficiència econòmica», si bé és necessària una concepció més multidimensional, que vagi més enllà de l'aspecte econòmic; ha d'incloure dimensions psicològiques, psicosocials i, especialment, culturals, cosa que implica manques importants en els àmbits social i laboral, educatiu, d'habitatge i d'allotjament, de sanitat, d'integració ètnica, de qualitat de convivència, d'entorn afectiu, d'ordre psicològic, etc., que es perceben com a duradores, i que, per tant, requereixen una intervenció social.

Convé aclarir que inclusió digital no pressuposa inclusió social. Es considera que el fenomen de l'exclusió social és un problema més complex que l'exclusió digital, que inclou saber quin ús es fa de les eines TIC en aspectes clau de l'exercici de la ciutadania, com ara autonomia, treball en col·laboració, generació de coneixement, integració social; en definitiva, de com es desenvolupa el procés d'apropiació de les TIC i les seves potencialitats, i si aquest procés resulta significatiu en la vida quotidiana de les persones, en especial de les que estan en situació o risc d'exclusió.

Encara que el centre d'interès d'aquest estudi són les persones i, per tant, la voluntat d'evitar estigmatitzacions, pot ser interessant per a la investigació estratificar els col·lectius socials. Així, alguns autors proposen una classificació que permeti delimitar zones o categories socials, que va des de la integració a l'exclusió, passant per la precarietat (Castel, 1992; Tezanos, 1998). Es tracta, doncs, d'un col·lectiu molt heterogeni, encara que els seus membres comparteixin una sèrie de normes, codis, formes de comunicació, etc. Una visió àmplia i flexible facilita l'aplicació «operativa» de programes d'intervenció social, com a possibilitat d'establir categories delimitades per diferents tipus de necessitats o manques personals i socials, cosa que facilita el seguiment, l'avaluació i, si escau, la reformulació dels mateixos programes d'intervenció, en els quals es garanteixi una orientació a l'entrenament en habilitats personals, socialitzar o millorar pautes de comportament, la recerca, creació o adaptació de nixols d'ocupació adequats a aquestes persones, etc.

Actualment, el neoliberalisme econòmic dominant, que afavoreix la flexibilització de les relacions laborals, i també l'anomenat «darwinisme social», que prescindeix de la població que no és rendible segons els criteris empresarials, han afavorit, a més d'un desenvolupament intens de valors centrats en l'individualisme, l'hedonisme i l'èxit personal enfront dels principis de la solidaritat social i comunitària, la reestructuració de l'estat del benestar, que, per debilitament de les fonts financeres, ha avançat cap al que Rodríguez Cabrero (1993) anomena «pèrdua d'intensitat protectora», de manera que l'objectiu actual de les polítiques socials està més enfocat a pal·liar les conseqüències de la desigualtat social que a combatre-la. Per aquesta raó, l'estat del benestar és substituït progressivament per un estat assistencial (Alonso, 1996; Galtbraith, 1997; Rodríguez Cabrero, 1993, 1994), i els drets de la ciutadania es van canviant per criteris de productivitat en el capitalisme global (Alonso, 1999; Anisi, 1995). D'aquesta manera, en la societat actual cada vegada és més difícil ascendir en l'escala social i, en canvi, més fàcil descendir-hi (García Roca, 1995), cosa que afavoreix l'exclusió social o el risc d'exclusió.

Com a elements clau de l'exclusió podem observar que la gent gran, les mestresses de casa, els aturats i els residents de zones rurals es connecten a internet cada vegada menys, mentre que el nombre de llars amb banda ampla o la població que fa servir habitualment internet és creixent i fins i tot assoleix els objectius previstos en l'Estratègia de Lisboa de la UE (no passa així amb els objectius del nombre de llars que tenen accés a internet), la qual cosa apunta, sens dubte, a un desenvolupament asimètric de la societat de la informació i del coneixement, i per tant prova l'existència de persones que es van quedant «despenjades» de la revolució que les TIC generen en tots els àmbits.

Les xarxes TIC apunten cap a un nou tipus de societat civil predisposada a una interacció més democràtica, però també a crear nous models de desigualtat i noves formes de divisió (Frederick, 1993). El buit tecnològic existeix juntament amb les desigualtats econòmiques i socials de classe, raça i gènere (Harasim, 1993), i d'ubicació (els qui utilitzen internet cada vegada ho fan de manera més intensiva i, a més, amb accés a banda ampla, mentre que l'escassetat d'usuaris de les TIC procedents de minories, grups ètnics i immigrants amb ingressos baixos es manté inalterada), cosa que confirma que la bretxa digital és, també, una bretxa social. En els nostres dies, «el gueto es defineix no solament per la manca de parcs i serveis públics, sinó pel fet que no està connectat a cap dels circuits importants d'informació» (Davis, 1992).

Encara que la informació s'ha democratitzat, també han millorat els sistemes per amagar-la (Tascón, 2006). S'identifiquen moltes barreres per a l'accés a les TIC (d'infraestructures tecnològiques, de segmentació d'internet, etc.), però la més important continua sent la barrera educacional. D'això ve el paper clau que té l'alfabetització digital com a instrument formatiu al servei d'una societat més justa, solidària i democràtica. La societat de

<http://uocpapers.uoc.edu>

la informació i del coneixement és una societat de persones, per la qual cosa cal posar l'accent a fomentar-ne la integració com a subjectes crítics i actius, i no com a mers consumidors de tecnologies i de continguts digitals; s'ha de transcendir l'enfocament utilitarista que predomina, centrat exclusivament a desenvolupar habilitats mecàniques, necessàries però no suficients. Es tracta de desenvolupar «una cultura construïda d'usuari a usuari, que pot i ha de ser creador i no merament consumidor» (Casacuberta, 2003).

Així, doncs, sembla absurd pensar en solucions simplement tecnològiques que plantegen superar la bretxa digital mitjançant inversions en noves màquines, exclusivament (Warschauer, 2003). Però aquest absurd és real en la mesura que és l'aposta que fan la majoria dels governs. Avançar cap a societats integradores, participatives i democràtiques significa transcendir la situació actual, que si bé disposa d'un marc legal suficient (en les societats desenvolupades), és insuficient pel que fa a la concreció en accions diverses i eficients que donin resposta als problemes reals. Les administracions públiques sembla que avancen més en la direcció de privatitzar els sistemes de protecció social, on l'estat del benestar és substituït progressivament per un estat assistencial (Rodríguez Cabrero, 1993). Així, les normes semblen concretar-se a oferir gairebé exclusivament ajuts econòmics o assistencials, la qual cosa significa renunciar a combatre la desigualtat social i les seves causes (Raya Díez, 2004).

És en aquest context on l'aposta per accions d'alfabetització digital que vagin més enllà de la mera formació en competències instrumentals és revolucionària, en tant que fomenta el desenvolupament de persones autònomes, reflexives, crítiques i responsables, capaces de transformar la societat, de treballar amb els altres per a generar coneixement col·lectiu i compartit, i no simplement reproduir els models existents. Amb les TIC, la informació és a tot arreu i «el coneixement, ja no el temps, és or!» (Monereo, 2005), la qual cosa fa possible que canviïn les mateixes relacions de poder i, per aquest motiu, les oportunitats dels qui parteixen en situació de desavantatge.

## Estudiar l'alfabetització digital: una mirada crítica

Per a l'anàlisi, el disseny i l'aplicació d'aquesta investigació s'ha partit de diversos estudis previs, entre d'altres el projecte *Connecta* (Castro, 2005) i el PIC (López Bosque, 2005), cosa que ens permet apropar-nos al fenomen de la inclusió digital/social amb una visió crítica, reforçada per l'enfocament de Warschauer (2003), Rodgers, Gore i Figueiredo (1995) o Finquelievich (2002), entre d'altres. Així, a l'efecte de garantir la precisió dels conceptes fonamentals de la investigació, s'assumeixen segons les accepcions següents:

L'alfabetització digital com a factor d'inclusió social: una mirada crítica

- **Alfabetització digital:** accions formatives adreçades al desenvolupament d'habilitats tècniques, socials i ètiques relatives a l'ús de les TIC, organitzades per institucions, associacions de veïns, ONG, institucions penitenciàries, etc.
- **Exclusió social:** l'objecte d'aquest estudi se centra en persones: a) **amb discapacitat física, psíquica o sensorial**, en la mesura que això n'afavoreix la situació d'exclusió social; b) **amb fracàs escolar:** joves amb risc d'exclusió social per les dificultats escolars que tenen i que cursen programes de garantia social, de qualificació professional inicial, de diversificació curricular i qualsevol altra oferta formativa que inclogui l'alfabetització digital; aquestes ofertes formatives es porten a terme en zones desfavorides: zones d'interès educatiu especial (alt índex de fracàs escolar) i d'intervenció social (habitatges socials, aglomeració de població immigrant, etc.); c) **amb privació de llibertat:** adults en règim de presó i menors subjectes a mesures judicials; i d) **persones grans** que per l'edat que tenen han quedat fora del mercat de treball i que tenen dificultats per a accedir a les TIC.

Aquest enfocament es justifica, tant per l'actualitat, la pertinència i la importància que té, en general, i particularment, a Canàries. A més, ho fa per la necessitat d'avançar cap a la comprensió d'un fenomen complex, canviant i multifactorial com és l'exclusió social des d'una perspectiva no determinista, analitzant les possibilitats reals que ofereixen les TIC de promoure la generació de xarxes que incideixin en la millora de la convivència, el treball en col·laboració i el desenvolupament social i comunitari (Subirats, 2004).

L'estudi tracta de prescindir de preconceptes i prejudicis (n'hi ha i molts, com ara considerar que la mera disponibilitat d'ordinador, mòbil, etc., significa inclusió social; o que la simple alfabetització digital significa, a més d'inclusió digital, inclusió social; o oblidar que quan parlem de persones ho fem de realitats complexes, en què de vegades el que convida un individu a reinventar-se, per a un altre és una manera de reforçar la seva pròpia subcultura; etc.), però des del convenciment que encara queda molt per fer. Per aquesta raó, més que conclusions, el que es vol generar són reflexions i debat per a continuar investigant i anar trobant algunes de les respostes que permetin construir una societat més equitativa i justa (Warschauer, 2003; Gutiérrez Martín, 2003).

## Aproximacions metodològiques per a l'estudi de l'alfabetització digital

La investigació vol donar resposta a la pregunta següent: l'alfabetització digital de col·lectius desfavorits en situació d'exclusió porta a millorar-ne la inclusió social? Per a fer-ho, l'objectiu

<http://uocpapers.uoc.edu>

L'alfabetització digital com a factor d'inclusió social: una mirada crítica

fonamental és analitzar programes formatius que s'apliquen en accions d'alfabetització digital per a col·lectius en risc o en situació d'exclusió social, per tal d'identificar si inclouen habilitats exclusivament mecàniques o, en canvi, també inclouen objectius per al desenvolupament d'habilitats i competències per a la integració social, el desenvolupament col·lectiu, etc.

Amb aquesta finalitat, l'univers objecte d'estudi (UOE) és definit per totes les persones majors de 10 anys que estiguin en situació o en risc d'exclusió social, que hagin participat en accions d'alfabetització digital i que visquin en municipis de Canàries en el moment actual (octubre-desembre del 2007). I, encara que en coherència amb l'enfocament de la investigació, s'hauria d'evitar partir d'una hipòtesi prèvia, assumint la mateixa investigació sense prejudicis i amb un criteri obert, es planteja com a hipòtesi de treball inicial que «les accions d'alfabetització digital que es duen a terme no faciliten la inclusió social de les persones en situació de vulnerabilitat social», en la mesura que són enfocaments formatius excessivament tecnocràtics.

Per a l'estudi s'ha fet una investigació qualitativa exploratòria preliminar de caràcter etnogràfic, orientada a analitzar la informació disponible de fonts secundàries externes públiques (investigació documental), que ha permès identificar i analitzar investigacions prèvies afins i aspectes que expliquin les característiques del fenomen en l'entorn (dades relatives a estructura social, característiques culturals, socials, laborals, econòmiques, acadèmiques, etc., de la població objecte d'estudi), i també analitzar les característiques dels mateixos programes formatius que es desenvolupen. Es complementa amb una observació participant, amb la finalitat d'identificar variables sociolaborals i contextuals de la població objecte d'estudi, per a entendre millor el problema i els seus actors. Per l'objecte d'estudi, el procés d'investigació

es desenvolupa segons un model cíclic en espiral. Així, doncs, és necessària la triangulació de la investigació per a optimitzar-ne la fiabilitat i la validesa interna (l'externa és extremament complexa d'assolir en el camp socioeducatiu), tant per la utilització de diferents mètodes, com per l'intramètode (diferents informants del mateix fenomen).

L'estudi té implicacions ètiques evidents, en tant que intervenció amb persones en situacions vitals difícils, la qual cosa exigeix, a més d'unes garanties màximes de rigor i neutralitat, la sensibilitat suficient per a evitar ferir susceptibilitats o generar rebuigs que dificultin el desenvolupament de la mateixa investigació i la validesa de les dades que se n'obtinguin.

Pel que fa a la mostra, la investigació s'inicia a partir d'un context reduït i assequible, que permeti avançar resultats, i també la mateixa depuració de l'estratègia d'investigació que s'ha de fer, la qual cosa en justifica el desenvolupament en l'àmbit de la ciutat de Las Palmas de Gran Canaria inicialment. Es tracta, doncs, de recollir tota la informació possible de diverses accions formatives que es porten a terme en l'entorn esmentat, sense posar límits, llevat dels propis que caracteritzen l'interès de la investigació: que es tracti de cursos d'alfabetització digital adreçats a persones en situació o risc d'exclusió social. La mostra analitzada ha estat heterogènia, en la mesura que es tracta de diferents programes formatius d'alfabetització digital, impartits per diversos agents (institucions, fundacions, ONG), que involucren diferents col·lectius en risc i situació d'exclusió social.

Així, doncs, si bé s'han fet nombrosos contactes, per a caracteritzar la mostra utilitzada en la investigació s'ha concretat la mostra d'estudi en 22 accions formatives diferents, corresponents a 10 agents formadors, que aporten informació interessant per a la investigació.

Institucions, fundacions i organitzacions	Accions formatives que porten a terme	Destinatari de les accions formatives
Institut d'educació secundària (IES)	Programes de garantia social (PGS) per a discapacitats.	Persones amb discapacitats físiques, psíquiques i sensorials.
	Programes de garantia social (PGS) <i>Operari d'ofimàtica</i> .	Persones amb fracàs escolar sense el títol d'ESO.
	Programes de qualificació professional inicial (PQPI) <i>Serveis auxiliars de cuina i restaurant i bar</i> .	Persones amb fracàs escolar sense el títol d'ESO.
	Programes de diversificació curricular (PDC) <i>Taller de foment de l'autonomia de l'aprenentatge</i> .	Joves amb dificultats especials en el desenvolupament de la formació que condueix al títol d'ESO.
Centres d'educació infantil i primària (CEIP)	Projecte <i>Aula-Futur</i> : ús de PC-Tablet en la formació general.	Joves del 3r. cicle d'educació primària, en zones desfavorides de la capital (Jinámar).
	Taller extraescolar <i>Iniciació a la informàtica</i> (accions extraescolars de la Universitat Popular en centres públics).	Joves del centre, prioritàriament del 2n. i 3r. cicle de primària (també en IES), en zones desfavorides (Lomo del Sabinal, San Francisco de Paula, etc.).

Institucions, fundacions i organitzacions	Accions formatives que porten a terme	Destinatari de les accions formatives
Centres d'educació de persones adultes (CEPA)	Taller d'informàtica bàsica.	Persones adultes que el sol·licitin.
	Mòdul <i>Iniciació a la informàtica</i> en els trams II i III de la formació bàsica inicial.	Persones que necessiten alfabetització en competències bàsiques.
Ajuntament de Las Palmas de G. C.	Iniciació a la informàtica.	Per a tots els ciutadans, però especialment orientats a persones grans.
Fundació ECCA	Informàtica d'usuari (aula oberta).	Persones que el sol·licitin.
	Iniciació a la xarxa Internet (FP ocupacional).	Persones en situació de desocupació que el sol·licitin.
Fundació La Caixa	Taller d'iniciació a la informàtica.	Persones grans.
	Informàtica i comunicació (per a la formació de voluntaris).	Persones (habitualment grans) que, a més de formar-se, portaran a terme accions de voluntariat en, per exemple, accions d'alfabetització digital amb discapacitats.
Institucions penitenciàries	Tallers penitenciaris d'alfabetització digital.	Persones adultes privades de llibertat.
	Tallers d'alfabetització digital.	Menors amb mesures judicials.
	Certificats de professionals i PQPI. FP ocupacional.	Menors amb mesures judicials.
	Formació bàsica. (orientada a l'obtenció del títol d'ESO).	Menors amb mesures judicials.
ONG	Tallers d'alfabetització digital: per a gent gran, discapacitats, APA, reciclatge d'equips i programari lliure.	Persones grans. Discapacitats. Associacions de pares i mares.
	Tallers de reciclatge d'ordinadors (inclou formació d'alfabetització digital).	Persones grans. Discapacitats. Associacions de pares i mares.
	Tallers de foment del programari lliure.	Persones grans. Discapacitats. Associacions de pares i mares.
	Projecte Equal Semilla: inclou un curs d'alfabetització. Informàtica.	Dones en situació o en risc d'exclusió social: víctimes de violència de gènere, recluses, exrecluses, perceptores d'ajuts assistencials, drogodependents, nivell de qualificació professional baix, immigrants, etc.
	Projecte ReciclaRed: alfabetització digital i habilitats per a la instal·lació d'equips informàtics (inclou formació d'alfabetització digital).	Joves (15-24 anys) en situació de desocupació.

Els objectes d'anàlisi, en coherència amb els objectius de l'estudi que ens hem plantejat, són les característiques dels programes formatius, especialment pel que fa a identificar-ne els objectius, analitzar-ne el desenvolupament per a reconèixer si, a més de les habilitats mecàniques de l'ús de les eines tecnològiques, es fomenta la integració de les persones mitjançant l'ús críticoreflexiu de la informació, la identificació i l'ús d'eines que ajuden a resoldre tasques habituals o problemes corrents, la promoció d'habilitats socials i la participació en treballs en col·laboració, etc. I, finalment, es vol analitzar si hi ha o no un seguiment/suport posterior a l'acció formativa per part d'agents d'intervenció social, en

la mesura que es reconeix l'ús que es fa de les TIC en la vida quotidiana i, si escau, la seva col·laboració en la millora de la qualitat de vida.

Per a aconseguir això, s'han fet servir, com a instruments de recollida d'informació, pàgines web corporatives (que permeten identificar les accions d'alfabetització digital, les seves característiques i el públic a qui s'adrecen), entrevistes telefòniques i personals (per a accedir a la informació necessària, a més d'utilitzar-les per a sol·licitar aclariments i informació complementària, especialment quan la informació disponible a la web no existeix o no és suficient) i el correu electrònic (per a la tramesa i recepció d'informació rellevant).



<http://uocpapers.uoc.edu>

L'alfabetització digital com a factor d'inclusió social: una mirada crítica

Amb la informació disponible s'han fet dos controls de qualitat, amb els quals: a) es depura la informació continguda en les dades que s'han recollit, cosa que significa revisar un per un els programes formatius i la informació de què es disposa i, en cas d'identificar-hi mancances, s'hi contacta altra vegada per a esmenar-les; i b) se supervisa que la informació recollida s'ha obtingut correctament, la qual cosa significa controlar una mostra del treball de camp que s'ha fet per a garantir que la informació es correspon amb els programes realment executats. Amb aquest objectiu s'ha seleccionat un programa de garantia social de discapacitats, del qual es verifica la veracitat de la informació disponible en el programa formatiu mitjançant una entrevista amb el docent que imparteix la formació d'alfabetització digitalment, i complementàriament amb la persona de suport que col·labora amb els docents a l'aula i en les activitats que es fan fora (trasllats, esbarjo, etc.).

## Discussió

Són nombroses les reflexions que es deriven de l'estudi, si bé limitat a les característiques del projecte en el qual s'emmarca (màster d'Educació i TIC de la UOC), que permeten plantejar certs aspectes rellevants, alguns dels quals s'esmenten tot seguit.

La inclusió digital no significa inclusió social, si bé l'alfabetització digital sembla que es constitueix en un element que pot facilitar-la, sempre que hi hagi les condicions de suport/acompanyament social que facin possible la incorporació de les persones en situació o en risc d'exclusió social a la formació contínua, al mercat de treball o a l'activitat comunitària pròxima.

Així, la majoria de les accions d'alfabetització digital afavoreixen l'adquisició d'habilitats instrumentals que no van més enllà de l'ús de les eines TIC. Si bé es detecten elements d'integració en algunes de les accions formatives mentre es porten a terme, una vegada conclouen molts dels col·lectius exclosos o en risc d'exclusió queden lliurats a la seva sort. Les TIC, per si mateixes, no tenen finalitats intrínseques, per la qual cosa de la seva mera tinença o ús no es deriven, automàticament, conseqüències respecte a la inclusió social, fins i tot respecte a la inclusió digital. El que és veritablement significatiu és el grau d'apropiació que se'n faci.

No obstant això, s'identifica un interès creixent, per part dels agents formadors, de reformular l'enfocament de les accions d'alfabetització digital per a incloure, a més de la formació necessària en l'ús adequat de les tecnologies, el desenvolupament de valors cooperatius que fomentin la integració de les persones com a subjectes crítics i actius.

D'altra banda, es reconeixen manques importants en la formació dels mateixos formadors, en la mesura que predominen els perfils tècnics davant dels perfils de formadors socials, la

qual cosa no afavoreix l'ús crític i cooperatiu de les TIC. És per això que cal fomentar un perfil d'alfabetitzador digital social, en lloc d'un perfil tècnic.

Així mateix, no s'identifiquen dinamitzadors socials que potenciïn i desenvolupin les possibilitats de les TIC, la qual cosa fa que en molts casos les mateixes accions formatives quedin com a simples anècdotes. La intervenció de treballadors socials sol tenir una orientació fonamentalment burocràtica, i per tant ofereix poques oportunitats per a actuacions ajustades a les necessitats de cada persona/família/col·lectiu, i molt menys per a afavorir l'ús de les TIC com a element d'inclusió social.

És per això que és important considerar que les accions d'alfabetització digital que es promoguin no han de ser limitades en el temps, i tampoc no s'ha de creure en solucions estàndard per a donar resposta a necessitats personals. A més és necessari considerar que no és possible garantir o forçar la inclusió digital i social de tota la població, la qual cosa no ha de ser obstacle per a articular programes d'alfabetització digital que permetin l'accés universal a les TIC i que permetin avançar cap a una societat realment inclusiva i justa.

Pel que fa al disseny i l'execució dels programes formatius, cal evitar barreres en lloc de crear-ne de noves, per exemple traduint l'argot tecnològic i evitant barreres comunicatives, potenciant el programari lliure enfront del programari de propietat, evitant llenguatges sexistes, promovent models de treball basats en el principi acció-error-acció (aprendre equivocant-nos), i tots els aspectes que garanteixin que el centre d'atenció sigui la persona i les seves necessitats, especialment les que estan en situació de desavantatge, de fragilitat i que, per tant, requereixen un suport continu, ajustat i contingent.

També es constata que les institucions públiques abandonen, en general, la seva responsabilitat de garants de la cohesió social i del desenvolupament equitatiu de la societat, per la qual cosa les persones en situació o risc d'exclusió són abandonades a la seva sort, i són les ONG i altres fundacions sense ànim de lucre, en general nascudes des de la mateixa societat civil, les que lideren els processos de lluita per una societat més justa i democràtica, que inclogui la igualtat d'oportunitats. Per aconseguir-ho, i moltes vegades sense cap suport institucional, aborden accions com l'alfabetització digital, que volen afavorir el pensament crític, la construcció d'espais de col·laboració, la creació de xarxes socials, etc. Així, el paper d'aquestes ONG i fundacions és privilegiat en la mesura que afavoreixen la inclusió social a causa del seu caràcter local i proper a la realitat quotidiana de les persones que viuen en situacions de marginalitat o que hi són pròximes, la qual cosa les converteix en interlocutores necessàries i fonamentals per a sumar esforços amb l'objectiu de minimitzar els riscos derivats de l'exclusió.

Aquestes reflexions volen comprendre les possibilitats que ofereix l'alfabetització digital com a element de cohesió social, a més d'aportar idees per a la millora i l'ajust del disseny, i l'efi-

<http://uocpapers.uoc.edu>

ciència de les accions formatives que es facin en el futur. I, encara que l'estudi es limita a un entorn determinat, cosa que pot conferir característiques específiques a l'anàlisi mateixa i a les reflexions que se'n deriven, aquestes poden ser interessants no tan sols per a les institucions i les administracions públiques, sinó també per a les ONG i altres col·lectius que intervinguin en l'àmbit social, per a investigadors socials, per tal d'avançar en la comprensió d'aquest fenomen global.

Finalment, es pot destacar la importància que les persones han de tenir en tot procés formatiu, cosa que té una rellevància especial en el cas que es trobin sotmeses a situacions d'exclusió social o corrin el risc imminent d'estar-ho. Això significa, a més de la implicació efectiva de les institucions socials –en tant que garants del desenvolupament igualitari de tots els membres de la societat–, del disseny i la implementació d'accions d'alfabetització digital que, a més de la formació necessària en l'ús de les eines tecnològiques, fomentin capacitats de gestió de la informació amb esperit crític, la creació de coneixement d'utilitat per a la vida diària i el foment de xarxes de comunicació que permetin generar sentiments de comunitat.

## Bibliografia

- ALONSO, L. E. (1996). «El discurso de la privatización i el ataque a la ciudadanía social». *Cuadernos de Relaciones Laborales*. Madrid. Núm. 8, pàg. 36-67.
- ALONSO, L. E. (1999). *Trabajo y ciudadanía*. Madrid: Trotta.
- ANISI, D. (1995). *Creadores de escasez. Del bienestar al miedo*. Madrid: Alianza.
- BAWDEN, D. (2002). «Revisión de los conceptos de alfabetización informacional y alfabetización digital». *Anales de Documentación*. Núm. 5, pàg. 361-408. Traducció de P. Fernández Toledo i J. A. Gómez Hernández [en línia]. [Data de consulta: 25 de novembre del 2007].  
<<http://www.um.es/fccd/anales/ad05/ad0521.pdf>>
- BERICAT, E.; LÓPEZ, A. (1996). *La brecha digital de Andalucía: equipamiento y uso de las tecnologías de la información i de la comunicación* [document en línia]. Pàg. 16-37. [Data de consulta: 23 de desembre del 2007].  
<<http://tecnologiaedu.us.es/bibliovir/pdf/Actualidad7.pdf>>
- CASACUBERTA, D. (2003). *Creación colectiva*. Barcelona: Gedisa.
- CASACUBERTA, D.; ORTOLL, E. (2005). «Metodologies de l'alfabetització tecnològica i informacional». A: E. ORTOLL; D. CASACUBERTA; A. J. COLLADO (comp.). *Alfabetització i exclusió digital*. Barcelona: Universitat Oberta de Catalunya. Pàg. 15.
- CASTEL, R. (1992). «De la exclusión como estado a la vulnerabilidad como proceso». *Revista Archipiélago*. Núm. 21.
- CASTRO, J. (2005). *La alfabetización digital como factor de inclusión social. La experiencia de la red Conecta* [document en línia]. [Data de consulta: 28 d'octubre del 2007].  
<[http://www3.usal.es/~teoriaeducacion/rev\\_numero\\_06/n6\\_art\\_castro.htm](http://www3.usal.es/~teoriaeducacion/rev_numero_06/n6_art_castro.htm)>
- DAVIS, G. (1992). «An individual and group strategy for research in information systems». A: Robert GALLIERS (ed.). *Information systems research: issues, methods and practical guidelines*. Oxfordshire: Blackwell Scientific Publications, Information Systems Series. Cap. 12.
- FINQUELIEVICH, S. (2002). *Acciones globales para la inclusión social en la sociedad de la información: de consumidores a ciudadanos* [document en línia]. [Data de consulta: 26 de novembre del 2007].  
<<http://www.links.org.ar/infoteca/acciones%20globales%20para%20la%20inclusion.rtf>>
- FREDERICK, H. (1993). *Computer networks and the emergence of global civil society: the case of the Association for Progressive Communications (APC)* [document en línia]. [Data de consulta: 02 de gener del 2008].  
<[http://w2.eff.org/Activism/global\\_civil\\_soc\\_networks.paper](http://w2.eff.org/Activism/global_civil_soc_networks.paper)>
- FUNDACIÓN ORANGE (2007). *eEspaña 2007: informe anual sobre el desarrollo de la sociedad de la información en España* [document en línia]. Madrid: Fundación Orange. Pàg. 178-228, 301-313. [Data de consulta: 13 de desembre del 2007].  
<[http://www.fundacionorange.es/areas/25\\_publicaciones/publi\\_251\\_7.asp](http://www.fundacionorange.es/areas/25_publicaciones/publi_251_7.asp)>
- GALTBRAITH, J. K. (1997). *Una sociedad buena*. Barcelona: Grijalbo Mondadori.
- GARCÍAROCA, J. (1995). *Contra la exclusión*. Santander: Sal Térrea.
- GILSTER, P. (1997). *Digital literacy*. Nova York: Wiley.
- GUTIÉRREZ MARTÍN, A. (2003). *Alfabetización digital: algo más que ratones y teclas*. Barcelona: Gedisa.
- HARASIM, L. (ed.). (1993). *Global networks: computers and international communication*. Londres: MIT Press.
- LÓPEZ BOSQUE, P. (2005). *Una aproximació a l'alfabetització digital en l'àmbit educatiu no universitari de Catalunya. Memòria del practicum de psicopedagogia* [document en línia]. Barcelona: Universitat Oberta de Catalunya. [Data de consulta: 10 de novembre del 2007].  
<[http://xina.uoc.edu/docs\\_elec/protegit/TFC/35061.pdf](http://xina.uoc.edu/docs_elec/protegit/TFC/35061.pdf)>
- MONEREO, C. (2005). «Aprender a lo largo y ancho de la vida: preparando los ciudadanos de la infópolis». *Aula de Innovación Educativa*. Núm. 138, pàg. 7-9.
- ORTOLL, E. (2005). «Conceptes clau en alfabetització i exclusió digital». A: E. ORTOLL; D. CASACUBERTA; A. J. COLLADO (comp.). *Alfabetització i exclusió digital*. Barcelona: Universitat Oberta de Catalunya. Pàg. 23.
- RAYA DíEZ, E. (2004, juny). «Exclusión social y ciudadanía: claroscurros de un concepto» [article en línia]. *Aposta*. Núm. 9. [Data de consulta: 11 de novembre del 2007].  
<<http://www.apostadigital.com/revistav3/hemeroteca/raya1.pdf>>

<http://uocpapers.uoc.edu>

L'alfabetització digital com a factor d'inclusió social: una mirada crítica

- RODRÍGUEZ CABRERO, G. (1993). «Transformaciones socioeconómicas y política social: la segunda reestructuración del estado de bienestar». *Revista de Documentación Social*. Madrid. Núm. 93, pàg. 53-72.
- RODRÍGUEZ CABRERO, G. (1994, maig-desembre). «Estado de bienestar y sociedad de bienestar: debates e ideologías en torno a la división mixta del bienestar». *Revista Internacional de Sociología*. Madrid. Núm. 8 i 9, pàg. 7-27.
- SUBIRATS, J. (2004). *Pobreza y exclusión social: una análisis de la realidad española y europea*. Barcelona: Fundació la Caixa.
- TASCÓN, M. (2006). «Desarrollo de un medio en la sociedad de la información». A: R. CASADO (coord.). *Claves de la alfabetización digital. Jornadas sobre Alfabetización Digital* [publicació en línia]. Madrid: Fundación Telefónica. Pàg. 187-194. [Data de consulta: 2 de desembre del 2007]. <<http://sociadaddelainformacion.telefonica.es/documentos/articulos/Claves%20de%20la%20alfabetizacion%20digital.pdf>>
- TEZANOS, J. F. (1998). «Tendencias de dualización y exclusión social en las sociedades avanzadas. Un marco para el análisis». *Textos de Sociología*. Madrid: UNED. Núm. 4
- WARSCHAUER, M. (2003). *Technology and social inclusion: rethinking the digital divide*. Cambridge, Massachusetts: MIT Press.

### Citació recomanada:

TRAVIESO, José Luis; PLANELLA, Jordi (2008). «L'alfabetització digital com a factor d'inclusió social: una mirada crítica». *UOC Papers* [article en línia]. Núm. 6. UOC. [Data de consulta: dd/mm/aa]. <[http://www.uoc.edu/uocpapers/6/dt/cat/travieso\\_planella.pdf](http://www.uoc.edu/uocpapers/6/dt/cat/travieso_planella.pdf)>  
ISSN 1885-1541



Aquesta obra està subjecta a la llicència Reconeixement-NoComercial-SenseObraDerivada 2.5 de Creative Commons. Podeu copiar-la, distribuir-la i comunicar-la públicament sempre que n'especifiqueu l'autor i la revista que la publica (*UOC Papers*); no en feu un ús comercial; i no en feu obra derivada. La llicència completa es pot consultar a <http://creativecommons.org/licenses/by-nc-nd/2.5/es/deed.ca>



**José Luis Travieso**  
 Coordinador de la Unitat de Disseny Curricular d'FP (Conselleria d'Educació del Govern de les Canàries)  
[jtravieso@uoc.edu](mailto:jtravieso@uoc.edu)

Diplomat en Ciències Empresarials i llicenciat en Investigació i Tècniques de Mercats, i en Administració i Direcció d'Empreses; és màster oficial en Educació i TIC (*e-learning*) per la UOC. Ha treballat de professor de formació professional des de 1982 i actualment és coordinador de la Unitat de Disseny Curricular d'FP (Conselleria d'Educació del Govern de les Canàries). Els seus temes de recerca se centren en l'exclusió social, les TIC aplicades a la formació (aprenentatge virtual), el desenvolupament de competències professionals i l'ètica empresarial.



**Jordi Planella**

Professor dels Estudis de Psicologia  
i Ciències de l'Educació (UOC)  
[jplanella@uoc.edu](mailto:jplanella@uoc.edu)

Educador social, llicenciat en Filosofia i Ciències de l'Educació, post-graduat en Teoria Sistèmica i doctor en Pedagogia. Ha fet l'itinerari professional en el camp de la intervenció social amb menors en risc social, persones amb discapacitat i projectes de treball social comunitari. Ha estat professor de Treball social i educació social a la Universitat Ramon Llull. Actualment, és professor de l'àrea de Pedagogia Social de la Universitat Oberta de Catalunya, on investiga temes relacionats amb la discapacitat, l'exclusió digital i les identitats corporals en el ciberespai. És autor dels llibres *La identidad del educador social* (2000), *Personas con grave discapacidad* (2000), *La educación social: proyectos, perspectivas y caminos* (2003), *Antropología de la educación* (2005), *Cuerpo, cultura y educación* (2006), *Subjetividad, disidencia y discapacidad* (2006) y *Los hijos de Zotikos: una antropología de la educación social* (2006) –en premsa.