

## **Fòrum específic: L'ESCLETXA DIGITAL I EL PAPER DELS TELECENTRES COM A PROMOTORS DE FORMACIÓ**

### **PARTICIPANT 1: L'escletxa digital a la meva àrea d'influència**

Hola comp@nys,

L'Espai Multimèdia on treballo està ubicat en un barri de gent treballadora, la gran majoria dels quals no tenen ordinador a casa. Per aquest motiu valoren molt l'Espai Multimèdia i els punts d'accés a Internet de la mateixa biblioteca; gairebé sempre tenim "overbooking".

Els ordinadors de la biblioteca només donen accés a Internet, disposem de 5 i d'una impressora a color. En canvi, a l'Espai Multimèdia disposem d'escàner, impressora a color i 8 ordinadors amb connexió a Internet i ofimàtica.

També us vull comentar que fa 2 setmanes hem inaugurat el servei Wi-Fi a la biblioteca, però només l'utilitzen estudiants i professionals lliberals que tenen portàtils propis.

A més, també hi ha un Espai Òmnia molt a prop així que els ciutadans tenen diferents recursos al seu abast.

Trobo que l'administració cada vegada ofereix més recursos per aquelles persones que no es poden permetre un ordinador personal, recursos d'accés i recursos formatius, com ja comentarem més endavant...

### **PARTICIPANT 2 : L'escletxa digital i l'impacte de les TIC al Pallars Sobirà**

Al Pallars Sobirà com a moltes comarques de Catalunya, hi ha els dos tipus d'escletxa digital:

- La de manca d'infraestructures (Hi ha llocs on no arriba la banda ampla, ni l'estreta)
- La derivada de la falta de coneixement, d'interès i cultura

Penso que el sector de població més jove (els estudiants de primària i de secundària) ja no entren en aquesta esclatxa, però la resta hi estan molt més exposats.

El sector de la població format per petits empresaris, comerciants, ramaders joves, etc. poden ser víctimes de l'esclatxa digital, perquè sinó pugen al carro estaran en inferioritat de condicions, i els seves activitats econòmiques no seran competitives, i les seves inquietuds personals es perdran moltes coses.

Però hi ha un altra sector de població que no tinc tant clar que els afecti tant. Les persones més grans, que no són massa inquietes, que tenen la seva vida montada, que s'han fet un estil de vida propi, introduir-los en aquest món és potser crear-los una necessitat innecessària. Tot depèn de les inquietuds personals.

El que si que crec que és molt necessari és que absolutament tothom sàpigues que són les TIC i quins poden ser els seus usos, què els podria aportar i poguessin introduir-se sense masses traves, si decideixen entrar en aquest món.

Al Pallars Sobirà concretament, cada vegada hi ha més població que entra en contacte amb les TIC, i per tant es va reduint l'esclatxa. Però cal fer molta feina, encara. N'hi ha que usen les TIC, però caldria que desenvolupessin molt més les seva competència digital. Això requereix temps, ganes i una bona organització. Hi estem treballant.

### **PARTICIPANT 3 : Plans formació Pallars Sobirà**

Des de l'octubre del 2004, s'han seguit dues línies ben marcades en quan a la formació:

- Combatre la fractura digital, fent cursos per col·lectius que no es troben les TIC en el seu recorregut vital fàcilment, però que els agrada aprendre coses noves.
- Millorant els coneixements i la competència digital d'aquells que ja són usuaris de les TIC.

Fins ara captar l'atenció d'aquesta gent ha estat una tasca relativament fàcil. És com si la gent més inquieta i emprenedora, estigués esperant que algú es dediqués a oferir formació per ells. L'aprofiten i estan molt agraïts.

Ara, però, cal anar a buscar aquella gent a qui les TIC no els desperta cap mena d'interès o els fa mandra. Aquesta tasca requereix molt més esforç i feina de carrer.

#### **PARTICIPANT 4: L'ESCLETXA DIGITAL**

L'Escletxa digital és una de les principals mancances de la Societat de la Informació al nostre país, sobretot en àrees rurals. Al Berguedà hi ha poblacions on encara manca una estructura per poder fer arribar les TIC. Manca de voluntat política? Econòmica? amb una despesa desorbitada en adaptació tecnològica en consonància al nombre d'habitants...

Algunes poblacions han trobat solucions gràcies a una voluntat personal i consciència social i cultural de l'alcalde per respondre a un dret universal. Però i els altres?

A Berga al ser capital de comarca el ventall d'opcions és més variat ja que hi ha diferents entitats i institucions amb bones infraestructures i equipament que treballen per respondre amb plans de formació a aquesta bretxa digital.

Com ja s'ha apuntat hi ha un sector de la població, sobretot joves estudiants que ja han estat en el tren tecnològic, però hi ha molts col·lectius que encara hi manca treballar-hi: els aturats, els marginats, les persones grans, les mestresses de casa, els immigrants, les persones amb discapacitats... Però hi ha una altra ruptura que és la que s'observa entre persones que ocupen posicions més altes de responsabilitat. Aquí hi hauria d'haver una voluntat per part de les mateixes empreses d'elaborar uns plans de formació tecnològica.

És evident que el procés d'assimilació de les noves tecnologies d'informació i comunicació s'està fent encara que de manera lenta.

A nosaltres des del nostre telecentre ens toca conscienciar positivament, a la gent poc convençuda i/o poc motivada degut a un desconeixement de com aplicar-ho a la seva vida social i professional, per tal que realitzin l'aprenentatge.

#### **PARTICIPANT 5: PLANS DE FORMACIÓ**

Des de que es va obrir i integrar el Telecentre dins de la biblioteca aquest ha seguit les línies del nostre servei.

A principis d'any elaborem un Pla estratègic d'on surten els diferents objectius i plans d'acció a seguir fruit de la reflexió i de la constatació de canvi social, polític i econòmic que es produeix progressivament en el nostre país i consegüentment en la nostra població i àrea d'influència.

La definició de missió de la biblioteca com a “un servei municipal, obert a tothom, que té la missió de satisfer les necessitats d'informació, de formació permanent, de cultura i de lleure de tots els ciutadans que viuen, estudien i treballen dins del seu àmbit d'actuació en un espai de convivència i integració” en permet treballar en una base sòlida que s'adequa a la filosofia del telecentre.

Entre altres la visió que pretenem aconseguir es que:

- ❑ Ens hem de convertir en un recurs comunitari de gran valor que serveixi de recolzament als plans i iniciatives dels ciutadans
- ❑ Un recurs per atendre les prioritats de la comunitat com el seu desenvolupament econòmic, la participació ciutadana, la formació permanent i la integració dels immigrants.
- ❑ Oferirem activitats de dinamització de col·lectius concrets però sobretot molt especialment incidirem en l'organització d'activitats per a infants i joves.
- ❑ Etc

Des de les dues grans línies estratègiques que ens vam plantejar que són:

- ❑ Mantenir la visió de Servei Públic de qualitat i en constant evolució
- ❑ Ser un referent d'integració de tots.

Varen sorgir una sèrie d'objectius que volíem aconseguir i els seus plans d'acció. Un dels objectius prioritaris és entre d'altres

- ❑ Garantir l'accés a la formació als nous suports i a les noves tecnologies sempre molt conscients de la fractura digital i d'informació que s'està produint en els diferents col·lectius.

El nostre pla d'acció referent específicament al telecentre s'ha centrat en:

- ❑ Fomentar l'accés als nous suports. (Wi-Fi, Bases de Dades...)
- ❑ Oferir un servei d'assessorament i formació en noves tecnologies a individus o col·lectius que ho requereixin

En aquest sentit hem treballat en una formació personalitzada sobretot en col·lectius amb un grau alt de "analfabetització tecnològica" com són els nouvinguts d'altres països.

També s'han organitzat cursos bàsics d'introducció a nous tecnologies per a tothom que en el seu espai social vital té poques possibilitats d'accedir-hi

En un futur proper penso que hauria de treballar més en els col·lectius immigrants, nens, joves i sobretot en el de mestresses de casa.

Un dels avantatges que tenim a les biblioteques és que alguns d'aquests col·lectius ja ens venen la qüestió està en dissenyar un bon pla d'activitats i a una hora encertada per a ells que sigui atractiu per que d'una manera lúdica aconseguim formar-los en el correcte maneig de les TIC.

#### **PARTICIPANT 6: Plans de formació**

La formació que proporcionem al nostre espai Multimèdia és a dos nivells: un nivell bàsic o inicial i un segon nivell o avançat.

Amb tot, com que els cursos són gratuïts no són de molt llarga duració (6 hores els més llargs). Entenem que la formació que oferim és una introducció a la matèria. La condició *sine quanon* per apuntar-se al curs és que els alumnes siguin usuaris de la biblioteca, és a dir: han de tenir el carnet de la biblioteca obligatòriament (fer-se'l és gratuït).

D'aquesta manera donem a conèixer 2 serveis públics a la mateixa vegada: la biblioteca i l'Espai Multimèdia. Al tractar-se d'una biblioteca pública, donem servei a qualsevol persona de qualsevol edat, però pels cursos intentem que si un menor de 14 anys es vol apuntar a algú, vingui acompanyat d'un adult (pare, mare o tutor).

A part dels cursos, també oferim l'EM en autoservei durant un matí i dos tardes a la setmana. Comptem amb personal de suport que assessora als usuaris en els seus dubtes i/o preguntes que puguin formular.

### **PARTICIPANT 7: L'ESCLETXA DIGITAL a l'Òmnia**

Al nostre un centre de formació constantment arriben persones interessades en formar-se en els plans d'ocupació i en les TIC, ja sigui per trobar feina, per millorar en la que ja tenen, o bé per trobar-ne una de millor.

El col·lectiu que més ens preocupa és el de les persones en edat laboral entre 16 i 65 anys, ja que és el col·lectiu més gran i on hi ha més diversitat.

Avui en dia podem trobar persones que, per la feina que desenvolupen ja utilitzen les TIC i saben de quins recursos poden disposar.

En canvi, hi ha persones que no han utilitzat mai aquest servei, per por, possiblement, a entrar en un món que gairebé no coneixen, i aquestes són les persones a les quals s'hauria de motivar més perquè poguessin realitzar-se professionalment.

El que és cert és que cada vegada disposem de més recursos i centres públics de formació i l'escletxa digital va disminuint mica en mica.

### **PARTICIPANT 8: 1ª ACTIVITAT - FRACTURA DIGITAL**

En el nostre centre la lluita contra la fractura digital hauria d'anar més orientada a acabar amb la manca d'alfabetització i cultura digital que no pas a la manca d'infraestructures encara que també és una part important que també s'ha de tenir en compte.

Hem realitzat formació per a sectors de la població més apartats d'aquest món com són les persones grans o aquells que mai han tingut cap relació amb les tic's, sobretot dones.

També crec que seria bo anar iniciant a la gent en el programari lliure . Casi bé el 95% dels usuaris d'aquest centre no saben que és. Seria interessant iniciar uns plans de formació en aquest sentit.

### **PARTICIPANT 9: EL PAPER DELS TELECENTRES**

El nostre paper com a telecentre i com a promotors de Formació a l'Òmnia és:

1. Escoltar els interessos del usuaris per saber quines son les seves necessitat i mancances a partir d'aquí dissenyar un pla formatiu senzill, directe i personalitzat.
2. Oferir diferents tallers d'eines informàtiques. D' aquesta manera dotar als usuaris amb problemes d'exclusió socio i/o digital que hi trobin solucions pràctiques per la

comunicació.

3. Col·laborar amb entitats del Tercer Sector en proporcionar l'accés i la formació necessària en les noves tecnologies, ajustades a les seves necessitats i característiques.
4. Col·laborar amb les entitats associatives de l'Entorn (com gremis de comerciants) en la formació per l'accés a la comunicació i la informació mitjançant les TIC.
5. Afavorir la igualtat d'oportunitats, oferint els nostres recursos a tothom i sobre tot al col·lectiu de persones més desfavorides social i econòmicament i per tant amb menys oportunitats de accés a les TIC i la formació.
6. A més informem i administrem cursos de formació a distància a través de l'Aula Mentor per aquelles persones que ja tenen una mica més de nivell i no disposen de temps per a realitzar un curs presencial.

#### **PARTICIPANT 10: Escletxa digital, plan de formació i comentaris diversos**

Hola,

Redactaré la meua intervenció en l'ordre marcat per l'activitat.

1.-Jo treballo en una biblioteca. La introducció de les TIC a la meua àrea de treball ha capgirat totalment el sector. El fet de passar de les fitxes de paper a l'ús de les eines informàtiques ens ha donat un accés a la informació més ràpid i fiable, eliminant barreres espaials i minimitzant la diferència de recursos entre biblioteca gran i petita.

Pel usuari, ja fa anys que vam oferir accés a Internet, però només era això: Internet. Aquest servei va tenir un èxit immediat. També es van fer uns cursos de formació bàsics i tots tenien molta demanda.

Aviat, però, va quedar palesa la necessitat d'oferir un servei amb eines ofimàtiques i altres programes; amb les aules multimèdies aquesta necessitat ha quedat coberta.

2.-Nosaltres a les biblioteques ara oferim un ventall ampli de formació, que va des de l'ús d'Internet, fins a nocions bàsiques per usar el Dreamweaver i fer les teves pàgines web. Bàsicament oferim cursos d'iniciació de tots aquells programes que oferim des de les aules.

Crec que ara aquests cursos ja estan prou consolidats com per encetar un altre repte: oferir cursos a col·lectius amb unes necessitats específiques: gent gran, immigrants, persones amb deficiències psíquiques, etc. Són gent que si ve a la biblioteca: a llegir la premsa, a emportar-se pel·lícules i novel·les en préstec, etc. Però que no s'apropen al taulell per preguntar sobre els cursos d'Internet i apuntar-s'hi. Hauríem de trobar quelcom atractiu i del seu interès per tal d'incloure'ls en aquest tipus de formació.

3.- Aprofito que la companya Olga ha encetat un tema que considero important: el de la gent gran. Ella deia que potser a les persones grans no calia "crear-los una necessitat innecessària".

Jo voldria explicar un projecte que es va portar a terme des de la nostra biblioteca, en col·laboració amb altres entitats dels districtes i que va tenir molt bona acollida.

El projecte "Memòria Virtual de la Gent Gran", on es posaven en contacte escoles del districte amb gent gran que a través de l'ordinador explicava les seves experiències durant la guerra civil als joves perquè aquests elaborassin un treball virtual.

Per aquest contacte virtual es donaven classes de word i de nocions bàsiques de maneig amb ordinador (carpetes, ratolí...) a la gent gran. Per més informació <http://www.memoriavirtual.org/>. Aquests cursos es feien des de les aules multimèdies i els avis ens deien que se sentien molt útils, perquè havien perdut la por a "les màquines" i ara inclòs jugaven amb els seus néts o col·laboraven amb ells per redactar treballs.

Alguns d'aquests avis després es van apuntar a cursos d'Internet i ara són usuaris de les aules Multimèdia.

Alguns escriuen correus electrònics a fills que tenen lluny, llegeixen premsa del seu lloc de naixement, poden consultar els viatges del Inerser, etc.

Les TIC són presents al nostre dia a dia en major o menor grau; els caixers automàtics, les fotografies digitals, els telèfons mòbils... I cada un de nosaltres adapta l'ús de les TIC a la seva vida en el grau que ho necessita, bé per feina o bé per oci.

Per acabar voldria exposar un dubte: tots tenim ben clar que és l'analfabetisme: així s'anomenen a les persones que no saben llegir ni escriure i que no dominen les quatre regles bàsiques de matemàtiques.



Però, que vol dir ser un analfabet en l'ús de les TIC? Esta tan clara aquesta frontera? Una persona que busca al Google, però que no sap fer pràcticament res mes ja no es considera un analfabet informacional?

### **TUTOR: Faig d'ADVOCAT DEL DIABLE**

Hola,

En primer lloc, un aplaudiment per a totes aquelles que ja heu penjat les vostres intervencions al fòrum: totes presenten perspectives i experiències particulars i això ens aporta riquesa de plantejaments. Us animo a continuar participant-hi i a encetar debats, perquè de ben segur que, en molts temes, tindreu opinions diferents.

En segon lloc faré d' *advocat del diable* 😈: els mòbils (avui n'hi ha més a Espanya que habitants), la TV digital terrestre (que ben aviat serà l'únic sistema possible), la fotografia digital; l'ingent i creixent ús dels SMS, dels chats, dels sistemes de lligar a través de la xarxa, de la banca electrònica, de la venda d'entrades o de bitllets d'avió; dels blogs, d'iniciatives com el *youtube*, l'*emule* o els jocs en línia ... tot això no demostra que la digitalització ja és un fenomen absolutament estès a casa nostra i que parlar d'esclatxa digital a Catalunya no és més que una excusa per continuar dient i fent el mateix de sempre per tal d'evitar el repte de ser creatius, innovadors en els nostres plans de treball i capaços d'anar més enllà d'unes propostes de difusió o alfabetització que fa uns anys tenien sentit, però que ara ja l'han perdut (excepte per a uns col·lectius molt concrets i específics)?

En tercer lloc (em trec el vestit d'advocat i em poso el de tutor), aquest curs ens ha de servir per concretar i afinar molt més el nostre públic objectiu, les seves necessitats i el tipus de formació que volem implementar. Per exemple: està bé identificar les dones com un dels col·lectius sobre els quals treballar ... però això no ens garanteix l'èxit de la iniciativa: haurem de concretar molt més quin tipus de dones, on estan, què volen, què els hi proposarem aprendre i perquè, quin benefici n'hauran de treure ... reflexioneu-hi!

Bé, de moment, fins aquí la meva contribució al fòrum.

### **PARTICIPANT 11: Comentari sobre la formació de la Gent Gran**

Voldria també expressar el meu acord amb la intervenció de la companya al comentar la incidència de les TIC en la gent gran, referent a que no cal crear-los necessitats innecessàries.

Per què incidir tant en formar als pobres avis de + de 70 anys? És evident que n'hi haurà prou actius i amb una capacitat d'adaptació mental a les noves tecnologies però la majoria no ho estan i tampoc crec que calgui fer-los sentir socialment pressionats.

En aquest sector de la població la formació s'ha d'enfocar sobretot al lleure i amb això enllaço amb la intervenció la companya que ens ha explicat un interessant projecte sobre La "Memòria Virtual de la Gent Gran". Una activitat de lleure i que de passada se'ls fa sentir útils.

### **PARTICIPANT 12: Les TIC en les dones**

Hola!

M'agradaria explicar un cas real que actualment passa al nostre centre.

Van entrar farà uns dos mesos dues dones de la neteja del mateix centre a l'aula a preguntar: com funcionaven els cursos? i que tenien que fer per començar-ne un? Ja que a casa tenien ordinadors però ni el marit, ni els fills disposaven de temps per ensenyar-les.

Així que el primer dia del curs van arribar a l'aula tres dones de la neteja, la tercera motivada per les seves companyes.

I de mica en mica han anat aprenent molt, s'han animat a fer els monogràfic que fem a les tardes, de com fer un àlbum de fotos digital? i com buscar viatges per Internet? I a més ajuden als fills a fer el Currículum.

Elles mateixes han animat a les seves amigues a que vinguin a l'aula a fer els monogràfics i tallers.

I es podria dir que gràcies al boca-boca actualment tenim un bon número de dones "mestresses de casa" que venen a l'aula.

Els hi ha puja el nivell de autoestima considerablement, es senten més útils i més segures de si mateixes

### **PARTICIPANT 13: L'esclletxa digital i plans de formació**

Tot i que a alguns llocs l'esclletxa digital gaire bé no es noti, ja sigui per que son ciutats més grans o més industrialitzades, i on potser els llocs on connectar-se a internet ja era molt fàcil des de fa temps, aquí a les poblacions petites com es el nostre cas, ara fa uns set anys que comencem a tenir connexió a internet, des del Centre Cívic de l'Ampolla on estic treballant totes les tardes, allí disposem de sis

ordinadors amb connexió a internet, escaner, impressora a color, fotocopiadora etc.

Aquí al Telecentre estic treballant als matins i disposem de quatre ordinadors també amb connexió a internet i cal esmentar que amb una bona afluència de usuaris.

Referent a les TIC, tothom àuria de conèixer les seves utilitats, quins són les seves propietats, ja sigui per millorar el seu aprenentatge i poder millorar també en el seu lloc de treball, etc.

L'Ajuntament i la regidora de cultura s'estan involucrant molt per que de mica en mica vagi desapareixen la fractura digital i cada cop més estem oferint cursos gratuïts amb un professor a diferents sectors de la població , ja siguin petits empresaris, ames de casa, jubilats, jovents, immigrants, autònoms, etc. Són grups reduïts per poder donar una millor atenció, són cursos d'unes 45 hores aproximadament d'iniciació a la informàtica i poc a poc van avançant a diferents nivells d'aprenentatge, i tots queden molt satisfets en ganes de fer diferents cursos.

Es molt cert que cada cop disposem de més recursos, però encara no tothom esta disposat a fer-los servir, es en aquestes persones que no coneixen aquest fantàstic món als que em de acabar convencent de que no es difícil fer un bon ús d'ell.

Continuarem treballant.

#### **PARTICIPANT 14: La nostra escltxa**

El nostre Telecentre està ubicat a la mateixa biblioteca i som el mateix personal que gestionem els dos serveis. Això té una sèrie de desavantatges, que ara no són pertinents anomenar-les, però també unes avantatges. Ens permet tenir un contacte més directe amb els usuaris i aquests ens comuniquen les seves necessitats.

Això ens va donar peu a plantejar-nos la possibilitat de traslladar als polítics la veu dels usuaris, en concret del col·lectiu de dones majors de 25 anys, ja sigui autòctones com nouvingudes. Hi havia una demanda brutal de formació en TIC, fruit de l'escltxa digital de la nostra societat canareva, majoritàriament agrícola, treballadora i dedicada a la seua prioritat: la família.

Així ho vam fer, i després d'un any de... a dia d'avui podem ofertar 2 cursos de formació per aquest col·lectiu.

Només som 2 persones treballant a la biblio i telecentre, que intentem satisfer a una població de 10.000 habitants. Teníem la demanda i ens ha costat molt que algú creies que "escletxa digital" també és una realitat prioritària.

Salut

#### **PARTICIPANT 15: Escletxes digitals i formació**

Com comenta en Joan, estic d'acord amb el fet a Catalunya la digitalització no s'ha estès completament i que cal treballar activament per eliminar l'escletxa digital. En el cas de l'àrea d'influència del nostre telecentre, es tracta d'un barri de l'extraradi de Barcelona. Som un telecentre jove, ja que s'ha inaugurat al novembre de 2006. En aquests mesos hem pogut observar de primera mà l'escletxa digital. Hem de tenir en compte que al barri només hi havia una escola d'adults que ofería un únic curs d'iniciació a la informàtica i un punt multimèdia de pagament. D'una banda, se'ns han acostat ,sobretot, gent gran que volen aconseguir ser competents i autònoms. De l'altra, persones amb risc d'exclusió social com gent de centres d'acollida, nouvinguts i/o gent amb disminucions físiques i/o sensorials que volen tenir accés a les TIC. Com comenta l'Elisa, en el nostre cas també ha funcionat molt el 'boca orella' i ara tenim un grup habitual que fa ús de les nostres instal·lacions.

Des que vàrem inaugurar, començarem realitzar tallers (adjunto el programa d'aquest trimestre) amb la voluntat d'aconseguir una alfabetització informacional dels nostres usuaris. Sabem que hem de continuar amb el plans de formació. La nostra voluntat és establir plans específics per persones amb disminucions, ja que el nostre barri compta amb un alt nivell d'associacionisme en aquest tema. També ens agradaria elaborar algun material de suport (exercicis d'avaluació continuada) en alguna plataforma elearning, per tal d'aconseguir aquesta competència de la que parlàvem.

#### **PARTICIPANT 16: L'escletxa digital a la meva població**

Hola! Us faig una mica d'introducció de tal com veig l'incorporació de les TIC des de el meu lloc de treball que és la biblioteca/telecentre del municipi (som uns 2300 h).

Crec que al nostre poble l'administració local a fet una bona feina en quan a compres de maquinari, instal·lacions de banda ampla, wi-fi però no ha estat

paral·lel al fet de que s'utilitzi com cal, sigui perquè per exemple nosaltres només estem oberts al públic dos hores diàries i amb horari de tarda, el que comporta que feina gairebé com a telecentre poca en pots fer, els ordinadors que tenim, quatre, a disposició del públic, gairebé sempre estan ocupats per un públic majoritàriament jove, en edat de cursar l'ESO, infantil i immigrant en menor escala, que utilitzen Internet per buscar informació, però en molts casos per anar als messengers i jocs.

- Veig per les aportacions dels companys al fòrum que hi ha gent que hi treballen en el camp de la formació dels usuaris i que trobo molt interessants, des de la meua posició, voldria fomentar l'ús de les TIC a les persones de mitjana edat, els infants, joves, a través de les escoles, instituts i del dia a dia en tenen un bon domini, en canvi la mitjana edat, tant sigui homes, dones o immigrants, crec que és aquí on cal fomentar-ne l'ús. Abans de la formació crec que hi ha de haver-hi l'informació, saber de quines eines disposen, com, qui, quan en poden disposar, quin ús particular en podrà fer cada persona, que li podrà aportar i com s'adaptarà al seu dia a dia, i és llavors quan podrem fer una formació a mida de cada col·lectiu, (a la nostra població hi ha gent que pensa que per accedir a internet, així com per fer préstec de llibres, has de pagar o que només hi tenen accés els nens, tot i que fem sovint activitats culturals i fulletons informatius).

### **PARTICIPANT 17: Escletxa i plans**

Sóc el responsable de l'espai Multimèdia d'una biblioteca de Barcelona. A la nostra biblioteca tenim 9 ordinadors per als usuaris i un ordinador que fa de servidor, des del qual es pot imprimir i escanejar. El perfil d'usuaris que tenim per l'espai Multimèdia és molt general, és a dir, tenim des d'usuaris molt joves fins a persones grans.

Durant tot l'any, com la resta de biblioteques públiques de Barcelona ciutat, realitzem tot un seguit de tallers i sessions formatives per a tots els usuaris. Els tallers que més èxits tenen són els de formació, molt més que els lúdics.

Just al costat de la biblioteca tenim una església on hi ha un centre per indigents. El professor Manuel Castells fa referència a tot això: "quedar al marge d'aquestes xarxes és la forma d'exclusió més greu que es pot patir en la nostra economia i la nostra cultura". Aquest sector de la població no té accés a Internet i per això tenim els Espais Multimèdia, perquè aprenguin a fer servir els equips informàtics i així poder obrir un altre camí a la seva vida.

La biblioteca comença un nou projecte que és el Fes Memòria, que segurament altres telecentres també el seguiran. Aquest projecte volem que sigui la continuïtat del Vivències, la Barcelona que vam viure, 1936-1945, que vàrem fer l'any 2006, on s'han recollit en un llibre virtual, els testimonis i records de les persones que van ser els protagonistes anònims d'aquests fets per explicar a tots els que no els van viure com era el dia a dia d'aquella època a la nostra ciutat, Barcelona. Aquests projectes ajuden a eliminar l'escletxa digital.

### **PARTICIPANT 18: L'escletxa digital en un entorn rural**

A la meua població, on no arribem als 1.300 habitants l'escletxa digital no està produïda per la manca d'infraestructures ja que la majoria de la gent podem considerar que pertany a una classe mitjana, té un nivell cultural mitjà i penso que tots tenim a l'abast l'accés a les TIC. Crec que l'escletxa digital és causa de la deficient cultura i coneixement de les TIC en alguns sectors de la població.

Podem definir els segments de població que configuren l'escletxa digital:

- En primer lloc situaria la gent gran que mai ha tingut contacte amb l'ordinador.
- En segon lloc, la gent de mitjana edat; principalment mestresses de casa i homes que es dediquen al sector agrari.

Considero que els joves i els adults que treballen en professions lliberals o tenen estudis universitaris estan plenament "connectats".

Al meu entendre i segons la meua experiència al telecentre, la fractura digital es produeix sovint perquè aquests sectors de població no veuen la necessitat d'integrar-se o accedir a les TIC, sempre n'han viscut al marge i fins ara no els ha fet falta per a res tot i tenir els mitjans o el temps per fer-ho. Ben al contrari del que passa amb els immigrants que són usuaris assidus del messenger, del correu electrònic, dels xats, l'skype, les pàgines del ministerio de trabajo... la necessitat de comunicar-se els fa superar les barreres socials i econòmiques. Crec que això és la clau: **Que un vegi la necessitat de pujar en aquest tren... i que hi hagi algun telecentre a prop de casa.**

I aquí entrem nosaltres, els telecentres com a promotors de la formació. Primer cal fer picar el cuquet, després oferir-los tots els mitjans per superar les barreres psicològiques perquè finalment s'introdueixin en aquest món.

L'any passat ens vam proposar eliminar l'escletxa i vam començar amb l'alfabetització digital. Gràcies a una subvenció de la generalitat vam fer uns

cursos gratuïts per jubilats, mestresses de casa i altra gent que fins aleshores havia restat al marge de les TIC. Unes 60 persones es van iniciar en aquest món, algunes han continuat venint al telecentre i altres no. Aquest any repetirem l'experiència. A veure com ens va?

#### **PARTICIPANT 19: L'esclatxa digital a un barri perifèric de Barcelona**

La importància de l'impacte de les TICs en el món bibliotecari és un fet que no es pot negar, canviant considerablement les formes de treballar. Treballo a una biblioteca de Barcelona, i el nostre paper com a telecentre és principal a l'hora d'apropar les noves tecnologies al nostre públic destinatari. El nostre barri es caracteritza per: la franja d'edat més majoritària és adulta, el nivell socio-cultural és baix i l'accés a les noves tecnologies i Internet és molt poc elevat en tot el barri. Per tant, existeix d'una manera evident l'esclatxa digital. Principalment en els grups social amb menys condicions econòmiques.

La biblioteca ofereix a més del servei d'Internet, els espais multimèdia. Aquests últims dotats de 12 pc's amb Internet i programes ofimàtics.

Els plans de formació que hem engegat han estat cursos de formació a nivell molt bàsic, ja que el coneixement sobre Internet i programes ofimàtics és molt baix. Per tant, trimestralment, totes les biblioteques de Barcelona realitzem cursos de formació introductoris en diversos àmbits: Internet, Com crear un correu electrònic, ofimàtica bàsica i avançada, introducció al word, etc. Són sessions d'una durada de com a màxim 6 hores, però que fan que els usuaris perdin la por a la informàtica i a la xarxa Internet. Sobretot estan pensats de cara al públic adult. Aquests cursos tenen molt èxit, i després, aconseguim que els usuaris utilitzin el servei d'Internet i les aules multimèdia a partir d'aquest primer contacte amb les noves tecnologies.

#### **PARTICIPANT 20: L'esclatxa digital**

Hola, el meu punt Òmnia esta situat en un barri de la ciutat de Lleida, aquest es d'ètnia gitana majoritàriament, on l'esclatxa digital és molt gran a causa de falta de coneixement i d'infraestructures. Tot i que en la majoria de llocs aquesta esclatxa es dóna mes amb la gent adulta, immigrants, tercera edat... al nostre barri també passa amb els mes petits, doncs la gran majoria no van a l'escola i per tant no tenen accés a les noves tecnologies.

D'altra banda és per això que el punt té un volum d'assistència molt elevat, perquè els i crida molt l'atenció l'ordinador, ja que fora d'aquí no en veuen en cap altre lloc

### **PARTICIPANT 21: Escletxa digital, Tics i plans de formació**

El telecentre que gestiono o Espai Multimèdia (EM), com en diem a les biblioteques de Barcelona, està situat a la 4a planta de la biblioteca del barri, en una zona de molta afluència de públic. Això no es tradueix necessàriament en una assistència massiva dels mateixos usuaris de la biblioteca. És a dir, sí que ve molta gent, però el públic que usa el servei de préstec de la biblioteca no és el mateix que el que ve a l'EM. I aquí és quan parlaria obertament d'escletxa digital (de tipus B, ja que l'accessibilitat sí que està garantida). Des de la biblioteca es detecta fàcilment que hi ha uns segments de la població que no poden usar les TICs (per manca de competència), ja que els falta la formació adequada per utilitzar-les (sobretot gent gran, però no són els únics).

Evidentment aquesta mancança l'anem fent menor a través dels plans de formació que es duen a terme a l'EM (Internet, ofimàtica bàsica, autoaprenentatge d'idiomes, fotografia digital, etc.). La major dificultat, però, la trobem a l'hora de fer accessible els cursos i tallers que fem a tota la població, ja que precisament aquests segments amb menys recursos també són els que d'entrada no demanen aquest servei (potser perquè encara no se'ls ha fet necessari, o això creuen). Aquest punt obre tota una via de debat, sobre si cal o no fer evident aquesta alfabetització funcional...

Com han apuntat alguns companys després d'haver perdut la "por" a les TICs, aquests usuaris més "difícils" es converteixen en grans adeptes i mostren molt d'interès per seguir aprenent.

Una última cosa que volia fer notar és la figura necessària i crec que imprescindible del dinamitzador/a del telecentre. A les biblioteques es troba a faltar molt aquesta figura. Per exemple, a la nostra biblioteca, l'EM està situat en una planta on no hi ha personal de la biblioteca, la qual cosa obliga a utilitzar l'espai com a autoservei. Només quan es fan els tallers hi ha un monitor o dinamitzador que ajuda els usuaris en el procés d'aprenentatge. Però aquest també és un altre tema... (de difícil solució).



**PARTICIPANT 22: Re: Escletxa digital, Tics i plans de formació**

Hola!

Estic totalment d'acord amb la Montse. A l'inici dels espais Multimèdia, totes les biblioteques de Barcelona van comptar amb un becari que ajudava als usuaris a utilitzar la sala. Ajudava a escanear documents, a gravar-los o a imprimir-los. Desgraciadament, aquesta figura va marxar i l'aula multimèdia és d'autoservei. Si hagués un dinamitzador totes les hores d'obertura de l'aula, aconseguiríem una major formació dels nostres usuaris i donaríem un millor servei.

**PARTICIPANT 23: Re: Escletxa digital, Tics i plans de formació**

Estic d'acord amb vosaltres. Els espais multimèdia de Barcelona són d'autoservei, ja que, a diferència de la resta de telecentres, no compten amb un dinamitzador/a que estigui sempre en contacte amb els usuaris i usuàries. Realment, caldria tenir únicament una persona que és dedicada a temps complert a dinamitzar els espais multimèdia de cada biblioteca.

**PARTICIPANT 24: Re: Escletxa digital, Tics i plans de formació**

Més que la figura seria el rol del dinamitzador, des del meu punt de vista, imprescindible en la societat actual. A més, si nosaltres no creiem amb el que fem qui ho farà!! Realment crec que som uns mediadors socio-culturals que s'apropa més al perfil de formadors constructivistes per recollir aquelles "zones buides" que tots tenim molt a prop nostre.

Abans eren analfabets els qui no sabien llegir, ara a més d'aquests s'afegeixen els qui no tenen uns mínims coneixements basats en les TIC.

Els dinamitzadors i els qui alhora som bibliotecaris, tenim el privilegi que poder detectar aquells col·lectius que necessiten un pla de formació acurat encaminat a contactar amb EVA (Entorn Virtual Aprenentatge)

Salut

#### **PARTICIPANT 25: Re: Escletxa digital, Tics i plans de formació**

Hola,

Estic d'acord que la clau és la persona que exerceix el rol de dinamitzadora (tant és si és bibliotecària, becària o el que sigui). Aquesta persona, que en el cas de les biblioteques coneix el seu públic, pot fer perfectament d'enllaç entre els usuaris de préstec i els de l'espai multimèdia i ajudar a coordinar els plans de formació.

De tota manera el fet que aquesta persona tingués total disponibilitat per dinamitzar l'espai multimèdia obriria la porta a moltes més persones a l'ús de les TIC, ja que no només es tracta de fer tallers de manera puntual, com fem, sinó d'assessorar i ajudar la gent en el dia a dia en l'ús de les noves tecnologies

#### **PARTICIPANT 26: Re: Escletxa digital, Tics i plans de formació**

I tant que sí! Un dinamitzador és totalment necessari a l'espai Multimèdia de les biblioteques de Barcelona ciutat. Nosaltres ho intentem ser, però és tant difícil, ja sigui perquè no tenim temps, perquè l'aula està en un altre planta, per moltes raons. Les consultes que tenen els usuaris a vegades són llargues i nosaltres hem d'escollir o deixar el taulell sol o atendre a la petició. Intentem fer les 2 coses, però el servei podria ser molt millor tenint més temps.

#### **PARTICIPANT 27: Brecha digital**

En mi día a día laboral queda patente claramente la brecha digital. Antes de pasar a describir brevemente la situación, paso a contextualizarla: trabajo en una biblioteca de distrito con una media de 1500 visitas diarias, dentro de las cuales hay gente de todas las edades, así como de diferentes nacionalidades. La biblioteca consta con un equipamiento de 14 ordenadores con acceso a internet, Wi-Fi y 4 ordenadores multimedia.

Tras dos años de formación en las TIC's , todavía nos vemos obligados a ofrecer cursos básicos, tanto de ofimática, como de internet. Esto responde a la demanda real de nuestros usuarios, lo que deja patente que los "analfabetos informacionales" presentan el interés y las ganas por no quedarse atrás en esta nueva era en la nos encontramos sumergidos.

Al igual que en el resto de bibliotecas de Barcelona, más que cursos lo que ofrecemos son sesiones de formación de corta duración, por lo que creo que se

tendría que hacer más hincapié en enseñar a aprender que en ofrecer una serie de conocimientos sin más.

Bajo mi punto de vista, dado que la información y su buen uso es un claro factor económico actualmente, desde las bibliotecas públicas y demás telecentros deberíamos hacer un especial esfuerzo en paliar la brecha digital, la cual se da sin diferenciación de edades y/o nacionalidades. Para ello, incido en la idea de enseñar a aprender, para lo que, en el caso de las bibliotecas públicas, se deberían potenciar los tutoriales y cursos en línea a través de las propias webs de las bibliotecas.

#### **PARTICIPANT 28: Re: Brecha digital**

Estic d'acord amb el fet que potenciar els tutorials i cursos en línia ajudarien a 'saltar' aquesta esclletxa digital. De totes maneres, seria factible si tothom tingués accés a internet. Una idea que m'havia vingut al cap és el projecte de les biblioteques de la UPC que fan préstecs de portàtils a les biblioteques perquè tothom pugui disposar d'un PC i de connexió gratuïta a internet.

#### **PARTICIPANT 29: L' Esclletxa digital**

penso que és molt important no deixar ningú al marge de les TIC en la societat occidental. ja que malauradament formen part d'un sistema que, com molt bé diu Castells, qui no està al dia de les noves tecnologies no és ningú. aleshores no podem permetre que cap grup de la població en quedi exclòs ni per motius de situació, ni per edat, ni per localització. ara bé, no podem traslladar aquest problema a nivell mundial, ja que oferint aquestes eines i sistemes a països que ho desconeixen completament, els estem creant noves necessitats. és el que té el sistema de l'estat del benestar. si no els hi donem els estem aïllant del primer món, però si els portem tot el nostre sistema cap als seus països, els estarem creant unes necessitats que fins aleshores no sabien que existien.

per altra banda penso que en els nostres llocs de treball, hem de fomentar sobretot l'ús correcte d'aquestes eines. ja que, com molt bé es comenta en els mòduls, l'esclletxa no està solament en el fet que no es disposi dels instruments adients sinó que a més no es sap utilitzar. i per mi és tant o més important que el fet de no tenir-ne. ja que Internet és una mitjà de transmissió d'informació tan

perillós com útil, i si no se'n fa un bon ús pot provocar l'efecte contrari del que ens proposem.

en el telecentre on jo treballa, dins una biblioteca, el problema no és que els nens no coneguin internet ni els navegadors, el problema és que no saben que tenen entre les mans ni com fer-lo servir per trobar el que volen. coneixen els quatre truquets per baixar-se el messenger i entrar a jocs però en els moments que han de cercar coses serioses per a l'escola es veuen molt perduts i haig d'estar tota la tarda amb ells. aquest és el públic majoritari que tinc i el problema amb que em trobo i en el qual penso que nosaltres hauríem d'incidir.

### **PARTICIPANT 30: Re: l'esclatxa digital**

Voldria fer un incís en la teva aportació. Considero que lo més important no pot ser no deixar a ningú al marge de les TIC en la societat occidental. Principalment, per que no trobo correctes les línies divisòries mundials.

M'explico. El problema real que jo em refereixo no és l'esclatxa digital, que també és un problema, com bé dius del món occidental i problema que fins ara no hauran patit massa en països menys desenvolupats. (encara que ja en tinc els meus dubtes; què me'n dieu, per exemple, d'aquells que reben comunicació per part dels seus parents que es troben "emigrats" a països desenvolupats).

Però de problemes n'hi ha de molt més grans. Si la separació entre ciutadans occidentals que tenen o no un mínim coneixement TIC s'en diu l'esclatxa digital, la línia divisòria que parteix el món en dos pedaços, és el gran Cañon del Colorado, o més ben dit, el gran forat negre que manté la gran precarietat del món mundial. Tothom (i quan dic tothom vull dir tothom, no pas uns quants partits polítics) hauria de tenir dret a corregir i decidir en les decisions que es prenen a nivell mundial, decisions que es fan a la "ignorància" de gran part dels habitants del planeta, decisions que afecten en l'administració dels recursos i coneixements mundials de manera gens equitativa.

Les TIC poden ajudar moltíssim a fer que tots puguin decidir que és allò que volem. És per això que considero indispensable arribar de manera TIC també al tercer món. El poder de decisió no és una necessitat, és un dret que tothom hauria de gaudir.

### **PARTICIPANT 31: Enmig de l'esclatxa**

Pensant amb l'experiència professional pròpia, he de dir que en part estic d'acord amb la intervenció del Joan. Jo treballa en una biblioteca pública però en l'àrea infantil i (si ens centrem només amb el públic que tenim a la pública, en una ciutat propera a BCN) fa molt temps que me n'adono que existeix una esclatxa entre els nois i noies de 7 a 13 anys que passen per les meves "mans" i jo (i això que jo tenia la sensació que estava al dia en les tic).

Si em demanen un cal·ligrama del Papasseit jo vaig al llibre, ells no, se'l baixen d'internet. Els hi dic que aprendre l'abecedari és clau per consultar l'enciclopèdia però ells em diuen que a google no el necessiten. I com això molts exemples.

Una de les necessitats doncs que hem detectat és la de formar als pares d'aquests nanos que tenim a les biblioteques perquè difícilment podran ajudar-los a fer deures, etc. si no coneixen les eines per on es mouen els seus fills.

### **PARTICIPANT 32: Re: Enmig de l'esclatxa**

Ui, ui, amb això que no podem ajudar-los a fer els deures sense ser experts en TIC, no hi estic gens d'acord. A vegades és l'excusa perfecta!

Fer els deures amb l'ajut d'Internet no vol dir buscar, copiar i enganxar i imprimir, que és probablement el que no sabrà fer el pare o la mare no experts. Ajudar-los a fer els deures seria veure que ha trobat algo que s'ajusta al que havia de trobar, i a fer que s'ho llegeixin, ho entenguin, i ho reproduïxin en un paper o en fitxer. Això tots els pares poden fer-ho sense saber-ne gens ni mica.

### **PARTICIPANT 33: Re: Enmig de l'esclatxa**

Potser doncs el problema no és que els pares no dominin les TIC, sinó que aquells que eduquen a les noves generacions (que no només són els pares, sinó també el sistema educatiu) no saben instruir en la manera d'utilitzar els recursos o medis que siguin quins siguin, en aquest cas les TIC, afavoreixen l'aprenentatge.

És clar que per això no es necessiten experts en TIC, sinó només gent que tingui una mínima cultura digital; que malauradament molts pares costa de que la tinguin, i m'estalvio els comentaris si ens posem al territori del sistema educatiu.

Realment, penseu que tots els professors haurien de tenir uns mínims coneixements TIC per a fer bé la seva feina? Jo penso que si me no, ajudaria molt per a que després fossin capaços d'educar correctament i transmetre l'aprenentatge d'una manera correcta a través de les TIC.

Concretament jo penso que molt del personal docent que trobem als centres es mostra totalment reticent a la pròpia alfabetització digital. I també us puc dir que la reticència no només es troba en l'àmbit Tic, sinó que també en tots els demés aspectes.

Quants professors es preocupen de la seva formació, TIC o no TIC? Fonts m'han informat que n'hi ha de ben pocs, i mira que la formació no és solament gratuïta sinó també pagada (dons el departament d'ensenyament fins i tot cobreix les despeses de desplaçament)

Oi que no es nota que estic fent el C.A.P.? Ara veig que m'he sortit una mica de tema, però tampoc crec que tant. De fet, potser o fa l'enrenou de formació que corre actualment pel meu cap...

Aiii que ja no sé en quin curs estic. Jeje

#### **PARTICIPANT 34: RE: Enmig de l'escletxa**

Hola Gloria.

Jo també treballo en una biblioteca pública i també m'he trobat sovint en la casuística que comentes.

Sempre he pensat que la biblioteca es el lloc ideal per ensenyar a utilitzar la informació, sigui quin sigui el seu suport. Els bibliotecaris som professionals de la informació i com ha tals hem de donar les pautes necessàries per tal de trobar i valorar la informació que qualsevol tingui a les mans.

Estem sols? NO! hem de col·laborar amb pares i amb mestres principalment. El problema es que amb les TIC tots som "novatos" i tots sabem que és un món que es mou a una velocitat vertiginosa.

No crec que ens haguem d'atabalar... sabeu? moltes vegades les nens estan una hora a Internet buscant una imatge que jo trobo en 1 minut en una enciclopèdia temàtica.

Per ser un expert en eines informatives cal saber on buscar i com fer-ho. Això es el que hem d'ensenyar als nens.

No hem de caure en l'error de creure que perquè juguen a jocs, es connecten al messenguer, usen l'e-mule, facin xats sàpiguen usar les TIC. Les TIC que necessitaran com a adults és molt més que això. Que penseu vosaltres?

### **PARTICIPANT 35: L'esclatxa digital >-< Fractura socio-mundial**

L'esclatxa digital la veig com a barrera que s'ha de trencar per a que el conjunt global de societat es desenvolupi de manera coherent i equitativa.

Podem tenir molt clar de que a causa d'aquesta, per exemple, no tothom té les mateixes aspiracions laborals, el nivell de competitivitat de les empreses es veu afectat, l'accés a la societat del coneixement es veu travat per part d'aquells que es troben a l'altra banda de l'esclatxa, etc.

Fent un pas més enllà, com veieu, al títol he expressat dues fractures, que potser són les que actualment afecten més a nivell mundial. No les he posat juntes per que siguin equivalents, ni per que una aporta l'altra. Simplement per que penso que si les dos fractures s'ajuntessin en una de sola, passaríem de tenir 2 problemes a un de sol. Bé, no serà ben bé així. Però el que vull expressar és que mirant d'atacar a la primera d'elles (la digital) pot arribar a ser molt útil per poder radicar la segona (la socio-mundial).

Per una banda, es creu que tothom hauria de poder accedir al món TIC. Doncs per l'altra, jo penso que tothom hauria de poder tenir dret a les decisions que afecten a nivell mundial.

La E-PARTICIPACIÓ és un sistema que no m'he inventat, però que podria mirar de lluitar en contra d'una democràcia polititzada, i encoberta d'interessos polític-econòmics.

Tornant al tema, i en quant a l'impacte que han pogut tenir les TIC a l'Alta Ribagorça, comarca rural en la qual es troba el meu telecentre (únic de moment); doncs a comentar que el fet que s'obris un telecentre ha obert una gran finestra d'accés a les TIC de cara a la població. Inicialment es va obrir una petita temporada (en la qual jo no hi era) i per motius de falta de recursos humans (com sempre) es veia obligat a limitar molts els seus serveis (fins al punt de trobar la porta tancada, un i altre dia). Des de fa uns quatre anys, hem procurat oferir un ventall de serveis en l'accés TIC a la comarca (accés a la banda ampla i a recursos TIC, formació, suport casi personalitzat o per col·lectius, etc.). Pensem que la gent n'està prou contenta, i que s'ha contribuït a intentar reduir l'amplada de la fractura digital Ribagorçana. Però com bé comenten alguns/es companys/es, encara queda molta feina a fer (encara hi ha gent que no saben que existim, i no en som tants - pocs més de 4000).

Amb tot això, sempre s'ha acompanyat d'una feina important en formació en TIC (a diferents nivells i temàtiques). Cada any l'estratègia canvia, o més ben dit, evoluciona:

- Inicialment tothom s'apuntava a tots els cursos que es feien (hi havien llistes d'espera inacabables)
- Amb posterioritat, el boom va disminuir fins al punt que s'havien d'anular cursos.
- Davant del darrer punt, es va començar en una estratègia de consultar sobre la població sobre els seus interessos i necessitats formatives (cada any es realitza un programa de cursos que s'intenta adaptar al màxim a les necessitats expressades per la mateixa població).
- Tot i així, ja no era fàcil omplir tots els cursos, i en ocasions s'opta per fer treball per col·lectius, és a dir, a partir d'un intercanvi d'impressions entre el telecentre i el col·lectiu, es miren d'establir en actuacions d'us i aprenentatge en TIC.
- També, una estratègia que està resultant força atractiva és la de programar petites activitats (en diem tallers) que ensenyin alguna aplicació molt directa i senzilla del món de les TIC, que a part de l'aprenentatge TIC aportin algun altre extra no només TIC a qui s'apunta al taller, de manera que en faci augmentar la motivació a participar-hi.
- De cara a empreses, per al moment, és molt difícil, precisament per que no n'hi ha de constituïdes que tinguin un volum mínim de personal (més aviat hauríem de parlar de particulars, encara que siguin empreses, que ja són els que estan a l'aguait de les novetats que els procurem oferir).

Realment, penso que la gent està prou contenta, els qui estan, perquè com bé dic abans, alguns encara ni ens coneixen, però almenys s'ha aconseguit que un important col·lectiu estigui sempre (o ho intenti) al màxim que es pugui al dia es temes TIC (aquests no cal perseguir-los).

### **PARTICIPANT 36: Escletja digital i plans de formació**

El telecentre del que m'encarrego està ubicat a la mateixa biblioteca del barri d' un barri situat a l'extrarradi de Barcelona, de uns 12000 habitants, amb poca oferta cultural i d'oci, i una gran diversitat de poblacions de diferents comunitats. La



majoria de la població és treballadora amb poc temps d'oci (encara que també hi ha molts aturats), però també hi ha una gran població infantil i de gent gran.

Encara que el telecentre està pensat com un autoservei molts usuaris necessiten ajuda a l'hora de fer servir els diferents programes o el maquinari. En aquesta zona hem detectat que l'esclatxa digital està molt relacionada amb motius econòmics, perquè hi ha molta gent que no té ordinador propi a casa. I per altra banda, també per l'alt grau d'analfabetització que hi ha a tots els nivells en un percentatge considerable.

Els tallers/cursos que es fan al nostre telecentre són de curta durada (com a les altres biblioteques públiques de Barcelona) i després d'un any d'experiència hem vist que tenen més acceptació els que van dirigits més de cara a la introducció a la informàtica amb cursos bàsics d'ofimàtica o de programes concrets. De fet aquests tallers han tingut més èxit entre la gent gran (tenim un col·lectiu de gent gran bastant actiu), que tras fer alguns cursos han comentat a fer servir l'autoservei per practicar amb aquells programes que pensen que els hi són més útils.

Amb la idea d'apropar les TIC hem realitzat tallers de jocs educatius dirigits a col·lectius de nens amb un alt grau de fracàs escolar. Aquests tallers amb funcionat molt bé i fins i tot nens que gairebé no saben llegir s'han defensat bé. A més a més, els hi ha agradat molt l'experiència, despertant en ells la curiositat per les noves tecnologies.

Però encara ens queda molta feina per fer amb altres col·lectius com els joves, que de moment fan servir el telecentre principalment per internet i xatejar.

### **PARTICIPANT 37: Re: Esclatxa digital i plans de formació**

Per mi el tema dels xats, el "ligue" digital, les pàgines porno, etc. és un problema per solucionar. No crec que l'espai multimèdia sigui el lloc adient per aquest tipus d'ús, o almenys no exclusiu i les persones que l'utilitzen són tant o més analfabetes funcionals que la gent gran que no sap ni com acostar-se a un ordinador.

Hi ha gent que xateja les 8 hores disponibles a la setmana, i en canvi no saben fer la reserva d'internet a través del programa d'autoreserves: per mi això és l'esclatxa digital, quedar fora d'usos que també són imprescindibles a la societat actual.

La formació té un paper imprescindible en aquest aspecte, això segur.

#### **PARTICIPANT 38: Re: Escletja digital i plans de formació**

Estic totalment d'acord, en el tema aquí comentat, però pel que fa al Telecentre i Centre Cívic de l'Ampolla a les nostres normatives deixem clar que queda prohibit visitar pàgines "porno", però pel que fa a "xatejar" això ja es un altra cosa, ja que aquí tenim molts d'usuaris que son immigrants i fan ús del "xat" per comunicar-se amb els seus familiars a baix cost.

Per altra banda si que es ben cert que molts d'ells si saben connectar-se per per xatejar, però alhora de posar un disquet per gravar o escriure un currículum a tens que ajudar-los, a fer això i altres petites coses que no tenen ni interès d'aprendre.

#### **PARTICIPANT 39: Re: Escletja digital i plans de formació**

Hola!

Estic totalment d'acord amb les tres aportacions. Totes elles fan palesa la necessitat d'establir uns plans de formació ben pensats segons les necessitats dels diferents grups d'usuaris.

Crec que la gent que fa un ús de les TIC, diguem "limitat" a xats és un usuari potencial com alumne a un curs de formació que s'adeqüi a les seves necessitats. Li agrada la música?, doncs l'ensenyen a fer montatges musicals! li agrada la fotografia, li fem un curs de photoshop? Enteneu que vull dir?

#### **PARTICIPANT 40: Re: Escletja digital i plans de formació**

Hola de nou!

Moltes vegades parlant d'aquest tema acaba sortint el "dilema" de sempre: fins a quin punt podem incidir en l'ús que es fa de la tecnologia? És clar que s'ha de facilitar l'accés a les TIC als segments de població que per circumstàncies diverses (nivell adquisitiu, mancances bàsiques de formació, etc) no tenen facilitats per fer-ne ús, però, fins a quin punt podem controlar com s'aplicaran els coneixements adquirits? Em refereixo al ja mencionat segment d'usuaris que recorren als serveis

d'Internet i de les aules multimèdia gairebé exclusivament per xatejar, enviar mails, etc.

D'acord que cal orientar el servei cap a una finalitat (si és que es pot anomenar així) més "instructiva", però no us sembla que la tendència general pel que fa a l'ús que es fa de les TIC és imparable? Semblant al bon/mal ús que fem de la televisió, els videojocs...

Fins a on és competència nostra arribar en el tema de la formació?

Per altra banda, el que també em plantejava és el nivell de coneixements que tenim nosaltres, els formadors. Estem preparats per "instruir" sobre uns canvis i avanços tecnològics que canvien rapidíssimament? Estem i/o rebem prou formació els formadors? I no vull dir només a nivell de coneixements, sinó també (i sobretot!) com transmetre'ls, com saber despertar la curiositat/necessitat dels nostres usuaris...

Com ho veieu?

Núria

#### **PARTICIPANT 41: El socavón**

Sovint es parla de l'esclatxa digital en relació als Telecentres i certament aquests tenen (tenim) un paper molt important a jugar.

Tal i com han comentat els companys i com el propi material de treball d'aquest curs presenta, contribuir a desfer l'esclatxa digital no es fa tan sols facilitant l'accessibilitat a les tecnologies. Cal fer un bon acompanyament, una bona pedagogia -constructivista- quotidiana; cal elaborar i mantenir uns bons sistemes de suport continu que ajudin a totes les persones que s'apropen a les tecnologies a aprendre... però des d'un punt de vista emancipador, fomentant la seva independència, la seva autonomia, la seva autocapacitació.

Fer, en resum, que els aprenents, els estudiants, prenguin el control del seu procés d'ensenyament-aprenentatge... però sense deixar-los orfes. Tot plegat un equilibri que no és gens fàcil!

Jo treballo al Raval i formo part de l'estructura d'una entitat mitjana que vehicula gairebé tota la seva activitat a través de les noves tecnologies. Tot i que fem accions formatives com a tal (que nosaltres anomenem tallers i no cursos),

treballem tenint en compte que a cada moment, gairebé amb cada acció relacionada amb les noves tecnologies, es produeix aprenentatge... sobre tot si la metodologia de treball és facilitadora d'això. Per tant, quan s'apropa una persona que persegueix un objectiu (com ara fer-se un currículum) li mostrem el camí per aprendre a fer-ho de forma autònoma (no li fem nosaltres)

O això intentem! 😊

#### **PARTICIPANT 42: en què consisteix això de "saber usar les TICs"?**

En un subdiàleg que s'ha produït arran del missatge hi ha hagut una companya que finalitza la seva intervenció dient: *"No hem de caure en l'error de creure que perquè (els nens) juguen a jocs, es connecten al messenger, usen l'e-mule, facin xats sàpiguen usar les TIC. Les TIC que necessitaran com a adults és molt més que això. Que penseu vosaltres?"*

La meua pregunta és: si ara els nens/joves usen la xarxa per a allò que els interessa, per què quan siguin adults no continuaran investigant i usant-la en allò que en aquell moment els interessa? ... Per què és un error pensar d'aquesta manera?... Les TIC són una descoberta tecnològica que -com totes: penseu en la bombeta, el telèfon o la màquina de vapor- ha influït enormement en les relacions econòmiques, socials, culturals i personals, però -finalment- no són més un instrument.

Tot això crec ho podem relacionar amb temes molt interessats que ja han sortit en aquest debat, com ara el vincle que algú ha destacat entre necessitat-aprenentatge (apren qui vol i qui ho necessita). Les TICs ens poden ajudar a estructurar el pensament i ampliar la nostra experiència, però mai podran substituir el pensament i el judici ètic-moral ... però això són *figues d'un altre paner*.

#### **PARTICIPANT 43: Re: en què consisteix això de "saber usar les TICs"?**

En Joan ha dit: *Les TICs ens poden ajudar a estructurar el pensament i ampliar la nostra experiència, però mai podran substituir el pensament i el judici ètic-moral.*

No és que opini que això no és així, però hi ha un cert **component additiu** en les eines que esmenta la Marta... que a molts educadors i educadores ens fa pensar que els i les adolescents més "addictes" s'estan perdent alguna cosa de la vida, de

les relacions humanes, del seu desenvolupament natural, de la relació en el medi obert... no perquè dediquin un cert temps en entorns tecnològics... sinó perquè hi dediquen massa!

No és tant important l'eina com l'**ús que es fa d'ella** (i l'abús). Cal mostrar als més joves **què i qui hi ha al darrera** de les tecnologies (fins i tot la part més bruta i lletja, cal que aprenguin a entomar-la) i que tot té els seus límits... han d'aprendre a discriminar per ells mateixos el que es bo i el que és dolent. "Això ha passat tota la vida i a tot arreu" em direu... i sí, és cert, però ara passa en un àmbit que moltes famílies desconeixen, un àmbit on els adolescents són capdavanters... sobre tot en els espais on hi ha més exclusió socio-digital.

Què en penseu de tot això?

#### **PARTICIPANT 45: Fractura Digital**

Felicitats Joan per aquest material.

La fractura digital, es un problema en quan es un tipus de fractura social. La seva superació passa per l'accés, que sembla que comença a estar superada: La preocupació ja no es, com fa uns anys, que hi hagi un ordinador a cada casa. O que es tingui connectivitat a uns preus raonables (tot i que en aquest camí ens queda molt per recórrer), sinó que se'n faci ús. L'analfabetisme digital es combat amb formació (com tot altre tipus d'analfabetisme, d'altra banda)

Però fa dos anys, al congrés de dinamitzadors de telecentres "E-Inclusion" que es celebrà a Madrid, ja hi havia una ponència on es parlava de "després de l'alfabetització, que" i es en aquest punt on hi ha molta feina interessant a fer.

Molts dels nostres usuaris, ja son destres en l'ús de les noves tecnologies, però ens cal mostrar-los les capacitats i el potencial de l'eina.

Així doncs el diagnòstic de necessitat formatives no s'ha d'acabar en l'alfabetització, sinó que ha d'anar més enllà.

Constantment apareixeran noves tecnologies en les que ens haurem de formar, però el realment important és la capacitat de donar-hi l'ús que nosaltres li vulguem donar.

#### **PARTICIPANT 46: Re: Fractura Digital**

En Jordi ha dit: *Així doncs el diagnòstic de necessitat formatives no s'ha d'acabar en l'alfabetització, sinó que ha d'anar més enllà.*

Estic totalment d'acord... crec que el paradigma de l'ensenyament és ensenyar a aprendre, o dit d'una altra manera: *Aprendre a aprendre*, un **enfocament centrat en l'estudiant**, on ell o ella té el control del seu propi procés, ritme, velocitat, objectius, esforç, etc. La tasca del formador es centra en facilitar l'aprenentatge.

En Jordi també ha dit: *Constantment apareixeran noves tecnologies en les que ens haurem de formar, però el realment important és la capacitat de donar-hi l'ús que nosaltres li volgем donar.*

També amb això estic molt d'acord. I, des del meu punt de vista, l'aprenentatge **basat en l'experiència** (que presenta les següents característiques: el paper actiu de l'estudiant, un procés holístic que implica les seves emocions i voluntat, que es construeix socialment i culturalment i que no es produeix de forma aïllada) <sup>1</sup> és la clau dels processos formatius que podem establir des dels nostres telecentres.

<sup>1</sup> Stephenson i Sangrà: *Models pedagògics i e-learning*. FUOC.

#### **PARTICIPANT 47: esclatxes digitals i plans de formació**

Penso que al nostre territori es pot parlar d'esclatxa digital quan parlem de la societat a partir d'una certa edat, en general. Pel que fa a la societat jove i mitjana edat més o menys s'han pujat "al carro" pel que fa al coneixement de les TICs. Pel que fa al nostre telecentre, es fan plans de formació en especial a grups col·lectius d'immigrants (sobretot dones) i gent gran.

En quant al servei d'accés lliure al telecentre estem en aquell moment en que comencen a venir persones però no moltes.

**PARTICIPANT 48: Re: esclletxes digitals i plans de formació**

Hola, el meu punt òmnia esta situat en un barri de la ciutat de Lleida, aquest es d'ètnia gitana majoritàriament, on l'esclletxa digital és molt gran a causa de falta de coneixement i d'infraestructures. Tot i que en la majoria de llocs aquesta esclletxa es dóna mes amb la gent adulta, immigrants, tercera edat... al nostre barri també passa amb els mes petits, doncs la gran majoria no van a l'escola i per tant no tenen accés a les noves tecnologies.

D'altra banda és per això que el punt te un volum d'assistència molt elevat, perquè els i crida molt l'atenció l'ordinador, ja que fora d'aquí no en veuen en cap altre lloc

**PARTICIPANT 49: Re: esclletxes digitals i plans de formació**

Potser tens raó en ciutats i poblacions grans, però crec que l'esclletxa digital encara existeix, per exemple, al món rural on no arriba la banda ampla.

**PARTICIPANT 50: Re: esclletxes digitals i plans de formació**

Però pel que fa a les zones rurals hi ha l'opció d'iberbanda que pot cobrir mínimament algunes necessitats pel que fa l'accés a internet.

**PARTICIPANT 51: Re: esclletxes digitals i plans de formació**

Iberbanda?? Mai ho havia sentit. Què és?, on puc trobar informació sobre aquest tema? És a nivell de Catalunya o a tota Espanya? Si em podries informar, és queestic molt interessat en l'accés a Internet des de les zones rurals

**PARTICIPANT 52: Re: esclletxes digitals i plans de formació**

Iberbanda és l'empresa que va triar la Generalitat de Catalunya per portar la Banda ampla a algunes zones determinades.

El principi va ser caòtic, i ara, s'ha estabilitzat una mica, però bueno, no és cap meravella. A més falta molt territori per fer.

**PARTICIPANT 53: Re: esclerxes digitals i plans de formació**

Hola!

Responent a la pregunta, us envio un link a més informació sobre Iberbanda, on es detallen les comarques objectiu a Catalunya.

Pel que a l'acció de la pròpia empresa, Iberbanda treballa a nivell estatal i té diferents convenis amb les administracions públiques.

Salut!

**PARTICIPANT 54: Re: esclerxes digitals i plans de formació**

No arriba a tot arreu Iberbanda!!!!!! Al Pallars Sobirà per exemple encara falten molts llocs per cobrir.

**PARTICIPANT 55: Com voldríem les formacions en TIC ?**

Hola!

Suposo que tots els qui treballem en els espais multimèdia de biblioteques públiques de Barcelona tenim casuístiques semblants (malgrat el fet que estar ubicats en diferents barris marqui molt el tipus d'usuari a qui servim).

En el cas nostre, tot i estar ubicats al districte de Les Corts, estem molts propers a la ciutat de l'Hospitalet i molts dels nostres usuaris provenen d'aquesta població veïna. També com ja han dit els companys/es de les biblioteques de BCN, comptem amb un programa de cursos (bé, potser la paraula "cursos" pot resultar "exagerada"; potser seria més adequat parlar de "sessions", ja que la durada dels mateixos no s'estén més enllà de les 5 hores!) per acostar les TIC a la ciutadania.



La valoració que nosaltres fem dels mateixos és positiva: tenim força demanda (especialment als d'iniciació a la informàtica i Photoshops i pàgines web) i els usuaris en surten molt contents; malgrat tot, voldria fer unes apuntacions:

Com ja apareix als apunts del mòdul, també crec que és primordial acotar el tipus d'usuari a qui pretenem donar servei. No és el mateix enfocar la formació cap a gent gran que necessita una primera presa de contacte amb el món de les TIC i molta paciència!, que cap a productors-en xarxa-d'informació, segments de gent que ja s'hi troba immersa i que, per tant, té una altre tipus de necessitats, però que també hi ha de tenir cabuda. Aquí hi podria entrar tant la canalla sobre els que abans es feia referència al fòrum, com els joves que voldrien un espai on desenvolupar les seves aficions, com l'adult que ben just sap trobar quatre cosetes al Google.

En aquest sentit, a l'inici de la biblioteca, abans de disposar de l'oferta de cursos que tenim a l'actualitat, vam engegar un programa de sessions d'Introducció a Internet destinades a gent gran amb coneixements nuls sobre el tema, conduïdes per personal bibliotecari de la biblioteca, que van resultar molt satisfactoris. Ho esmento per reemprendre el fil sobre la reivindicació de tenir una figura que assessori permanentment les espais multimèdia. Jo també crec que aquesta figura és imprescindible (si més no a les biblioteques públiques) per tal de donar un servei més ampli i acurat i respondre a tot tipus de qüestions a tothora, però, vista la nostra experiència, és altament enriquidor i beneficiós que algunes de les formacions, les més bàsiques i generalistes, les dugui a terme el bibliotecari mateix. Això fomenta i reforça el vincle entre l'usuari i el centre i, en molts casos, fa que aquest primer s'introdueixi definitivament al món de les TIC i a l'espai que li'n proporciona l'accés.

Ja seguirem parlant-ne, no?

#### **PARTICIPANT 56: Re: Com voldríem les formacions en TIC ?**

Estic d'acord amb tú, Núria, sobre tot quan afirmes que la presència constant d'una persona als espais multimèdia reforça els vincles entre l'usuari i el centre, en aquest cas, la biblioteca.

Crec que molts dels nostres participants presenten pors (inexplicables per nosaltres, no?) davant de les eines tecnològiques, i aquestes pors es desfan si troben un bon acompanyament, si troben una persona en la qual confien, a la qual no tenen vergonya de preguntar i presentar els seus dubtes... aquesta persona genera la

confiança i seguretat que necessiten per submergir-se en un món que se'ls presenta com a inabastable i difícil, a priori.

Així, el dia a dia amb el dinamitzador digital fa que les persones, gairebé sense adonar-se'n, vagin incorporant les tecnologies a la seva vida quotidiana. El centre es converteix en un punt de referència per a ells, i això... és molt important perquè de la construcció d'aquest vincle, tots en sortim reforçats.

#### **PARTICIPANT 57: Re: transmetre o aprendre?**

La Núria en un altre subdialèg amb aportacions i reflexions que són la mar d'interessants- diu: "*Per altra banda, el que també em plantejava és el nivell de coneixements que tenim nosaltres, els formadors. Estem preparats per "instruir" sobre uns canvis i avanços tecnològics que canvien rapidíssimament? Estem i/o rebem prou formació els formadors? I no vull dir només a nivell de coneixements, sinó també (i sobretot!) com transmetre'ls, com saber despertar la curiositat/necessitat dels nostres usuaris... Com ho veieu? "*

De tot això en parlo una mica en els PDF (mòdul 1 i 2). Deixeu-me precisar el que vull dir:

(a) La responsabilitat nostra com a formadors no és transmetre, sinó saber detectar una necessitat formativa i organitzar/dissenyar/implementar un pla de formació adequat. Els formadors hem de ser experts en formació, no necessàriament en temàtiques o sabers específics.

(b) Ser un expert en formació vol dir, sobre tot, saber com les persones aprenem. I, molt sintèticament, les persones aprenem perquè ens relacionem, compartim el nostre saber amb experts, experimentem, investiguem, llegim, cometem errors i hi reflexionem.

#### **PARTICIPANT 58: Re: : transmetre o aprendre?**

Els bibliotecaris que també som els responsables de l'espai multimèdia o telecentre ubicat dins la mateixa biblioteca no som precisament experts en formació, però també és cert que moltes vegades de manera intuïtiva, a través de la comunicació amb l'usuari, a través d'errors i encerts trobem la manera de gestionar aquest procés educatiu.

Si el procés d'aprenentatge es converteix en un intercanvi, llavors sí que la teoria dona pas al coneixement .

El que sí que deixo per dinamitzadors en ple sentit, és la impartició dels tallers, d'acord amb el pla de formació que s'hagi establert.

#### **PARTICIPANT 59 : Re: transmetre o aprendre?**

Molt bé. Absolutament d'acord, Montse. El treball cooperatiu entre la responsable de la biblioteca (la que gestiona l'organització i l'accés al *saber*) i el dinamitzador (el que gestiona la difusió del *saber*) és una peça clau per a la creació del coneixement. Amb l'avantatge que dos coneixen i tenen una relació directa amb l'usuari-client.

#### **PARTICIPANT 60: Reflexions**

Hola de nou,

rellegint els missatges del fòrum estic trobant idees innovadores per aplicar a les biblioteques públiques i Espais Multimèdia:

--> El préstec de laptops (una companya ha comentat que ho fan a la UPC): a La Verneda tindria una demanda important ja que molts dels usuaris/ies que s'apunten a la formació després acaben perdent els coneixements perquè no disposen d'ordinador a casa o els fa respecte treballar amb el dels fills.

--> Sobre el personal de suport als EM de les biblioteques públiques, degut a problemes d'infraestructura hi ha personal de suport durant 2 dies a la setmana a les biblioteques de St Martí i R.D'Alòs perquè els EM es troben situats fora de les mateixes biblioteques per manca d'espai. Això comporta bastants entrebancs en la seva gestió i a més d'una necessitat imperiosa de tenir algú que vigili el parc informàtic perquè no se l'emportin. En el nostre cas només podem obrir l'EM en autoservei les 2 tardes a la setmana que ve el personal de suport. És massa poc. La solució passaria perquè totes les biblioteques públiques de Barcelona disposessin d'una personal fixa per tasques de resolució de dubtes i suport.

--> Sobre el bon/mal ús de les TIC en nens i nenes, penso que és típic de la societat que els ha tocat viure. També crec que els és necessari per poder interrelacionar-se entre ells i tenir codis comuns. Sóc del parer que, quan aquests nens creixin i creixin també les seves inquietuds, ampliaran el marge d'ús de les TIC a altres aspectes més enllà dels jocs i dels xats.

#### **TUTOR: Re: Reflexions**

Estic content Laia que el mateix fòrum t'aporti idees i suggeriments (teòrics i pràctics). Tant de bó a tothom ens passi el mateix: modestament, això és la construcció cooperativa del coneixement. Aquest és, precisament, un dels objectius (el rerafons) del tipus de cursos o processos de formació com el que tenim entre mans.

#### **PARTICIPANT 62: Re: Combatre diferents esclertes**

Des de l'obertura del Telecentre del Solsonès, fa cinc anys, i observant el tipus d'usuari que va a assistir-hi diàriament, vam començar a realitzar diferents campanyes per apropar diferents col·lectius al Telecentre. Al començament vam comprovar que els grans absents eren les persones més grans de 50 anys (esclerta d'edat). Des d'aquest moment es van fer diferents accions (jornades de portes obertes, celebracions de festes per a la gent gran, activitats lúdiques, etc.) dirigides específicament per ells. Poc a poc aquest col·lectiu va començar a participar de les activitats del Telecentre i, actualment, no són molt nombrosos però sí molt actius, ja que a partir de la formació que reben han començat a participar en diferents tallers i en cursos més avançats.

Un altre col·lectiu amb el que s'ha fet especial incidència ha estat el de dones més grans de 40 anys (esclerta de gènere) amb escassa formació. En aquest sentit s'ha aconseguit formar un grup de dones durant un any, en diferents aspectes TIC i augmentar el nombre de dones d'aquesta edat que utilitza l'equipament del telecentre.

Actualment s'està treballant amb discapacitats i immigrants (escletxa cultural) amb un èxit discret i amb molts problemes per incorporar a les dones magrebines a la formació.

### **PARTICIPANT 63: Escletxa de generacions**

En el meu cas, i des de la meva incorporació al Telecentre, fa cinc anys, m'he dedicat a la formació i a la realització de diferents accions destinades a la gent gran. Aquest grup no assistia al telecentre i la seva incorporació va ser fruit de diferents campanyes. Des de fa tres anys assisteixen dos grups a la setmana durant els mesos de gener a juny i des de setembre a desembre. Aquest gent ha passat del total desconeixement de les TIC a una utilització bastant avançada que a més a més els ha permès realitzar tallers molt específics com: fotografia digital, blocs, gravació de cd's , creació de calendaris, creació de presentacions i dominen les aplicacions de tractament de textos i correu electrònic. La incorporació d'aquest col·lectiu no nega que l'escletxa d'edat encara existeix però la seva formació està servint perquè d'altres persones de la mateixa edat comencin a assistir al telecentre i a utilitzar les TIC. Jo estic convençuda que en el futur la gent gran del Solsonès estarà quasi alfabetitzada.

### **PARTICIPANT 64: Saber fer servir les TIC**

Crec que el primer que hem de fer és pensar què són les TIC. Actualment les TIC les tenim ficades a casa fins hi tot amb la tele, que ara ja és digital i amb un munt d'opcions. Tenim els mòbils (sense els que vivíem molt bé fa escassos vuit anys o menys, no?), les teles digitals que volen que siguin interactives, els canvis de VHS a DVD (i d'aquí res a un altre format), i naturalment els ordinadors amb noves connexions, més capacitats, més petits, més programes, "gerga" i un munt de coses que no paren de canviar.

No tots podem saber fer servir tot al cent per cent. No podem conèixer en profunditat com funcionen tots els programes que oferim als usuaris (o al menys no és el meu cas per falta de temps per dedicar-li, encara que m'agradaria), no podem saber com es posen en silenci, per exemple, tots el models de mòbil del mercat, etc. Però el fet és que si coneixes una mica com funcionen pots indagar per saber com funciona una altra cosa, o llegir unes instruccions i entendre els

termes. Això és el que hauríem d'intentar inculcar a la gent, que de fet és el aprendre a aprendre que ja heu comentat molts de vosaltres.

### **PARTICIPANT 65: Noves eines per a l'assimilació de coneixements en TIC**

Després de llegir i perdre nota de les vostres interessants aportacions, només volia afegir un comentari a l'encertada intervenció de la Marta.

Crec q té molta raó introduint altres possibilitats, diferents a la formació pura i dura, alhora d'apropar les TIC a segments de la població que es troben allunyats de les mateixes, entre altres raons per por i desconeixement.

En aquest sentit, l'oci o altres mitjans com les noves formes de comunicació social y de participació ( blogs, wikis, foros, podcast, etc) poden ser eines molt interessants per a assimilar els coneixements informàtics més bàsics sense quasi ni percebre ho.

En el cas de l'espai multimedia de la biblioteca on jo treballo, hem intentat a més a més d'oferir un ampli ventall de cursets d'iniciació (a la informàtica, ofimàtica e internet) per a satisfer les demandes més comunes dels nostres usuaris, donar també cabuda a col·lectius més específics com són els usuaris dels nostres fons especialitzats, còmic i fotografia, oferint tallers de fotografia digital o de dibuix de còmic amb flash.

Això, ens ha permès constatar el fet de que a vegades és més efectiu per a consolidar coneixements en noves tecnologies, utilitzar aquestes com a mitjà o canal per satisfer altres interessos personals de caràcter més lúdic, i no, com a finalitat formativa en si mateixa.

### **PARTICIPANT 66: 1a activitat: esclatxa digital**

#### **1. El vostre punt de vista referit a l'esclatxa digital i l'impacte de les TICs en el vostre centre i àrea d'influència.**

El nostre telecentre està ubicat dins de la biblioteca municipal. El nostre és un municipi de 1849 habitants, entre Girona i Cassà de la Selva, però tot i estar propers el transport públic (tren i bus) és encara deficient. Al ser un poble petit, implica que una part important de la població s'hagi de desplaçar per alguns serveis bàsics (comprar), culturals i de formació. Per aquest motiu, a l'any 1991, per iniciativa municipal es va crear la biblioteca per tal d'oferir aquest servei

als habitants de la població. Des de l'estiu de 2003, la Biblioteca Municipal també forma part de la Xarxa de Telecentres de Catalunya. En l'actualitat, la biblioteca/telecentre és l'únic centre cultural de la població.

Referent a l'esclatxa digital, si bé som conscients que ens trobem davant un període de canvis i transformacions, resulta alhora molt difícil precisar quin pot ser l'abast d'aquests, degut al fet que la nostra pròpia situació ens impedeix tenir-ne una perspectiva clara

Actualment estem vivint una nova era anomenada societat de la informació. Les noves tecnologies han conduït a aquesta revolució, són el motor d'aquesta nova societat junt a la informació i el coneixement, els quals porten a definir un nou desenvolupament econòmic, social i cultural.

Si bé és cert tot aquest avenç tecnològic, també cal dir que no tots els individus en són conscients, pel fet de no tenir-hi tots les mateixes facilitats d'accés.

L' instrument que ha estat definitiu per produir aquesta explosió de la informació ha estat Internet, ja que ha facilitat l'accés a la informació arreu del món.

Mitjançant Internet s'han trencat barreres de comunicació entre els diferents països i això ha suposat que la informació pugui circular per arreu del món sense límits.

Els col·lectius que es veuen més afectats per l'esclatxa digital al nostre municipi són diversos (gent amb estudis bàsics, gent gran, immigrants,...) però sobretot, hem vist que un col·lectiu important són les dones, un col·lectiu divers però amb unes inquietuds comunes per aprendre en noves tecnologies.

El col·lectiu de dones és molt divers i ampli -mestresses de casa, mares, dones en atur, dones amb formació acadèmica bàsica- però amb un gran interès per aprendre. Les dones de Riudellots de la Selva viuen en un entorn rural, a prop de la ciutat, però no tothom disposa de mitjans per traslladar-se. A la població no hi ha cap centre de formació, ni públic ni privat, i després d'haver fet una primer curset d'informàtica a la biblioteca per a mares amb nens en edat escolar, la tardor del 2006, les inscripcions es varen desbordar i s'ha vist que hi ha un interès molt elevat per part d'aquest col·lectiu per aprendre les noves tecnologies. No solament el col·lectiu de mares, que després d'haver estat uns anys fora del mercat laboral pel fet d'haver cuidat dels seus fills, ara volen reincorporar-s'hi però necessiten millorar la seva formació en TIC per ser més competitives, sinó el col·lectiu dones en general.

## **2. Els plans de formació en els quals heu treballat i/o aquells que penseu que hauríeu d'engegar. Heu d'explicar el perquè (justificació raonada).**

Des del Consell Comarcal de la Selva, s'han organitzat diferents reunions amb els tècnics dels telecentres de la comarca, per endegar activitats conjuntes coordinades des del mateix Consell Comarcal.

A través del Consell Comarcal de la Selva, a l'any 2006, es va realitzar el projecte "Reactiva't: Ara tens una oportunitat!", el qual s'ha dut a terme en diferents municipis de la comarca. El projecte esmentat ha estat subvencionat pel FTIC 2006 i estava enfocat a mares amb nens en edat escolar i a joves amb fracàs escolar. Les places disponibles es varen omplir ràpidament, i moltes dones varen acabar en llista d'espera. Però al realitzar les inscripcions - aquest curs anava adreçat a mares amb nens en edat escolar- es va trobar que el col·lectiu de dones és molt ampli i molt divers: mestresses de casa, mares, dones en atur, dones amb formació acadèmica bàsica,...

Al finalitzar el curs "Reactiva't: ara tens una oportunitat!", les alumnes varen demanar que es fessin més cursos i de diferents nivells: iniciació, mig i avançat, així poden anar millorant la seva formació en TIC per ser més competitives i poden anar perfeccionant els seus coneixements.

Per això, a través de la Biblioteca Municipal, es va plantejar donar continuïtat a aquesta formació en NTIC, i ampliar aquests cursos a la totalitat del col·lectiu de dones del municipi. Aquest projecte, anomenat, "No perdís el rumb, aprèn amb les NTIC" està subvencionat pel FTIC2\_2006 i es durà a terme els mesos de setembre-octubre del 2007.

### **PARTICIPANT 67: esclotxes de gènere**

Llegint els missatges dels companys i companyes d'aquest curs, es pot veure que la realitat dels nostres telecentres es diversa però amb punts en comú. Missatges com el de l'Elisa , parlant de l'interès de les dones de la neteja; el de l'Eva , parlant de les dones rurals i el de la Paloma , parlant de dones majors de 40 anys i amb escassa formació, et fa veure que l'esclotxa digital de gènere també existeix arreu de Catalunya i en diferents àmbits, i que malauradament, moltes dones tenen un interès i unes inquietuds, que per certes raons, moltes vegades no han pogut desenvolupar.



En el nostre cas, els cursos que vàrem fer l'any passat els vàrem enfocar a mares amb nens en edat escolar perquè varen ser les mateixes mares que ens varen explicar aquesta necessitat. Volien ajudar als seus fills, però no sabien ni engegar l'ordinador. D'altres col·lectius on també hi existeix una important escletxa digital, com és el cas de la gent gran, des del casal de jubilats ja s'ocupen de fer cursos de formació, per això, en aquestes primeres activitats formatives, ho hem enfocat més al col·lectiu de dones.

### **PARTICIPANT 68: Pla de Formació Digital**

Entre els plans de formació del nostre Telecentre figuren:

- 1) Activitats d'iniciació dirigides a la gent gran, dones i nouvinguts
- 2) Activitats mensuals de divulgació de les novetats que apareixen en el sector de les TICS
- 3) Activitats de formació dirigides a emprenedors i empreses mitjançant la col·laboració del viver d'empreses.
- 4) Plataforma de e-learning pròpia amb moodle per donar resposta a necessitats formatives a distància i reduir la problemàtica dels desplaçaments i els horaris que molta gent del territori manifesta.
- 5) Col·laborant amb el Departament de Treball es fan diversos cursos d'inserció laboral
- 6) Seguiment i resposta a les necessitats formatives individuals que els usuaris del telecentre ens presenten.
- 7) Es preparen activitats formatives a distància on l'alumne no tingui necessitat d'instal·lar els programaris en el seu ordinador. La nostra plataforma de treball remot permet, si ho desitgem, que l'alumne utilitzi un programari instal·lat en el nostre servidor, per exemple OpenOffice 2.2.

### **PARTICIPANT 69: Una nova visió de l'escletxa**

El Telecentre Baix Ebre Innova com a part del viver d'Empreses Baix Ebre Innova i centre de teletreball va iniciar el seu treball a l'octubre del 2006.

Jo penso que l'esclatxa digital tradicional (la de que no tinc ordinador ni internet) cada vegada és més reduïda a la nostra comarca i tot arreu, degut a que l'accessibilitat a la tecnologia i a les xarxes de telecomunicacions augmenta cada dia. Per tan un telecentre no ha de ser únicament un punt d'accés a internet sinó que ha de ser un referent tecnològic que pugui guiar al ciutadà en temes de TIC. Una gran part de la població de la comarca ja té internet i ordinador a casa. Per a qué anar al telecentre? Que em pot oferir?. Hem de ser capaços de obrir nous camins orientats a les necessitats actuals. Els cursos tradicionals ja no s'omplien con abans.

El nostre telecentre té dues funcions molt clares: la promoció econòmica del territori mitjançant l'ús de les TIC i l'alfabetització digital, totes dues dirigides a les necessitats que prèviament s'han de detectar en els usuaris.

S'estan fent diversos projectes interessants: la creació de una plataforma d'accés remot als nostres servidors que permeti el treball a distància i la col·laboració entre els seus usuaris (coneguda com a "viver virtual" per la Secretaria de Telecomunicacions), la inserció laboral de discapacitats mitjançant les TIC i totes les funcions assignades al viver d'empreses, entorn de e-learning amb Moodle, entorn de treball col·laborador amb Groove o eGroupware, programari lliure, etc.

Avui en dia hi ha una segona veritable esclatxa digital que no té res a veure amb l'accebilitat a les TIC. Es tracta de l'esclatxa que es produeix al utilitzar les TIC. El ciutadà i també les empreses disposen d'internet, ordinadors i programes. Una persona pot tardar un cert temps en saber com funciona per exemple Windows XP i abans de que hi arribi al final, els ordinadors ja no funcionen amb Windows XP sinó amb Windows Vista. L'usuari torna a ser un analfabet digital.

Es impossible formar en TIC a les persones o empreses quan els canvis de tecnologia son tan ràpids. Els usuaris no estan preparats per saber-ho tot sobre: virus, hackers, actualitzacions de seguretat dels ordinadors, incompatibilitats de programes que han instal·lat, errors de tot tipus, formació per utilitzar certs programes, etc.

Les necessitats actuals no son les dels cursos tradicionals: ofimàtica, internet, correu, etc. Per a obtenir un avanç substancial en l'ús de les TIC ens hauríem de preocupar d'estabilitzar els entorns TIC i eliminar les dificultats tècniques que el seu ús comporta. Aquestes dificultats tècniques són tant grans que provoquen que determinats avantatges de les TIC no siguin implantats en empreses o en les llars. Un petit exemple és el programari lliure. És difícil d'implantar fins i tot per a Enginyers informàtics com jo.

El projecte de la plataforma de accés remot al nostre servidor que abans he comentat, pretén reduir aquesta esclatxa digital de l'ús de les TIC. Es tracta de crear un entorn TIC estable (un ordinador virtual), gestionat per professionals de les TIC i del món empresarial, on els usuaris no es tinguin que preocupar de la instal·lació dels programes, dels errors derivats del seu ús, dels virus, dels hackers, de les còpies de seguretat, de investigar els nous productes TIC, de res que afecti al seu treball quotidià. Els usuaris d'aquesta plataforma la utilitzaran per satisfer les seves necessitats i no tindran que preocupar-se de temes que no son la seva especialitat. Tota la complexitat d'implantació TIC, actualització i manteniment es deixa en mans dels experts. El telecentre assumeix el seu paper de disposar i difondre la tecnologia més avançada per a que pugui ser aplicada immediatament en les empreses i en la ciutadania.

Als programes formatius clàssics: ofimàtica, internet, disseny de pàgines web, etc, ara s'afegeixen els de orientació en l'ús de la plataforma de treball remot, teletreball, programaris ERP, CRM, etc.

També he parlat de que uns del objectius del Telecentre és l'alfabetització digital.

No estic d'acord amb l'Olga Cuevas ni amb la Nuria Paule quan diuen que no és necessari introduir les TIC en la gent gran.

La formació (i en definitiva tota la formació TIC que féssim) sempre ha d'anar dirigida a les NECESSITATS. No té sentit fer cursos d'excel a la gent gran si no ho necessiten. Hem de saber què necessita i oferir-los exactament això. Aquí radica l'èxit de l'activitat formativa. Jo estic fent un curs d'iniciació a la informàtica per a gent gran i algunes de les meves classes pràctiques son basades en el que els alumnes han proposat: com demanar hora al metge per internet, com cercar hotels i viatges, etc.

La gent gran es troba una altra esclatxa digital a casa seva. Molts tenen ordinador i internet però no tenen a ningú que els hi expliqui com utilitzar-los ni quines possibilitats hi ha. Els seus fills o nets no disposen de la paciència necessària per fer-ho, i la gent gran es troba que no pot accedir a les TIC. Per això la gent gran que acudeix als telecentres en busca de formació hi està molt satisfeta quan acaben els cursos i poden fer amb autonomia algunes de les tasques que desitjaven amb els seus ordinadors. Tinc grups que en acabar el primer curs s'han apuntat tots al segon curs, i estan molt satisfets de les noves portes que els hi hem obert.

En resum, hi ha diverses esclatxes digitals amb problemàtiques i necessitats diferents que hem de saber com afrontar-les.

**PARTICIPANT 70: Re: Una nova visió de l'esclatxa**

Hola Carlos,

Dius que

*Les necessitats actuals no son les dels cursos tradicionals: ofimàtica, internet, correu,etc. Per a obtenir un avaç substancial en l'ús de les TIC ens hauriem de preocupar d'estabilitzar els entorns TIC i eliminar les dificultats tècniques que el seu ús comporta. Aquestes dificultats tècniques són tant grans que provoquen que determinats avantatges de les TIC no siguin implantats en empreses o en les llars. **Un petit exemple és el programari lliure. És difícil d'implantar fins i tot per a Enginyers informàtics com jo.***

No sé en què et bases en dir que el programari lliure és difícil d'implantar, i menys entenc que diguis que ho és per a tu. Fa mandra canviar d'una cosa a una altra quan tenim certa edat. Però t'asseguro que fer el canvi no és tant complicat. A casa meua som 5, de 7 fins a 50 anys i tots fem servir programari lliure, i tots venim de programari privatiu, i cap problema.

Al nostre telecentre tothom que comença amb la ofimàtica ho fan amb l'openoffice, i quan comencen amb Internet amb el Firefox, els que comencen en l'edició d'imatges amb el GIMP, i no he tingut cap queixa ni cap problema.

També dius que:

**No estic d'acord amb l'Olga ni amb la Nuria quan diuen que no és necessari introduir les TIC en la gent gran.**

No hem dec haver explicat bé. Jo no he dit que no sigui necessari introduir les TIC a la gent gran. Les persones grans que són curioses i en tenen ganes evidentment que han d'introduir-se i si cal els hem d'anar al darrera fins que ho fan. Però aquells que no tenen cap interès i que els pot suposar un esforç enorme, deixem-los estar!

**PARTICIPANT 71: Re: Una nova visió de l'esclatxa**

Hola Olga, que tal? Sobre la dificultat del programari lliure en referia a aplicacions més concretes. Estic d'acord que és molt fàcil instal·lar openoffice, firefox, o

similars, però no resulta tant senzill configurar servidors o aplicacions com egrounware, moodle, php, tomcat, apache, ERPs, firewalls, iptables, etc. Ja saps que configurar linux sovint significa entra en mode comandes i teclejar diferents instruccions, saber els noms dels fitxers de configuració, etc. També ens trobem amb el problema de les diferents distribucions de linux: les comandes que funcionen en un sistema no funcionen en un altre. Tot això és una mica complicat, però a la llarga, si ho toques tots els dies t'acaba resultant senzill i es veuen les grans possibilitats que té Linux i el programari lliure.

Sobre el tema de la gent gran ara sí que t'he entès bé i estic totalment d'acord. A la gent que no té interès no els hem d'anar a buscar. Seria perdre el temps. Només hem d'ajudar als que tenen interès però no els mitjans per a satisfer les seves necessitats.

Que vagi tot molt bé.

Fins la propera reunió de telecentres o fins el proper curs virtual.

### **Participant 72 : Un bon llibre sobre alfabetització digital: esclatxes digitals i plans de formació**

Us recomano un llibre que ens van presentar en la darrera reunió de centres de teletreball de la xarxa de telecentres de Catalunya i que també es va presentar en el 6é Congrés Nacional de Telecentres i xarxes de Telecentres en Mèrida aquest any.

Es tracta de "Claves de la alfabetización digital" de Rafael Casado Ortiz.

Presenta una visió de la nova alfabetització digital dotada d'un enfocament conceptual crític sobre l'entorn tecnològic amb la finalitat de facilitar la integració de les persones com a subjectes crítics i actius, i no com a consumidors de tecnologies i continguts digitals. Pretén anar més enllà de l'enfocament formatiu actual centrat en desenvolupar les capacitats mecàniques en l'ús de les TICs que considera insuficient.

Us adjunto un pdf amb la presentació que es va fer al congrés d'aquest llibre.

És una nova proposta de com es pot entendre l'alfabetització digital, que es bona de conèixer.

**PARTICIPANT 73: Re: Un bon llibre sobre alfabetització digital: esletxes digitals i plans de formació**

Estic d'acord amb tú, Carlos. Penso que és un bon llibre, encara que no l'he llegit. De moment no he tingut temps.

La presentació que en va fer a la reunió de l'altre dia (XTC) em va convèncer, tot i haver-se menjat part de l'horari que no tocava.

Quan pugui el llegiré. També crec que lo interessant, seria poder entrar al fòrum de participació que comenta que han fet.

**PARTICIPANT 74: Necessitats Formatives**

Hola

Nosaltres sí hem detectat unes necessitats formatives concretes, que van des de les més bàsiques (començar a treure's la por davant l'ordinador sabent moure el ratolí, etc.) fins a demandes específiques d'usuaris per aprendre a utilitzar un programa concret (per exemple un de edició de vídeo). I això en un ventall ampli d'edats.

El problema amb el que ens trobem principalment és el de despertar el interès en la gent perquè s'apunti a fer algun taller. Es va donar el cas fa un temps d'un taller que vam programar de com buscar feina per internet. El fet és que nosaltres sabíem que hi ha molta gent a la zona que no sap com es fa, i vam pensar que tindria èxit. Però a l'hora de la veritat vam tenir que anul·lar el taller perquè no hi havia ningú interessat.

Crec que aquest és un dels problemes bàsics: arribar a que la persona s'interessi per allò que els podem oferir. Perquè una vegada han començat a veure de què va, ells mateixos demanen més tallers o s'apunten a d'altres programats. Però els hi costa donar el primer pas.

**PARTICIPANT 75: Re: Necessitats Formatives**

Hola M<sup>o</sup>del Mar,

Des del nostre punt Òmnia tenim un taller de recerca de feina per Internet. L'han utilitzat persones derivades d'altres serveis o recursos socials del municipi com per

exemple els serveis socials de la zona, associacions d'immigrants,...El que ha passat és que accedeixen tres cops i després els usuaris desapareixen, o han trobat feina o no s'acaben de creure que és possible trobar feina per Internet. Ara mateix estic valorant de suprimir el taller i enfocar-ho cap a un altre cantó.

#### **PARTICIPANT 76: L'esclatxa digital al meu centre**

Hola a tots!

Des de l'any 2001 que es va endegar el projecte al nostre centre Lleida. En el barri trobem col·lectius d'ètnia gitana, immigrants, gent gran majoritàriament.

Col·lectius que pateixen l'esclatxa des de les dos vessants ja que no tenen infraestructures ni tenen coneixement de les TIC. A més a més pateixen els efectes de l'exclusió social com a afegit i en alguns casos ens trobem en usuaris analfabets.

Els que han tingut contacte amb el projecte han vist augmentat el seu contacte amb les TIC tot i que encara queda molta feina per fer. S'han realitzat cursos d'alfabetització digital i crec que caldria apostar per realitzar alguna formació més avançada. El col·lectiu de la gent gran és el que és molt minoritari i s'hauria de potenciar el seu accés al punt ja que és un col·lectiu que no mostra l'interès per les TIC perquè les desconeix totalment i no creu que li sigui d'utilitat.

#### **PARTICIPANT 77 : L'esclatxa digital**

Bé..

Jo des del meu telecentre bàsicament faig formació a dones de més de 40. El principal problema que tenen, a part del que s'ha esmentat abans, la por, és el que tenen molt assumit que el seu rol és el de mestressa de casa, mare i esposa, per tant, tothom té preferència davant d'elles a l'hora de fer servir l'ordinador... Les feines de casa (sigui quina sigui) són més importants que practicar amb l'ordinador, i tenen por de fer preguntes als "de casa" per por que s'en riguin d'elles...

En la majoria de casos, això es combina amb una falta d'un interès concret... volen aprendre informàtica però no saben per quina cosa concreta els servirà, i per tant, ho acaben deixant de banda.

Les persones que han acabat aprenent-ne són les que han trobat un "objectiu"

concret per aprendre'n; comunicar-se amb algú que viu lluny, per disfrutar més d'algun hobby... (són terribles les aficionades a buscar patrons de punt de creu...) .. i... també, molt important... que els cursos d'iniciació a la informàtica són una mica un rotllo... costa treure'n resultats concrets... si, saps trobar l'@, saps more el ratolí... però costa trobar-hi la utilitat pràctica.

### **PARTICIPANT 78: L'esclatxa digital**

Hola, en el telecentre el que he pogut comprovar des de el temps que està obert es que l'esclatxa digital inclou molt més les dones a partir de 40 anys i els jubilats, en el cas de la gent gran se'ls ofereix un curs d'iniciació el qual sempre te molt èxit i tots volen continuar perquè els agrada i els atreu conèixer si mes no el llenguatge, perquè simplement mirant les publicitats de la tele n'hi ha moltes que parlen d'algun concepte d'aquest món i vist per algú on no en coneix absolutament res la meitat no els entenen a vegades no venen simplement aprendre a utilitzar-ho sinó parlen i els expliques conceptes com per exemple "descarregar, wifi, e-mail, etc" simplement definint aquest conceptes ja els obres un món immens.

I en el cas de les dones majors 40, ja coneixen el vocabulari per diferents motius però tenen por a utilitzar-ho per por de esborrar alguna cosa o fer mal be algo però un cop això esta superat ja només cal que s'esforcin a utilitzar-ho i cada cop els interessa més.