

artículo

La alfabetización digital como factor de inclusión social: una mirada crítica

José Luis Travieso

Jordi Planella

Fecha de presentación: enero de 2008

Fecha de aceptación: febrero de 2008

Fecha de publicación: abril de 2008

Resumen

El objetivo de este artículo es analizar las posibilidades que ofrece la alfabetización digital como instrumento de inclusión social. Se pone especial atención no tanto en la capacitación meramente tecnológica como en la oportunidad que las tecnologías de la información y de la comunicación (TIC) ofrecen para mejorar la calidad de vida de las personas, así como para generar escenarios y sinergias que favorezcan la creación de redes sociales. Para ello se han identificado colectivos que están en situación o en riesgo de exclusión social, y se han analizado diferentes programas formativos en el uso de TIC orientados a estas personas. Los resultados de la investigación apuntan hacia una tendencia, quizá demasiado extendida, a desarrollar programas formativos meramente instrumentales, centrados más en el aprendizaje del uso de las herramientas tecnológicas que en las personas y sus necesidades, y por tanto en fomentar el uso de las TIC para el procesamiento crítico de la información y la generación de conocimiento compartido, el desarrollo de trabajo colaborativo, la resolución de problemas de la vida cotidiana, etc. No obstante, se observa una creciente conciencia, por parte de la mayoría de los agentes que imparten la formación, de la necesidad de reformular su enfoque hacia el desarrollo de valores cooperativos y colectivos, que fomente la integración de las personas como sujetos críticos y activos, y trascender el concepto de simples consumidores de tecnologías y contenidos digitales.

Palabras clave

alfabetización digital, inclusión/exclusión social, redes sociales, trabajo cooperativo, integración 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

Situando lo social y lo digital en contextos de exclusión

Existe mucha controversia en la propia conceptualización de los términos clave que utilizamos en este trabajo, por lo que resulta de interés analizarlos para poder enmarcar su significado e importancia en la propia investigación y en el análisis posterior

de sus resultados. Aunque se han analizado múltiples enfoques para acotar el término *alfabetización digital*, todos ellos buscan dar respuesta a las necesidades de un entorno progresivamente más complejo, con un creciente uso intensivo de las TIC, y, por tanto, con una mayor variedad de medios de comunicación y de servicios. Ello requiere una alfabetización que permita dominar un amplio espectro de habilidades, conocimientos, concienciación

y actitudes (Bawden, 2002). Así, alfabetización digital se puede definir, de un modo general, como «la capacidad para comprender y utilizar las fuentes de información cuando se presentan a través del ordenador», especificando que «la alfabetización digital tiene que ver con el dominio de las ideas, no de las teclas» (Gilster, 1997; Gutiérrez Martín, 2003). De este modo, en un entorno complejo dominado por las TIC, el propio Gilster (1997) sugiere que esta nueva alfabetización sea considerada como una destreza esencial en la vida, e incluso como una «destreza de supervivencia», que incluya todas las alfabetizaciones basadas en destrezas, pero sin limitarse a ellas ni a ninguna tecnología particular, y donde la comprensión, el significado y el contexto han de ser sus temas centrales, con un objetivo: favorecer la calidad de vida de todas las personas, cualquiera que sea su condición, sexo, raza, religión, origen...

En cuanto al término *exclusión social*, habitualmente se tiende a asociar al de «insuficiencia económica», si bien es necesaria una concepción más multidimensional, que vaya más allá de lo económico; hay que incluir dimensiones psicológicas, psicosociales y, especialmente, culturales, lo que implica carencias importantes en el ámbito de lo social y laboral, de lo educativo, de vivienda y de alojamiento, de sanidad, de integración étnica, de calidad de convivencia, de entorno afectivo, de orden psicológico, etc., que se perciben como duraderas, y que, por tanto, precisan de una intervención social.

Conviene aclarar que inclusión digital no presupone inclusión social. Se considera que el fenómeno de la exclusión social es un problema más complejo que la exclusión digital, que incluye conocer qué uso se hace de las herramientas TIC en aspectos clave del ejercicio de la ciudadanía, como autonomía, trabajo colaborativo, generación de conocimiento, integración social; en definitiva, de cómo se desarrolla el proceso de apropiación de las TIC y sus potencialidades, y si ese proceso resulta significativo en la vida cotidiana de las personas, en especial aquellas que están en situación y riesgo de exclusión.

Aunque el centro de interés de este estudio son las personas y, por tanto, la voluntad de evitar estigmatizaciones, puede resultar de interés para la investigación estratificar los colectivos sociales. Así, algunos autores proponen una clasificación que permita delimitar zonas o categorías sociales, que va desde la integración a la exclusión, pasando por la precariedad (Castel, 1992; Tezanos, 1998). Se trata, pues, de un colectivo muy heterogéneo, aunque sus miembros compartan una serie de normas, códigos, formas de comunicación, etc. Una visión amplia y flexible facilita la aplicación «operativa» de programas de intervención social, en tanto que posibilidad de establecer categorías delimitadas por distintos tipos de necesidades o carencias personales y sociales, lo que facilita el seguimiento, la evaluación y, en su caso, la reformulación de los propios programas de intervención, en los que se garantice una orientación al entrenamiento en habilidades personales, socializar o mejorar pautas de com-

portamiento, la búsqueda, creación o adaptación de nichos de empleo adecuados a estas personas, etc.

En la actualidad, el dominante neoliberalismo económico, que propicia la flexibilización de las relaciones laborales, así como el llamado «darwinismo social», que prescinde de la población que no resulta rentable según criterios empresariales, han propiciado, además de un intenso desarrollo de valores centrados en el individualismo, el hedonismo y el logro personal frente a los principios de solidaridad social y comunitaria, la reestructuración del estado de bienestar que, por debilitamiento de las fuentes financieras, ha avanzado hacia lo que Rodríguez Cabrero (1993) denomina «pérdida de intensidad protectora», de tal modo que el objetivo actual de las políticas sociales está más enfocado a paliar las consecuencias de la desigualdad social que a combatirla. Por esta razón, el estado de bienestar está siendo sustituido por un estado asistencial (Alonso, 1996; Galtbraith, 1997; Rodríguez Cabrero, 1993, 1994), y los derechos de la ciudadanía cambiados por criterios de productividad en el capitalismo global (Alonso, 1999; Anisi, 1995). De este modo, en la sociedad actual resulta cada vez más difícil ascender en la escala social y, en cambio, más fácil descender en ella (García Roca, 1995), lo que favorece la exclusión social o el riesgo de la misma.

Como elementos clave de exclusión podemos observar que los mayores, las amas de casa, los parados y los residentes de zonas rurales se conectan a Internet cada vez menos, mientras que el número de hogares con banda ancha o la población que usa habitualmente Internet es creciente e incluso alcanza los objetivos previstos en la Estrategia de Lisboa de la UE (no así con los objetivos del número de hogares que tienen acceso a Internet), lo que sin duda apunta a un desarrollo asimétrico de la sociedad de la información y del conocimiento, y por tanto prueba la existencia de personas que están quedando «descolgadas» de la revolución que las TIC están generando en todos los ámbitos.

Las redes TIC apuntan hacia un nuevo tipo de sociedad civil predispuesta a una interacción más democrática, pero también a crear nuevos modelos de desigualdad y nuevas formas de división (Frederick, 1993). El vacío tecnológico existe junto con las desigualdades económicas y sociales de clase, raza y género (Harasim, 1993), y de ubicación (quienes utilizan Internet lo hacen de forma cada vez más intensiva y además con acceso a banda ancha, mientras que la escasez de usuarios de las TIC procedentes de minorías, grupos étnicos e inmigrantes con bajos ingresos permanece inalterada), lo que confirma que la brecha digital es también brecha social. En nuestros días, «el gueto se define no sólo por la carencia de parques y servicios públicos, sino por el hecho de que no está conectado a ninguno de los circuitos importantes de información» (Davis, 1992).

Aunque la información se ha democratizado, también han mejorado los sistemas para ocultarla (Tascón, 2006). Se identifican muchas barreras para el acceso a las TIC (de infraestructuras tecnológicas, de segmentación de Internet, etc.), pero la

más importante sigue siendo la barrera educacional. De ahí, el papel clave que tiene la alfabetización digital como instrumento formativo al servicio de una sociedad más justa, solidaria y democrática. La sociedad de la información y del conocimiento es una sociedad de personas, por lo que el acento hay que ponerlo en fomentar su integración como sujetos críticos y activos, y no como meros consumidores de tecnologías y contenidos digitales; debe trascenderse el enfoque utilitarista que predomina, centrado exclusivamente en desarrollar habilidades mecánicas, necesarias pero no suficientes. Se trata de desarrollar «una cultura construida de usuario a usuario, que puede y debe ser creador y no meramente consumidor» (Casacuberta, 2003).

Así, pues, parece absurdo pensar en soluciones meramente tecnológicas que plantean superar la brecha digital mediante inversiones en nuevas máquinas, exclusivamente (Warschauer, 2003). Pero ese absurdo es real en tanto que es la apuesta que hacen la mayoría de los gobiernos. Avanzar hacia sociedades integradoras, participativas y democráticas supone trascender la situación actual, que si bien dispone de un marco legal suficiente (en las sociedades desarrolladas), es insuficiente en su concreción en acciones diversas y eficientes que den respuesta a los problemas reales. Las administraciones públicas parecen avanzar más en la dirección de privatizar los sistemas de protección social, donde el estado de bienestar está siendo sustituido por un estado asistencial (Rodríguez Cabrero, 1993). Así, las normas parecen concretarse en ofrecer casi exclusivamente ayudas económicas/asistenciales, lo que supone renunciar a combatir la desigualdad social y sus causas (Raya Díez, 2004).

Es en ese contexto donde la apuesta por acciones de alfabetización digital que vayan más allá de la mera formación en competencias instrumentales resulta revolucionaria, en tanto que fomenta el desarrollo de personas autónomas, reflexivas, críticas y responsables, capaces de transformar la sociedad, trabajar con los demás para generar conocimiento colectivo y compartido, y no simplemente reproducir los modelos existentes. Con las TIC, la información está en todas partes y «el conocimiento, ya no el tiempo, es oro!» (Monereo, 2005), lo que hace posible que cambien las propias relaciones de poder y, por ello, las oportunidades de quienes parten en situación de desventaja.

Estudiar la alfabetización digital: una mirada crítica

Para el análisis, el diseño y la aplicación de esta investigación se ha partido de diferentes estudios previos, entre otros el proyecto Conecta (Castro, 2005) y el PIC (López Bosque, 2005), lo que permite aproximarnos al fenómeno de la inclusión digital/social con una visión crítica, reforzada por el enfoque de Warschauer (2003), Rodgers, Gore y Figueiredo (1995) o Finquelievich (2002),

entre otros. Así, a los efectos de garantizar la precisión de los conceptos fundamentales de la investigación, éstos se asumen según las siguientes acepciones:

- **Alfabetización digital:** acciones formativas dirigidas al desarrollo de habilidades técnicas, sociales y éticas relativas al uso de las TIC, organizadas por instituciones, asociaciones de vecinos, ONG, instituciones penitenciarias, etc.
- **Exclusión social:** el objeto de este estudio se centra en personas: a) **con discapacidad física, psíquica o sensorial**, en tanto que ello favorece su situación de exclusión social; b) **con fracaso escolar:** jóvenes con riesgo de exclusión social por sus dificultades escolares y que cursan programas de garantía social, de cualificación profesional inicial, de diversificación curricular, y cualquier otra oferta formativa que incluya la alfabetización digital. Estas ofertas formativas se desarrollan en zonas desfavorecidas: zonas de especial interés educativo (alto índice de fracaso escolar) y de intervención social (viviendas sociales, aglomeración de población inmigrante, etc.); c) **con privación de libertad:** adultos en prisión y menores sujetos a medidas judiciales; y d) **mayores** que por su edad han quedado fuera del mercado de trabajo y que tienen dificultades para acceder a las TIC.

Este enfoque se justifica, tanto por la actualidad, pertinencia e importancia, en general, y particularmente, en Canarias. Además, lo hace por la necesidad de avanzar hacia la comprensión de un fenómeno complejo, cambiante y multifactorial como es la exclusión social desde una perspectiva no determinista, analizando las posibilidades reales que ofrecen las TIC de promover la generación de redes que incidan en la mejora de la convivencia, el trabajo colaborativo y el desarrollo social y comunitario (Subirats, 2004).

El estudio trata de prescindir de preconceptos y prejuicios (los hay y muchos, como considerar que la mera disponibilidad de ordenador, móvil, etc., supone inclusión social; o que la mera alfabetización digital supone, además de inclusión digital, inclusión social; u olvidar que cuando hablamos de personas lo hacemos de realidades complejas, donde en ocasiones lo que a un individuo le invita a reinventarse, para otro es una forma de reforzar su propia subcultura; etc.), pero desde el convencimiento de que aún queda mucho por hacer. Por esta razón, más que conclusiones, lo que se pretende generar son reflexiones y debate para seguir investigando e ir encontrando algunas de las respuestas que permitan construir una sociedad más equitativa y justa (Warschauer, 2003; Gutiérrez Martín, 2003).

Aproximaciones metodológicas para el estudio de la alfabetización digital

La investigación pretende dar respuesta a la siguiente pregunta: ¿conduce la alfabetización digital de colectivos desfavorecidos en situación de exclusión a mejorar su inclusión social? Para ello, su objetivo fundamental es analizar programas formativos que se aplican en acciones de alfabetización digital para colectivos en riesgo o situaciones de exclusión social, a fin de identificar si incluyen habilidades exclusivamente mecánicas o, en cambio, también se incluyen objetivos para el desarrollo de habilidades y competencias para la integración social, el desarrollo colectivo, etc.

Para ello, el universo objeto de estudio (UOE) está definido por todas las personas mayores de 10 años que estén en situación o en riesgo de exclusión social, que hayan participado en acciones de alfabetización digital y que habiten en municipios de Canarias en el momento actual (octubre-diciembre del 2007). Y, aunque en coherencia con el enfoque de la investigación se debería evitar partir de una hipótesis previa, asumiendo la propia investigación sin prejuicios y con un criterio abierto, se plantea como hipótesis de trabajo inicial que «las acciones de alfabetización digital que se llevan a cabo no facilitan la inclusión social de las personas en situación de vulnerabilidad social», en tanto que enfoques formativos excesivamente tecnocráticos.

Para el estudio se ha realizado una investigación cualitativa exploratoria preliminar de carácter etnográfico, orientada a analizar la información disponible de fuentes secundarias externas públicas (investigación documental), que ha permitido identificar y analizar investigaciones previas afines, así como aspectos que expliquen las características del fenómeno en el entorno (datos relativos a estructura social, características culturales, sociales, laborales, económicas, académicas, etc., de la población objeto de estudio), así como analizar las características de los propios programas formativos que se desarrollan. Se complementa con

una observación participante, al objeto de identificar variables sociolaborales y contextuales de la población objeto de estudio, para entender mejor el problema y sus actores. Por el objeto de estudio, el proceso de investigación se desarrolla según un modelo cíclico en espiral. Así, pues, es necesaria la triangulación de la investigación para optimizar la fiabilidad y validez interna de la misma (alcanzar la externa es extremadamente complejo en el campo socioeducativo), tanto por la utilización de diferentes métodos, como intramétodo (diferentes informantes del mismo fenómeno).

El estudio tiene implicaciones éticas evidentes, en tanto que intervención con personas en situaciones vitales difíciles, lo que exige, además de las máximas garantías de rigor y neutralidad, la suficiente sensibilidad para evitar herir susceptibilidades o generar rechazos que dificulten el desarrollo de la propia investigación y la validez de los datos que se obtengan.

En cuanto a la muestra, se inicia la investigación a partir de un contexto reducido y asequible, que permita adelantar resultados, así como la propia depuración de la estrategia de investigación que debe realizarse, lo que justifica su desarrollo en el ámbito de la ciudad de Las Palmas de Gran Canaria inicialmente. Se trata, pues, de recabar toda la información posible de diversas acciones formativas que se llevan a cabo en dicho entorno, sin poner límites, salvo los propios que caracterizan el interés de la investigación: que se traten de cursos de alfabetización digital dirigidos a personas en situación o riesgo de exclusión social. La muestra analizada ha sido heterogénea, en tanto que diversos programas formativos de alfabetización digital, impartidos por diversos agentes (instituciones, fundaciones, las ONG), que involucran a diferentes colectivos en riesgo y situación de exclusión social.

Así, pues, si bien se han realizado múltiples contactos, para caracterizar la muestra utilizada en la investigación se ha concretado la muestra de estudio en 22 acciones formativas diferentes, correspondientes a 10 agentes formadores, que aportan información de interés para la investigación.

Instituciones, fundaciones y organizaciones	Acciones formativas que desarrollan	Destinatarios de las mismas
Institutos de Educación Secundaria (IES)	Programas de garantía social (PGS) para discapacitados	Personas con discapacidades físicas, psíquicas y sensoriales.
	Programas de garantía social (PGS) <i>Operario de ofimática</i>	Personas con fracaso escolar sin el título de ESO.
	Programas de cualificación profesional inicial (PCPI) <i>Servicios auxiliares de cocina y restaurante y bar</i>	Personas con fracaso escolar sin el título de ESO.
	Programas de diversificación curricular (PDC) <i>Taller de fomento de la autonomía del aprendizaje</i>	Jóvenes con especiales dificultades en el desarrollo de la formación conducente al título de ESO

Instituciones, fundaciones y organizaciones	Acciones formativas que desarrollan	Destinatarios de las mismas
Centros de Educación Infantil y Primaria (CEIP)	Proyecto <i>Aula-Futuro</i> : uso de PC-Tablet en la formación general	Jóvenes del tercer ciclo de educación primaria, en zonas desfavorecidas de la capital (Jinámar).
	Taller extraescolar <i>Iniciación a la informática</i> (acciones extraescolares de la Universidad Popular en centros públicos)	Jóvenes del centro, prioritariamente del 2.º y 3.º ciclo de primaria (también en IES), en zonas desfavorecidas (Lomo del Sabinal, San Francisco de Paula, etc.).
Centros de Educación de Personas Adultas (CEPA)	Taller de informática básica	Personas adultas que lo demanden.
	Módulo <i>Iniciación a la informática</i> en los tramos II y III de la formación básica inicial	Personas que requieren alfabetización en competencias básicas.
Ayuntamiento de Las Palmas de G. C.	Iniciación a la informática	Para todos los ciudadanos, pero especialmente orientados a personas mayores.
Fundación ECCA	Informática de usuario (aula abierta).	Personas que lo demanden.
	Iniciación a la red Internet (FP ocupacional)	Personas en situación de desempleo que lo demanden.
Fundación La Caixa	Taller de iniciación a la informática	Personas mayores.
	Informática y comunicación (para la formación de voluntarios)	Personas (habitualmente mayores) que, además de formarse, desarrollarán acciones de voluntariado en, por ejemplo, acciones de alfabetización digital con discapacitados.
Instituciones penitenciarias	Talleres penitenciarios de alfabetización digital	Personas adultas privadas de libertad.
	Talleres de alfabetización digital	Menores con medidas judiciales.
	Certificados de profesionales y PCPI FP ocupacional	Menores con medidas judiciales.
	Formación básica (orientada a la obtención del título de ESO)	Menores con medidas judiciales.
ONG	Talleres de alfabetización digital: para mayores, discapacitados, APA, reciclaje de equipos, y software libre.	Personas mayores. Discapacitados. Asociaciones de padres y madres.
	Talleres de reciclaje de ordenadores (incluye formación de alfabetización digital)	Personas mayores. Discapacitados. Asociaciones de padres y madres.
	Talleres de fomento del software libre	Personas mayores. Discapacitados. Asociaciones de padres y madres.
	Proyecto Equal Semilla: incluye curso de alfabetización. Informática.	Mujeres en situación o en riesgo de exclusión social: víctimas de violencia de género, reclusas, ex reclusas, perceptoras de ayudas asistenciales, drogodependientes, bajo nivel de cualificación profesional, inmigrantes, etc.
	Proyecto Reciclared: alfabetización digital y habilidades para la instalación de equipos informáticos (incluye formación de alfabetización digital)	Jóvenes (15-24 años) en situación de desempleo.

Los objetos de análisis, en coherencia con los objetivos del estudio planteado, son las características de los programas formativos, especialmente en lo relativo a identificar sus objetivos, analizar su desarrollo para reconocer si, además de las habilidades

mecánicas del uso de las herramientas tecnológicas, se fomenta la integración de las personas mediante el uso crítico-reflexivo de la información, la identificación y el uso de herramientas que ayudan a resolver tareas habituales o problemas corrientes, la

promoción de habilidades sociales y la participación en trabajos/acciones colaborativas, etc. Y, por último, se pretende analizar si se hace o no seguimiento/apoyo posterior a la acción formativa por parte de agentes de intervención social, en tanto que reconocer el uso que se hace de las TIC en la vida cotidiana y, en su caso, su colaboración en la mejora de la calidad de vida.

Para ello se han empleado, como instrumentos de recogida de información, páginas web corporativas (que permiten identificar las acciones de alfabetización digital, sus características y el público al que se dirigen); entrevistas telefónicas y personales (para acceder a la información necesaria, además de para solicitar aclaraciones e información complementaria, especialmente cuando la información disponible en la web no existe o no es suficiente); y el correo electrónico (para el envío y recepción de información relevante).

Con la información disponible se han realizado dos controles de calidad por los que: a) se depura la información que contiene la información recabada, lo que supone revisar uno por uno los programas formativos y la información de que se dispone y, en caso de identificarse carencias, se contacta de nuevo para su subsanación; y b) se supervisa que la información recogida ha sido obtenida correctamente, lo que supone controlar una muestra del trabajo de campo efectuado para garantizar que la información se corresponde con los programas realmente ejecutados. Para ello se ha seleccionado un programa de garantía social de discapacitados, del que se verifica la veracidad de la información disponible en el programa formativo mediante entrevista con el docente que imparte la formación de alfabetización digital, y complementariamente con la persona de apoyo que colabora con los docentes en el aula y en las actividades que se celebran fuera de ella (traslados, recreo, etc.).

Discusión

Son muchas las reflexiones que se derivan del estudio que, si bien limitado a las características del proyecto en el que se enmarca (máster de Educación y TIC de la UOC), permiten plantear ciertos aspectos relevantes, alguno de los cuales se citan a continuación.

La inclusión digital no supone inclusión social, si bien la alfabetización digital parece constituirse en un elemento que puede facilitarla, siempre que existan las condiciones de apoyo/acompañamiento social que hagan posible la incorporación de las personas en situación o en riesgo de exclusión social a la formación continua, al mercado de trabajo o a la actividad comunitaria próxima.

Así, la mayoría de las acciones de alfabetización digital propician la adquisición de habilidades instrumentales que no van más allá del uso de las herramientas TIC. Si bien se detectan elementos de integración en algunas de las acciones formati-

vas mientras éstas se están desarrollando, una vez que concluyen muchos de los colectivos excluidos o en riesgo de exclusión quedan a su suerte. Las TIC, por sí mismas, no tienen finalidades intrínsecas, por lo que de su mera tenencia o uso no se derivan, automáticamente, consecuencias respecto a la inclusión social, incluso a la inclusión digital. Lo verdaderamente significativo es el grado de apropiación que se haga de las mismas.

No obstante, se identifica un creciente interés, por parte de los agentes formadores, en reformular el enfoque de las acciones de alfabetización digital para incluir, además de la necesaria formación en el adecuado uso de las tecnologías, el desarrollo de valores cooperativos que fomenten la integración de las personas como sujetos críticos y activos.

Por otro lado, se reconocen carencias importantes en la formación de los propios formadores, en tanto que se priman los perfiles técnicos frente a los de formadores sociales, lo que no favorece el uso crítico y cooperativo de las TIC. Por ello se hace necesario fomentar un perfil de alfabetizador digital social, en lugar de un perfil técnico.

Asimismo no se identifican dinamizadores sociales que potencien y desarrollen las posibilidades de las TIC, lo que hace que las propias acciones formativas queden en muchos casos como meras anécdotas. La intervención de asistentes sociales suele tener una orientación fundamentalmente burocrática, y por tanto ofrece pocas oportunidades para actuaciones ajustadas a las necesidades de cada persona/familia/colectivo, y mucho menos favorecer el uso de las TIC como elemento de inclusión social.

Por ello es importante considerar que las acciones de alfabetización digital que se impulsen no deben estar limitadas en el tiempo, así como tampoco creer en soluciones estándares para dar respuesta a necesidades personales. Además es necesario considerar que no es posible garantizar o forzar la inclusión digital y social de toda la población, lo que no debe ser obstáculo para articular programas de alfabetización digital que permitan el acceso universal a las TIC y que permitan avanzar hacia una sociedad realmente inclusiva y justa.

En cuanto al diseño y la ejecución de los programas formativos, se requiere evitar barreras en lugar de crear otras nuevas, por ejemplo traduciendo el argot tecnológico y evitando barreras comunicativas, potenciando el software libre frente al software propietario, evitando lenguajes sexistas, promoviendo modelos de trabajo basados en el principio acción-error-acción (aprender equivocándonos), y cuantos aspectos garanticen que el centro de atención sea la persona y sus necesidades, especialmente aquellas que están en situación de desventaja, de fragilidad, y que, por tanto, requieren de un apoyo continuo, ajustado y contingente.

También se constata que las instituciones públicas hacen dejación, en general, de su responsabilidad de garantes de la cohesión social y del desarrollo equitativo de la sociedad, por lo que las personas en situación y riesgo de exclusión se encuentran

<http://uocpapers.uoc.edu>

La alfabetización digital como factor de inclusión social: una mirada crítica

abandonadas a su suerte, siendo las ONG y otras fundaciones sin ánimo de lucro, en general nacidas desde la propia sociedad civil, las que lideran los procesos de lucha por una sociedad más justa y democrática, que incluya la igualdad de oportunidades. Para ello, y en muchas ocasiones sin ningún apoyo institucional, abordan acciones como las de alfabetización digital, que pretenden favorecer el pensamiento crítico, la construcción de espacios de colaboración, la creación de redes sociales, etc. Así, el papel de estas ONG y fundaciones es privilegiado en cuanto que favorecen la inclusión social debido a su carácter local y cercano a la realidad cotidiana de las personas que viven en situaciones de marginalidad o próximas a ella, lo que las convierte en interlocutoras necesarias y fundamentales para sumar esfuerzos con el objetivo de minimizar los riesgos derivados de la exclusión.

Estas reflexiones pretenden comprender las posibilidades que ofrece la alfabetización digital como elemento de cohesión social, además de aportar ideas para la mejora y el ajuste del diseño, y la eficiencia de las acciones formativas que se lleven a cabo en el futuro. Y, aunque el estudio se acota a un entorno determinado, lo que puede conferirle características específicas al propio análisis y a las reflexiones que de él se derivan, éstas pueden ser de interés, además de para las instituciones y administraciones públicas, ONG y otros colectivos que intervengan en el ámbito social, para investigadores sociales, con el fin de avanzar en la comprensión de este fenómeno global.

Por último, cabe destacar la importancia que las personas deben tener en todo proceso formativo, lo que tiene especial relevancia en el caso de que éstas se hallen sometidas a situaciones de exclusión social o corran el riesgo inminente de estarlo. Ello supone, además de la efectiva implicación de las instituciones sociales –en tanto que garantes del desarrollo igualitario de todos los miembros de la sociedad–, del diseño e implementación de acciones de alfabetización digital que, además de la necesaria formación en el uso de las herramientas tecnológicas, fomenten capacidades de gestión de la información con espíritu crítico, la creación de conocimiento de utilidad para la vida diaria y el fomento de redes de comunicación que permitan generar sentimientos de comunidad.

Bibliografía

- ALONSO, L. E. (1996). «El discurso de la privatización y el ataque a la ciudadanía social». *Cuadernos de Relaciones Laborales*. Madrid. N.º 8, págs. 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*. N.º 5, págs. 361-408. Traducción de P. Fernández Toledo y J. A. Gómez Hernández [en línea]. [Fecha de consulta: 25 de noviembre del 2007].
<<http://www.um.es/fccd/anales/ad05/ad0521.pdf>>
- BERICAT, E. y LÓPEZ, A. (1996). *La brecha digital de Andalucía: equipamiento y uso de las tecnologías de la información y de la comunicación* [documento en línea]. Págs. 16-37. [Fecha de consulta: 23 de diciembre del 2007].
<<http://tecnologiaedu.us.es/bibliovir/pdf/Actualidad7.pdf>>
- CASACUBERTA, D. (2003). *Creación colectiva*. Barcelona: Gedisa.
- CASACUBERTA, D. y ORTOLL, E. (2005). «Metodologies de l'alfabetització tecnològica i informacional». En: E. ORTOLL; D. CASACUBERTA; A. J. COLLADO (comp.). *Alfabetització i exclusió digital*. Barcelona: Universitat Oberta de Catalunya. Pág.15.
- CASTEL, R. (1992). «De la exclusión como estado a la vulnerabilidad como proceso». *Revista Archipiélago*. N.º 21.
- CASTRO, J. (2005). *La alfabetización digital como factor de inclusión social. La experiencia de la red Conecta* [documento en línea]. [Fecha de consulta: 28 de octubre del 2007].
<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». En: 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* [documento en línea]. [Fecha de consulta: 26 de noviembre 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)* [documento en línea]. [Fecha de consulta: 02 de enero del 2008]. <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* [documento en línea]. Madrid: Fundación Orange. Págs. 178-228, 301-313. [Fecha de consulta: 13 de diciembre del 2007]. <http://www.fundacionorange.es/areas/25_publicaciones/publi_251_7.asp>
- GALTBRAITH, J. K. (1997). *Una sociedad buena*. Barcelona: Grijalbo Mondadori.
- GARCÍA ROCA, J. (1995). *Contra la exclusión*. Santander: Sal Térrera.
- GILSTER, P. (1997). *Digital literacy*. Nueva York: Wiley.
- GUTIÉRREZ MARTÍN, A. (2003). *Alfabetización digital: algo más que ratones y teclas*. Barcelona: Gedisa.

<http://uocpapers.uoc.edu>

La alfabetización digital como factor de inclusión social: una mirada crítica

- 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* [documento en línea]. Barcelona: Universitat Oberta de Catalunya. [Fecha de consulta: 10 de noviembre del 2007]. <http://xina.uoc.es/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*. N.º 138, págs. 7-9.
- ORTOLL, E. (2005). «Conceptes clau en alfabetització i exclusió digital». En: E. ORTOLL; D. CASACUBERTA; A. J. COLLADO (comps.). *Alfabetització i exclusió digital*. Barcelona: Universitat Oberta de Catalunya. Pág. 23.
- RAYA DÍEZ, E. (2004, junio). «Exclusión social y ciudadanía: claroscuros de un concepto» [artículo en línea]. *Aposta*. N.º 9. [Fecha de consulta: 11 de noviembre del 2007]. <<http://www.apostadigital.com/revistav3/hemeroteca/rafa1.pdf>>
- RODRÍGUEZ CABRERO, G. (1993). «Transformaciones socioeconómicas y política social: la segunda reestructuración del estado de bienestar». *Revista de Documentación Social*. Madrid. N.º 93, págs. 53-72.
- RODRÍGUEZ CABRERO, G. (1994, mayo-diciembre). «Estado de bienestar y sociedad de bienestar: debates e ideologías en torno a la división mixta del bienestar». *Revista Internacional de Sociología*. Madrid. N.º 8 y 9, págs. 7-27.
- SUBIRATS, J. (2004). *Pobreza y exclusión social: un análisis de la realidad española y europea*. Barcelona: Fundación la Caixa.
- TASCÓN, M. (2006). «Desarrollo de un medio en la sociedad de la información». En: R. CASADO (coord.). *Claves de la alfabetización digital. Jornadas sobre Alfabetización Digital* [publicación en línea]. Madrid: Fundación Telefónica. Págs. 187-194. [Fecha de consulta: 2 de diciembre del 2007]. <<http://sociadadelainformacion.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. N.º 4
- WARSCHAUER, M. (2003). *Technology and social inclusion: rethinking the digital divide*. Cambridge, Massachusetts: MIT Press.

Cita recomendada:

TRAVIESO, José Luis; PLANELLA, Jordi (2008). «La alfabetización digital como factor de inclusión social: una mirada crítica». *UOC Papers* [artículo en línea]. N.º 6. UOC. [Fecha de consulta: dd/mm/aa]. <http://www.uoc.edu/uocpapers/6/dt/esp/travieso_planella.pdf>
ISSN 1885-1541



Esta obra está sujeta a la licencia Reconocimiento-NoComercial-SinObraDerivada 2.5 España de Creative Commons. Puede copiarla, distribuirla y comunicarla públicamente siempre que cite su autor y la revista que la publica (*UOC Papers*), no la utilice para fines comerciales y no haga con ella obra derivada. La licencia completa se puede consultar en <http://creativecommons.org/licenses/by-nc-nd/2.5/es/deed.es>



José Luis Travieso

Coordinador de la Unidad de Diseño Curricular de FP (Consejería de Educación del Gobierno de Canarias)
jtravieso@uoc.edu

Diplomado en Ciencias Empresariales y licenciado en Investigación y Técnicas de Mercados, y en Administración y Dirección de Empresas. Es máster oficial en Educación y TIC (*e-learning*) por la UOC. Ha trabajado de profesor de formación profesional desde 1982 y actualmente es coordinador de la Unidad de Diseño Curricular de FP (Consejería de Educación del Gobierno de Canarias). Sus temas de investigación se centran en la exclusión social, las TIC aplicadas a la formación (*e-learning*), el desarrollo de competencias profesionales y la ética empresarial.

**Jordi Planella**

Profesor de los Estudios de Psicología
y Ciencias de la Educación (UOC)
jplanella@uoc.edu

Educador social, licenciado en Filosofía y Ciencias de la Educación, posgraduado en Teoría sistémica y doctor en Pedagogía. Ha recorrido su itinerario profesional en el campo de la intervención social con menores en riesgo social, personas con discapacidad y proyectos de trabajo social comunitario. Ha sido profesor de Trabajo Social y Educación Social en la Universidad Ramon Llull. Actualmente, es profesor del área de Pedagogía Social de la Universitat Oberta de Catalunya, donde investiga temas relacionados con la discapacidad, la exclusión digital y las identidades corporales en el ciberespacio. Es autor de los libros *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 prensa.