

PROYECTO DE PONENCIA N° 4

“ALFABETIZACION DIGITAL”

Luis Álvarez Rodríguez
Presidente de la
Asociación Grupo Mayores de Telefónica

Presidenta de Mesa: Isabel Díaz, Directora de “Nosotros los Mayores”.

Vicepresidente: Concepción Cristellys de la Torre, Presidenta de la Hermandad de Jubilados Ministerios de Comercio, Economía y Hacienda.

Secretario: Juan Ramón Gallo García, Grupo de Mayores de Telefónica.

Vocal: José Luis Rey Mora, Miembro de la Hermandad de Veteranos de las Fuerzas Armadas y Guardia Civil.

VII Congreso de Organizaciones de Mayores

Madrid Octubre de 2.005

PONENCIA DE “ALFABETIZACION DIGITAL”

Introducción.-

A lo largo de la historia de la humanidad siempre ha habido cambios; en todas las generaciones han aparecido novedades, en las ideas, en las estructuras de la sociedad, en las herramientas utilizadas para hacer las cosas, en los materiales empleados en las mismas; en fin, un cambio permanente que no ha afectado a toda la sociedad por igual, sea cualquiera la época a la que nos estemos refiriendo.

El ritmo de acomodación de los diferentes estamentos o países a las nuevas situaciones ha sido naturalmente diferente; unas veces por la distancia del hecho generador del cambio, otras veces por razón de la cultura, o por el distinto nivel de conocimientos, por el nivel social, por el poder económico, por la edad,

Siempre se ha producido una cierta discriminación en el alcance y disfrute de la nueva situación, de la nueva herramienta, del nuevo material. Por eso cuando en nuestros días hablamos de que hay una parte de la sociedad que podemos decir que está discriminada respecto a algo, no estamos en ninguna situación nueva, sino repetida a los largo de la historia.

En la sociedad, en los últimos tiempos, se están acelerando los procesos de cambio, lo que puede dar lugar con mayor facilidad a la existencia de discriminaciones de conjuntos de la sociedad respecto al disfrute de algunos de esos cambios. Eso es lo que está pasando con las “**Nuevas Tecnologías**”.

Con todo lo ambiguo y amplio que es el término, porque la técnica y la tecnología invaden hoy de muy distintas formas nuestra vida, y hay novedades mecánicas, de transporte, de investigación, aplicaciones biológicas, químicas y médicas; que realmente son nuevas y tienen componentes Tecnológicos.

Sin embargo, parece que cuando se habla de Nuevas Tecnologías se aplica más generalmente el término al campo de la Comunicación y la Información; es decir los conocimientos, aplicaciones y relaciones que constituyen lo que hemos dado en llamar **Sociedad de la Información**. Es verdad que en otros campos es fácil sentirse fuera de lugar; como si solo pudieran utilizar las aplicaciones los expertos, quienes trabajan en esos campos concretos; en cambio **las tecnologías que se utilizan en la Sociedad de la Información están al alcance de todos**.

Cierto que hay una parte que es solo para los expertos, pero podríamos decir que es la trastienda, el interior de esas tecnologías. La aplicación diaria nos puede ser útil a todos. Nos vamos a limitar a tratar de Nuevas Tecnologías directamente relacionadas con la Sociedad de la Información.

Aun acotando el campo de esta forma necesitaríamos, no digo horas, días para hablar de todo: telefonía convencional, telefonía celular o en lenguaje coloquial “móviles”, contestadores, fax, radio, televisión, GPS, videos, DVD, cámaras digitales, agendas electrónicas, grabadoras, reproductoras, mp3, ¡Ah! Y los ordenadores, con la informática en general, el acceso a internet y el correo electrónico.

Todos hemos ido aprendiendo a usar estas herramientas del mundo de la comunicación y la información; en algunas, como el teléfono, ya somos unos verdaderos expertos; y tomamos conciencia de ello cuando llega la factura del servicio. Pero el uso de otras nos está costando más.

¿Por qué? Simplemente porque en algunos casos llevamos poco tiempo relacionados con ellas y en otros porque han irrumpido en nuestro ambiente fuera de tiempo o situación.

Alfabetización Digital.-

Cuando los niños empiezan a tener contacto con el conocimiento, cuando se les prepara para relacionarse con él, se les dan las herramientas para que sea fluida esa relación con las fuentes del conocimiento; aprenden el alfabeto, los elementos gracias a los que interpretan lo que está escrito. Los que tenemos la suerte de ser padres y abuelos recordamos la emoción que sentimos la primera vez que nuestros hijos y después nuestros nietos nos leyeron algo. Era un paso de gigante en su formación; habían abierto la puerta de acceso al conocimiento.

Ese proceso de “alfabetización” lo hemos generalizado y también hablamos de **alfabetización digital**, cuando damos los primeros pasos de acercamiento al conocimiento almacenado en forma digital. Las letras y números que manejamos son los mismos, pero la forma en que guardamos la información y el conocimiento que encierran juntos es muy diferente.

Y hemos oído mucho este término, que hay que abrir las posibilidades para que todos los niveles de la sociedad, todos los grupos de la misma, tengan la posibilidad de entrar en este proceso para que al final todos, sin excepción, sin discriminación de ningún tipo podamos disfrutar de las maravillas de acceder al conocimiento y a la información almacenada en forma digital; de lo sensacional y fácil que es tener acceso a esa información, esté donde esté, ya sea en la biblioteca de al lado de nuestra casa, en San Francisco en los Estados Unidos de América o en Australia, en las antípodas..

Pero ¿realmente se están ofreciendo los medios para convertir en realidad todas esas frases, todos esos mensajes?. Y, por otra parte, aceptando que eso es maravilloso ¿tenemos todos realmente interés en acceder a todo ese mundo de información y conocimiento?

La alfabetización digital, puerta de la Sociedad de la Información.-

Hagamos algunas consideraciones. La alfabetización digital es el proceso de dar los primeros pasos en el acercamiento a ese mundo de información, con sus herramientas para relacionarnos con él. Ese mundo es lo que llamamos la **Sociedad de la Información**.

Los expertos dicen que: *Sociedad de la Información es un estadio de desarrollo social caracterizado por la capacidad de sus miembros (ciudadanos, empresas y Administraciones Públicas) para obtener y compartir cualquier información, instantáneamente, desde cualquier lugar y en la forma que se prefiera.*

Según esto, simplificando quizás excesivamente, pero para hacer el ejercicio sencillo, podemos decir que la Sociedad de la Información, considerada desde un sentido práctico, tiene tres niveles.

Pero, antes de entrar en esos niveles, conviene que repasemos en qué punto de ese desarrollo estamos, porque se nos dice que España está retrasada respecto a otros países de nuestro entorno en la penetración en el uso de la Sociedad de la Información. Que hay pocos ordenadores en nuestras casas (pese a que conozco casas en las que hay uno por habitante, desde el padre hasta el menor de los hijos con 9 años); que el porcentaje de personas que entran en internet es muy bajo, que en concreto nosotros los mayores parece que estamos reticentes respecto a relacionarnos con estas nuevas tecnologías. Por decirlo en relación con la alfabetización, que todavía somos un poco analfabetos digitalmente hablando.

Dicho en cifras: En mayo de 2004, en España había 12 millones de personas que utilizaban internet, lo que representa una penetración del 33,1%. En la Unión Europea los datos eran 204 millones, lo que nos da una penetración del 44,7%. Pero viéndolo desde la perspectiva optimista, el crecimiento está siendo del 20,8%.

Volvamos ahora a los tres niveles. Corresponden éstos a los participantes en la Sociedad de la Información: la Administración (en sus diferentes escalas); las Empresas y los Ciudadanos.

Las **Administraciones Públicas** deben liderar el uso e impulso de la Sociedad de la Información con un doble papel.

Por un lado deben ser el motor, el animador que promueve el entusiasmo, las facilidades, los caminos para que se extienda la Sociedad de la Información. Pero, por otro, tan importante o más que el primero, deben ser los actores más decididos y avanzados en el uso, en todos los sentidos, de las Nuevas Tecnologías. En esto, como en todo, no hay mejor forma de predicar que con el ejemplo.

Su papel como agente práctico:

- Adopción de nuevos modelos y formas de trabajo que incorporen las Tecnologías de Información y Comunicación. (TIC)
- Fomentar la adopción de modelos sostenibles de implantación y prestación de servicios en todos los niveles de la Administración

- Promover la aplicación de estas Tecnologías en la relación entre las distintas escalas de la Administración
- Digitalización de la información existente
- Implantación y generalización de sistemas de información, comunicación y gestión, tanto internos como de relación con el ciudadano.

En resumen: debe mostrar con el ejemplo cómo trabajando en y con la Sociedad de la Información se facilita la gestión pública, la organización interna de los procesos de gobierno y también la relación de los ciudadanos con la Administración, sus compromisos con Hacienda, la tramitación de documentos, proyectos, consultas y cumplimiento de los deberes cívicos, etc

Su papel como impulsor de estas Nuevas Tecnologías (TIC)

- Promover la alfabetización digital para todos los agentes
- Fomentar caminos de encuentro entre los diferentes agentes, procurando su coordinación (formación, equipos y conexiones)
- Fomentar la creación de contenidos de interés y utilidad para los ciudadanos
- Regular la normativa que ayude a la extensión y utilización de estas Tecnologías

Si nos sentimos un poco críticos y ambiciosos, posiblemente deberíamos decir que la intensidad y frecuencia de los mensajes en pro de la Sociedad de la Información no se corresponden plenamente con la realidad de la situación del progreso, aunque es indudable el avance realizado

El segundo nivel a considerar son **las Empresas**. Se nos dice (y es cierto) que gracias a la Sociedad de la Información, a la eficacia que se desarrolla trabajando con estas Nuevas Tecnologías, a la rapidez y exactitud de los cálculos, a las comparaciones, a los estudios de alternativas diferentes, a la agilidad de la relación con sus clientes y con sus proveedores, las empresas pueden mejorar su rendimiento y entrar en situaciones reales de competencia. Y hoy hay un convencimiento generalizado sobre ello y se reconoce que es vital en el mundo empresarial. Pero también se nos dice que el nivel de penetración en este nivel no es el deseable.

Su papel en el desarrollo de la Sociedad de la Información

- Alfabetización digital de su personal
- Aplicaciones internas que mejoren su eficacia operativa, con las consiguientes ventajas competitivas
- Oferta integrada de servicios a sus clientes
- Acciones comerciales en la red
- Aplicaciones reales en la relación con otras empresas
- En especial, los proveedores de servicios TIC, conseguir comercializar productos y servicios de fácil acceso y uso

Y pasamos al tercer nivel, **el Ciudadano**, sea simplemente como individuo o sea como participante de un grupo. Es la sociedad civil, cada uno de nosotros, y los mayores

somos una parte de esta sociedad, no somos diferentes, simplemente tenemos algunos años más. ¿Cuál es nuestra situación en la Sociedad de la Información?. ¿Qué se espera de nosotros? ¿Qué esperamos nosotros de esa Sociedad?. ¿Qué mensajes percibimos? ¿Cuál es nuestra valoración de la situación real?

Algunas puntualizaciones; se precisa:

- Labor extensa e intensa de **Alfabetización Digital**
- Profunda campaña de motivación
- Difusión clara de las ventajas concretas que representa esa Sociedad para nosotros
- Existencia de servicios y contenidos de interés para los mayores
- Sencillez en los accesos y contenidos
- Facilidades (incluso económicas) de acceso a las conexiones de los operadores
- Condiciones de acceso a los ordenadores y equipamiento
- Acondicionar las viviendas para incorporar las Nuevas Tecnologías
- Evitar discriminaciones por disminución de algunas facultades (en ocasiones por la edad) en el uso de equipamientos (ordenadores por voz, impresos en Braille)

Retomando el comienzo, podemos observar que hay una parte de la sociedad, los mayores (con toda la ambigüedad del término), que nos sentimos un poco desplazados y fuera de lugar con esas tecnologías. Porque cuando han llegado y se han extendido en las empresas y lugares de trabajo muchos mayores ya estaban o jubilados o apunto de serlo y no han tenido la necesidad de utilizarlas. Y quienes no estaban en la vida laboral (por ejemplo, las amas de casa) no han tenido ocasión o necesidad de relacionarse con ellas.

Si analizamos un poco lo que pueden ser los comentarios generales que se oyen en relación con los mayores y las nuevas tecnologías, es explicable que se dé esa cierta discriminación porque dan por sentado que no están al alcance de los mayores, o éstos no tienen interés en conocerlas y utilizarlas. Y eso es ya un freno en el acercamiento entre los mayores y las nuevas tecnologías.

Los comentarios que se oyen:

- Estas novedades y cambios crean incertidumbre en los mayores
- Hay temor a no ser capaces de dominarlas
- Pueden fomentar el aislamiento social
- Hay barreras funcionales o físicas (visión, audición, artrosis)
- La educación y nivel de formación son barreras insalvables
- El coste de los equipos y conexiones es demasiado elevado
- El entorno social, urbano o rural influye en las posibilidades del acceso e interés
- Las mujeres están menos interesadas

Y entramos en este punto en algo que es muy importante. Las Nuevas Tecnologías son algo maravilloso, extraordinariamente útil, que aumenta el caudal del conocimiento e información de las personas, que incrementa las posibilidades de relación entre ellas, que puede contribuir a la mejora de su calidad de vida, en el mejor aprovechamiento de su tiempo; pero **tengamos siempre presente que las Nuevas Tecnologías solo son una herramienta; maravillosa, pero una herramienta.**

Lo importante es la vida de las personas. La primera condición para que los mayores estén interesados en el mundo de las Nuevas Tecnologías, en la Sociedad de la Información, en la Alfabetización Digital, es que sientan la misma curiosidad e interés que tuvimos cuando éramos niños y queríamos aprender a leer y pasemos así de la Alfabetización a la Alfabetización Digital. Es una apuesta, además, para su salud mental.

Por tanto, para romper el peligro de discriminación de los mayores ante las Nuevas Tecnologías, debemos hablar de la vida de los mayores, de sus intereses, de sus aficiones, de sus curiosidades, de sus relaciones y que cada uno de ellos vea cómo con estas herramientas (no lo olvidemos, herramientas) pueden enriquecer su vida y sus relaciones. Y esto naturalmente es cierto para hombres y mujeres.

A la vista de lo dicho y estando convencidos de la importancia, la utilidad y las ventajas que pueden reportar estas tecnologías a la vida de las personas y a su desarrollo y conocimiento, ¿qué se está haciendo para que llegue la Alfabetización Digital a los mayores?.

Estamos seguros de que todos hemos leído y oído campañas e informaciones a favor de esta Alfabetización. Hemos oído “internet para todos”; “alfabetización digital”, hay iniciativas privadas y públicas, pero demasiado puntuales. Por ejemplo, la campaña todos.es está recorriendo toda España con aulas móviles para acercar internet, especialmente al mundo rural.

Sin embargo, en CEOMA tenemos una visión más global de este tema. Nos preocupa que los mayores queden discriminados y privados del acceso y disfrute de la Sociedad de la Información, de lo que representa Internet y por ejemplo, el correo electrónico en sus relaciones familiares, de amistad y de acceso a sus intereses y aficiones. Pero además, nos preocupa este tema no solo por lo que se refiere a los mayores como individuos, sino por lo que afecta a su vida asociativa, a su relación con las asociaciones en que están comprometidos y a las relaciones mutuas entre estas asociaciones. El potencial que representa una buena utilización de las Nuevas Tecnologías en esta vida conjunta de las asociaciones para compartir proyectos y trabajos, para tomar decisiones, para recoger opiniones, para difundir informaciones, es un tema que merece un proyecto específico que ampare las acciones que permitan convertirlo en realidad.

Y de hecho, ya hace un par de años, CEOMA presentó un proyecto de este tipo, en el que presentábamos una red de comunicación entre las asociaciones de mayores, fomentando la utilización de los ordenadores, la informática en la gestión interna de las asociaciones, campañas de acercamiento de los mayores (de acuerdo con lo que antes citábamos de la vida de las personas) a las Nuevas Tecnologías, en sus asociaciones, campañas de formación, promoviendo la utilización personal y en sus relaciones con la asociación de la navegación por internet y del correo electrónico.

Pero un proyecto de este tipo necesita:

- ordenadores en las asociaciones
- conexiones de las asociaciones a la red

- aulas en las que formar a los mayores
- profesorado para impartir la formación
- promover sistemas de financiación que permitan a los mayores adquirir ordenadores en condiciones razonables
- las conexiones que los mayores como individuos demandarían a las operadoras en condiciones adecuadas para sus circunstancias económicas.

Este proyecto no tuvo éxito en su presentación; quizás por demasiado ambicioso, aunque se planteaba, precisamente por su dimensión, como parcelable. Con esa meta final, pero atacable en dosis prácticas y con resultados comprobables de su avance.

No cabe duda que supone una cantidad importante de euros abordar un proyecto de este tipo, en función naturalmente del alcance y número de asociaciones y mayores que se quisiera considerar. Pero también es cierto que proyectos con este enfoque global, son los que realmente supondrían un impulso importante al desarrollo de la Sociedad de la Información.

Comprendemos que es mucho más sencillo dotar a una serie de colegios de ordenadores para que los niños, quizás más abiertos a las Nuevas Tecnologías, casi compartan la alfabetización normal con la digital. Y es en ese sentido en el que podríamos sentirnos discriminados.

Lanzamos el reto de que la administración, una operadora, un fabricante, un centro de formación puedan considerar interesante compartir una acción global como la expuesta para ayudar a entrar a fondo a los mayores en la Sociedad de la Información, a pasar más allá de la alfabetización digital, a leer de corrido en la nueva sociedad del conocimiento.

Con sentido más práctico y también más moderado, CEOMA ha dedicado su esfuerzo a organizar dentro de sus posibilidades un proceso de formación en Nuevas Tecnologías, empezando por Internet y correo electrónico, por considerarlo del más inmediato interés de los mayores de las asociaciones confederadas.

Esta vez la propuesta sí fue aceptada y el entonces Ministerio de Ciencia y Tecnología, nos cedió 40 ordenadores portátiles que se distribuyeron en cuatro aulas informáticas, ubicadas en la propia sede de CEOMA, en la sede de la Hermandad de Veteranos de las Fuerzas Armadas, en Mensajeros de la Paz y en el Grupo de Mayores de Telefónica, asociaciones integradas en CEOMA. Estas aulas han estado operativas durante todo el año pasado y permanecen activas en la actualidad.

En los cursos impartidos se ha seguido el criterio de que lo importante no es justificar que han pasado muchos alumnos, sino que los que han pasado (o al menos una parte realmente significativa de ellos) han terminado interesados en seguir utilizando las herramientas de la Sociedad de la Información. Por decirlo en lenguaje de alfabetización: que no solo han aprendido a leer, sino que han cogido interés en la lectura y realmente leen.

O dicho de otra forma, hemos centrado el objetivo de estos cursos en la calidad del resultado más que en la cantidad del alumnado. Por eso, teniendo en cuenta que la mayoría de los alumnos era la primera vez que se acercaban a un ordenador y a las Nuevas Tecnologías, han considerado conveniente repetir cursos y se han establecido niveles de aprendizaje (primer nivel) y de repaso y de mejora (segundo nivel).

No ha sido posible en todos los casos contar con profesorado del voluntariado, por lo que ha sido preciso contratar profesores para impartir la totalidad de los cursos.

Las aulas, aunque se han abierto, con independencia de su ubicación, especialmente a los mayores de las asociaciones integradas en CEOMA, admiten también a mayores de otras procedencias.

La respuesta en cuanto a asistencia está siendo plenamente satisfactoria; a los alumnos de primer contacto con las Nuevas Tecnologías, se les hacían cortas las 12 horas que en principio estaban asignadas para los cursos, por lo que se han prolongado a 18 horas para asentar más firmemente los conocimientos básicos y adquirir más práctica.

En cuanto a los resultados, también la experiencia está siendo positiva. Por una parte, los mayores están cogiendo gusto a relacionarse con internet y el correo electrónico y están empezando a solicitar algunos conocimientos adicionales de informática (procesadores de texto, hojas de cálculo, ...). Por otra parte, quienes todavía no tienen ordenador en casa, están interesándose por los requerimientos que deben tener los equipos porque están pensando en adquirirlo, lo que demuestra su interés por mantener la continuidad de lo que han aprendido y practicado.

Cara al seguimiento de esta actividad en el presente año, estamos preparando, además de los cursos, un programa de talleres de aplicación de los conocimientos adquiridos, orientados hacia campos concretos (visitas virtuales a centros de cultura, temas financieros, posibilidades de compras, temas de salud, aficiones específicas, búsquedas complejas, ...). Igualmente se promueve la relación a través del correo electrónico de los mayores de diferentes asociaciones, para cruzarse informaciones de sus actividades y así aumentar el potencial global que representa la unión de los mayores y de sus asociaciones.

Por otra parte es importante destacar que no debemos ni podemos conformarnos con disponer de estas 4 aulas operativas; tenemos demanda y lista de espera tanto de alumnos para estas aulas como de otras asociaciones en Madrid y en otras Autonomías que piden poner en marcha nuevas aulas. **Demandamos más ordenadores para cumplir estos deseos y necesidades.**

Antes de terminar con unas conclusiones finales, merece la pena recordar lo que se decía en una Mesa Redonda organizada por Telefónica a propósito de las dificultades para alcanzar el pleno uso de la Sociedad de la Información; se celebró a finales de abril de este año.

Se llegaba a la conclusión de que el retraso no se debe a un menor nivel de infraestructuras y equipamientos; se debe más al escaso uso de los servicios y ventajas que ofrecen las nuevas tecnologías.

Para solucionar el problema los participantes en la mesa proponían tres soluciones:

- Concienciar a ciudadanos, empresas y administraciones de las ventajas de calidad de vida, eficiencia y productividad que supone el uso de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones.
- La formación en nuevas tecnologías en **todas las edades**.
- La necesidad de garantizar la seguridad de las transacciones y gestiones electrónicas, fundamentalmente a través de mecanismos como la firma electrónica.

El Director de Relaciones Institucionales y Fundación Telefónica, Javier Nadal, destacó la necesidad de que todos los agentes económicos y sociales se impliquen en esta tarea.

Conclusiones

CEOMA no tiene por costumbre, no es su estilo, lamentarse de las situaciones. Cuando considera que algo en relación con los mayores, no está como estima debería estar, lo analiza y presenta propuestas y da los pasos que estén en su mano para corregir la situación y mejorar las condiciones.

Ante el riesgo de que los mayores resultaran discriminados y no pudieran tener las mismas opciones que el resto de la sociedad en la **Alfabetización Digital**, acceso a la Sociedad de la Información, CEOMA ha dado el primer paso de organizar una cierta formación, dentro de las limitaciones en que se ha visto obligada a actuar.

También hay algunas sugerencias que facilitarían la relación de los mayores con las herramientas de la Sociedad de la Información; por ejemplo, la dotación en los Centros de Mayores (dependientes de las administraciones central, autonómicas o locales) de un punto público de acceso, de consulta en el que los mayores recibirían instrucción y ayuda para acceder a informaciones, realizar gestiones, etc.

Pero como decíamos antes, y está en línea con lo tratado en la Mesa Redonda del mes de abril, de la que hemos hablado, el paso real de acercamiento a la Sociedad de la Información es un proyecto global. **Repetimos que lanzamos el reto de que la administración, una operadora, un fabricante, un centro de formación puedan considerar interesante compartir una acción total para que los mayores entren a fondo en la Sociedad de la Información, a pasar más allá de la alfabetización digital, a leer de corrido en la nueva sociedad del conocimiento.** Para nuestras asociaciones puede representar una barrera económica insalvable, pero para los agentes interesados consideramos que su financiación es plenamente asumible.

Somos conscientes de que lo hecho por CEOMA no es suficiente. Por ello, deseamos dejar constancia de nuestro compromiso de seguir trabajando y presentando proyectos como el citado, que hagan que, realmente, el mundo de los mayores, tanto individualmente como integrados en sus asociaciones, saque el máximo provecho de la Sociedad de la Información, que las acciones de Alfabetización Digital nos hagan unos



perfectos lectores del conocimiento en formato digital, permitiéndonos aplicarlo a la mejora de la calidad de vida, nuestra y de quienes nos rodean.