

“CONECTA NOW”

ROMPIENDO LA BRECHA DIGITAL EN COLECTIVOS EN RIESGO DE EXCLUSIÓN SOCIAL MEDIANTE ACCIONES DE ALFABETIZACIÓN DIGITAL

Pedro Aguilera
paguilera@esplai.org
Fundación Esplai

Lcdo. en Ciencias Políticas y de la Administración / Coordinador de Proyectos Europeos

Conecta NOW es una iniciativa de la Fundación Esplai en Colaboración con Microsoft y varias AAPP., que tiene como objetivo la reducción de la **brecha digital** entre colectivos en riesgo de exclusión social, además cuenta con tres objetivos específicos, la mejora de la **empleabilidad**, la eliminación de fronteras físicas y mentales en el acceso a las TICs y la promoción de los jóvenes como un grupo comprometido y activo en acciones de mejora de las TICs y la promoción de una ciudadanía activa mediante la metodología de **aprendizaje y servicio**.

www.conectajoven.net / www.redconecta.net

*Conecta Now is a Foundation Esplai initiative in cooperation with Microsoft and some Public Administrations. The goal of the project is the reduction of the **digital gap** with groups in risk of social exclusion, providing teaching in ICT skills. There are 4 specific goals in the project, Improving **employability** on this target group, eliminate mental and physical barriers to use ICT and promoting youth as a group engaged and active in actions to improve the ICT access and the promotion of an active citizenship using **service learning** methodology.*

www.conectajoven.net / www.redconecta.net

**Brecha digital, Alfabetización digital, Empleabilidad,
Formación, Nuevas tecnologías, Trabajo en red**

*Digital gap, Digital Literacy, Employability, training, ICT's,
networking*

1.- Hacia la sociedad de la información y el conocimiento

El desarrollo de la sociedad, a nivel global, tiende hacia el desarrollo de la ciencia y la técnica, y los grandes avances en los transportes y comunicaciones llevan hacia la globalización. El conocimiento se convierte en el gran valor que puede contribuir al desarrollo de los pueblos y la mejora de la vida de las personas.

Sin embargo, el acceso al conocimiento es desigual, tal como sucede en el acceso a los recursos naturales, la salud, o la educación.

Así como la Industrialización supuso un factor importante de desarrollo y el origen de mayores diferencias, la sociedad de la información es una oportunidad para favorecer un desarrollo más armónico y equilibrado, o el riesgo de acentuar aún más la brecha entre los países desarrollados y los que no lo están.

Las TIC como oportunidad de inclusión

Las TIC representan una buena oportunidad para reducir la pobreza, fomentar la formación y la cultura y mejorar las condiciones de vida de los más desfavorecidos. A escala nacional, también son una oportunidad de mejora para muchos colectivos que carecen de oportunidades de acceso al mundo laboral o a la participación social.

El aprendizaje de estos instrumentos y la “apropiación” de los mismos en su vida es una ocasión que no debe desaprovecharse.

La brecha digital es ante todo una brecha social

La brecha digital es la división que separa a las personas y colectivos que tienen acceso a las Tecnologías de la Información y la Comunicación, de los que no lo tienen.

Las razones de esa brecha son multifactoriales, y van desde la simple carencia de conectividad física en el lugar de residencia, como ocurre en zonas rurales y barrios degradados, hasta las barreras mentales que hace que determinadas personas se autoexcluyan de la sociedad de la información.

Naturalmente, también hay razones económicas (incapacidad de asumir los costes), razones metodológicas (la forma de aprender y los contenidos, no interesan ni se sienten como algo propio), y razones tecnológicas (los dispositivos, aplicaciones y usos no están pensados para personas con discapacidades, lenguajes o necesidades diferentes).

Pero en realidad, al final, “la brecha digital, es una manifestación de la brecha social” (Manuel Castells), que refleja una situación de diferencia de acceso, de desigualdad de oportunidades de participación y de comunicación.

¿Cómo afecta la brecha digital a los sectores en riesgo de exclusión?

La dificultad de acceso y apropiación de las TIC y en consecuencia, de participación en la Sociedad de la Información, se suma a otros factores de exclusión que afectan a personas y grupos.

Los más afectados por la brecha digital son los residentes en zonas deprimidas, con pocos recursos económicos, con bajo nivel de formación, en situación laboral inestable o en paro, con mayoría de mujeres, inmigrantes, personas mayores y adolescentes y jóvenes en situación de fracaso escolar.

Ante la misma oferta tecnológica y de acceso, un joven universitario, residente en una zona con buen nivel sociocultural, con una familia que le apoya y con un entorno de relaciones personales saludable tiene muchísimas más posibilidades de formar parte de la sociedad de la información que otro joven de la misma edad, rebotado del sistema educativo, residente en un barrio marginal, con una familia desestructurada, y con serios problemas de adaptación social. No hace falta comentar la variable económica, pues las que hemos mencionado ya son suficientes para crear una “brecha social” que agudiza la brecha digital y hace muy difícil su superación.

La alfabetización digital de los sectores en riesgo de exclusión

Las propuestas de alfabetización digital para los sectores más desfavorecidos deben tener en cuenta las barreras añadidas que pesan sobre esas personas:

1. La falta de confianza en la propia capacidad de estudio y aprendizaje

Es la primera barrera mental que hay que resolver, proponiendo retos y aprendizajes evolutivos, que permitan resultados y progresos visibles y permitan construir esa confianza en la propia capacidad.

Contar con compañeros de diferentes niveles de formación o incluso edad ayuda a vivir el aprendizaje como algo asequible a todos.

2. La dificultad de identificar las propuestas que van dirigidas a ellas.

Las propuestas de formación deben orientarse a utilidades con sentido para las personas, que les vean sentido en su vida diaria y como mejora personal o laboral. Una señora jubilada estará mejor motivada aprendiendo procesador de textos haciendo cartas a la familia que textos comerciales anónimos. Hay que partir del interés de las personas.

3. El hábito de aprendizaje basado en la resolución de problemas y la experimentación más que en el método académico

Lo normal es aprender de forma constructiva, resolviendo necesidades y problemas y obteniendo en cada momento lo que se necesita. El aprendizaje académico clásico, primero teoría y luego práctica no funciona con estos colectivos. Cuando necesitas destacar un texto aprendes a poner negritas y cambiar tipografía.

4. Las limitaciones de desplazamiento y disponibilidad de tiempo
Por cuestiones culturales, de recursos y laborales, la oferta formativa debe situarse lo más cerca posible de las personas, en su propio barrio o entorno.

5. Las limitaciones económicas para financiar la formación

La formación debe ser asequible para las rentas de los sectores con menos recursos, aunque el criterio de la corresponsabilidad es positivo para valorar el servicio recibido y fortalecer el compromiso.

6. La necesidad de un entorno que inspire confianza y seguridad

Finalmente, y ante todo, las personas deben sentirse acogidas, tratadas con respeto y consideración, y sentir que no se duda de su capacidad de aprender. Las asociaciones, por su propio talante y experiencia tienen una mayor facilidad para ofrecer ese trato.

EL Proyecto CONECTA NOW

1.- Antecedentes

Conecta NOW es una iniciativa de la Fundación Esplai en Colaboración con Microsoft y varias AAPP., que tiene como objetivo la reducción de la **brecha digital** entre colectivos en riesgo de exclusión social, además cuenta con tres objetivos específicos, la mejora de la **empleabilidad**, la eliminación de fronteras físicas y mentales en el acceso a las TICs y la promoción de los jóvenes como un grupo comprometido y activo en acciones de mejora de las TICs y la promoción de una ciudadanía activa mediante la metodología de **aprendizaje y servicio**.

Conecta Now se viene desarrollando en 15 Comunidades Autónomas, en colaboración con 70 Asociaciones locales y el apoyo de ayuntamientos. Desde el año 2000, Conecta Now, a través de sus centros RED CONECTA se ha convertido en un referente en la promoción del acceso de las personas en riesgo de exclusión social a las nuevas tecnologías. Favoreciendo acciones formativas y talleres, además de promover un uso coherente y útil de las tics.

Desde el año 2009 y debido al contexto de crisis mundial que ha traído consigo índices de paro en nuestro país que no se recordaban desde los años 80. Es por este motivo que el proyecto ha girado su línea clásica de actividad, basada en al formación hacía acciones dirigidas a la mejora de la empleabilidad de los grupos diana en nuestros centros. Estos grupos diana son:

- a) Jóvenes: con una tasa de paro del 38,4% de la población. Son uno de los colectivos más afectados y que más ayuda necesita, sobre todo el grupo de jóvenes entre 16 y 25 años que, siguiendo un estudio de la OSCE, se encuentran en este momento sin trabajo y sin estudiar en nuestro país asciende al 14%. Estos jóvenes necesitan de una “segunda

- oportunidad de formación”, sobre todo en el ámbito de las TICs orientadas al mercado laboral
- b) Personas Inmigrantes: Lejos de las tesis alarmistas de que “los inmigrantes han venido a España a quitarnos el trabajo” los hechos nos demuestran que el 28% de la población activa inmigrante se encuentra en situación de paro en julio de este año. Este grupo usuario habitual del telecentro (conectividad, recursos y maquinaria gratuita) necesitan de acciones dirigidas para la mejora de la empleabilidad, sobre todo las que atienden a la mejora de la producción en ocupaciones con alto consumo de mano de obra como limpieza, almacenes, etc.
 - c) Mujeres: A pesar de los esfuerzos realizadas por las administraciones, la tasa de paro femenino es aún la más alta de Europa. En la actualidad es parecida a la de los hombres, pero la estadística se distorsiona cuando hablamos de mujeres mayores de 45 años, que quieren re-incorporarse al mercado laboral. Aquí algunas de las competencias adquiridas han quedado obsoletas y es preciso facilitar su alfabetización digital y las acciones de búsqueda activa de empleo en un nuevo contexto laboral.
 - d) Personas con discapacidad funcional: En España el 5% de las personas son discapacitadas funcionales, a pesar de los progresos en la inserción laboral de este colectivo, el propio plan de acción para personas discapacitadas del Gobierno de España, reconoce la necesidad de utilizar las nuevas tecnologías de las TICs para favorecer el empleo de este colectivo. Nuestra propuesta mantiene la idea de que el telecentro sea un espacio accesible y por lo tanto que las personas con discapacidad funcional puedan seguir nuestras propuestas en las mismas condiciones que el resto.
 - e) Parados de larga duración: Son el grupo más difícil de trabajar, en España se calcula que 685.000 personas llevan más de un año buscando empleo sin conseguirlo. Trabajar en sus hábitos para que no caigan en la autoexclusión y el fomento de sus redes sociales, incluyendo las virtuales, serán herramientas útiles para mejorar su empleabilidad.

3.- Objetivos

3.1.- Objetivo principal

- a) Nuestro objetivo principal es la mejora de la empleabilidad de las personas usuarias de los telecentros, centrándonos en los grupos más vulnerables, como mujeres, inmigrantes, jóvenes, personas discapacitadas y parados de larga duración.

3.2.- Objetivos específicos

- a) Capacitar a las personas dinamizadoras para que se conviertan en actores impulsores de la mejora de la empleabilidad en el telecentro.
- b) Promover acuerdos de colaboración con redes de telecentros y colegios profesionales para incrementar la eficiencia de las acciones de mejora de la empleabilidad tanto en el telecentro como en los programas de búsqueda activa de empleo.
- c) Crear materiales adaptados para favorecer la mejora de la empleabilidad en los telecentros y ponerlos a disposición de las entidades y redes de telecentros que colaboran en el programa.
- d) Promover, a través del programa Conecta Joven, la capacitación en habilidades de formación en TICs de jóvenes como herramienta de acceso a su primera experiencia laboral no retribuida.
- e) Mejorar la accesibilidad en el telecentro a través de la adaptación de los centros red conecta

4.- Estrategias

Para conseguir estos objetivos planteamos las siguientes estrategias de trabajo:

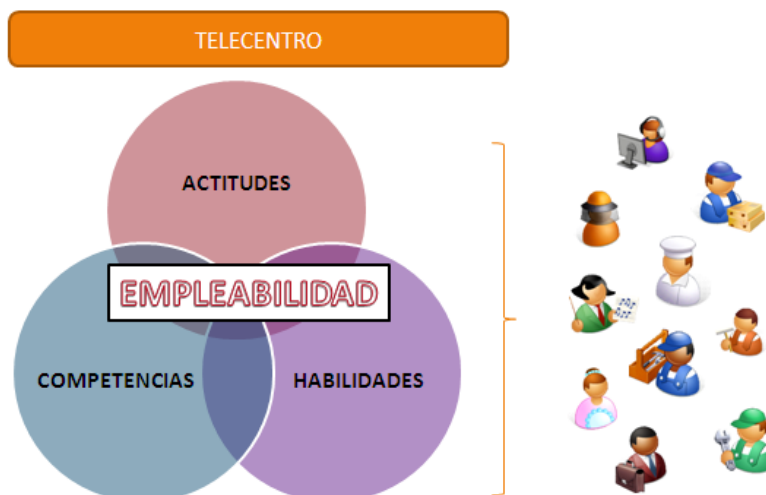
- a) Mejora de la empleabilidad
- b) Incremento del impacto
- c) Aumento de las acciones de dinamización y visibilidad

5.- Acciones

5.1.- Para la mejora de la empleabilidad

5.1.1.- Fomento de competencias, actitudes y habilidades para los usuarios

En este ámbito nuestro proyecto se dirige a PREPARAR a la ciudadanía para que llegue a los agentes sociales de inserción laboral o directamente al mercado de trabajo con las máximas **competencias, actitudes y habilidades**



Competencias: Entendemos por competencias las acciones de formación en TICs que se realizan en el telecentro para mejorar la empleabilidad de las personas usuarias. En un mercado laboral cambiante, donde los contratos indefinidos no son garantía de continuidad en el mercado laboral y la supervivencia media de las empresas es inferior al periodo de actividad laboral de las personas, la formación se convierte en un elemento clave de competencia y posibilidad de acceso al mercado laboral. Queremos que las personas que se acercan a nuestros telecentros a través de Red Conecta o Conecta Joven lleguen a conseguir el máximo de conocimientos para formalizar una defensa activa de su *currículum vitae*.

Actitudes: Entendemos las actitudes, como aquellos elementos que tiene la persona para mantener la centralidad en el empleo, hábitos en el puesto de trabajo, flexibilidad en la gestión de la carga de trabajo, gestión del perfil profesional, etc. Desde el telecentro vamos a trabajar para fomentar la mejora de las actitudes de las personas que han sido expulsadas del mercado laboral, proponiéndoles la máxima de que esta situación es temporal y que han de valorarla como una oportunidad para crecer y formarse, sobre todo en el mundo de las TICs mientras se esté en el proceso de búsqueda activa de empleo. Estaremos muy atentos en la motivación de estas personas desde el realismo, dejando claro desde el principio que la búsqueda de un empleo es una inversión y un trabajo en sí mismo, y por lo tanto esta búsqueda activa de empleo se tiene que afrontar con rigor y profesionalidad

Habilidades: Entendemos las habilidades como el conjunto de recursos que una persona tiene para acceder al mercado de trabajo y mantenerse en él, como la creación de una identidad digital, mantenimiento de una red social que le permita estar atento a los cambios y oportunidades del mercado laboral. Es algo que va más allá de la capacitación y las actitudes, es la necesidad de ser pro-activos en la gestión de nuestra demanda de acceso al mercado laboral y para ellos estas habilidades se manifiestan clave para conseguir el éxito. Además prestaremos especial atención en las posibilidades relacionales que se pueden encontrar en la red, bien a través

de la búsqueda activa de empleo en portales especializados o bien a través de la creación de una identidad digital coherente y que sea capaz de acercarse a las nuevas redes 2.0 para mantener viva su oferta de ocupación en el mercado laboral, sin olvidar los modelos clásicos de mantenimiento de redes a través de entidades colaboradoras que gestionan itinerarios especializados

5.1.2.- Fomento de competencias, actitudes y habilidades para los dinamizadores

El otro gran ámbito dónde podemos incidir es en todo el entorno del telecentro y las entidades que trabajan para mejorar la vida de la comunidad. En el telecentro mismo, encontramos la persona dinamizadora

La figura de la persona dinamizadora es clave. Es el profesional que ha de fomentar y motivar el conocimiento y dominio de las TICs a los usuarios, afrontando el reto de mejorar sus competencias en la búsqueda de empleo y es el *target* al cual desde Fundación Esplai hace años que trabaja para mejorar su día a día. En esta propuesta proponemos darle recursos y formación para reforzar las distintas funciones que ha de desarrollar para aportar un trabajo de calidad en el acompañamiento de las personas usuarias para mejorar y conseguir sus retos con la ayuda de las TICs. En definitiva para facilitar. Para ello, nos centramos en la línea de la formación del dinamizador mediante acciones de "*blended learning*" dirigidas a mejorar su capacitación. Son el actor crítico en el proceso. Ellos ayudan a las personas a sentirse seguras, les transmiten su confianza, les permiten orientarse en una maraña de recursos, aplicaciones y equipos, y les hacer ver sus propios logros.

Las personas dinamizadoras deben tener la formación adecuada para esas funciones y al mismo tiempo tener una mínima capacitación informática para asegurar el mantenimiento básico del aula. La formación continua y la coordinación entre los dinamizadores de una red es esencial.

No queremos entrar en este capítulo debido a que en este mismo congreso se presenta una experiencia de capacitación, formación para personas dinamizadoras de telecentros en el marco de un proyecto europeo, centrado en el sistema de créditos europeos de para la Educación y Formación Profesional ECVET.

5.1.3.- Atención individualizada

Cuando hablamos de ciudadanía y personas usuarias, ya no solamente vamos al usuario inicial de alfabetización digital que va al telecentro y al que hasta ahora hemos ofrecido talleres de alfabetización digital básica, sino que ahora ampliamos el *target* y también proponemos recursos para toda la ciudadanía, usuario intermedio y avanzado, que quiera aprovechar las TICs para mejorar su empleabilidad. Esto implica hablar de nuevos

emprendedores, personas interesadas en hacer formación continua, personas que en un momento determinado necesiten mejorar su conocimiento TIC para proyectos concretos que les ayuden en la búsqueda o mantenimiento de un trabajo, temas de auto-ocupación, tele-trabajo... Algunas de ellas rompen los esquemas convencionales, con lo cual aquí habrá un trabajo de educación importante.

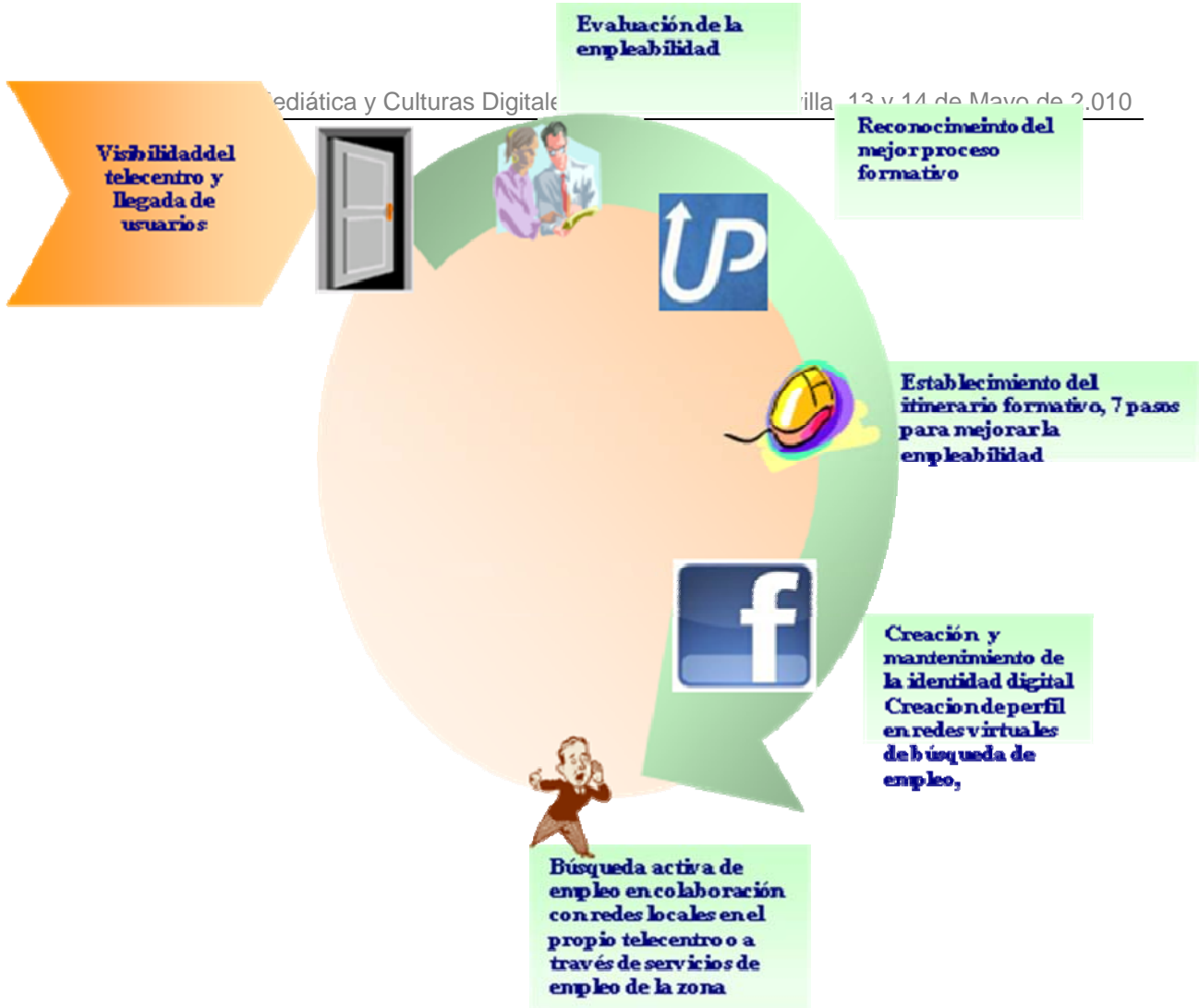
Para impactar en el usuario son muy importantes todos aquellos procesos de difusión y comunicación que hagamos para dar a conocer el telecentro. Desde el telecentro el usuario podrá formarse en TICs y tendrá a su servicio herramientas, cursos, talleres, recursos que le ayudarán en el desarrollo de estas capacidades, competencias y habilidades que repercutirán en la mejora de la empleabilidad. Todas estas ventajas y servicios se darán a conocer desde el telecentro, pero también aunando esfuerzos con la administración pública y las entidades.

Cada uno de estos *targets* tiene unas necesidades, por ello es importante pensar en herramientas, recursos y servicios de distintos tipos, como carteles, acciones de visibilidad en el barrio, anuncios en revistas gratuitas del barrio o pueblo, etc., estas deben ser flexibles, y adaptables a las necesidades. El telecentro procura facilitar una atención individualizada al usuario para atender las realidades diversas y cambiantes actuales, presente en prácticamente todos los servicios ofrecidos.

5.1.4.- Desarrollo de los recursos para la empleabilidad

Nuestra propuesta recoge una serie de recursos de empleabilidad para el usuario, que se podrían encontrar en algunos estadios o fases que se recogen la siguiente imagen. Cada una de las fases tiene unos recursos asociados.

Siguiendo el dibujo de la página siguiente hemos desarrollado la metodología 7 Pasos para la mejora de la empleabilidad como estrategia en los telecentros.



Esta metodología está centrada en la mejora de la empleabilidad en personas que participan en las actividades de los centros red conecta, hemos identificado 4 elementos clave en la mejora de la empleabilidad son las llamadas de las llamadas "cuatro esquinas de la empleabilidad":

Redes sociales: como son la creación y mantenimiento coherente de una identidad digital y el uso de la Web 2.0 y las redes sociales como elemento de mejora de las competencias de empleabilidad. Asimismo el propio centro donde se realizan las actividades se convierte en si mismo en un espacio de intercambio, colaboración y conocimiento compartido, con otras personas en la misma situación, pero de diferentes procedencias. El centro es un espacio de convivencia en si mismo, donde las personas se enfrentan de manera conjunta a un problema y donde las acciones de solidaridad sin importar la procedencia se dan de manera natural.

La centralidad en el empleo: Colocamos la idea de la búsqueda de empleo, la mejora de currículum, la gestión de la agenda, etc., como un elemento clave para aumentar la empleabilidad de las personas, para ello nuestra metodología plantea elementos de agenda, gestión del tiempo, actualización de datos, etc., a la vez que desde los centros promovemos a través de las personas dinamizadoras esta centralidad en el empleo, motivando a las personas

mediante al apoyo en la presentación de las ofertas, orientando a las personas en la selección de las ofertas que existen en Internet y dando a conocer el entorno laboral cercano a la persona inmigrante. La integración por lo económico, sería el resumen de esta parte de las cuatro esquinas de la empleabilidad,

Hábitos en la búsqueda de empleo: la metodología 7 pasos esta centrada en poner de manifiesto los hábitos necesarios tanto para la búsqueda de empleo, como la rutina a la hora de actualizar currículum, la continuidad en la búsqueda de ofertas, la formación continua como elemento clave de mejora, etc., además al desarrollar nuestra metodología. Los centros red conecta se convierten en un espacio de servicio a la sociedad en general y a las personas inmigrantes en particular, sobre todo por la gratuidad de nuestros centros, por su horario amplio y porque siempre pueden encontrar a su disposición ordenadores de uso libre para la búsqueda de ofertas, actualización de currículos, etc. Así la búsqueda de trabajo se convierte en una actividad en si misma, con su horario, dedicación y esfuerzo, algo que no se hace desde la soledad del hogar, sino que se hace compartiendo con otras personas, fomentando estos hábitos y espacios de convivencia

La formación, como elemento clave en la adquisición de competencias que mejoran la empleabilidad de las personas inmigrantes que se acercan a nuestros centros. En este sentido nuestra metodología está centrada en , iniciar o aumentar el aprendizaje de las TIC y de las posibilidades que las mismas pueden ofrecerles, aumentara sus capacidades y habilidades para una posible recolocación y a través de esta formación se ayudará a la reconversión del sector de la construcción hacia otros sectores económicos que se están desarrollando actualmente "La crisis puede estar siendo una oportunidad para que muchos trabajadores, entre los que se encuentran muchos inmigrantes, dediquen tiempo a la formación, lo que no sólo redundará en el aumento de sus posibilidades de recolocación, sino que también preparará nuestro mercado laboral para la nueva etapa de mayor productividad y con mayor peso de las actividades de mayor valor añadido que deberemos afrontar cuando estemos saliendo de esta crisis" nuestro compromiso es el de reforzar durante este ciclo bajo de la economía la formación y la mejora de la empleabilidad. También queremos ser una referencia en dar a conocer los elementos clave de acceso a los portales públicos de acceso al mercado laboral e información relativa a las oportunidades del mercado laboral

6.- Los Siete pasos en un vistazo

El Taller de búsqueda de empleo en un telecentro es una metodología para uso de las personas dinamizadoras de telecentros o de centros TIC, que quieran fomentar la empleabilidad de sus usuarios y deseen impulsar acciones de inserción laboral en su telecentro. La coherencia global de la propuesta de taller se concreta en un itinerario en 7 pasos, adaptables a cada alumno y organizados en módulos de contenido.

Cada módulo contiene todo lo necesario para su desarrollo, todas las sesiones están detalladas con sus materiales asociados, pudiéndose impartir de manera secuencial o bien de manera independiente, como píldoras de conocimiento.

Por tanto, ésta es una metodología básica, moldeable al contexto y ajustable a las expectativas “realizables” en el contexto de un telecentro.

Los pasos propuestos son los siguientes:

