

Inclusión digital en zonas desfavorecidas: necesidades, prácticas y estrategias

Resumen ejecutivo / Guía para la inclusión digital
en zonas desfavorecidas

CIC Batá

José Antonio Cerrillo Vidal | Giuseppe Beluschi Fabeni



Este documento se basa en las conclusiones del estudio

'Inclusión digital en zonas de desarrollo, necesidades, prácticas y estrategias'.

Propuesta original y coordinación del proyecto:

CIC Batá

Córdoba, 12 de diciembre de 2023

Dirección de la investigación:

José Antonio Cerrillo Vidal

Profesor Ayudante Doctor en el Departamento de Sociología de la Universidad Pablo de Olavide de Sevilla. Licenciado por la Universidad Complutense de Madrid y doctorado por la UNED. Ha trabajado en el IESA-CSIC entre 2005 y 2013 y en la Universidad de Córdoba entre 2012 y 2023. Es coautor de tres libros y ha publicado en revistas como *Medical Teacher*, *Revista Internacional de Sociología*, *Recerca*, *Empiria*, *Arbor*, *Advances in Applied Sociology*, *Athenea Digital* o *Sistema*, entre otras. Es miembro de la unidad de investigación Etnocórdoba-Estudios Socioculturales, la Red EOL de estudios sobre el final de la vida y del grupo de investigación de Estudios Sociales Avanzados (SEJ-166). Entre sus principales líneas de investigación se encuentran la sociología de la salud, los estudios culturales, la metodología cualitativa y las relaciones entre territorio, desarrollo y medio ambiente.

Giuseppe Beluschi Fabeni

Profesor Ayudante Doctor en el Departamento de Ciencias Sociales, Filosofía, Geografía, Traducción e Interpretación de la Universidad de Córdoba. Ha investigado y publicado en *Migration Studies*, *Romani Studies*, *Gazeta de Antropología*, *Intersections* y *Routledge* sobre migraciones internacionales, estudios romanes y políticas públicas. Licenciado por la Università di Padova y doctorado por la Universidad de Granada, ha trabajado en la Universidad de Granada, la Universidad de Manchester, el Taller ACSA Antropología y Ciencias Sociales Aplicadas.

**Inclusión digital
en zonas
desfavorecidas:
necesidades,
prácticas
y estrategias**

INCLUSIÓN DIGITAL EN ZONAS DESFAVORECIDAS: NECESIDADES, PRÁCTICAS Y ESTRATEGIAS.

En este resumen ejecutivo se presentan los principales resultados procedentes del proyecto ‘Inclusión digital en zonas de desarrollo, necesidades, prácticas y estrategias’, implementado por el Centro de Iniciativas para la Cooperación-CIC Batá, en colaboración con la Universidad de Córdoba y financiado por la Consejería de Igualdad, Políticas Sociales y Conciliación (actualmente Consejería de Inclusión Social, Juventud, Familias e Igualdad) de la Junta de Andalucía¹.

Las tecnologías digitales se han vuelto un elemento central en la vida de las personas y de las comunidades. De ellas dependen hoy la participación democrática, el acceso a diferentes fuentes de información, la protección frente al abuso de poder, el mantenimiento de la privacidad, así como el acceso a los servicios de administraciones públicas y privadas, a la educación y al empleo. De ser un factor de desigualdad, las oportunidades de los individuos para acceder y utilizar las Tecnologías de la Información y la Comunicación (TIC) se están convirtiendo en una precondición de inclusión social.

El objetivo de este proyecto ha sido la elaboración de una Guía para la inclusión digital en las Zonas Desfavorecidas (ZD), que pueda ser aprovechada por instituciones públicas y privadas con el fin de mejorar la eficacia de programas orientados a la reducción de la brecha digital.

Para establecer estrategias de inclusión digital eficaces y adaptadas a estas realidades urbanas, hemos llevado a cabo un estudio entre la población residente en las ZD, los y las profesionales de los servicios de inclusión y la administración pública basado en dos técnicas cualitativas. La primera ha sido el análisis de los planes de la Junta de Andalucía en los que se impulsan políticas de digitalización o reducción de la brecha digital; la segunda, 38 entrevistas abiertas a lo largo de cuatro ZD, en el Polígono Sur (Sevilla), Palma Palmilla (Málaga), Moreras (Córdoba) y Santa Adela (Granada), a una amplia variedad de perfiles: profesionales de entidades privadas y públicas, de los sectores de la educación, servicios sociales, empleo y tecnológicos, además de residentes en las ZD.

Tras este resumen de resultados, se presenta una guía de recomendaciones y buenas prácticas para luchar contra la brecha digital en las ZD de Andalucía, fundamentadas en estos resultados y, por tanto, se encuentran organizadas según el mismo orden conceptual. Invitamos, por lo tanto, a que en su lectura se alterne la presentación de los resultados con las estrategias recomendadas en la segunda parte de este documento.

¹ Orden de 31 de agosto de 2021, por la que se convocan subvenciones, en régimen de concurrencia competitiva, en materia de personas mayores, personas con discapacidad, comunidad gitana, personas migrantes, personas sin hogar, solidaridad y garantía alimentaria de Andalucía, igualdad de trato y no discriminación de las personas LGTBI, acción social, voluntariado, conciliación, participación ciudadana, investigación e innovación social, en el ámbito de la Consejería de Igualdad, Políticas Sociales y Conciliación, para el ejercicio 2021.

Resumen ejecutivo

En la investigación realizada se presenta la problemática de la brecha digital en Andalucía y cómo se materializa de formas diferentes en distintos colectivos

LA BRECHA DIGITAL EN LAS ZD

La exclusión del acceso material a las tecnologías parece casi superada en lo que se refiere a la calidad de conexión a Internet y a la distribución más básica de dispositivos, sobre todo en lo que a la conexión a Internet vía móvil se refiere. No obstante, siguen existiendo problemas de acceso entre familias de rentas más bajas, que no siempre pueden costearse una conexión de calidad o buenos dispositivos. La consecuencia es que los niños y niñas de estos hogares se ven privados de las oportunidades de familiarizarse con las TIC más allá del horario escolar o que el resto de personas residentes en ZD no consiguen aprovechar las oportunidades de empleo que surgen en el sector tecnológico.

Es importante considerar, por otro lado, que las dificultades de acceso a las TIC interactúan con carencias previas, analógicas podríamos decir, que tienen que ver, por ejemplo, con la calidad de la vivienda, el tamaño de los hogares, el número de dispositivos disponibles, así como con los costes digitales en continuo aumento, debido a las estrategias de obsolescencia programada, así como a la transformación de los servicios antes gratuitos y ahora de pago.

La existencia y permanencia de las brechas de habilidades se deben a un conjunto complejo y heterogéneo de causas que se influyen y retroalimentan mutuamente: dificultades objetivas

que derivan de la falta de recursos económicos y educativos, cognitivas, relacionadas con las actitudes y creencias, así como con la tendencia a delegar en las personas más cercanas o, al contrario, a evitar ser una carga pidiendo ayuda.

La vergüenza de sentirse incapaces para las tareas digitales puede tener más peso del que imaginamos: en la búsqueda de empleo, por ejemplo, las personas llegan a renunciar a ciertos puestos de trabajo por el temor a no disponer de las competencias digitales requeridas y, a la vez, prefieren evitar exponer sus propias necesidades de aprendizaje por vergüenza, lo que acaba en un proceso de retroalimentación negativa. Otra emoción negativa muy relacionada con los dispositivos digitales es el miedo: a que un mal uso pueda acabar estropeando unos dispositivos que se perciben como caros y delicados, a hacer acciones que provoquen una configuración del software no deseada e irreversible o una pérdida de información importante, o exponerse a situaciones embarazosa o ser víctimas de estafas o engaños.

Un último y paradójico límite en el desarrollo de habilidades digitales es pensar que se sabe más de lo que realmente se sabe. Al creer que tienen suficientes competencias, no se reconocen las propias carencias y no se intenta remediarlas. Es un proceso que concierne especialmente a los jóvenes, aunque puede llegar a afectar incluso a personas de más edad con alto nivel educativo.



Intervenir sobre estos factores es un reto que apela a ser creativos para optimizar los procesos de inclusión digital y a no caer en estereotipos acerca de la supuesta indolencia, falta de interés o de autocontrol de los vecinos de las ZD.

A continuación, se profundiza en las dificultades específicas de algunos de los colectivos afectados por la brecha digital. Del estudio emerge que:

- Las **personas mayores** son el colectivo más necesitado de ayuda, sobre todo en relación con los trámites bancarios y administrativos. Usan cotidianamente sus móviles (y otros dispositivos, pero menos), aunque casi siempre con fines lúdicos y de contacto social y les bastan nociones digitales básicas. Una minoría está más interesada, tiene expectativas más altas y necesita acompañamiento para que el entusiasmo y el exceso de autoconfianza no devengan en decepción.

- Las **personas de mediana edad con menos recursos o en situación de vulnerabilidad** tienen el mayor riesgo de sufrir las consecuencias más severas de la exclusión digital. Son las que van a realizar más gestiones y que, por tanto, precisan de más ayuda para realizarlas. En ocasiones son personas en situación de desempleo de larga duración o bien que alternan el desempleo con trabajos informales o de baja remuneración, con enormes dificultades para encauzar su carrera profesional, precisamente cuando necesitan cotizar para consolidar su pensión.

- La digitalización puede ayudar mucho a las **personas sin hogar**, ya sea para acceder a la documentación y trámites desde un simple teléfono móvil o para evitar el desplazamiento de una sede administrativa a otra. Por otro lado, disponen, a lo sumo, de teléfonos de prepago sin conexión a Internet.

- Las **personas con penas de detención**, privadas del contacto con las TIC como medida



de seguridad, necesitan igualmente acciones alternativas que reduzcan su riesgo de quedarse desactualizadas una vez recuperen la libertad.

- El tejido social dedicado a la inclusión digital trabaja puntualmente con personas que sufren **diversidades funcionales**, quienes prefieren dirigirse a asociaciones especializadas, más experimentadas y con mayores recursos para satisfacer sus necesidades.
- Las **personas extranjeras** viven en las ZD aprovechan los recursos disponibles y participan en la formación para fines, sobre todo, laborales. La obtención de empleo y la movilidad geográfica les convierten, sin embargo, en usuarios intermitentes, lo que reduce las mejoras futuras de sus competencias digitales. Esto también afecta al tipo de empleos que obtienen en España, que no siempre requiere el uso de

competencias digitales aprendidas previamente, de modo que estas habilidades pueden acabar perdiéndose o quedando desactualizadas.

- Las **mujeres** enfrentan desigualdad en el acceso, uso y aprovechamiento de la tecnología. La brecha digital de género se revela en varios aspectos como la elección de determinados itinerarios formativos, la división de tareas digitales entre hombre y mujeres o la dependencia de las parejas. Sin embargo, ellas buscan más formación y ayuda en relación con gestiones digitales, entre otras cosas para la promoción de relaciones entre mujeres y para favorecer la cooperación y empoderamiento femenino.
- Que las TIC sean una especie de segunda naturaleza de las **personas jóvenes** es un mito que conviene desterrar. Los llamados nativos digitales de las ZD parecen tener competencias digi-

tales básicas, pero muy poco aprovechadas para fines que no sean lúdicos o sociales. El exceso de confianza en sus propias habilidades y las dificultades de acompañamiento por parte de los padres son factores detrás del interés escaso hacia un aprendizaje más sólido. Hay, sin embargo, que señalar a personas que manifiestan inquietudes por el desarrollo de habilidades tecnológicas avanzadas y que quizá no disfrutan de las mismas oportunidades que hay en otros barrios. Estas observaciones, sin embargo, emergen de entrevistas a personas adultas y carecen de las perspectivas de los y las jóvenes. Hace falta investigar más para encontrar claves que ayuden a atraer a la juventud de estas zonas hacia una socialización digital más amplia y activa.

POLÍTICAS Y ESTRATEGIAS

En el capítulo dedicado a las políticas y estrategias de lucha contra la brecha digital se repasan las principales políticas en favor de la inclusión digital puestas en práctica por los diferentes gobiernos de la comunidad autónoma andaluza. Para ello, hemos realizado un estudio sistemático de los planes y políticas más destacados, examinando el lenguaje que ponen en juego, las perspectivas que los alientan y las medidas que proponen. Las respuestas de la administración pública para mitigar tales desigualdades son, esencialmente, de tipo educativo y formativo. La explicación de los déficits individuales como causas de las brechas digitales se enmarca en una narrativa más amplia en torno a la transformación digital, que se considera inevitable y cuyas ventajas no se discuten, lo que parece, finalmente, despojar a los individuos más débiles de alternativas del poder de decisión y control sobre su propia relación con el mundo digital.

En la segunda parte de este capítulo se retoman los resultados de las entrevistas para valorar qué estrategias y acciones parecen funcionar mejor para reducir la brecha digital. La formación es la estrategia por la que más se ha apostado para hacer frente a la exclusión digital. Los contenidos más demandados e impartidos son los de iniciación básica a las TIC, administración digital y búsqueda de empleo por medios digitales, mientras que el eventual interés por parte de los usuarios hacia contenidos más avanzados se ve a menudo frustrado por la oferta que se limita a niveles más elementales. La metodología más eficaz combina actividades prácticas con explicaciones más teóricas, es presencial y alterna dinámicas grupales con atención personalizada. Hay necesidades de formación de formadores en contenidos específicos del campo digital, pero también en competencias didácticas, pedagógicas y en *soft skills* (comunicación, escucha, resolución de problemas, etc.). Por otro lado, las experiencias de cooperación interinstitucional e intersectorial parecen satisfactorias mientras que el proceso de evaluación del impacto de las acciones formativas debe mejorarse. Aquí también, como en otros ámbitos sociales, hay una clara sobrevaloración del poder transformador de la educación, con el consecuente choque entre las expectativas y recursos invertidos y los resultados de las intervenciones.

En relación con las estrategias observadas, la programación de actividades que promuevan el uso de TIC en la vida cotidiana a partir de las competencias y experiencias de las personas participantes resultan ser decisivas: mientras se tenga un contacto limitado y discontinuo con las TIC, el entorno digital seguirá siendo percibido como ajeno y seguirá siendo fuente de miedos, inseguridades y recelos. Así, las intervenciones más satisfactorias son las que tienen un efecto demostrativo de la utilidad de las TIC y permiten a las



personas usuarias explorar usos distintos de forma activa y participativa. En el informe se muestran varios ejemplos, como la transformación de los centros Guadalinfo (los futuros ‘Puntos Vuela’) en cápsulas de desarrollo comunitario y digital o el proyecto ‘En lugar de creación’. La clave de todas estas iniciativas es ofrecer opciones que muestren a las personas beneficiarias que tienen su sitio en los entornos tecnológicos, que no son algo ajeno, hostil, impuesto o en el que, simplemente, no desempeñan papel alguno.

En esta línea, debe subrayarse también el papel positivo de las redes familiares y comunitarias en promover la adopción de las tecnologías, su difusión y la innovación de su uso. Las experiencias de los usuarios mejoran cuando los profesionales de las asociaciones son personas procedentes de sus mismos entornos sociales. Las redes vecinales y familiares desarrollan así una importante función de transmisión de la información y de educación informal. Existen, en suma, muchas posibilidades para mejorar las competencias digitales más allá de los cursos de formación y talleres. El impulso de actividades adaptadas a los contextos locales, que resulten motivadoras y que incluyan redes formales e informales de vecinos y vecinas, puede llegar a tener tanto o más impacto que la formación más o menos reglada.

EL CIUDADANO Y LA ADMINISTRACIÓN DIGITAL

La relación con la Administración es una de las grandes batallas cotidianas de las personas que habitan estas barriadas: renovar la demanda de empleo, solicitar las ayudas sociales ofertadas por diferentes instituciones, ser derivados de un servicio de bienestar a otro por los distintos técnicos... La vida en las ZD está marcada por un flujo constante de trámites, formularios, inspecciones y la permanente sospecha del fraude que siempre pende como una espada de Damocles. En principio, la digitalización podría simplificar toda esta maraña de gestiones, pero ¿hasta qué punto está siendo así? ¿Qué piensan las personas entrevistadas del proceso de digitalización de la Administración y qué propuestas tienen para mejorar la relación con las instituciones públicas, cada vez más digitales? El cuarto capítulo considera los efectos de la digitalización de la administración y su impacto, así como las dificultades de las personas residentes en las ZD en sus relaciones con ella.

La administración electrónica, por el momento, no parece estar cumpliendo la promesa de mejorar la vida de la ciudadanía. No se alivian los procedimientos burocráticos, ni la descoordinación administrativa y se arrastran al entorno digital los mismos problemas que ya existían anteriormente. Se descargan en los ciudadanos y ciudadanas tareas que antes eran realizadas por empleados y empleadas públicos, pero sin una orientación efectiva y, en el peor de los casos, con potenciales lagunas en lo que a las garantías jurídicas se refiere. Se cambian los procedimientos con cierta frecuencia, obligando a la persona usuaria a actualizarse continuamente, cosa que la propia Administración no siempre aplica. Son dificultades comunes a toda la ciudadanía, pero que se agravan en el caso de

las personas con menos dominio de las tecnologías. Aunque existan avances como la Carpeta Ciudadana y la Historia Social Única, queda mucho por mejorar: en la simplificación de procedimientos, en la usabilidad de las aplicaciones y en explorar usos de la tecnología que anticipen las necesidades de la sociedad.

En este campo, el trabajo que se realiza en los Centros de Acceso Público a Internet (CAPI) y en las asociaciones tiene que ver con el acompañamiento de las personas usuarias en sus relaciones con la administración digital. Esta demanda se ha desbordado con la pandemia de COVID-19, por la digitalización impuesta por las medidas de confinamiento preventivo, pero también por las políticas de protección social de las personas más débiles en los peores momentos de la crisis, primero, y, más tarde, por los estímulos al consumo que las instituciones han lanzado para recuperar la economía. Los esfuerzos y el tiempo invertidos por apoyar a los vecinos y vecinas de las ZD en su itinerario digital y por enseñarles, a la vez, a ser personas autónomas a menudo no tienen los efectos deseados, lo que resulta en una sensación de frustración en el personal técnico. En general, sienten que no están haciendo el trabajo para el que han sido contratados o que están cubriendo una necesidad que debe ser tarea de la propia Administración, mientras que trabajadores y trabajadoras del sector público se lamentan de que son las asociaciones las que se llevan el grueso del presupuesto. Esta frustración puede incluso derivar en discursos estereotipados sobre la supuesta falta de voluntad de las personas en situación de pobreza para salir de su situación. En realidad, las dificultades de aprendizaje tienen causas objetivas, a las que se suma el miedo a equivocarse tramitando las solicitudes, en una situación socioeconómica delicada y de dependencia a las ayudas que solicitan.

No parece, por otro lado, que la Administración esté haciendo un esfuerzo suficiente para adaptarse a la ciudadanía. El lenguaje complicado y los procedimientos siguen siendo muchas veces farragosos, hasta el punto de que hasta el personal técnico que

ha participado en las entrevistas reconoce sus propias dificultades a la hora de lidiar con trámites y procedimientos de la administración electrónica. Ni la formación de las personas usuarias ni la delegación de funciones al tejido asociativo pueden ser la única respuesta. Existen necesidades objetivas que la Administración debe atender para respetar los principios de igualdad de oportunidades y acceso a los recursos públicos. Implantar servicios, paralelos a la formación y permanentes, de monitorización y acompañamiento de las gestiones electrónicas permitiría atender las necesidades objetivas de las personas usuarias, ahorrar los costes de las actividades formativas menos eficaces y, sobre todo, garantizar la igualdad de oportunidades y de acceso a los recursos públicos.

EDUCACIÓN

En este capítulo se examina el efecto de la introducción de las TIC en los distintos niveles del sistema educativo, considerando tanto sus aspectos positivos como las dificultades y problemas que se están produciendo. Se introducen, luego, algunas estrategias sugeridas en las entrevistas y que consideramos que pueden ser efectivas para reducir la brecha digital en el sistema educativo. Aunque el proceso de digitalización de la enseñanza haya empezado en fechas muy tempranas, las políticas de digitalización han sido irregulares y más bien dependientes de las coyunturas políticas y económicas que de una verdadera planificación a largo plazo. La inversión en equipamiento tecnológico para el sistema educativo no ha constituido el mayor obstáculo. La Administración se ha preocupado mucho de invertir en la digitalización de las escuelas, equipando a los centros con ordenadores, pizarras electrónicas y similares, además de dotar de conexión WiFi gratuita para toda la comunidad educativa. También se ha distribuido entre el alumnado dispositivos como tablets y dispositivos de conexión portátil a Internet, pero sigue presentándose la necesidad de que el alumnado



cuenta con dispositivos que pueda usar en casa y que, paralelamente, haga un uso responsable de ellos.

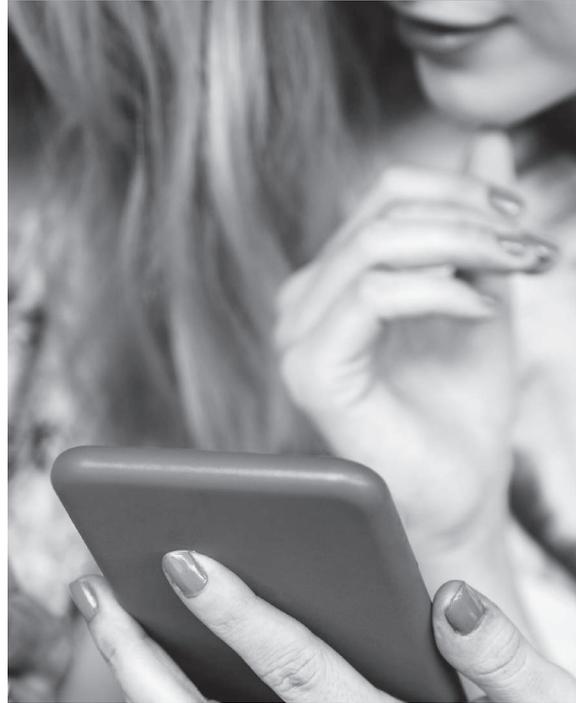
La pandemia de COVID-19 convirtió definitivamente las tecnologías digitales en necesarias, sacando a la luz las muchas posibilidades de los entornos digitales, pero también sus límites. Los problemas de conectividad en las ZD complicaron enormemente la docencia online: mantener la motivación y atención de un alumnado poco acostumbrado a estas herramientas de aprendizaje, y el contacto con los padres y madres, en ese momento más preocupados por encontrar medios de supervivencia que por otra cosa, fueron auténticos retos.

Por otro lado, en las entrevistas, el desempeño del profesorado en ese periodo se valora como irregular: si de muchos se reconoce un trabajo colosal, de otros se considera que podrían haber puesto más de su parte.

En todo caso, esa experiencia supuso un avance extraordinario en la digitalización de la educación,

apoyada también por la Consejería de Educación, mediante una decidida apuesta por la inversión en material y por la formación del profesorado.

Y es que, a pesar del aumento considerable de la disposición de los docentes a explorar, implementar y difundir las innovaciones tecnológicas, la falta de competencias digitales —agudizada entre los y las docentes de mayor edad, pero que tampoco perdona a las personas más jóvenes— sigue ralentizando el proceso. Por otra parte, los nuevos estándares formativos imponen a los centros, equipos directivos y profesores desviar recursos y tiempo de otras tareas no menos importantes. Se hacen estructurales, además, las necesidades de adquisición, mantenimiento y actualización de hardware, software y contenidos de pago. Pero, a pesar de quejas sobre el desfase de algunos equipos, no existen graves déficits de equipamiento en los centros educativos, que, además, terminan encontrando vías alternativas de financiación cuando la de la consejería no es suficiente.



En lo que concierne a las estrategias, entre las personas entrevistadas abunda una distinción clara: no es lo mismo usar las TIC que las metodologías TIC. La docencia necesita métodos innovadores, participativos y creativos, que aprovechen las muchas oportunidades que ofrecen las TIC, en vez de que su adopción sea una mera digitalización de lo que antes se hacía analógicamente. Tales oportunidades abarcan la esfera de la motivación asociada a lo lúdico (gamificación), así como la posibilidad de individualizar la enseñanza ante la diversidad del alumnado. La programación y la robótica están interesando especialmente al alumnado, que, sin embargo, no acaba de valorar las verdaderas potencialidades de la lógica computacional. Además, las TIC ofrecen la posibilidad a jóvenes que tienden a encerrarse en su propio barrio de ampliar su abanico de aspiraciones, poniéndoles fácilmente en contacto con otros contextos, incluso internacionales. Y a la inversa, es también una oportunidad para derribar estereotipos negativos sobre la vida en las ZD.

Aun así, los mayores retos a los que se enfrenta la transformación digital del sistema educativo tienen

menos que ver con los obstáculos a la digitalización que con sus consecuencias. Las redes sociales amplifican los problemas de convivencia, de por sí habituales y graves en las ZD, con no pocos casos de acoso digital. Muchos y muchas docentes señalan mayores déficits de concentración en el alumnado, en línea con los resultados de otras investigaciones. A esto se añade la exposición de la juventud a contenidos poco apropiados, desinformación, a ser contactada por personas que buscan abusar de ella, a la adicción a las redes sociales, al fomento de valores competitivos sobre los cooperativos y un largo etcétera de problemáticas, algunas incipientes, otras cada vez más consolidadas y otras de las que quizá todavía ni siquiera somos conscientes. Pese a las muchas dificultades, hay un llamamiento para que también el sistema educativo fomente un uso moderado y productivo de las redes sociales. Los docentes se encuentran algo sobrepasados y desorientados sobre las soluciones a adoptar. Algunos intentan controlar las redes de sus alumnos y alumnas, lo que plantea dudas morales e incluso legales; otros optan por prohibirlas en el centro, perdiendo así la oportunidad de enseñar un uso responsable,

lo que sería el objetivo ideal. Enseñar un uso responsable de las redes encontraría al menos dos dificultades: el que los docentes dominan menos las redes que los mismos alumnos y la dudas en torno a cómo no invadir su privacidad. La creación de entornos de redes sociales simulados y controlados, creados ad hoc para la formación, es una propuesta que podría explorarse.

Las relaciones entre las familias y los centros educativos nunca han sido fáciles en las ZD, marcadas por celos y desconfianza mutua. En algunos casos es probable que los padres y madres no guarden buen recuerdo de su paso por el sistema educativo y pueden percibir al profesorado como personas extrañas que vienen a decirles cómo educar a sus hijas e hijos. Por su parte, muchos y muchas docentes consideran que las familias no se preocupan ni interesan por la educación de sus niños. Parece que las TIC están ayudando a relajar estas tensiones de la relación familia-escuela. La mensajería instantánea privada permite una comunicación más directa y fluida entre ambas y previene que escalen tensiones. WhatsApp y similares funcionan mucho mejor que la aplicación específica creada por la consejería, considerablemente más farragosa y difícil de manejar por las familias; o los medios más tradicionales, como la difusión de información impresa en papel. La difusión de las actividades de los centros educativos por redes sociales públicas está consiguiendo también que las familias conozcan más y mejor la vida de las escuelas, refuercen sus vínculos con el sistema educativo y su participación en las comunidades educativas.

EL EMPLEO EN UN MUNDO DIGITALIZADO

Las TIC han transformado profundamente el mercado de trabajo y la búsqueda de empleo. Por un lado, han facilitado la deslocalización de las empresas y la automatización de las tareas, con la consecuente desaparición de puestos de trabajo. Por el otro, han impuesto no solo que casi cualquier perfil profesional cuente con competencias informáticas, a menudo más que básicas, sino también han generado una elevada diversidad de nuevos perfiles (y oportunidades) laborales ligados estrictamente al uso de la tecnología digital. La búsqueda de empleo ha migrado online, a los portales web y redes sociales. Hoy, los demandantes deben adquirir no solo competencias técnicas, sino también comunicativas y digitales: soltura en la navegación por Internet, en elaborar y promover un currículum atractivo, destacar entre la masa de candidatos, etc. Las habilidades y destrezas digitales son transversales, requeridas en el trabajo y necesarias para encontrarlo. Hay que decir, sin embargo, que los medios formales (como las ofertas públicas y los portales de empleo por Internet) no son más importantes para encontrar trabajo que los contactos personales. El éxito del boca a boca depende, de todos modos, de las oportunidades presentes en el círculo social de la persona demandante. En el caso de las ZD, este círculo a menudo se limita al mismo barrio y a un mercado de empleo de baja calidad, muchas veces informal. La búsqueda de empleo por Internet, en cambio, permite a los demandantes entrar en contacto con ofertas, personas y empresas en mercados laborales externos a sus círculos, potencialmente de mejor calidad y más heterogéneos. En este sentido, el uso de mensajería instantánea, un medio de dominio común, para la difusión de las ofertas laborales se ha señalado

como potencialmente más eficaz que los portales o redes sociales más públicos. No debe infravalorarse tampoco que el estigma asociado a las barriadas desfavorecidas puede estar rebajando las probabilidades de obtener un empleo, circunstancia sobre la que habitantes y demandantes no tienen control.

Ante estos resultados, es importante señalar las experiencias alternativas, propuestas prácticas, con un alto impacto actual y potencial, que proporcionan pistas sobre el diseño de acciones exitosas para la inserción laboral en las ZD. Una es la metodología Simplon que consiste en la celebración, en zonas con altos índices de pobreza y exclusión social, de talleres intensivos (*bootcamps*) de programación y codificación mediante metodología por proyectos. Las personas participantes no necesitan conocimientos informáticos previos y reciben formación adicional en comunicación, trabajo en equipo y búsqueda de empleo. Los *bootcamps* surgen de la demanda de personal cualificado por parte de las empresas de alta tecnología, que, además, financian y colaboran en su desarrollo. Éstas mantienen un contacto directo con las personas candidatas, les ofrecen realizar prácticas y las insertan en sus bolsas de empleo. Al finalizar la formación, las personas beneficiarias se posicionan de forma más directa para un puesto de trabajo en lugar de lanzarse a la incertidumbre del mercado laboral. Por otro lado, el contacto interpersonal continuo entre personas candidatas y la plantilla de la empresa rebaja el posible efecto de los estereotipos negativos asociados a las ZD.

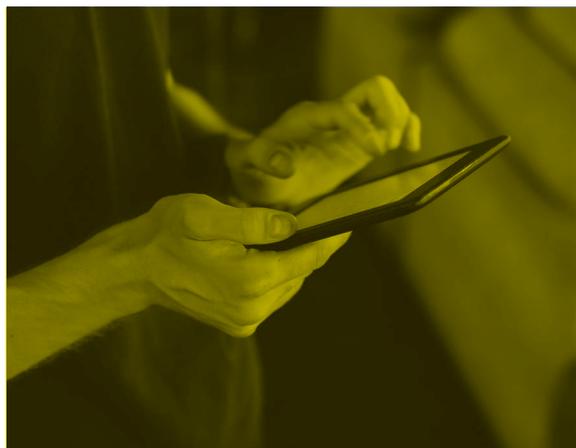
Lo que queda claro de esta experiencia es la contradicción entre, por un lado, la generación de empleo en el sector tecnológico y las dificultades de las empresas para suplir sus necesidades de mano de obra y, por el otro, las altas tasas de desempleo y subempleo de las

ZD. Las dos realidades no tienen un encaje sencillo, pero este estudio demuestra, primero, que hay aspiraciones en las ZD para encontrar un futuro laboral en el sector tecnológico y son posibles de realizar y, segundo, que hay una gran diversidad de potenciales puestos de trabajo para las ZD: diseño y testeo de videojuegos, minería de criptomonedas, ensamblaje y reparación de hardware, creación de contenidos por Internet, el *community management*, la gestión de comercio electrónico y otras posibilidades como la impresión 3D o el pilotaje de drones. Además, existen las condiciones para crear redes comunitarias de empresas de ayuda mutua entre los pequeños comercios locales y habitantes con mayores destrezas digitales.

La creación de puestos de trabajo en el sector tecnológico tendría otros efectos sociales importantes, al asociar el aprendizaje y mejora de destrezas digitales a recompensas muy tangibles como es un puesto de trabajo atractivo. Por otra parte, fomentaría la incorporación de las TIC a la vida cotidiana, elevaría el número de habitantes con competencias tecnológicas mínimas y su capacidad de ayuda mutua, y crearía referencias sociales positivas para la juventud. En definitiva, las políticas de empleo centradas en las TIC pueden tener unos efectos multiplicadores muy importantes sobre la cultura digital local en las ZD, con importantes retornos en términos de reducción de los riesgos de exclusión social y pobreza. No tenemos la seguridad de que vaya a tener un éxito inmediato, pero las posibilidades que ofrece son enormes y el coste de intentarlo es muy bajo.



Guía para la inclusión digital en las Zonas Desfavorecidas (ZD)



Brecha de acceso

- ➔ Continuar invirtiendo en dispositivos y conexión para las familias más empobrecidas. La brecha de acceso sigue existiendo, aunque se haya reducido mucho en los últimos años.
- ➔ Atender a la relación entre las tecnologías y las condiciones materiales de uso y lo digital. No solo importa tener o no tener ordenador o conexión, sino que haya un número suficiente en cada vivienda, que se puedan usar con comodidad, etc.
- ➔ Orientar a los usuarios para que adquieran el dispositivo más adecuado a sus necesidades. No todo el mundo necesita un equipo de gran potencia o muy actualizado.
- ➔ Fomentar el reciclaje y reutilización de equipos.
- ➔ Al mismo tiempo, permanecer atentos a la evolución de la tecnología para evitar nuevas brechas de acceso.
- ➔ Considerar el efecto del Internet de pago y las funcionalidades premium en la brecha de acceso. Sufragar aquellas que contribuyan a reducir desigualdades (también dando continuidad a iniciativas como el Bono Digital)

Brechas de habilidades

- ➔ Evitar caer en tópicos sobre el desinterés o la despreocupación de las personas afectadas por la pobreza y la exclusión. Comprender que no todas las personas tienen la misma facilidad y oportunidades para formarse y aprender. Tratar de conocer las circunstancias de cada persona usuaria.
- ➔ No idealizar la formación. Por bien que se haga, la formación no siempre tiene la capacidad para cambiar los comportamientos.
- ➔ Para maximizar su eficacia, las actividades formativas deben adaptarse a las necesidades, circunstancias, lenguajes y perspectivas de las potenciales personas usuarias.
- ➔ Utilizar soporte audiovisual antes que escrito. Proporcionar la documentación justa, y a ser posible que resulte complementaria.
- ➔ Las acciones formativas deben tener una orientación fuertemente práctica, aplicada y participativa. Enseñar sobre todo a través de ejemplos y ejercicios, siempre apropiados para el nivel de cada grupo.
- ➔ Contenidos que motiven a las personas usuarias y que tengan una aplicación en su vida cotidiana.



- ➔ Privilegiar el aprendizaje a través del teléfono móvil en lugar del ordenador.
- ➔ Reducir el número de participantes lo máximo posible, que no haya más de diez por actividad. Un número mayor impediría una atención suficientemente personalizada, algo importante cuando el nivel de partida es muy bajo.
- ➔ Utilizar dinámicas grupales que hagan perder el miedo y potencien el aprendizaje colectivo.
- ➔ Cuidar el espacio, la distribución circular de mesas permite una comunicación más directa entre las personas usuarias y un acceso más inmediato de la persona que dinamiza a cada una de ellas.
- ➔ Asegurarse de que las personas que forman estén suficientemente cualificados, tanto a nivel técnico como pedagógico y comunicativo.
- ➔ Interesar a las personas usuarias para que sigan formándose, tratar de formar grupos estables que quieran seguir progresando en su aprendizaje.
- ➔ Es mejor que la duración no sea excesiva, así como espaciar la celebración de las actividades que hacer cursos largos e intensos, lo que además favorece la continuidad de las personas usuarias.
- ➔ Mantener la coordinación entre el tejido asociativo e instituciones, y entre las propias asociaciones. Potenciar las sinergias, evitar una excesiva fragmentación de los objetivos y las perspectivas.
- ➔ Evaluar el verdadero impacto de las acciones formativas a medio y largo plazo, no solo la satisfacción con la actividad.
- ➔ Planificar intervenciones en las que se apliquen tecnologías digitales, que tengan un efecto demostrativo, que permitan al vecindario de las ZD explorar usos distintos de forma activa y participativa.
- ➔ Utilizar sobre todo aplicaciones que dominen los y las residentes de las ZD, aunque no tengan tantas funcionalidades como otras más específicas o avanzadas, especialmente en los niveles más bajos de alfabetización digital.
- ➔ Cooperar con las redes familiares y vecinales de las ZD. Contar con agentes vecinales para introducir prácticas tecnológicas innovadoras.



Estrategias para colectivos específicos

- ➔ Poner el foco en las personas más afectadas por la exclusión digital: de mediana edad, en los últimos años de su trayectoria laboral o recién jubiladas, con bajos recursos. Comprender su situación y tratar de aliviar las presiones a las que se encuentran sometidas.
- ➔ Mantener el máximo apoyo posible a las personas mayores en los trámites administrativos y bancarios. No presumir que aprenderán a hacerlo solas.
- ➔ Explorar las posibilidades de inclusión de las personas sin hogar gracias al uso de telefonía móvil.
- ➔ Introducir el uso de tecnología en las prisiones para evitar una desactualización muy pronunciada en las personas encarceladas, sin dejar de lado la seguridad.
- ➔ Diseñar programas de actualización en habilidades digitales adaptados a las personas que se disponen a reincorporarse a la sociedad después de una condena en prisión.
- ➔ Favorecer la adaptabilidad de los recursos para las personas con discapacidad.
- ➔ Cooperar estrechamente con las asociaciones de personas con discapacidad para conocer sus necesidades específicas y colaborar en su satisfacción.
- ➔ Colaborar con asociaciones de o especializadas en el trabajo con personas migrantes para que ayuden a reducir las barreras culturales y lingüísticas que enfrentan sobre todo las personas cuyo idioma de origen no es el español.
- ➔ Aunque se realicen acciones destinadas a satisfacer las necesidades específicas de los distintos grupos de personas migrantes, procurar también que participen en otras con público general, como forma de favorecer su integración en la sociedad de acogida.
- ➔ Programar actuaciones destinadas exclusivamente a las mujeres que permitan aumentar su autoconfianza y eviten la incomodidad que a veces les produce mezclarse con hombres.
- ➔ Trabajar para evitar la división de tareas digitales por género. Empoderar a las mujeres en actividades tradicionalmente consideradas masculinas y viceversa.
- ➔ Fomentar la presencia de hombres mayores en acciones de formación digital. Que la mayor parte de las usuarias sean mujeres no tiene porqué significar que ellos necesiten formarse menos. Puede ser que se sientan avergonzados de mostrar



públicamente sus limitaciones, que consideren que saben más de lo que realmente saben o que consideren ciertas tareas propias de mujeres.

➔ La condición de nativo digital no presupone soltura en el uso de las TIC. Muchas personas jóvenes muestran carencias graves en su formación digital. Es preciso desterrar este mito e incluso evitar que el uso del término ‘nativos digitales’ genere una sobrevaloración de las competencias con las que la juventud realmente cuenta.

➔ Acompañar a las personas jóvenes en su progresiva inserción en el mundo digital. Enseñarles que existen otros usos y beneficios aparte de los estrictamente lúdicos.

➔ Formar a los padres y madres para que puedan ayudar a sus hijos e hijas en su socialización digital. Diseñar actividades que, en la medida de lo posible, contemplen la participación y el aprendizaje mutuo entre generaciones.

➔ Trabajar con los colegios e institutos para que ayuden a compensar las dificultades de los padres en la educación digital de sus hijos e hijas.

➔ Utilizar las redes sociales y el contenido audiovisual por Internet como canal y formato para la

alfabetización digital de la juventud. Dado que es el lenguaje y medios que dominan y les resultan atractivos, es el que debe utilizarse para programar actividades que les resulten interesantes y motivadoras.

Relaciones con la administración

➔ Respetar el derecho a la realización de trámites administrativos de forma analógica.

➔ Mejorar la usabilidad de las aplicaciones y páginas de la administración digital, simplificar los procedimientos, adaptar los lenguajes para que sean comprensibles por toda la población.

➔ Incrementar la investigación en el uso de la Inteligencia Artificial (IA) para que sirva de guía en los trámites electrónicos.

➔ Contar con técnicos y técnicas del ámbito de la educación social, el trabajo social, la orientación laboral, etc. con experiencia en las ZD en el diseño de aplicaciones administrativas orientadas a la inclusión.

➔ Realizar auditorías participativas y experiencias piloto para testear la usabilidad de los procesos de administración electrónica.



➔ Emplear la IA para identificar necesidades no detectadas por la Administración.

➔ Disponer de un servicio permanente de monitorización y acompañamiento de las gestiones virtuales en las ZD, compuesto por personal suficiente y bien formado en las particularidades de cada trámite y en el funcionamiento de la administración electrónica.

Educación

➔ Planificar la inversión en dispositivos y conexión en los centros educativos. Dotar a los centros de los equipos que necesiten y se ajusten mejor a sus necesidades.

➔ Formar adecuadamente al profesorado en el uso de TIC, en especial cuando se introduzcan nuevos dispositivos y aplicaciones.

➔ Equilibrar las metodologías analógicas y digitales. No sobreestimar las ventajas de las tecnologías en la educación, ni denostar por defecto las tradicionales.

➔ Ponderar detenidamente las ventajas e inconvenientes de la introducción de nuevas metodologías fundamentadas en medios digitales. Procurar no dejarse llevar por el entusiasmo o el solucionismo tecnológicos.

➔ Responsabilizar al alumnado de los dispositivos que se les distribuyan desde el sistema educativo, ya sea para su uso exclusivo en el centro o para que se los lleven a casa. Comprometerles a reponerlos en caso de pérdida o avería por mal uso.

➔ Utilizar software que permita al profesorado controlar la actividad del alumnado cuando se trabaje en clase con tabletas u ordenadores.

➔ Aprovechar al máximo las posibilidades de realidad aumentada, interactividad y creatividad que ofrecen las TIC. Fomentar usos activos y participativos por encima del consumo pasivo de contenido.

➔ Explorar y aprovechar al máximo el potencial que ofrecen las TIC para la individualización de la enseñanza, de cara a la diversidad de los ritmos, necesidades y modalidades de aprendizaje del alumnado.

➔ Reforzar los contenidos relacionados con la programación y el pensamiento computacional.

➔ Comunicar a través de las TIC con comunidades educativas ajenas a las ZD, fomentar el contacto con jóvenes de otros barrios, ciudades y países.

➔ Realizar simulaciones controladas de uso de las redes sociales en los centros



educativos, como herramienta para enseñar al alumnado a utilizarlas correctamente.

- ➔ Privilegiar el uso de aplicaciones de mensajería instantánea para el contacto entre familias y centros educativos.
- ➔ Establecer normas explícitas de uso de la mensajería instantánea compartidas por todas las personas usuarias, para salvaguardar los límites entre los momentos de trabajo de los docentes y los de descanso y vida privada.
- ➔ Utilizar activa y frecuentemente las redes sociales públicas para difundir las actividades de los centros educativos. Animar a los padres y madres a seguir las actualizaciones de las redes de los centros.

Empleo

- ➔ Creación de grupos de búsqueda de empleo utilizando aplicaciones de mensajería instantánea.
- ➔ Colaboración estrecha con las empresas en el diseño de contenidos y políticas formativas. A cambio, compromisos de contratación o, al menos, de realización de prácticas y bolsas de trabajo asociadas a las acciones formativas.
- ➔ Formación para el empleo muy concreta y práctica, orientada a puestos de trabajo muy específicos. Evitar la formación más genérica, reducir la carga lectiva y teórica.
- ➔ Fomentar el contacto de primera mano de cierta duración en el tiempo (más que puntuales) entre los demandantes de empleo o participantes en iniciativas de formación y las empresas, con bolsas de trabajo, periodos de prácticas y programas de tutorización.
- ➔ Contemplar las dificultades objetivas para asistir y aprovechar las actividades de formación. Establecer programas de prácticas remuneradas o intervenciones integrales que aligeren las cargas familiares y domésticas de las personas candidatas.
- ➔ Explorar la creación de empleos ligados al sector de las TIC adecuados al perfil de la población de los ZD.
- ➔ Intermediar entre las pequeñas empresas localizadas en las ZD y las personas demandantes de empleo con perfil de habilidades tecnológicas. Buscar soluciones tecnológicas a las necesidades de las empresas de las ZD.

