

# **Metodología de la alfabetización tecnológica**

**Manual de buenas prácticas**

**Junta de Extremadura, Consejería de Educación, Ciencia  
y Tecnología (<http://www.juntaex.es>)**

**Asociación Regional de Universidades Populares de  
Extremadura (<http://www.aupep.org>)**

**Metodología de la alfabetización tecnológica: Manual de buenas prácticas**

por Junta de Extremadura, Consejería de Educación, Ciencia y Tecnología (<http://www.juntaex.es>), Asociación Regional de Universidades Populares de Extremadura (<http://www.aupex.org>)

# Tabla de contenidos

Introducción .....	i
<b>1. ¿Cómo funciona un centro de alfabetización tecnológica? .....</b>	<b>1</b>
1.1. Presentación .....	1
1.1.1. Jerarquía de necesidades en la Extremadura del siglo XXI.....	1
1.1.2. Recordamos de la metodología de alfabetización tecnológica que.....	1
1.1.3. Cultura, alfabetización y metodología .....	2
1.1.4. Tres procesos... ..	3
1.1.5. ... y tres cuerpos de intervención: .....	3
<b>2. ¿Por qué se vuelve al Centro que imparte Alfabetización Tecnológica? ¿Cómo se consigue? .....</b>	<b>5</b>
2.1. El interés despertado .....	5
2.2. Motivos por los que un usuario vuelve a un NCC.....	5
2.2.1. Por el clima y ambiente que se ha creado en cada centro.....	6
2.2.2. Por el clima y ambiente que se ha creado en cada centro.....	6
2.2.3. Nuevas oportunidades de comunicación y relación:.....	6
2.2.4. Por su propio interés personal: .....	6
2.2.5. Por necesidad de aprendizaje:.....	7
2.2.6. Por compromiso con el proyecto cultural de alfabetización tecnológica: .....	7
2.2.7. Por acierto en el trabajo de los dinamizadores: .....	7
2.3. Riesgos que deben evitarse o tener presentes en el funcionamiento cotidiano de un centro de alfabetización tecnológica:.....	8
2.3.1. De atención a los usuarios: .....	8
2.3.2. De carácter personal: .....	8
2.3.3. Pérdida de expectativas:.....	9
2.3.4. Deficiencias en el Servicio: .....	9
2.3.5. Satisfacción de sus intereses:.....	10
2.4. Un ejemplo de buena práctica: .....	10
2.4.1. Conversaciones .....	10
2.4.2. Actividades a la carta.....	11
2.5. Metodología de la Organización .....	11
2.6. Sacarle el máximo provecho .....	11
2.7. Encontrar personas con inquietudes afines.....	12
2.8. Hasta pronto: la despedida .....	12
2.9. Estrategias de animación para la participación que se practican en los NCC:.....	12
<b>3. Capacitación: formar para transformar.....</b>	<b>16</b>
3.1. El Plan de Formación Técnica y Dinámica .....	17
3.1.1. Nuevos modelos, viejos referentes .....	17
3.1.2. Comunicación-Mundo .....	17
3.1.3. Estación Central: experiencia personal.....	18
3.1.4. Próxima parada: aprender juntos .....	19
3.1.5. ¿Cuándo llegamos al final del trayecto?.....	19
3.1.6. Una experiencia metodológica que se aplica en NCC:.....	20
3.2. Proceso de alfabetización tecnológica que sigue un usuario que llega por primera vez a un NCC.....	20
3.2.1. Las claves del proceso de formación: .....	20
3.2.2. Los objetivos de formación: .....	21

3.2.3. El diagnostico del conocimiento personal: .....	21
3.2.4. El proceso de aprendizaje teorico y practico: .....	21
3.2.5. El proceso de motivacion durante la formacion para la participacion y la organizacion: .....	22
3.3. Etapas del Proceso:.....	23
.....	23
3.5. Algunos trucos de formacion en TICs. que han dado resultado en el trabajo con colectivos o personas. ....	23
3.5.1. Trucos de motivacion en el proceso de formacion: .....	24
3.6. Trucos de capacitacion en el proceso de formacion. ....	25
3.7. Trucos de organizacion en el proceso de formacion. ....	26
<b>4. Organizacion de los Procesos .....</b>	<b>28</b>
4.1. ....	28
4.2. Metodologia de la Organizacion .....	28
4.2.1. El eje vertebrador del proceso de participacion: la organizacion .....	28
4.2.2. Estrategias de presentaci3n antes las organizaciones y losciudadadanos. ....	29
4.3. Fases del proceso de presentacion ante una organizacion.....	30
4.3.1. Como se pone en contacto personas u organizaciones con intereses comunes: encontrar ayuda y colaboradores. ....	31
4.4. Un ejemplo de presentacion en una reunion ante los responsables de una organizacion: .....	31
4.5. Como se ponen en contacto a diversas organizaciones con intereses comunes para que participen en un proyecto de inter3s com3n. ....	32
4.5.1. Crear un proyecto colectivo en la red .....	34
4.5.2. Ventajas de la cooperaci3n.....	34
<b>5. Componentes sociales susceptibles de cambio.....</b>	<b>36</b>
5.1. Introduccion .....	36
5.2. Algunos indicadores de buena gesti3n al frente de un NCC para fomentar los componentes sociales de cambio entre poblaci3n.....	40
5.2.1. Compromisos .....	40
5.2.2. Capacidades .....	40
5.2.3. Complicidades .....	41
5.2.4. Esp3ritu de servicio .....	41
5.3. Relaciones con los usuarios y mantenimiento del centro.....	42
5.4. Organizaci3n interna de dinamizadores tecnol3gicos y socioculturales .....	42
5.5. De la evaluaci3n .....	43
<b>6. PILARES BASICOS.....</b>	<b>44</b>
6.1. Entrenamiento tecnol3gico.....	44
6.2. Capacidades para desarrollar iniciativas aut3nomas .....	45
6.3. CERTIFICADO DE ALFABETIZACION TECNOLOGICA (C.A.T.).....	46
6.3.1. JUSTIFICACION DEL CAT .....	46
6.3.2. OBJETIVOS : .....	46
6.3.3. CONOCIMIENTOS : .....	46
6.3.3.1. MODULO 1 .....	46
6.3.3.2. MODULO 2 .....	46
6.3.3.3. MODULO 3 .....	47
6.3.3.4. MODULO 4 .....	47
6.3.3.5. MODULO 5 .....	47
6.3.3.6. MODULO 6 .....	47
6.3.4. EVALUACION : .....	48

<b>7. Empezar siempre por el diagnóstico de la realidad .....</b>	<b>49</b>
7.1. Despertar el Interés.....	49
7.2. Nada ocurre sin comunicación .....	50
7.3. El diagnóstico.....	51
7.4. Creación del sentido de equipo .....	52
7.4.1. Algunas ventajas:.....	52
7.5. El proceso de formación del equipo .....	52
7.6. El trabajo en equipo de los NCC.....	53
7.7. Cuestiones a tener en cuenta del trabajo en equipo que se desarrolla en NCC.....	54
7.7.1. Del proyecto regional.....	55
7.7.2. De la organización interna .....	55
7.7.3. De las relaciones interpersonales.....	56
7.7.4. De las Actividades diarias.....	57
7.7.5. De las relaciones con personas y organizaciones de usuarios .....	57
7.8. Establecer alianzas .....	58
7.9. Como se utilizan las TIC'S. para fomentar alianzas entre diversas organizaciones con intereses comunes para que participen en un proyecto colectivo .....	58
7.9.1. Mostrando a las organizaciones .....	58
7.9.2. Fomentando .....	58
7.9.3. Facilitando .....	59
7.9.4. Explicando a las organizaciones el procedimiento .....	59
7.10. Realizar la Programación .....	60
7.11. ¿Cómo se desenvuelve el trabajo diario en un NCC ? .....	61
<b>8. Proyectos y actividades.....</b>	<b>64</b>
8.1. La expresion concreta del proceso de aprendizaje y de movilizacion .....	64
8.2. Tipos de Actividades .....	64
8.3. De las técnicas en los procesos de creación de un proyecto o actividad.....	65
8.4. A vueltas con el diagnóstico y las conversaciones .....	66
8.5. Algunos trucos para elegir proyectos y actividades .....	67
8.5.1. Diseccionar la realidad local de forma participativa para detectar los intereses y necesidades urgentes y los posibles proyectos de futuro. ....	67
8.5.2. Ofrecer la posibilidad de desarrollar proyecto concretos basado en necesidades o intereses de las organizaciones con las que hemos entrado en contacto. ....	67
8.5.3. Sugerir proyectos y actividades relacionadas con las que ya se organizan en la localidad. ....	68
8.5.4. Realizar un concurso de ideas.....	68
8.5.5. Creación de redes de participación y apoyo. ....	68
8.6. Ficha de Proyecto: CASAS DE EXTREMADURA EN RED.....	69
8.6.1. Justificación .....	69
8.6.2. Objetivos:.....	70
8.6.3. Metodología:.....	70
8.6.4. Acciones: .....	70
8.6.4.1. Para el objetivo nº 1:.....	70
8.6.4.2. Para el objetivo nº 2:.....	70
8.6.4.3. Para el objetivo nº 3:.....	71
8.6.4.4. Para el objetivo nº 4:.....	71
8.6.4.5. Para el objetivo nº 5:.....	72
8.6.4.6. Para el objetivo nº 6:.....	72

8.6.4.7. Para el objetivo nº 7: .....	72
8.6.4.8. Para el objetivo nº 8: .....	72
8.6.5. Red de Colaboración: .....	72
8.6.6. Responsables acción: .....	73
<b>9. Seguimiento y evaluación .....</b>	<b>74</b>
9.1. Evaluación indicadores.....	74
9.2. Evaluación Cualitativa.....	75
9.2.1. El informe semanal .....	76
9.2.2. El informe semestral .....	77
9.3. Evaluación cuantitativa.....	78
<b>10. LINEX.....</b>	<b>80</b>
10.1. Superando problemas .....	80
10.2. La creación de un espacio de libertad .....	80
10.3. Beneficios para la pequeña empresa tecnológica .....	81
10.4. Una tecnología para todos .....	81
10.4.1. La utilización de LinEx en los Nuevos Centros del Conocimiento, además, tiene una serie de consecuencias complementarias que no se limitan al ámbito tecnológico: .....	81
10.4.2. Actividades realizadas con LinEx por los NCC .....	81
10.4.3. Conclusiones:.....	82

# Lista de tablas

3-1. Fotos explicativas .....	23
-------------------------------	----

# Introducción

En el primer número del Manual de Alfabetización Tecnológica en Extremadura, se realizaba una presentación general de la importancia que tiene para la sociedad extremeña el proceso de alfabetización tecnológica entre la población adulta. Este primer ejemplar nos ha parecido insuficiente para expresar lo mucho e intensamente vivido en estos dos últimos años, motivo suficiente por el que nos parecía que en un mundo donde todo evoluciona tan deprisa debíamos transferir nuestra experiencia a quienes, como nosotr@s, quieren sumergirse en el análisis de los cambios e intervenir directamente en el proceso de transformación social que se está operando.

Nos consideramos militantes activos de la transformación social en el ámbito local y global y queremos influir en esta nueva oportunidad para releer la historia de ciudadanos y pueblos, en un proceso de construcción participativa que nos permita buscar interpretaciones más justas de nuestra historia, al mismo tiempo que reactivamos la participación ciudadana en la construcción de la sociedad del futuro.

Buscamos comprometernos con el futuro alimentando el proceso de alfabetización tecnológica del siglo XXI impregnándolo de las raíces de los imperecederos valores colectivos de ciudadanos y pueblos de Extremadura, contribuyendo a escribir la historia del futuro de esta región con la participación de todos quienes la habitan. Un hecho sin precedentes en nuestra historia que quiere abrir nuevas oportunidades para profundizar en los valores democráticos de participación y compromiso con el desarrollo de nuestra región y la gran comunidad global. Una misión en parte intrahistórica, en parte interpretativa y transmisora de nuevas formas de entender el futuro. Un reto colectivo que partiendo inicialmente de las propuestas, inquietudes y necesidades de los ciudadanos libremente organizados en asociaciones económicas, sociales, culturales o recreativas ayuden a interpretar y transmitir el lenguaje del sonido de las campanas de los pueblos, el de las manos inteligentes de hombres y mujeres que han cultivado la artesanía a lo largo de siglos, a leer la narrativa que nos ofrecen como torrentes discontinuos los labios de nuestro mayores, pero también los balbuceos de quienes comienzan a expresar sus primeras ideas, a retratar el tiempo vivido y transmitir oficios perdidos al mismo tiempo que creamos otros nuevos, a activar los resortes de la cultura y de nuevas formas de aprender a comprender el mundo.

Para este ambicioso proyecto de tres años de vida, partimos de una realidad histórica producto de dos décadas de libre ejercicio democrático durante las que la sociedad extremeña se ha dotado de una amplia estructura de organizaciones sociales, económicas y culturales que en colaboración con las instituciones democráticas locales y regionales han construido un entramado lo suficientemente sólido para acometer los importantes retos que se proponen en este proyecto. Pero el siglo XXI y la emergente sociedad de la información y el conocimiento nos lanza nuevos desafíos, apenas reconocibles para los que debemos estar preparados.

Hay, un sentido lírico en la alfabetización tecnológica y en la propia metodología cuando las ideas se transmutan en actividades y éstas en un proyecto colectivo que las trasciende para ser tomadas colectivamente por la ciudadanía libremente organizada. De este modo se han materializado proyectos como el "Museo para el recuerdo", " el Álbum Fotográfico de Extremadura", la "Asociación de Vecinos en Red" o la "Gastronomía Extremeña en la Red" y continuará este titánico reto recuperando la odisea de cinco siglos de trashumancia anónima, la forzada cultura transfronteriza luso-extremeña, la aventura cultural de convertir tierras yermas en los vergeles del siglo XXI, el malabarismo y diversidad de la arquitectura popular entre el llano y la montaña, la identidad cultural nacida en los bordes de la Vía de la Plata que, como el Camino de Santiago, proyectan y regresan la cultura milenaria más allá de los límites regionales a los que hoy estamos acostumbrados a reconocer.

Buscamos la innovación, interpretando en los reflejos de nuestras conversaciones, el juego esencial de decenas y centenares de generaciones que dejaron su huella en nuestra arquitectura, en los objetos, en los campos o en el paisaje intangible de la memoria colectiva de cada pueblo extremeño desde Caminomorisco hasta Castuera, desde Guadalupe hasta Albuquerque, desde Mérida o Badajoz hasta Cáceres o Plasencia. Todos y cada uno de los pueblos de Extremadura, todos y cada uno de los ciudadanos y ciudadanas que han vivido o viven en esta región son portadores

de un código cultural que se transmite de generación en generación y que quiere quedar constancia de su existencia para enriquecer ese gran y único código cultural que existe sobre la Tierra, el de la Humanidad.

Detrás del lirismo de esta misión colectiva desde la oportunidad que nos brinda la alfabetización tecnológica que nos permite rescribir nuestra historia, se esconde la tecnología y una visión de futuro que quiere ser compartida. Este segundo número del Manual, retoma y profundiza en aspectos importantes del primero y se dedica a la explicación de la metodología empleada y el proceso seguido en los Nuevos Centros del Conocimiento. Posiblemente menos cautivador y mucho más pragmático, - no debemos olvidar que para alcanzar la utopía debemos desandar un recorrido que, como el "pulgarcito" de nuestros ensueños infantiles, vaya dejando pequeñas y consistentes huellas que no sean de pan para que la coman los pájaros y desaparezcan sin dejar huella como si nunca hubieran existido. La utopía de transformar la realidad, de compartir con otros pueblos y ciudadanos del mundo los renovados valores de solidaridad, libertad, igualdad y justicia, es un camino de ida y vuelta, un eterno retorno para poder beber de las fuentes de nuestro pasado colectivo y nuestras experiencias para ensayar y compartir con otros, que dejan de ser anónimos en esta gran aldea global, nuevas prácticas emancipadoras de progreso y bienestar que deben recorrer y materializarse en el mundo.

Si existe un hilo conductor que amalgama y dota de sentido lógico el proceso de alfabetización tecnológica en Extremadura es la comunicación entre individuos y entre organizaciones en espacio de libertad, solidaridad, apoyo mutuo, cooperación, igualdad... en forma de responsabilidad compartida. Esto es lo realmente importante en la metodología de la alfabetización tecnológica: la libertad de organizarse y participar, la igualdad para poder acceder en las mismas condiciones a los avances tecnológicos y la voluntad de hacerlo colectivamente para que nadie se quede en el camino y con la convicción de que juntos será más fácil y gratificante.

# Capítulo 1. ¿Cómo funciona un centro de alfabetización tecnológica?

## 1.1. Presentación

Durante las dos últimas décadas y tras la explosión creativa de numerosos proyectos de participación social necesarios como consecuencia de la sequía democrática producida por la dictadura franquista, la normalización del proceso democrático ha contribuido a producir algunos desajustes por los que la ciudadanía acabó delegando en el Estado responsabilidades que competen al ámbito de las organizaciones sociales ciudadanas.

Acompañando el cambio de siglo, se transforma el modo de percibir la realidad y el propio diagnóstico que hacemos de ésta. Aparecen nuevos intereses y necesidades, nuevas preocupaciones e incertidumbres en los procesos de educación de adultos y dinamización social y cultural pero la metodología de la participación se mantiene vigente y, en cualquier caso, evoluciona incorporando nuevos factores de consideración: técnicos, organizativos, tecnológicos. Este es el foco central de la tesis que sustenta el proyecto de alfabetización tecnológica en Extremadura y la metodología de la participación en la Sociedad de la Información y el Conocimiento.

### 1.1.1. Jerarquía de necesidades en la Extremadura del siglo XXI

Si aplicamos la jerarquía de necesidades de Maslow al gran grupo humano que conforma la comunidad extremeña, desde la percepción de la historia reciente podemos afirmar que se han cubierto diversas etapas en la satisfacción de las necesidades colectivas (hay que entender la satisfacción en términos de suficiente y no de excelente). Aquellas *necesidades básicas* de los pueblos como el suministro de agua, la red de alcantarillado y alumbrado, las infraestructuras de comunicaciones, sociales y culturales, la propia educación básica y alfabetización entre grandes sectores de población, etc., han quedado cubiertas en gran medida y cuando estas necesidades han quedado satisfechas, otras ocupan su lugar.

El enfoque de la jerarquía de necesidades aplicado a una comunidad regional como la extremeña, nos ha llevado a buscar durante la década de los 90 la satisfacción de un segundo nivel colectivo, el de *estabilidad o seguridad*, muchas de ellas atendidas con el desarrollo de la actividad económica, el empleo, la cobertura social, sanitaria y la educación.

En un tercer nivel, se suelen situar las necesidades *sociales o de afiliación* que desde 1983 han dado lugar a la identificación colectiva con la Comunidad Autónoma de Extremadura. Un hecho aparentemente increíble hoy en día que era motivo de duda en la década de los 80. El factor más destacable ha sido la intensa creación de organizaciones sociales, culturales y económicas que han contribuido a vertebrar notablemente la sociedad extremeña, aunque este proceso no haya finalizado.

Podríamos afirmar que recién atravesando el umbral del siglo XXI se encuentra inmersa en alcanzar las necesidades catalogadas en el cuarto y quinto nivel: cubrir las condiciones de *estima o del "yo colectivo"* y las de *autorrealización*. Estas se reconocen por los rasgos de muchas iniciativas que hoy se están desarrollando en la región (promoción de emprendedores, proyección cultural, solidaridad internacional,) y otro de esos proyectos esenciales es la alfabetización tecnológica entendida además de como un proceso de aprendizaje colectivo (capacitación), también como un proyecto de construcción de la identidad colectiva sobre los cimientos de nuestro pasado común, a la vez que se proyecta como un nuevo modelo de sociedad y convivencia en el futuro de la Sociedad de la Información y el Conocimiento (nuevas y más desarrolladas formas de organización en comunidad).

### **1.1.2. Recordamos de la metodología de alfabetización tecnológica que...**

Para las instituciones y equipos técnicos que promueven y desarrollan su actividad en los Nuevos Centros del Conocimiento, la aplicación de la metodología de la participación en los procesos de alfabetización tecnológica (motivación capacitación organización) recorre cada actividad programada, tomando como hilo conductor la red de conversaciones que se establecen entre los agentes de la alfabetización y las organizaciones que participan en el proceso.

La metodología de la participación aplicada a la alfabetización tecnológica promueve la realización del participante/usuario en el seno de una organización (grupo o asociación) y de una comunidad (local y regional) mediante la implicación y el compromiso de transformación personal y colectivo.

Del mismo modo que la tecnología es un instrumento y no un fin en sí misma, el aprendizaje tecnológico para el impulso de nuevas formas de participación y compromiso con el futuro de la sociedad en la que vivimos y queremos que vivan nuestros descendientes: la Sociedad de la Información y el Conocimiento. Por este motivo, cada persona en proceso de alfabetización es conveniente que participe en actividades grupales y se integre en ellas, pues el verdadero factor de cambio en el aprendizaje tecnológico no reside esencialmente en éste (mero instrumento) como en la creación de nuevas formas de participación y organización social, económica y cultural.

Las asociaciones y organizaciones que se comprometen en las conversaciones que mantienen con los dinamizadores socioculturales e informáticos en la realización de actividades para su propio proceso de aprendizaje tecnológico, tienen que definir la realidad de la que parten y los cambios que quieren introducir en sus propias formas de organización al mismo tiempo que analizan el contexto de los cambios y en qué medida éstos afectan sus formas de comunicación y relación.

No se trata, por tanto, de influir a través de determinadas ideas en cada organización para que las hagan suyas, como de que tomen conciencia de una realidad propia similar a la de otras organizaciones con las que pueden entrar en contacto para acometer proyectos y actividades gratificantes que contribuyen a un proyecto colectivo de comunidad local y regional. Sin cerrar fronteras. Siempre en un contexto de globalización sociocultural en el que se realizan aportaciones a la identidad colectiva desde la diversidad creativa como organización y como pueblo con identidad cultural propia.

### **1.1.3. Cultura, alfabetización y metodología**

Siguiendo las reflexiones que realiza Fernando de la Riva<sup>1</sup> cuando cita a Ezequiel Ander Egg, al hacer referencia a la cultura y su relación con la metodología sociocultural, anotamos textualmente: "No se trata tanto de proporcionar y difundir cultura aunque eso también lo hace cuanto de generar procesos de participación cultural" y añade de su propia cosecha: "... de que todos participemos en la construcción de las señas de identidad de nuestra comunidad". Esta es la esencia del plan y la metodología de alfabetización tecnológica de la Junta de Extremadura y AUPEX a través de los Nuevos Centros del Conocimiento: hacer que todos participemos en la construcción de las señas de identidad de nuestra comunidad ... aprovechando este nuevo proyecto colectivo de alfabetización tecnológica entre toda la población adulta de la región.

Pobre sería nuestro bagaje si nos limitáramos a formar en el uso de las herramientas tecnológicas, del mismo modo que si la alfabetización lectoescritora se hubiera limitado a enseñar el uso del lápiz sobre el papel o una lectura indiscriminada obviando el gran continente de las palabras y las ideas, así como el análisis del entorno histórico y cultural. Habría sido formado en el uso de herramientas educativas básicas para el desarrollo social, pero habría sido más difícil el despertar de un sentir colectivo contra las injusticias o las desigualdades.

Siguiendo el discernimiento en la interpretación de la metodología de la participación sociocultural que ya esbozara Fernando de la Riva<sup>2</sup> hace quince años, la alfabetización tecnológica aspira en su práctica, -que hacemos también

nuestra- a priorizar:

- La comunicación y la participación como ámbito, instrumento, lenguaje y eje del proceso de desarrollo social y cultural... a través de las conversaciones recurrentes entre alfabetizadores y alfabetizandos.
- La prestación de servicios a las organizaciones de la comunidad local y regional ... con especiales dificultades de acceso a las tecnologías de la información y la comunicación, singularmente a los mayores, mujeres, desempleados y jóvenes.
- La libertad y la iniciativa propia de las organizaciones por encima de intervenciones externas, salvo el apoyo y el asesoramiento en función de la atención que reclamen las propias organizaciones en su proceso de alfabetización tecnológica.
- Los métodos activos, creativos, dinámicos y experienciales en función de la situación de los participantes en el proceso ... a través de las actividades que el NCC organiza en coordinación con las organizaciones y ciudadan@s libremente comprometidos.
- Los procesos estables, permanentes y direccionales frente a las acciones puntuales e indiscriminadas ... convirtiendo cada proyecto en una plataforma consolidada de participación (como por ejemplo el periódico digital, asociaciones vecinales en red o agrored).
- La vinculación de los procesos a los problemas, necesidades y situaciones de los protagonistas y del medio donde se desenvuelven éstos ... a través de un diálogo permanente para la acción y el desarrollo de proyectos de interés común extendiéndolo a otras organizaciones a través de internet en Extremadura para crear nuevos sistemas de organización en red.
- La definición de proyectos de actuación, de intervención en la realidad con el objetivo de transformarla... pero también de recuperación de la memoria colectiva como fuente de transformación.
- La existencia de un agente o agentes motivadores surgidos del propio medio o comprometidos totalmente con él ... como explícitamente lo manifiesta el equipo de alfabetizadores tecnológicos de la red de Nuevos Centros del Conocimiento.

#### **1.1.4. Tres procesos...**

Los tres procesos de motivación-capacitación-organización por los que discurre la acción de la alfabetización tecnológica en forma de proyectos y actividades concretas, son el entramado sobre el que se levantan las actitudes y aptitudes de ciudadanos, grupos, organizaciones y localidades para participar en la construcción del modelo extremeño de sociedad de la información y el conocimiento, partiendo de la toma de conciencia de la realidad vivida y en la que se quiere vivir. De este modo el Plan de Alfabetización Tecnológica se convierte en un marco de referencia de las acciones que se acometen en cada centro y la metodología de la participación actúa como timón que orienta la dirección del proceso de participación a todos los agentes implicados.

Se aplican los tres procesos a cada proyecto de actividades, pero también a cada grupo u organización que interviene en las actividades que se programan a partir de sus propias demandas, para hacerles copartícipes de su propio devenir presente y futuro en el marco del plan regional.

#### **1.1.5. ... y tres cuerpos de intervención:**

La metodología de la participación social está ampliamente desahogada por las experiencias, fuentes de las que bebe el Plan de Alfabetización Tecnológica desarrollado en Extremadura. Ahora bien, ¿qué novedades aporta además de aplicar los

tres procesos de motivación -capacitación- organización al proyecto?.

Desde el punto de vista de los procesos de dinamización sociocultural no demasiado, pero el escenario cambia completamente y ello hace apasionante la experiencia: una comunidad regional, un proyecto colectivo, tecnología de la información y la comunicación, sabía nueva, posicionarse activamente ante el fenómeno de la globalización participando desde una perspectiva educativa, social y cultural donde lo económico no se magnifica.

Cuando expresamos que la metodología de la alfabetización tecnológica se articula través de tres cuerpos de intervención, estamos manifestando una acción voluntaria y consciente de los gestores dinamizadores del proyecto en el marco de una acción de carácter regional.

La acción alfabetizadora a través de los cuerpos de intervención, incorpora un factor de cambio regional buscando la implicación de toda la población adulta en la construcción del proyecto de progreso de la región. Muchas de las actividades que orientan la intervención encuentran la justificación argumental en el proyecto regional entendida como una misión colectiva de los ciudadanos y ciudadanas de Extremadura para edificar su propio modelo de Sociedad de la Información y el Conocimiento pues, como afirma Manuel Castell<sup>1</sup> estamos hablando de una pluralidad de "sociedades de la información de muy distinto tipo, construida por la gente con los materiales de su historia a partir de sus proyectos y de sus sueños"... que cada uno debe desarrollar en función de su propia cultura e idiosincrasia.

Por otra parte, de nada servirá que la tarea de dinamización se orientara hre alfabetizadores y alfabetizandos, entre dinamizadores y grupos. Depende de los diálogos que se establecen en las primeras tomas de contacto y por ello es tan importante el diagnóstico participativo de la localidad y las organizaciones que existen en ella. No se trata tanto de difundir cultura (es un instrumento metodológico para la motivación), como de fomentar un conjunto de prácticas orientadas a la participación activa de la población aprovechando el fenómeno del aprendizaje tecnológico; promover un renacimiento social en los municipios extremeños basado en la recuperación de la cultura local y regional, con proyección global, al mismo tiempo que se promueve una cultura del cambio social.

## **Notas**

1. Artículo de Tribuna en Ciberpais. Noviembre de 2001.

# Capítulo 2. ¿Por qué se vuelve al Centro que imparte Alfabetización Tecnológica? ¿Cómo se consigue?

## 2.1. El interés despertado

La motivación en el proceso de alfabetización tecnológica está determinada en parte por estímulos externos aunque, consciente o inconscientemente, aparece como un resorte en nuestro interior. Si algo nos ha traído la irrupción masiva de las tecnologías de la información y la comunicación en nuestras vidas y hábitos sociales es precisamente mucha información, siendo ésta uno de los mayores estímulos en una sociedad dominada por el consumo. Es una provocación permanente que, además, llega a todos los rincones del mundo a través de los medios de información-comunicación, (televisión, radio, prensa, cine, internet) ya se trate de mensajes informativos o publicitarios.

El proceso de motivación debemos asociarlo al de estímulo, ya sea entendido éste en una percepción positiva o negativa como tentación, provocación, persuasión, impulso, ánimo, aliento o soborno. Y estímulos son lo que hemos recibido en estos últimos años sobre los avances en tecnología de la información con la digitalización, la popularización de la red de redes, los ordenadores o el acceso a potentes y cada vez más accesibles herramientas de comunicación.

La alfabetización tecnológica en Extremadura, desde la perspectiva del proceso motivacional, busca responder a los mismos retos que plantea la actualidad desde un diagnóstico de la realidad en permanente cambio: ¿Cómo despertar la iniciativa entre los ciudadanos para afrontar los nuevos retos que nos plantea la Sociedad de la Información?, ¿Cómo implicar a ciudadan@s y organizaciones en un proceso que va más allá del mero uso instrumental de los ordenadores e internet?, ¿Cómo impulsar nuevos estados de ánimo que predispongan a ciudadan@s y organizaciones a profundizar en la calidad de nuestra democracia, en la creación de articular nuevas y más avanzadas formas de organización?, ¿Cómo conseguir que las personas ya motivadas por aprender el uso del ratón, de una aplicación, de la cámara digital o de internet comprendan que más allá de su capacitación básica informática es imprescindible su participación activa para cambiar el mundo compartiendo con otros ese proceso atemporal?, ¿Cómo pasar de un sumatorio de personas que desfilan por los Nuevos Centros del Conocimiento para enviar cartas a sus hijos en la emigración o para consultar un documento sobre un tema de interés o para buscar trabajo entre las ofertas digitales de empleo y acercarse al euro, respetando sus libre albedrío, participe en la creación de un grupo de personas organizadas comprometidas con su tiempo y con el futuro colectivo?.

Como se puede comprobar <sup>1</sup>, no han variado mucho las inquietudes metodológicas sobre la motivación desde hace quince años, al fin y al cabo, estamos hablando de un proceso de transformación social articulado sobre la educación (formal o informal) y como tal, la reflexión metodológica sigue evocándonos las mismas preguntas aunque cambie el contexto. De aquella sociedad desvertebrada de la década de los 80 en Extremadura y España, que necesitaba nuevas formas de organización y participación democrática, hoy nos queda la herencia de organizaciones sociales, económicas y culturales que necesitan un nuevo impulso para afrontar retos emergentes provocados por los fenómenos de cambio tecnológico y la inmersión en un proceso de globalización que produce inestabilidad, zozobra y enormes insatisfacciones, aunque la metodología de la participación sigue vigente, y con ella sus métodos y técnicas, aunque se añaden nuevos elementos relacionados con la denominada Sociedad-Red, una sociedad interconec sacude nuestros hábitos y formas de interpretar las relaciones sociales, económicas y culturales afectando a la totalidad de nuestras formas de hacer y comunicarnos entre personas, grupos y organizaciones.

## **2.2. Motivos por los que un usuario vuelve a un NCC**

### **2.2.1. Por el clima y ambiente que se ha creado en cada centro**

- Ambiente agradable que hace que se sientan a gusto y en confianza por la atención.
- Se proriza a cada persona ante cualquier otra eventualidad
- Encuentran posibilidades de relacionarse y se sienten integrados.
- amabilidad de escuchar lo que los usuarios demandan, cuáles son sus dificultades y sus necesidades
- Encuentran el centro como un lugar flexible y adaptable a sus preocupaciones
- Existe una cercanía a su entorno (barrio o pueblo).

### **2.2.2. Por el clima y ambiente que se ha creado en cada centro**

- Encuentran interesantes las actividades que se llevan a cabo, se identifican con ellas las ven útiles, y le resuelven alguna faceta de su trabajo o afición.
- Las actividades despiertan su curiosidad.
- Se sienten protagonistas en las actividades que se organizan.
- Descubren que todo es más facil de lo que había oído o pensado

### **2.2.3. Nuevas oportunidades de comunicación y relación:**

- Les atrae conocer nuevas formas de comunicación.
- Es un lugar de encuentro entre amig@s.
- municar con otras personas de otros lugares.
- Les gusta venir para comunicarse con sus familiares.
- Conseguimos que conozcan a otras personas y organizaciones con intereses similares.

### **2.2.4. Por su propio interés personal:**

- Gratuidad de los actividades y servicios, conexión de calidad.
- Carecen de ordenador en casa, de formación y de medios.
- Buscan trabajo e Internet y en el centro se le da la posibilidad de informarse a través de la red.
- Posibilidad de uso del correo electrónico.
- Por ocio y entretenimiento. Ven una nueva forma de expresión y distracción. Por ocio y entretenimiento. Ven una nueva forma de expresión y distracción.
- Satisface sus inquietudes inmediatas

## *Capítulo 2. ¿Por qué se vuelve al Centro que imparte Alfabetización Tecnológica? ¿Cómo se consigue?*

- Para potenciar y aumentar su negocio a través de Internet: aprender a hacer una página web, pedir a través de correo electrónico a los distintos proveedores o realizar ventas a través de la red.
- Les resulta útil para desarrollar sus capacidades creativas y de formación.
- Pueden desarrollar proyectos que tienen en mente.
- Les interesa aprender cosas nuevas.
- Les atrae la idea de conocer una nueva realidad, se enfrentan como si fuera un reto.
- Ha encontrado lo que buscaba en la anterior visita.
- Satisfacción personal (sobreuñeres).

### **2.2.5. Por necesidad de aprendizaje:**

- Ven utilidad a Internet y les interesa lo que están aprendiendo, porque sienten que están aprovechando el tiempo que pasan en el NCC y la actividad no es rutinaria.
- Sienten necesidad de incorporar las TIC s a su vida cotidiana, para ver su correo electrónico, búsquedas de información, manejo de aplicaciones, consultas, etc.
- Necesidad de seguir utilizando las TIC s y es una buena oportunidad de aprendizaje continuo por tratarse de una oferta de formación permanente y en función de sus necesidades.
- Saben que las TIC s no son el futuro, sino el presente y siempre se van habiendo aprendido algo más.
- Les interesa conocer el software libre LinEx.
- Aprenden nuevos conocimientos a los que les encuentran gran utilidad.
- Consideran que aprender a usar las TIC les va a aportar enriquecimiento personal.

### **2.2.6. Por compromiso con el proyecto cultural de alfabetización tecnológica:**

- Les ha gustado las actividades NCC y les gustaría seguir participando.
- Se sienten realizados cuando hacen las cosas y ven los resultados.
- Posibilidad de contactar con otras personas de diversos lugares para desarrollar otras actividades.
- Se involucra en el proyecto haciéndose partícipe de él.
- Concienciación, compromiso y colaboración con el equipo.
- El usuario percibe que él es necesario también para que el NCC consiga y mejore su funcionamiento.

### **2.2.7. Por acierto en el trabajo de los dinamizadores:**

- Capaz de mostrarle el lado humano de los ordenadores.
- Cuando encuentra asesoramiento y apoyo, algo más que ordenadores.
- La organización del centro es eficaz y les permite asistir en horario flexible a lo largo de todo el día.

- Consigue que el usuario comprenda que puede conseguir cubrir una necesidad o interés.
- Por las herramientas tan atractivas que se ofrecen.
- Se sienten confiados en sus posibilidades y que escuchamos sus necesidades.
- Permanentemente abiertos a todas las ofertas que hacen los usuari@s de manera que pueden contar y aplicar las TIC a todas sus actividades.
- Se le proporcionan planes de horario y actividades del centro.
- Amistad con los dinamizadores.
- Se ha seducido al usuario con las actividades que les planteamos y no pueden negarse a los encantos de los dinamizadores.

## **2.3. Riesgos que deben evitarse o tener presentes en el funcionamiento cotidiano de un centro de alfabetización tecnológica:**

### **2.3.1. De atención a los usuarios:**

- En ocasiones no se les ha atendido agradable-mente o no se les ha dado la suficiente importancia y/o prio
- Una atención deficiente por parte de los dinamizadores.
- Evitar que puedan sentirse desplazados.

### **2.3.2. De carácter personal:**

- No tener a gente de su mismo colectivo junto a él /ella.
- Se aburre y no encuentra posibilidad de aprender y de mejorar.
- Le resulta muy complicado y cree que nunca podrá manejar bien un ordenador.
- No encuentra la información que busca.
- Falta de interés y de identificación con las TIC.
- Escasez de tiempo libre para asistir al centro.
- Incompatibilidad con el horario del trabajo .
- No ve utilidad en su vida diaria.
- No es consciente de la importancia que supone el uso de Internet y las TIC.
- Porque ha encontrado un trabajo a través del NCC, por Internet, y ha cambiado su lugar de residencia.
- Porque no le interesa aprender nada nuevo.
- El haber ido un poco forzado sin tener ningún interés.

- No desea participar en nuestras actividades.

### **2.3.3. Pérdida de expectativas:**

- Las actividades ofertadas no son de su interés.
- No encuentra lo que se busca.
- No le gusta lo que hace.
- Llega un momento en que piensa que ya lo ha aprendido todo o necesita otros conocimientos que no recibe en el centro.
- No se siente útil en el centro.
- Sensación de que está perdiendo el tiempo.
- Viene buscando cursos acreditados.
- Piensa que los medios técnicos son para utilizarlos a su antojo.
- No puede estar todo el tiempo que desea.
- No le ha gustado las actividades del NCC, se desanima y se va.
- No puede chatear libremente, sino en los chats organizados por los NCC.
- Ve que en el NCC hay mucha gente y no entra ya que piensa que tiene que esperar mucho tiempo para poder acceder.
- Pretende realizar actividades no contempladas / Falta de implicación en el proyecto.

### **2.3.4. Deficiencias en el Servicio:**

- Falta de Personal, no se puede profundizar en una formación de calidad para cada usuario.
- No ser capaz el dinamizador de mostrarle algo que le haga volver.
- Una mala organización del centro y no tener un ambiente apropiado.
- Por falta de tiempo.
- No se escuchan, suficientemente, sus necesidades y preocupaciones.
- No hemos sido capaces de hacerles comprender que aquello que le ofrecemos no es un cursillo , o un aprendizaje formal.
- Por lo alejado del cen
- Localidad de residencia diferente a la localidad del Centro.
- Horario incompatible o falta de tiempo.
- No se les ha sabido mostrar las posibilidades a desarrollar en la red.
- Lentitud del acceso a la Red.
- Los dinamizadores creen que ya están alfabetizados, perdiendo su interés en ellos y trabajan en la captación de nuevos usuarios.

### 2.3.5. Satisfacción de sus intereses:

- Se sienten independientes y no necesitan la ayuda ni el material que se le ofrece en un NCC.
- Se compra su ordenador y se conecta a Internet.
- No hayamos podido atenderle dedicándole todo el tiempo necesario para seducirlo.
- Porque ha terminado su proceso de Alfabetización Tecnológica.

### 2.4. Un ejemplo de buena práctica:

En un hogar del pensionista, en una de las numerosas conversaciones recurrentes de los alfabetizadores con un grupo de mayores, se detecta que una señora tiene a su hijo trabajando en Suiza y éste por su actividad profesional tiene una cuenta de correo-e. Se le propone a la señora ponerse en contacto con él mediante el envío de un correo (motivación) y accede a adquirir unas destrezas básicas en el manejo del ratón, el teclado y la aplicación de correo (capacitación básica). Tras comprobar el resultado de la experiencia personal, la señora se convierte en una entusiasta del correo, asiste al Nuevo Centro del Conocimiento con regularidad paimentos y destrezas, difunde el proyecto entre sus conocid@s y además participa en un grupo que está desarrollando la actividad cultural de recuperación de un recetario de Gastronomía Popular extremeña(organización básica).

#### Conclusión:

se ha detectado la necesidad latente de comunicación, ha saltado la chispa y hemos incorporado a un grupo de personas que tienen familiares fuera de la localidad que quieren aprender más posibilidades del uso de las tecnologías. Se puede visualizar en este sencillo ejemplo la incardinación de los procesos de motivación capacitación organización que se practica con la metodología de la participación.

#### 2.4.1. Conversaciones

El diagnóstico que nace de las conversaciones, del escuchar a los ciudadanos y sus organizaciones y el compromiso de colaborar en suministrar instrumentos que permitan reforzar las convicciones y orientar las acciones individuales y grupales, son el factor clave del proceso de motivación y, en general, del éxito del Plan de Alfabetización Tecnológica en Extremadura.

Las conversaciones son el hilo conductor que permite descubrir, como en una terapia, los problemas, intereses y necesidades de ciudadanos y organizaciones, en muchas ocasiones no expresados, ocultos por el miedo al fracaso, al rechazo o la frustración e incluso desconocidos para ellos mismos.

La solución de un problema de participación e implicación de los miembros de una asociación en una tarea organizativa, como una fiesta popular en el que participan las amas de casa, es expresada en muchas ocasiones en forma de frustración, de impotencia de crítica hacia las demás, cuando el problema puede residir en el método y la elección de la actividad. La tarea de animación consiste en este caso en fomentar el diálogo mediante conversaciones recurrentes entra aquellas cuestiones que les unen y demostrar las coincidencias comunes entre las asociadas.

Como dice Fernando de la Riva: No se de-sea lo que no se conoce, lo que no se sabe como poder alcanzar, lo que se ignora. La ignorancia es uno de los principales obstáculos de la motivación para el cambio . Por ese motivo, la Alfabetización Tecnológica en Extremadura persigue incentivar la motivación mediante el acceso a la información y

al conocimiento de las Tecnologías, tan lejanas a la realidad de muchos pueblos y colectivos ciudadanos extremeños se están convirtiendo en objeto de deseo, principal acicate de la motivación para el cambio que se persigue.

### **2.4.2. Actividades a la carta**

Cómo motivar en el proceso de alfabetización tecnológica viene incorporado como respuesta desde el momento en el que se abre un Nuevo Centro del Conocimiento. La motivación en este caso está sobreentendida, se hace implícita con la simple mención de la existencia de ordenadores conectados a la red y servicio gratuito de conexión y formación en un determinado espacio público. Son un nuevo espectáculo social. No para todos igual, pues la motivación nace de necesidades y expectati-

## **2.5. Metodología de la Organización**

Es una motivación básica promovida por la curiosidad que ha despertado la publicidad y el conocimiento de experiencias próximas y las expectativas generadas. Más allá de esa primera toma de contacto es cuando hay que desarrollar todas las habilidades motivacionales, pues no se trata de desentrañar superficialmente el significado del cambio tecnológico y el simple uso instrumental de las TIC, sino descubrir las posibilidades creativas y de comunicación, un proceso mucho más complejo que requiere de una voluntad crítica, la voluntad de cambiar y construir la sociedad del futuro de fores, de aprovechar una nueva oportunidad para impulsar el progreso colectivo en un nuevo y emergentemarco de relaciones.

## **2.6. Sacarle el máximo provecho**

Es una motivación básica promovida por la curiosidad que ha despertado la publicidad y el conocimiento de experiencias próximas y las expectativas generadas. Más allá de esa primera toma de contacto es cuando hay que desarrollar todas las habilidades motivacionales, pues no se trata de desentrañar superficialmente el significado del cambio tecnológico y el simple uso instrumental de las TIC, sino descubrir las posibilidades creativas y de comunicación, un proceso mucho más complejo que requiere de una voluntad crítica, la voluntad de cambiar y construir la sociedad del futuro de forma participativa y sin exclusiones, de aprovechar una nueva oportunidad para impulsar el progreso colectivo en un nuevo y emergentemarco de relaciones.

- A. Que la sociedad, individuos o grupos, conozca la dimensión de los cambios que se están produciendo y que conscientes o no, ya están influyendo en sus vidas y formas de organización (por ejemplo: formar parte de comunidades virtuales, participar en proyectos regionales desde su propia localidad, ... )
- B. Que conocida la dimensión de los cambios, se conviertan en protagonistas directos de lo que está ocurriendo y cómo quiere que sea ( por ejemplo: creación de su propia página web a través de la cual pone a la venta sus productos).
- C. Estimular la actividad de personas y organizaciones para dirigir el cambio tecnológico en la dirección manifestada por éstas y no determinada por intereses externos.
- D. Que ciudadanos, organizaciones y pueblos descubran las cosas que tienen en común con otros ciudadanos, organizaciones y pueblos para unir acciones de interés común (desarrollar acciones).

La motivación tiene un interés formativo (conocer la realidad) y organizativo (descubrir la capacidad de grupos de personas organizados en torno a un interés común detectado para satisfacer sus necesidades).

## **2.7. Encontrar personas con inquietudes afines**

El proceso de animación en la alfabetización tecnológica, manteniendo la tradicional necesidad de dinamizar para el cambio social y la implicación ciudadana en los procesos de transformación social, económica y cultural, incorpora ahora la necesidad de articularlo en redes ciudadanas más allá del entorno físico delimitado por el municipio o la comarca, ante la aparición de nuevas necesidades individuales y colectivas.

La animación en el proceso de alfabetización tecnológica utiliza las tecnologías y las redes para facilitar la participación de ciudadanos y organizaciones en nuevos procesos de profundización democrática. Pone a disposición de éstos los instrumentos necesarios para que la propia sociedad asuma la iniciativa y la dirección de los cambios. Se manifiestan, de este modo, en la red y las plataformas de participación virtual, las experiencias más simples conviviendo con las más imaginativas, desde el reclamo provocado por un bingo virtual, pasando por la creación de colecciones de fotografías antiguas o colgar en la red una receta de la abuela, hasta la creación de museos, exposiciones o periódicos virtuales. En el proceso de alfabetización tecnológica todos interactúan para crear nuevas formas de manifestación colectiva, con el valor añadido que supone que cualquier acción local se convierte en global por la nueva magia de la tecnología informática y la Red.

La potencialidad que ofrece la comunicación supralocal se convierte en un acicate, en un nuevo estímulo en el proceso de motivación de las personas al partir con otros, conocidos o desconocidos, pertenece o no a otra dimensión cultural, inquietudes o cuestiones comunes incentiva la participación motivada por su actual capacidad de sorpresa. Algo similar a lo que impulsaba a alguno de nuestros mayores en la década de los 60 a mirar debajo de la televisión para comprobar la existencia del "hombre del tiempo" durante los "telediaros". Es la misma perplejidad que asoma en las caras de muchos ciudadanos y ciudadanas cuando se colocan ante la pantalla del ordenador y ven que su receta o su fotografía puede ser vista por cualquier ciudadano del mundo, se convierte en un estímulo irrefrenable de ganas de conocer, aprender, enseñar y compartir con los que están al otro lado.

## **2.8. Hasta pronto: la despedida**

La importancia del éxito en alcanzar los objetivos planteados por el grupo es uno de los factores que más se tienen presente en la tarea de animación para la alfabetización tecnológica. Alcanzados los objetivos de organizar una actividad en red, la satisfacción por el avance logrado lleva a nuevos proyectos y nuevas implicaciones de otros ciudadanos y organizaciones.

Celebrar el éxito de las actividades realizadas es tan importante como la propia actividad, es una forma de estrechar las relaciones entre los participantes y anima la participación. Tras la publicación de la revista digital, la celebración de los logros refuerza la actitud de los participantes para continuar con nuevas ediciones u otros proyectos.

Captar grupos con los que vamos a desarrollar un proceso participativo de formación y organización con el asesoramiento de los técnicos que apoyarán para que la idea inicial pueda desarrollarse de manera autónoma.

## **2.9. Estrategias de animación para la participación que se practican**

## en los NCC:

### Para que los ciudadanos se acerquen al centrormas, dependiendo del colectivo::

- A. Conocer bien la localidad, los intereses de las asociaciones y el Plan de Alfabetización Tecnológica de Extremadura.
- B. Participar en actividades que se organicen en la localidad.
- C. Ante todo llevar una buena oferta. Ofrecerles lo que ciudadn@s y grupos demandan y no involucrarles si no desean desde un primer momento participar en algunas de nuestras actividades.
- D. Acercarte en el momento oportuno, cuando están realizando algún acto y te ofreces para colaborar en él.
- E. Sentarse con la persona e interesarse por ella, saber más, sin ser una cotilla, es decir, participar de sus problemas e inquietudes y ofrecerle mi ayuda para otras cosas fuera del centro. que cuando esa persona llegue al centro, conozcamos su nombre, a qué se dedica y cuáles son sus necesidades.
- F. Nunca cerrar un acuerdo de nueva reunión esperando que me llamen, sino todo lo contrario, cuando acaba la conversación siempre quedo en que seré yo quién les llamará.

### Habilidades sociales que desarrollamos para el proceso de animación::

- A. Actitud ante las asociaciones: simpatía, sinceridad, llana, educada y agradable. Dejar tus problemas personales a un lado, "el cliente siempre lleva la razón" y los usuarios son lo primero.
- B. Ser abierto, simpático, receptivo y alegre.
- C. Saber escuchar.
- D. Ser responsable.
- E. Habilidad social: (Ser expr por las acciones e intereses de las personas o grupos con los que hablo, escuchar propuestas, sugerencias, ver lo que ellos/as hacen y después proponer basándome en lo que quieren).
- F. No imponer, sino dejarme llevar y dirigirlo hacia mis intereses de manera que ambos estemos de acuerdo y cumplamos con nuestros objetivos.
- G. Ofrecer ideas, mostrar entusiasmo, iniciativa, arriesgarse pero contando con las consecuencias, ser constante y cumplir con los compromisos con la gente, sino se puede por alguna circunstancia, saber actuar...).
- H. Dar confianza a una persona, mostrándote abierta. Da buen resultado sobre todo si se trata de personas con miedo a tocar un ordenador.
- I. Motivar a los usuarios ensalzando su trabajo.

- A. Contar experiencias positivas que hemos tenido.

*Capítulo 2. ¿Por qué se vuelve al Centro que imparte Alfabetización Tecnológica? ¿Cómo se consigue?*

- B. Explicar las posibilidades que tienen las Tecnologías de la Información y La Comunicación.
- C. Utilización de diferentes herramientas tecnológicas.
- D. Empatizar con los usuarios.
- E. En el caso de padres y madres y sus asociaciones, la importancia que tiene que conozcan las TIC's para la comunicación con sus hijos.
- F. En relación con cualquier colectivo social, como amas de casa, escuchar atentamente lo que dicen para sacar alguna iniciativa de lo que están contando, es decir, no pensar que son minucias, sino darle la importancia que para esa pery antes de ir a presentarme a un colectivo, informarme sobre sus actividades y las personas que en él participan, para saber que les puedo ofrecer, sin saturarlos con mucha información, y sin utilizar palabras técnicas.
- G. Cuando conversamos con un nuevo colectivo, siempre les motivamos con otras experiencias que se están llevando acabo en los NCC, para que se den cuenta que ésto lo hacen las personas que como ellos, al rincipio no sabían nada del uso de TIC.
- H. Antes de una presentación a una asociación, suelo tomar contacto "in situ" con varios de los asistentes con el fin de poder informarme de cuáles son sus inquietudes o sus preocupaciones.
- I. Cuando algún empresario o asociación se resiste a visitarnos, le insinúo que "la competencia" nos visita.
- J. Informarme de cuáles son sus aficiones con el fin de mostrarle/es que también pueden encontrarla en la red.
- K. Hacerles importantes a los usuarios del centro dentro del proyecto NCC y la localidad.
- L. Decir que otras personas del mismo colectivo ya han estado con nosotros y lo que han conseguido.
- M. Ofrecer soluciones a sus intereses.
- N. Dejar un margen de intriga y curiosidad por acercarse a las nuevas tecnologías.
- O. Tener buena relación con los representantes de las organizaciones culturales y sociales.
- P. Conocer los gustos y preferencias de los usuarios para plantear actividades que les interesen.
- Q. Realizar las reuniones (cuando se pudiera) con las asociaciones en el propio NCC ya que allí puede exponer las diferentes actividades.
- R. Atraer a los usuarios con proyectos afines a sus gustos y motivaciones personales.

**Utilizar ejemplos positivos::**

- A. Hablar a la gente a las que visito, que tenemos a una persona de 80 años que se maneja muy bien con las TICs.
- B. Divulgar que otros colectivos o asociaciones tienen página hecha, para promover la competitividad y animarles a que hagan la suya. (Por ejemplo, la página de la Peña del F.C Barcelona puede animar a los integrantes de la Peña del Real Madrid a realizar la suya.)
- C. Visita a las webs de la localidad y otras específicas de su interés.
- D. Posibilidad de comunicarse de manera rápida y sencilla con los suyos (amigos y familiares).
- E. Exposición de ejemplos de personas y colectivos que han pasado por el centro y se han desenvuelto con facilidad frente al ordenador.

*Capítulo 2. ¿Por qué se vuelve al Centro que imparte Alfabetización Tecnológica? ¿Cómo se consigue?*

- F. Una vez establecida esa comunicación enseñarles lo que ellos nos hayan demandado, dependiendo del colectivo y de las necesidades y gustos de cada persona.
- G. Ser constante en las visitas a los colectivos.
- H. Seducirles y crearles necesidad: por ejemplo, con el colectivo de mayores, uno de los que más se resisten, hemos participado en varias de sus actividades en el Hogar como jurados en sus concursos, haciendo fotos de sus eventos, para darnos a conocer. Con ellos observamos que un truco sería tener muchas fotos que mostrarles, y después de tener materiales que les llamara la atención, organizamos el día del Mayor en el NCC.
- I. Con las asociaciones de mujeres, que eren hacer ver que no tienen tiempo, que no pueden aprender, en el caso de Miajadas, hemos tenido que recurrir a la competitividad entre ellas, así

## **Notas**

1. nº 2 de Entre Lineas, octubre de 1987. "Apuntes para una metodología de la motivación participativa".Fernando de la Riva

## Capítulo 3. Capacitación: formar para transformar

*La memoria es un motor fundamental de la creatividad: esta afirmación se aplica tanto a los individuos como a los pueblos que encuentran en su patrimonio -natural, cultural, material e inmaterial los puntos de referencia de su identidad y sus fuentes de inspiración UNESCO*

*Si queremos alcanzar los objetivos de alfabetización tecnológica mediante un proceso participativo, la capacitación es un núcleo central del proceso, el factor que desencadena las actividades que se desarrollan en los NCC y la causa de la apertura de los centros en las localidades donde hoy están en funcionamiento. Cuando ciudadanos y organizaciones tienen conocimiento de la apertura de un NCC, automáticamente reconocen la existencia de un proceso de formación que les permitirá acceder al conocimiento en el uso de las herramientas tecnológicas que les abrirá las puertas de los servicios y ventajas que éstas reportan. El NCC se convierte en poco tiempo en un referente local para acceder a un mundo aún desconocido para la mayoría, que les ofrece nuevas formas de participación aprendiendo, de resolver problemas o satisfacer inquietudes, una nueva oportunidad para la recuperación de los valores y los símbolos identitarios que les llena de orgullo, la ocasión de participar en innovadores proyectos culturales y de satisfacer nuevos horizontes formativos y de comunicación para afrontar los complejos retos de la sociedad actual.*





UNESCO

### 3.1. El Plan de Formación Técnica y Dinámica

Si queremos alcanzar los objetivos de alfabetización tecnológica mediante un proceso participativo, la capacitación es un núcleo central del proceso, el factor que desencadena las actividades que se desarrollan en los NCC y la causa de la apertura de los centros en las localidades donde hoy están en funcionamiento. Cuando ciudadanos y organizaciones tienen conocimiento de la apertura de un NCC, automáticamente reconocen la existencia de un proceso de formación que les permitirá acceder al conocimiento en el uso de las herramientas tecnológicas que les abrirá las puertas de los servicios y ventajas que éstas reportan. El NCC se convierte en poco tiempo en un referente local para acceder a un mundo aún desconocido para la mayoría, que les ofrece nuevas formas de participación aprendiendo, de resolver problemas o satisfacer inquietudes, una nueva oportunidad para la recuperación de los valores y los símbolos identitarios que les llena de orgullo, la ocasión de participar en innovadores proyectos culturales y de satisfacer nuevos horizontes formativos y de comunicación para afrontar los complejos retos de la sociedad actual.

#### 3.1.1. Nuevos modelos, viejos referentes

Como programa de alfabetización y educación de adultos que es la alfabetización tecnológica, ésta pretende una formación recurrente que partiendo de satisfacer inicialmente necesidades concretas demandadas por los usuarios, promueva además la formación continua en el uso de las TIC como expresión de las aptitudes y actitudes creativas y de comunicación.

El cuestionamiento del de formación/aprendizaje como consecuencia de tecnologías de la información comunicación, encuentra algunas la experiencia de los práctica cotidiana, utilizando el centro, se obvian los de texto, la clase y el rol educando, para convertirse abierto, libre, con un educador-educando activo que desarrollan y los contenidos formativos conjuntamente con los intereses y usuario/alfabetizando de un modelo de aprendizaje intereses y necesidades en el desarrollo de experiencias individuales y colectivas. El proceso sigue las pautas que la e intereses del usuario su elección, siempre intentando trascienda la experiencia convertirse en colectiva.

La aparentemente antigua alfabetización lecto-escritora en Extremadura sirve de metodológica aunque estemos en nuevas formas de hacer herramientas que determinan singular preparado para construcción de la sociedad información y el conocimiento.

### 3.1.2. Comunicación-Mundo



La experiencia de recoger fotografías, escanearlas, aprender a manejar ratón, teclado y programas para tratarlas e introducirlas en una página web de una asociación o cualquier otra organización, un texto elaborado por los usuarios medida de lo que éstos desean expresar comunicar, se convierte en un hecho determinante en el refuerzo de proceso aprendizaje, además de aumentar autoestima y el sentimiento de participar en un proyecto que trasciende la formación individual para convertirse hecho de comunicación colectiva.

Cuando se aprende el herramientas tecnológicas en está produciendo una comunicación educando con el mundo hecho rompe automáticamente parecido con la educación incluso con la alfabetización de la que bebemos metodológicamente. proceso de capacitación conexión entre la necesidad la realidad vivida y también desconocida pues tomamos conciencia estamos haciendo lo exponemos mundo a través de la web.

El proceso de capacitación del aprendiz-usuario tecnológico parte de la conexión con la realidad, la propia, a la que añade ese otro factor esencialmente diferenciado de cualquier otra experiencia anterior: la conexión con el mundo. Se trata esencialmente de conectar tecnología y aprendizaje con el quehacer cotidiano y las ilusiones y expectativas organizaciones culturales de la comunidad el sentimiento mundo. La toma alfabetizando de estar convierte en alfabetización consecuencias posteriores derivan: pensar y global. ¿No es comprender los fenómenos mundialización desarrollándose y pasando desapercibida?.

### 3.1.3. Estación Central: experiencia personal

Partir de la experiencia concreta y intereses personales y colectivos de usuarios y usuarias de NCC, propician el desarrollo de actividades de interés colectivo (retransmisión de un pleno municipal, creación de una web y un foro del movimiento vecinal en Extremadura, etc.) mediante experimentación activa de las herramientas al mismo tiempo que se ensayan nuevas formas de organización en red.

La visita al NCC se convierte en una actividad más de nuestro quehacer cotidiano, no es un acto educativo en el sentido estricto y encorsetado que conocemos. Se trata esencialmente de un acto libre que se incorpora a nuestra costumbre. Me voy a pasar por el NCC para ver mi correo. o para introducir unas fotos, o para mejorar mi página web o introducir una información o noticia actual... , es una declaración al mismo tiempo que un acto que se parece más a ir a tomar un café con los amigos y/o amigas que a la percepción que solemos tener cuando se habla de formación, capacitación o educación. Automáticamente el aprendizaje pierde el carácter de obligatoriedad y formalismo al que estamos acostumbrados a percibir y nos dejamos arrastrar por el valor intrínseco de la comunicación y las relaciones interpersonales. Hay personas que quedan para verse en el NCC como cualquier joven se cita con otro en el chatear o navegar un rato después desarrollar otras actividades propias de su generación, con de que en el NCC del pueblo extremeño el acceso es gratuito una amplia oferta de participación actividades de interés personal comunidad local y regional.

Se aprende participando, conversando, desde la experiencia personal de la de necesidades e intereses particulares colectivos, por este motivo los NCC en su proceso de capacitación la de la metodología de la participación, a la que se le añade el factor diferencial intentar además de comprender cambiarlo desde la acción local cooperación con otros semejantes.

### **3.1.4. Próxima parada: aprender juntos**

De la detección de e inquietudes personales el escuchar a ciudadan@organizaciones, el proceso de con la propuesta entrenamiento en el uso tecnológicas buscando motivación de forma cada usuario del que se embarcan las propias necesidades persona y grupo proceso de aprendizaje dinamizadores que desempeñan y orientadores autoformación.

La comunicación entre los agentes participan en el proceso de capacitación tecnológica (alfabetizador/alfabetizando), la observación de las actividades, búsqueda de experiencias próximas interés mostrado, la práctica continuada través de las actividades programadas consensuadas o la experimentación activa conforman un conjunto de oportunidades de aprendizaje que se insertan el proceso de capacitación para social, cultural y económico.

### **3.1.5. ¿Cuándo llegamos al final del trayecto?**

El proceso de capacitación fin respecto al objetivo de nivel óptimo de alfabetización personas y organizaciones satisfechas sus expectativas resueltos sus problemas pero, proceso de capacitación tiene recorridos en función de los descubrimientos paisajes que nos van revelando las tecnologías, sin olvidar público, la misión: implicar en la construcción de Información y del Conocimiento medida de los ciudadanos y organizaciones, recrear nuestra cultura compartida y ensayar nuevas comunicación. Un proceso acaba. La historia interminable mencionábamos en el primer alfabetización tecnológica.

Capacitar no significa sólo que se adquiriera la formación básica en el uso de las tecnologías de la información la comunicación, la alfabetización tecnológica va más allá y busca la implicación de la ciudadanía extremeña en el diseño del modelo de sociedad que queremos hoy y en el futuro, cómo y dónde queremos estar cuando se habla de Sociedad de la Información.

Capacitar en alfabetización tecnológica significa además facilitar la comprensión de la realidad en la que se desenvuelven los ciudadanos proporcionar la integración cultural, creativo, definitiva: tomar actitudes, reflexionar futuro, cuestionar alternativas, saber interpretar cambiarla.

Como proyecto de alfabetización tecnológica que tienen una vocación de desarrollarse en todos los rincones de la región y entre todos los sectores sociales (especialmente entre los más vulnerables), además de satisfacer las necesidades concretas de los destinatarios (ciudadanos organizaciones) se proyecta como una formación permanente a través de la participación en proyectos de interés general para la ciudadanía extremeña.



### **3.1.6. Una experiencia metodológica que se aplica en NCC:**

Partiendo de la experiencia concreta, factor fundamental en los procesos de alfabetización lecto-escritora que nos hace recordar el método de la palabra generadora que nos permitía descubrir desde el concepto maíz en una localidad enclavada en una comarca extremeña de regadío un proceso de alfabetización motivador nacido de la observación reflexiva de la experiencia personal del grupo de alfabetizandos para comprender los bajos precios y sus causas (la economía), los problemas de la unidad de los agricultores para crear una cooperativa (la sociología), la estructura de las familias y el rol desempeñado por cada miembro, las fiestas y tradiciones (la cultura) o la estructura de las viviendas y las calles de la población (el urbanismo).

La alfabetización tecnológica también parte de la experiencia personal y concreta (uso de las TIC) para recrear nuevas y buenas prácticas de relación (comunicación-mundo) estableciendo como referente la relación entre la ciudadanía extremeña y sus organizaciones con otros ciudadanos y organizaciones del mundo, en un proceso dialéctico de transferencia de sentimientos, ideas y proyectos de transformación social, económica y cultural.

## **3.2. Proceso de alfabetización tecnológica que sigue un usuario que llega por primera vez a un NCC.**

### **3.2.1. Las claves del proceso de formación:**

- Tener un conocimiento adecuado de los recursos que vamos a utilizar.
- Conocimiento del Plan de Alfabetización Tecnológica y de sus objetivos.
- Contextualización e información sobre la Sociedad de la Información y del Conocimiento.
- Estudiar en qué podemos facilitar el interés del usuario/participante por el aprendizaje.

- Mostrar el proyecto de los Nuevos Centros del Conocimiento y los objetivos que persigue.
- Explicar las ventajas de las tecnologías de la información y la comunicación.
- Impartir una formación necesaria para su vida.

### **3.2.2. Los objetivos de formación:**

- Fomentar la capacidad creativa con el uso de las TIC.
- Capacitar para aprender a manejar las herramientas tecnológicas.
- Educar para comprender la realidad y dimensión de los cambios tecnológicos y los que éstos provocan en nuestras formas de relación, comunicación, comportamientos y hábitos.
- Crear usuarios alfabetizados tecnológicamente, logrando su independencia del centro y que desarrollen actividades a través de la Red en sus negocios u hogares, sin descartar los espacios públicos.

### **3.2.3. El diagnóstico del conocimiento personal:**

- Tomar los datos del usuario para introducirlo en la base de datos de los NCC.
- Descubrir las necesidades del usuario y dirigirlo hacia el lugar u actividad más idónea.
- Analizar el nivel de conocimiento en el manejo de las herramientas tecnológicas que vamos a emplear.

### **3.2.4. El proceso de aprendizaje teórico y práctico:**

- Qué es un ordenador y cuáles son sus componentes principales.
- Conocimiento de las herramientas del centro y del ordenador: familiarizarse con el ratón, manejo de entornos gráficos, escáner, cámara digital, impresora, etc.
- Se les enseña a utilizarlo de forma práctica.
- Aprender a entrar en internet y para qué se utiliza.
- Conocimiento básico del navegador (aprender a reconocer enlaces y la barra de direcciones), ponemos como ejemplo nuestra web para que vayan conociendo nuestros proyectos.
- Presentación de la web NCC como marco de referencia e instrumento de cohesión e identificación colectiva.
- Descripción de todos los apartados del navegador: direcciones que les pueden resultar más útiles.
- Aprender a rellenar un formulario con cuadros de texto (los usuarios nuevos lo tienen que hacer para tener su número de usuario de los NCC).

- Toma de contacto con Internet: en la que se muestran los diferentes proyectos que ofertamos desde cada centro, mediante la navegación en la página principal de los NCC.
- Aprender a utilizar buscadores (palabras clave y búsqueda temática).
- Darse de alta en servidores de correo electrónico gratuitos (les es muy útil el conocimiento adquirido al rellenar el formulario de usuario NCC).
- Cuando ya saben navegar, se hacen una cuenta de correo y se escriben con otras personas.
- Navegación por la red, búsqueda de información. Avance en la independencia.
- Desarrollo específico de proyectos concretos una vez conocido los intereses, necesidades personales o colectivos: diseño de web, álbum fotográfico, Abiword, etc.
- Realizar páginas web mediante el Composer.
- Finalmente pueden aprender a teclear con procesadores de texto, o directamente en el programa de creación web, si quieren tener su página (en este caso también aprenden a utilizar escáner, cámara digital, etc. y subir su web a un servidor gratuito).
- Guardar y acceder a la información.
- Subir páginas a sitio FTP.
- Se presta colaboración y asesoramiento durante todo el proceso.
- Conocer el software libre LinEx, sus posibilidades y filosofía.

### **3.2.5. El proceso de motivación durante la formación para la participación y la organización:**

- Preguntarle por sus intereses en relación con los proyectos.
- Apoyo y motivación en la participación de actividades que se han propuesto.
- Hacer perder el miedo y animar a los usuarios en la participación de esa u otras actividades y lograr una continuidad.
- Mostrar la página [www.nccextremadura.org](http://www.nccextremadura.org), enseñándole lo que llevamos a cabo y animarles a participar en ella.
- Integración personal, promoviendo la relación con los demás usuarios a través de las actividades y del apoyo mutuo.
- Hacer que participen en las distintas actividades de interés general que se realizan en el centro (te ponemos verde, enred@amos, empléate...).
- Dependiendo del colectivo se les ofrecen unas u otras actividades .... o bien, si vemos que ninguna de las actividades se adapta a sus necesidades, nos inventamos alguna para que participen.
- Dependiendo del colectivo se les ofrecen unas u otras actividades .... o bien, si vemos que ninguna de las actividades se adapta a sus necesidades, nos inventamos alguna para que participen. dan a enseñar a otros que no saben. Existe la figura del colaborador, que ya está alfabetizado y que ayuda voluntariamente en los eventos, en el centro, iniciación a internet con grupos...
- Lo fundamental es saber qué le gustaría hacer con el ordenador. · En todo momentos se realiza un seguimiento del usuario y sus intereses, demandas o necesidades.

### 3.3. Etapas del Proceso:

**Etapa 1:** de **contacto personal**, se cuenta qué estamos desarrollando y qué son los NCC. Perder el miedo. Caracterizada por la sorpresa y confusión.

**Etapa 2:** de **seducción**, es decir, debemos ofertarle algo lo suficientemente atractivo como para que conozca in situ un NCC y participe en nuestras actividades, que el usuario alcance un grado de familiaridad con el entorno. Caracterizada por aprendizaje, acercamiento y confianza.

**Etapa 3:** de **enseñar a manejar herramienta**, así como involucrarlo para que continúe participando en el centro y otras actividades. El usuario aumenta su confianza y destreza.

**Etapa 4:** de **compromiso**, en la que cualquier participante se convierte en un sujeto activo de formación y coopera en la formación de otros. Caracterizada por una colaboración estrecha y cercana.

Tabla 3-1. Fotos explicativas



### 3.5. Algunos trucos de formación en TICs. que han dado resultado

## en el trabajo con colectivos o personas.



### 3.5.1. Trucos de motivacion en el proceso de formacion:

- Realizar una charla previa a la visita con grupos o asociaciones.
- Conocer primero sus inquietudes o aficiones.
- Empezar por lo local, mostrando cosas que le puedan resultar conocidas y familiares (ejemplo: si es un empresario, mostrarle lo que hacen otras empresas de la competencia), para posteriormente pasar a lo global.
- Enseñarles trabajos realizados por otros usuarios que como ellos no sabían del potencial de las TIC.
- Buscar páginas relacionadas con su actividad profesional, o bien con su localidad les motiva a participar en las actividades.
- Visitas de la página web de su localidad, y de aquellas paginas que puedan ser de utilidad para el colectivo con el que estemos trabajando.
- Utilizar formas de comunicación rápidas y eficaces con sus familiares y amigos (email, videoconferencias, etc.).
- Visualización de fotografías, antiguas o bien cercanas al colectivo.
- Al colectivo de mayores y amas de casa les entusiasma muchísimo ver fotos suyas, de modo que para todo lo que se pueda (guardar, abrir, hacer páginas) es muy útil usar fotos del usuario o del colectivo y sus actividades para colgarlas en la red.
- Con el colectivo de jóvenes es muy bueno empezar por mandar mensajes a móviles.

- Trasladar todo lo que se aprende a sus quehaceres diarios, (por ejemplo, si queremos que una señora escriba algo en el Abiword, hacemos que escriba una receta suya o algo similar y que lo saque por impresora, les encanta).
- Acudir a sus locales, centros, hogares, para fotografiar sus trabajos y actividades.
- Enseñarle trabajos de gente con características similares a ellos.
- Explicar el funcionamiento de los recursos de Internet con ejemplos reales. (Ejemplo: Una cuenta de correo electrónico es como tener un apartado postal en una oficina de Correos).
- Poner ejemplos de personas que han conseguido dominar las TIC aún con menos capacidades. Es muy útil en el caso de usuarios poco motivados el ver que gente que aparentemente tenía menos posibilidades con las TIC, han llegado a dominarlos sólo con esfuerzo e interés.
- En el trabajo con asociaciones, para animarles a hacer su propia página resulta útil el enseñarles páginas de otras asociaciones y muchas veces con menos presupuesto.
- Juegos tipo gymkhana para niños o chats y creación de páginas webs para adultos.
- En algunos casos, el uso de juegos consiguen que el usuario alcance un cierto grado de destreza en el uso del ordenador. (Ejemplo: el programa del bingo virtual , para el manejo del ratón en personas mayores o personas con discapacidad).

### **3.6. Trucos de capacitación en el proceso de formación.**

- Para ayudar al usuario en este primer momento tenemos que ser ágiles a la hora de encontrar nosotros sus necesidades antes que ellos mismos, de manera que podamos ofrecerles cualquier actividad de los NCC que le resulte atractiva y que cree interés en él.
- Practicar una enseñanza más individual y personal, siempre atendiendo en primer lugar a sus necesidades e intereses.
- Realizar actividades más sencillas para aquellas personas con mayor dificultad, fáciles en el manejo y que motivan su imaginación y habilidad creativa. Poner mayor dedicación a dichas personas.
- Si no ha tocado nunca un ordenador (persona mayor, ama de casa, agricultor o discapacitada) le enseñamos a manejar el ratón utilizando un programa de dibujo básico. Mientras escriben y borran su nombre se familiarizan con el movimiento del ratón y les resulta más fácil. El siguiente paso, les enseñamos a navegar por Internet, como poner la dirección, teclas que tienen que utilizar del teclado (intro, mayúsculas, ...) y los hipervínculos (nunca con palabras muy técnicas porque se pierden). Aquí les mostramos páginas que les resulten atractivas y les hacemos utilizar los buscadores con palabras familiares, por ejemplo, el nombre de la localidad donde viven, algo relacionado con su trabajo o sus aficiones.
- Enseñar la bolita del ratón para que el usuario comprenda cómo funciona arrastrándolo y no moviendo la mano.
- Preguntarle muchísimo cómo lo llevan y aconsejarles sobre nueva cosas que pueden hacer, ya que una vez que comienzan, les gusta mucho hacer cosas nuevas para mejorar su aprendizaje.
- Comparar las TIC s con cosas cotidianas de la vida real, para así hacerle más fácil su aprendizaje. Ejemplo: Utilizar el símil de una oficina de correos para que el usuario comprenda qué es un servidor de correo electrónico. (Ej. Servidor = Oficina de correos; nombre de usuario = apdo. de correos; clave = llave para abrir el buzón, etc.).

- Hacer uso de click + enter en el icono del programa que se quiere abrir, para aquellas personas que tienen dificultades con el doble clic del ratón (mayores).
- Hacer fotografías y retoque con algún programa para adaptarse al ratón.
- Mayores: Recrear una necesidad. Contactar con familiares con correo, y concertar con ellos varios envíos para que observen la rapidez, posibilidades, etc.
- Empresarios: mostrar empresas similares, competencia y capacidad de las mismas por haberse incorporado a las TIC s.
- Amas de Casa: Oferta de nuevas posibilidades, ocupaciones, etc.. Rápido aprendizaje.
- Enseñarles los resultados de forma inmediata
- Escanear imágenes para hacerse con el manejo del ratón.
- Usar Abiword que se asemeja a la estructura de una página web.
- No hay dificultad / La 1ª vez lo hago yo; la 2ª, tú sólo / Ayúdame con esto...
- Durante el proceso de aprendizaje, siempre ha de ser el usuario el que maneje los equipos.
- Crear una serie de ejercicios básicos que ayuden a las personas sin conocimientos a perder el miedo.
- Adaptar los contenidos a los intereses del usuario.
- Quitarle importancia a la dificultad que el usuario supone que existe, implicarle en algunos proyectos para que sienta interés y pedirle ayuda para realizar algunas funciones.
- Dejar que sea la gente la que se equivoque antes de corregirle. Así, creo que se fijan mejor los conocimientos. Explicar las cosas como si yo mismo las hubiera aprendido hace poco.
- Al colectivo de empresarios: diseñando su propia página web, pueden tener sus productos a la vista de todo el mundo y sin costarles un duro.
- No decirle todas las cosas que deben realizar una a una. Hacer que sea el usuario el que descubra el siguiente paso a dar.

### **3.7. Trucos de organización en el proceso de formación.**

- Crear un documento con direcciones de Internet que les son de interés y facilitar dicho documento en las visitas, de forma que el tiempo empleado en el centro es de mayor rentabilidad para ellos, logrando así motivar aún más su interés y mostrar la utilidad de la red de redes.
- Inventarse nuevas actividades dependiendo del usuario en cuestión y de sus necesidades y aficiones e intentar que éstas se realicen en colaboración con otros usuarios y organizaciones.
- Concienciarles de la importancia de las TIC s para los usuarios y para Extremadura.
- Utilizar a los colaboradores y otros usuarios avanzados para que enseñen al resto. Cuando un colaborador tiene problemas para enseñar algo en concreto, se le prepara para ello.
- Fácil acceso del usuario al dinamizador. Un dinamizador siempre tiene que dar confianza y comunicación al usuario.



# Capítulo 4. Organización de los Procesos

*La participación para que sea auténtica tiene que estar asociada a la idea de toma de conciencia y de cambio social.*

*Marco Marchioni*

## 4.1.



## 4.2. Metodología de la Organización

La metodología de los NCC que se aplica a los procesos de alfabetización tecnológica entre la ciudadanía extremeña de pueblos y barrios de la región se basa en un modelo educativo abierto, más propio de la Educación Libre de Enseñanza que del sistema educativo formal.

La primera imagen que se observa es la ruptura de las reglas tradicionales en la relación profesor alumno: uno habla los demás escuchan. En la alfabetización tecnológica se trata más bien de una acción formativa basada en las conversaciones entre los implicados en el proceso, buscando ampliar la capacidad de escucha de los ciudadanos y las organizaciones para generar nuevos compromisos de aprendizaje y transformación social que faciliten la evolución hacia un nuevo modelo social, económico y cultural. De aquí la importancia de los procesos de organización. Ahora bien, ¿organizar para qué?

Hemos argumentado suficientemente en el Manual I la visión del Plan de Alfabetización Tecnológica. No se trata sólo de adaptarse a los cambios que producen las Tecnologías de Información y Comunicación y la emergente Sociedad de la Información y el Conocimiento. La visión va más allá, quiere contribuir a los cambios desde la participación activa de los ciudadanos y ciudadanas a partir de un modelo propio de sociedad del futuro que se construye entre todos, lo que requiere del desarrollo y experimentación de nuevos modelos de organización: organización en red, empresas red, asociacionismo en red....

Las tecnologías en el proceso de organización se convierten en un instrumento al servicio de la comunicación entre personas, grupos y asociaciones impensables hace tan sólo unos años. El proceso de organización social, económica y cultural se multiplica y amplía, enriqueciendo las oportunidades de crear nuevas formas de relación orientadas a la reflexión - acción. Asociaciones de mujeres, jóvenes, desempleados, emprendedores, discapacitados o mayores tienen en sus manos una herramienta para su desarrollo que deben saber sacarle el mayor rendimiento.

### **4.2.1. El eje vertebrador del proceso de participación: la organización**

La comunicación es el centro del proceso de aprendizaje, un diálogo entre el educador y el educando, entre el dinamizador y el grupo, entre las necesidades no satisfechas, el interés y la preparación para afrontar los cambios de cada ciudadano o asociación.

La conversación libre fluye para dirigir los pasos del proceso de alfabetización que tiene un carácter que trasciende al propio interés individual para organizarlo entorno a los intereses colectivos. El asociacionismo adquiere una dimensión más atractiva al poder poner en relación experiencias, prácticas y nuevas formas de relación social.

Si hay un objetivo esencial en el proceso de alfabetización tecnológica es la trascendencia de los intereses individuales para integrarse en un proyecto colectivo de cambio social, económico y cultural. De ahí que las actividades tiendan a ser acciones colectivas basadas en la autoorganización de grupos formales e informales con un objetivo común. No importa si el proceso de alfabetización incide en una asociación de amas de casa, una peña taurina, un grupo de defensa de la naturaleza o una asociación cultural; el valor radica en el interés por alfabetizarse para transformar la realidad desde la oportunidad que nos ofrece la creación de nuevos modelos de organización en redes.

La organización se convierte en eje vertebrador del cambio social y, allá donde no existe, es susceptible de ser creada mediante un proceso de dinamización sociocultural, porque una vez los ciudadanos comienzan a asistir libremente a un centro de alfabetización tecnológica, ya sea por curiosidad o por un interés particular concreto, la propia organización y estructura del centro promueve compartir experiencias e intereses y de ese compartir surgen necesariamente metas colectivas que acaban por hacerlas suyas quienes frecuentan el centro.

La clave reside en que el proceso de organización, en parte espontánea por libre y autónoma, en parte inducida por ser un eslabón del proceso de dinamización social para el cambio, se construye sobre la comunicación entre ciudadanos y ciudadanas. Es relativamente fácil que la comunicación entre educadores y educandos acabe generando compromisos sociales cuando el centro del proceso formativo e hilo conductor son las necesidades y las formas de organizarse de ciudadan@s y organizaciones para alcanzar sus objetivos.

Pero el proceso de refuerzo o creación de una organización para el desempeño de una actividad o la consecución de un objetivo requiere de un esfuerzo renovado de compromiso y adaptación a los cambios sociales que se producen en el entorno. En muchas ocasiones se pretenden acometer proyectos con modelos organizativos obsoletos, lo que impulsa un nuevo fracaso o una nueva frustración, ¿quién no ha desistido de colaborar con una asociación de padres, una asociación de vecino o una asociación cultural porque no respondía a sus expectativas?. Efectivamente, se necesitan estímulos, cualquier organización se refuerza cuando sus miembros han adoptado metas colectivas, haciéndolas suyas y estableciendo compromiso. Por eso en el proceso de alfabetización tecnológica en Extremadura es fundamental dinamizar los procesos de organización sobre la base de la comunicación y el diálogo, a través de conversaciones y acuerdos por consenso.

### **4.2.2. Estrategias de presentación antes las organizaciones y los ciudadanos.**

La dinamización para la participación en los NCC requiere de conversaciones y compromisos. Es importante tener muy claro el proceso de intervención en el desarrollo de una actividad orientada al refuerzo del proceso de creación de nuevas plataformas organizativas en red.

L@s dinamizador@s deben adquirir habilidades en la presentación ante las asociaciones ciudadanas para animarlas en la creación de redes de cooperación, al mismo tiempo que se les implica en el proceso de aprendizaje (capacitación para la acción).

Cuando se ponen en funcionamiento los resortes de organización, cada paso debe estar bien previsto y no dejarlo simplemente a la improvisación, so pena de caer en errores que provoquen la decepción y pérdida de confianza de las asociaciones que se pretenden implicar en el proceso.

### 4.3. Fases del proceso de presentación ante una organización.

#### Toma de Contacto

- Antes de acercarse a una organización hay que ponerse al día de quiénes son y cuáles son sus objetivos, depende si es una organización que ya se conoce o es nueva. Así el objetivo de la visita varía porque se puede llevar una oferta ya elaborada o diseñar una nueva conjunta.
- Puesta en contacto por vía telefónica, carta, a través de alguna persona que nos pueda presentar o presentándose directamente con la organización para convocar una reunión con sus miembros.
- Cita previa con alguno de los miembros de dicha organización, a ser posible el máximo responsable para contarles la propuesta y qué les puede ofrecer.
- Cuando se ha planteado un compromiso con el responsable de la organización, se establece una reunión con toda la organización y se expone el Plan de Alfabetización Tecnológica de Extremadura a todos los integrantes.

#### Durante la Reunión

- Preparación previa de algunas propuestas para ofrecerles actividades, colaboración con algún evento que organice la propia asociación.
- Desarrollo de una reunión, días después, con el mayor número de asistentes posibles para explicarles cómo pueden participar y sacando un compromiso de visita al NCC.
- Saludos: dando el nombre y comentando el lugar donde trabajo, como se creó y en que consiste el trabajo que venimos desarrollando, mediante explicación, folletos e incluso alguna presentación utilizando tecnologías.
- Si el número de miembros es excesivo, preparamos una presentación multimedia.
- Se presentan las actividades del centro y explica la ubicación del mismo.
- Presentación del Plan de Alfabetización Tecnológica, quién lo financia y su historia, quien lo compone, etc.
- Escuchar necesidades, posibilidades, intereses, iniciativas del grupo para devolvérselas en forma de propuestas de acción.
- Invitar a que se presenten sugerencias para sacar el máximo rendimiento al NCC y las tecnologías de información y comunicación.
- Ofrecer otras alternativas que en los NCC pueden ayudarle al desarrollo de su organización, por ejemplo: realizar la página web del colectivo o asociación.
- Sacar un compromiso de visita al centro para probar los importantes recursos que tienen a su disposición.
- Si existe interés, se puede llegar a compromisos de actuación.
- Concretar posibles acciones y el horario en el NCC, además de saber el número de participantes y los objetivos con fecha y programa de actividades.
- Aclaración de dudas.
- Establecimiento de fecha para visita al NCC y poder allí a realizar el compromiso, actividad a realizar con las Nuevas Tecnologías.

#### En el NCC

- Organizar primera visita de manera ordenada y quedamos para un segundo encuentro si la experiencia les resultó gratificante.
- Mostramos ante nuestra página, cuál es el trabajo que hacemos en un principio, y con organizaciones como las suyas.
- Si hay sintonía y se han establecido compromisos, se desarrollará por el NCC la coordinación de actividades aplicando técnicas de motivación, capacitación y organización a la asociación, grupo o colectivo para alcanzar sus objetivos.

#### **4.3.1. Como se pone en contacto personas u organizaciones con intereses comunes: encontrar ayuda y colaboradores.**

Lo explicado hasta ahora del proceso de organización es la parte más sencilla, pues tiene que ver directamente con la dinamización de experiencias, fundamentalmente, de ámbito local. Normalmente se conoce el pueblo o el barrio, porque los dinamizadores informáticos y socioculturales han nacido o viven en él, se trata de la dinamización de estructuras de organización básicas y próximas. Pero en los NCC se pretende evolucionar hacia sistemas de organización más complejos, teniendo siempre presente en la organización de actividades el territorio regional y la amplia dispersión y distancia de municipios y territorios.

Siguiendo un proceso similar al anteriormente explicado, el siguiente paso en los procesos de organización consiste en poner en contacto asociaciones distintas de la localidad o asociaciones con intereses comunes pero distantes por su ubicación en otras localidades o barrios de la región.

Actuamos sobre un ecosistema social sensible y complejo y cuando proponemos un encuentro entre varias asociaciones de amas de casa para confeccionar un recetario de gastronomía popular, o cuando sugerimos crear un periódico digital entre personas interesadas y voluntarias de cualquier rincón de la Región, debemos cuidar cada paso que damos pues intervienen factores como el desconocimiento mutuo, la rivalidad, el localismo, conflictos personales y grupales frente a oportunidades nuevas como el interés por conocer otras formas de actuar y de hacer.

#### **4.4. Un ejemplo de presentación en una reunión ante los responsables de una organización:**

- Me llamo Maria, y soy la dinamizadora sociocultural del NCC.
- Trabajo para la Consejería de Educación, Ciencia y Tecnología y la Asociación de Universidades Populares de Extremadura un Nuevo Centro del Conocimiento, un lugar con ordenadores conectados a Internet donde aprenderán a utilizar las TICs, a navegar por Internet, a utilizar los ordenadores, a comunicarte con otras personas. A tener acceso a toda la información que te interesa, sobre el tema que te interesa y a mostrar lo que vosotros hacéis al mundo entero.
- Un NCC es uno de los 33 centros que hay distribuidos por 26 localidades de la región y que forman parte del Plan de Alfabetización Tecnológica, que la Junta de Extremadura, desde la Consejería de Educación Ciencia y Tecnología y la Asociación Regional de Universidades Populares está llevando acabo, en colaboración con otras entidades locales, entre ellas los ayuntamientos y las Asociaciones de Vecinos.

- Este proyecto, que empezó con seis centros, ha ido creciendo y en la actualidad esta localidad cuenta con uno de ellos, exactamente estamos ubicados en las instalaciones de la Escuela Permanente para Adultos, (el antiguo colegio Cruz del Río).
- En estos centros se desarrollan diversas actividades, como un álbum con fotografías antiguas de la localidad, un periódico digital, estamos recopilando oficios perdidos, fiestas populares, etc. con varios objetivos, entre ellos, que todos los ciudadanos mayores de 16 años tengan la oportunidad, de manera gratuita, de tener acceso a las nuevas tecnologías, siempre con el apoyo de profesionales, y, por otro lado, difundir la cultura local y regional, que tan importante es para nuestros pueblos.
- Para conseguir estos objetivos, trabajamos con la población por sectores sociales, con la única idea de satisfacer las necesidades que cada colectivo nos demanda, en esta línea, trabajamos con jóvenes, desempleados, empresarios, jubilados, amas de casa, trabajadores, discapacitados, ....además trabajamos con asociaciones y empresarios para que puedan estar presentes en la red (Internet) y así hacer una Extremadura más creativa y participativa entre todos.
- El que haya una serie de actividades que ya están diseñadas, no significa que no se puedan desarrollar otras, quiero decir, que si ahora a nosotros se nos ocurre una nueva iniciativa, pues nos ponemos "manos a la obra" y la desarrollamos, y quizás sirva de referente para otras entidades que comparten sus fines.
- Como ven este es un proyecto interesante que les ofrece múltiples posibilidades, yo sé que contado así, puede resultar complicado de imaginar, por eso me gustaría que entre todos, quedásemos un día y visitasen nuestras instalaciones para que puedan ver todo lo que hoy he venido a explicarles, luego ustedes deciden si quieren o no quieren participar, pero, desde mi punto de vista, no tienen nada que perder y si mucho que ganar, desde luego, todas las personas que han ido, siempre se han vuelto.
- Bueno, esto es todo, igual hay algo que no he explicado con claridad, o si quieren saber algo más, pueden preguntarme lo que quieran ...
- Pues entonces vamos a quedar un día a una hora en concreto para que puedan visitar el centro y luego allí me comentan que les parece.

#### **4.5. Como se ponen en contacto a diversas organizaciones con intereses comunes para que participen en un proyecto de interés común.**

- Conocer cada asociación o grupo y las actividades que realizan.
- Estudiar las necesidades de los colectivos.
- Localizar y seleccionar a las distintas organizaciones que mejor se adapten al proyecto en cuestión.
- Puesta en contacto con l@s president@s de las diferentes organizaciones, bien por carta o correo-e para conocer las inquietudes y los posibles puntos que tienen en común.

El primer contacto

- Reunión con cada representante por separado para comentarles los motivos de la convocatoria.

- Contar lo que hace cada asociación a la otra y que lo vean a través de sus páginas webs, resolviendo dudas y contactando a través de correo electrónico.
- Se proponen diversas ideas de colaboración para ver que les parece y en las que desarrollen su conocimiento de las tecnologías de información y comunicación.
- Hacer ver la necesidad y conveniencia de un encuentro colectivo, tanto para sus propias organizaciones como para el conjunto de la causa que defienden.
- Por separado se le muestra las aplicaciones que tienen las TIC's para la labor que realizan .
- Proponer una actividad a desarrollar en el NCC, como es un chat temático, búsqueda a través de la red de asociaciones relacionadas con su organización.

#### La primera reunión formal

- Cerramos un día que a todos nos venga bien para reunirnos en un mismo lugar a la misma hora, (puede ser en un espacio físico o a través de un chat).
- Buscas en esa reunión a personas de referencia de cada organización, (son los que la representarán y decidirán).
- Ponerlas en contacto, si son de la misma localidad con reuniones conjuntas y si son de otro NCC a través de la Red.
- Comentar el proyecto y como pueden participar de forma que cada uno tenga un papel significativo.
- Escuchar y que se escuchen entre sí, para buscar actuaciones conjuntas y captar todas las ideas que se expresan en la reunión mediante técnicas de análisis.
- Se motiva para que se establezcan redes de colaboración haciendo un análisis de lo que cada una de las organizaciones puede aprovechar del proyecto propuesto.
- Resaltar los puntos en común que pueden tener.
- Darles la iniciativa de que sean ellos quienes propongan y dirijan la acción, hacerles ver que uniéndose varias organizaciones con un mismo fin se pueden conseguir más cosas, mejor y además tendrán mayor repercusión e implicación por parte de la población.
- Puesta en común, organización del plan de trabajo colectivo. Buscar el consenso en la percepción positiva de la propuesta.
- Marcar objetivos a seguir y fijar la próxima reunión.
- Hacer una guía de correos electrónico, teléfonos y datos para ponerles en contacto periódicamente.

#### Respetar los plazos y ritmos de cada asociación:

- Dejar un período para que transmitan a sus organizaciones lo expuesto.
- Reunir a los diferentes grupos para que intercambien opiniones.
- Promover a través de cada representante el compromiso de cada asociación o grupo.
- Captar representantes dispuestos a trabajar en la organización del evento.

#### Si existe un compromiso:

- Reunión con los representantes y acuerdo para la realización de una actividad de cooperación.
- Plantear a cada organización la importancia de su participación en el conjunto del proyecto, así como del propio proyecto.
- Reunir a los diferentes colectivos para discutir las cuestiones y llegar a un acuerdo consensuado, que beneficie a todos, mostrar pautas de organización, que cada grupo sepa cuales son las acciones que tiene que llevar a cabo y la metodología, todas han de ser coherentes con el mismo objetivo, concretar una fecha.
- Se reparten responsabilidades a cada organización para que ellos se sientan "protagonistas" dentro de la actividad.
- Se les subscribe a una lista de correo y se organizan chat's sobre temas comunes.
- Organizar los futuros encuentros, realizando acciones de coordinación y supervisión.
- Concretar horario.
- Promover el NCC como lugar de reunión e intercambio presencial y virtual.
- Seguimiento del desarrollo para solucionar posibles dificultades.

En fases posteriores, si la experiencia es positiva:

- Poner en conocimiento de las asociaciones participantes las diferentes asociaciones que están en la Red, y poder comunicarse con ellos, plantear iniciativas.
- Proponerles que se asocien entre ellos a través de internet.

#### **4.5.1. Crear un proyecto colectivo en la red**

La Sociedad de la Información y la generalización en el uso de las tecnologías de la información y la comunicación, provocan la emergencia de nuevas relaciones sociales más flexibles y deslocalizadas físicamente que se traduce en nuevas formas de organización capaces de cambiar y adaptarse a las situaciones que provoca la evolución de un mundo interconectado. Las TIC son tecnologías facilitadoras de estas nuevas formas de organización, dinámicas e innovadoras que, superada la incertidumbre, provocan el surgimiento de espacios de cooperación e intercambio singularmente creativos.

La oportunidad que ofrece el desarrollo del Plan de Alfabetización Tecnológica y la extensión de los Nuevos Centros del Conocimiento entre la población y los municipios extremeños estriba en la creación de una gran colectividad en la red, el sentimiento de compartir con muchas personas hasta ahora anónimas, numerosos proyectos para la construcción de la sociedad extremeña del futuro. No se trata de una mera reproducción de las formas de organización existentes en la vida real existentes hasta ahora, se buscan nuevas formas complementarias de organizarse en red y profundizar en el desarrollo democrático de nuestra sociedad, cultura y economía.

#### **4.5.2. Ventajas de la cooperación**

Las organizaciones extremeñas que participan en los procesos de alfabetización tecnológica toman conciencia de estar comprometidos con un proyecto colectivo que agrega un valor añadido a sus actividades y fines.

Del mismo modo que una asociación de vecinos no sólo se compromete con mejorar los servicios e infraestructuras en el barrio facilitando la calidad de vida de sus conciudadanos y busca comprometerse con el futuro de la ciudad de

la que forman parte su barrio, la propuesta de participación de las asociaciones de ámbito local en los procesos de organización que articulan los NCC, se comprometen desde su experiencia y objetivos particulares con un proyecto de comunidad regional.

Las ventajas que aportan la cooperación para las asociaciones, organizaciones y grupos que participan en cualquier proyecto coordinado por los NCC son entendidas con facilidad cuando se ponen en marcha los resortes tecnológicos, se desarrolla el proceso de capacitación para la organización y se apoyan técnicamente los procesos de organización.

La cooperación entre asociaciones ha dado como resultado la aparición de numerosas e imaginativas iniciativas, que hoy llenan de orgullo las páginas de los Nuevos Centros del Conocimiento en la red y un alto grado de compromiso colectivo con el proceso de generalización de alfabetización tecnológica que ha dado lugar a la aparición de un voluntariado militante que ayuda en la extensión de la experiencia.

# Capítulo 5. Componentes sociales susceptibles de cambio

## 5.1. Introduccion

Los componentes sociales susceptibles de cambio son ámbitos sobre los que el Plan de Alfabetización Tecnológica de Extremadura incide para producir la transformación y adaptación a la Sociedad de la Información y el Conocimiento de ciudadan@s y organizaciones, al mismo tiempo que se refuerza la identidad colectiva.

Como decíamos en el primer manual "la Sociedad de la Información entendida como medio y como fin, puede provocar una condensación y homogeneización de la información que nos lleve a la pérdida de nuestra identidad. A la vez, vemos algunos aspectos de nuestra Cultura, dentro de la cotidianidad, que nos hacen vagar recurrentemente por el mismo camino, sin dejarnos apreciar que existen otros, paralelos, con nuevas e insospechadas oportunidades. Esta situación, que al principio puede plantearse como un conflicto entre conservar y cambiar, son hoy la base de actuación del Plan de Alfabetización Tecnológica de Extremadura".

La identificación de actitudes y aptitudes entre ciudadanos y organizaciones para liderar el cambio social que permita el desarrollo coherente de la Sociedad de la Información y del Conocimiento en Extremadura es el reto más apasionante en el proceso de alfabetización tecnológica y convertir a cada extremeñ@ en protagonista activo del cambio y pionero en el desarrollo de nuevas ideas y proyectos que desarrollen un modelo deseado de sociedad en el marco definido por los valores y derechos de solidaridad, libertad, igualdad y apoyo mutuo. Estamos hablando de cambio e innovación cultural.

Ahora bien, ¿cómo efectuamos esa identificación, hacia dónde dirigimos nuestra mirada y nuestros oídos para comprender el verdadero significado y evitar el ruido de fondo?.

Los Nuevos Centros del Conocimiento dirigen la identificación hacia:

- Las costumbres o acciones que desarrollamos en nuestra vida diaria. (Prácticas). De un diagnóstico participativo podemos detectar las buenas prácticas de las personas y organizaciones en su actividad cotidiana para potenciarlas, al mismo tiempo que l@s alfabetizador@s tecnológic@s intentan seducir a personas y organizaciones con las prácticas de la alfabetización, las formas de educar haciendo.
- Las herramientas, objetos, instrumentos, accesorios, vestimentas, dotaciones, etc. que son utilizados habitualmente (Equipamiento). Es, tal vez, lo más sencillo de describir pero al mismo tiempo con una alta dificultad para extraerle el máximo rendimiento de sus potencialidades.
- Interpretación de lo que hacemos y de lo que somos, de manera individual y colectiva. (Narrativa). Permite reescribir el proceso histórico de cada persona, organización, pueblo o Comunidad Autónoma de Extremadura para reinventar una forma de representar el pasado y el presente colectivamente.
- Líderes y guías que mueven a la comunidad a participar en un proceso de identidad y auto superación colectiva (Símbolos). El liderazgo surge cuando se es capaz de ser innovador de un estilo cultural que produce identidad y movilización, se pretende utilizar referencias que dinamicen para el cambio de actitudes.
- Peculiaridades que tiene nuestra comunidad y que la hacen diferente del resto (Identidad). La creación o recreación de un sentimiento colectivo de identidad contribuye a participar en la identificación de una misión común orientada a la creación de un modelo de Sociedad de la Información y el Conocimiento sustentado sobre los derechos humanos en los procesos de globalización social, económica y cultural.

- Redes de colaboración y comunicación que tenemos establecidas o por establecer (Relaciones). Más allá de la comunicación ocasional, las relaciones permiten crear alianzas estables, imprescindibles para encontrar colaboración con otras personas u organizaciones que buscan un fin común.
- Actitud con la que nos enfrentamos para la resolución de conflicto y/o el aprovechamiento de nuevas oportunidades (Estado de Animo). Se trata de un conjunto de sentimientos colectivos fundamentados en valores positivos (aunque también pueden ser negativos) como la lealtad, la identidad, la solidaridad, la cooperación, el compañerismo, la auto superación, el compromiso y que deben orientarse hacia el futuro basado en la experiencia previa.

La identificación de los componentes sociales de cambio y su posterior utilización metodológica en los procesos de motivación, capacitación y organización aplicados a la alfabetización tecnológica promueven un acción cultural para:

- **Las costumbres o acciones que desarrollamos en nuestra vida diaria.** . (Prácticas). De un diagnóstico participativo podemos detectar las buenas prácticas de las personas y organizaciones en su actividad cotidiana para potenciarlas, al mismo tiempo que l@s alfabetizador@s tecnológic@s intentan seducir a personas y organizaciones con las prácticas de la alfabetización, las formas de educar haciendo.
- **Las herramientas, objetos, instrumentos, accesorios, vestimentas dotaciones, etc. que son utilizados habitualmente.** (Equipamiento). Es,tal vez, lo más sencillo de describir peroal mismo tiempo con una alta dificultad para extraerle el máximo rendimiento de sus potencialidades.
- **Interpretación de lo que hacemos y de lo que somos, de manera individual y colectiva.** (Narrativa). Permite reescribir el proceso histórico de cada persona, organización, pueblo o Comunidad Autónoma de Extremadura para reinventar una forma de representar el pasado y el presente colectivamente.
- **Líderes y guías que mueven a la comunidad a participar en un proceso de identidad y auto superación colectiva .** (Símbolos). El liderazgo surge cuando se es capaz de ser innovador de un estilo cultural que produce identidad y movilización, se pretende utilizar referencias que dinamicen para el cambio de actitudes.
- **Peculiaridades que tiene nuestra comunidad y que la hacen diferente del resto .** (Identidad). La creación o recreación de un sentimiento colectivo de identidad contribuye a participar en la identificación de una misión común orientada a la creación de un modelo de Sociedad de la Información y el Conocimiento sustentado sobre los pilares de los valores y los derechos humanos en los procesos de globalización social, económica y cultural. La identificación de los componentes sociales de cambio y su posterior utilización metodológica en los procesos de motivación, capacitación y organización aplicados a la alfabetización tecnológica promueven un acción cultural para:
- **Redeción que tenemos establecidas o por establecer.** (Relaciones). Más allá de la comunicación ocasional, las relaciones permiten crear alianzas estables, imprescindibles para encontrar colaboración con otras personas u organizaciones que buscan un fin común.
- **Actitud con la que nos enfrentamos para la resolución de conflicto y/o el aprovechamiento de nuevas oportunidades.** (Estado de Animo). Se trata de un conjunto de sentimientos colectivos fundamentados en valores positivos (aunque también pueden ser negativos) como la lealtad, la identidad, la solidaridad, la cooperación, el compañerismo, la auto superación, el compromiso y que deben orientarse hacia el futuro basado en la experiencia previa.

La identificación de los componentes sociales de cambio y su posterior utilización metodológica en los procesos de motivación, capacitación y organización aplicados a la alfabetización tecnológica promueven un acción cultural para:

- una formación basada en sentimientos y emociones positivas que se comparten colectivamente entre las personas y organizaciones de una comunidad local o regional;
- reinterpretar el sentido de las prácticas (nuestras experiencias colectivas históricas) para reinventar nuevas prácticas y contribuir a la creación de sentimientos colectivos de futuro;
- recuperar o crear nuevos estados de ánimo basados en un estilo de "hacer haciendo", siempre y cuándo éstos sean compartidos por la comunidad local y regional;
- generar una vir desde la participación de las persona y las estructuras y sistemas de organización que éstas tienen erigidas.

De este modo, teniendo presente la Extremadura que queremos para el futuro, marcamos el rumbo de nuestra actuación en los procesos de alfabetización tecnológica, extendiéndola por toda la región partiendo de la comprensión de que el proceso de cambio de una Cultura es una evolución en la que las personas, gradualmente, desarrollan nuevos hábitos y que la alfabetización tecnológica es un instrumento para el cambio que se pone al servicio de ciudadan@s y organizaciones que requieren de experiencias prácticas que sirvan de referencia para superar las resistencias al cambio.

Inventar el futuro y apropiarse del pasado son dos realidades que se dan simultáneamente en este proyecto. Con este argumento, los NCC desarrollan la alfabetización tecnológica con un estilo propio desde la recuperación cultural, para proyectar nuevas formas culturales de organización y participación social, partiendo de la recuperación y reforzamiento de las tradiciones culturales e históricas que tienen un profundo sentido comunitario, al mismo tiempo que se busca incorporar a la comunidad a otras iniciativas innovadoras en la interpretación histórica y en la construcción de nuevas formas de expresión y organización.

En los procesos de alfabetización tecnológica en Extremadura se busca partir del cultivo de la sensibilidad histórica, de un diagnóstico participativo sobre las manifestaciones culturales más arraigadas en una comunidad local, como pueden ser las fiestas y tradiciones populares, como un factor de motivación y participación colectiva. Esta afirmación nos deviene de la experiencia de que muchas veces lo obvio, lo más sencillo, es lo que no se ve, pasa desapercibido, dinamización sociocultural. Este fenómeno de "amnesia de lo próximo" en el tiempo y en el espacio es muy común, por lo que en muchas ocasiones se pierden los mimbres con los que se trenza el futuro colectivo. Son muchos los jóvenes que viviendo en una casa ubicada en una calle por la que durante siglos ha sido paso de los ganados trashumantes (una de las culturas más ricas y prolíficas de la península ibérica), con el nombre de calle Cañada Real, desconocen todas las connotaciones culturales de su entorno y permanecen ignorantes a esa realidad en la que han crecido. Como éste, son muchos los ejemplos reales de desconexión histórica en el ámbito local por el que el origen de muchos comportamientos, manifestaciones culturales, nombres, actitudes, aptitudes y actividades han sufrido una interrupción en la narración cultural de pueblos y comunidades.

La alfabetización tecnológica coloca la sensibilidad histórica en el centro del diagnóstico de las vidas de personas y organizaciones para impulsar un nuevo proceso de creación cultural. Es decir, tiene por misión revelar rasgos culturales identitarios que están presentes en nuestras vidas, pero que permanecen ocultos a nuestro mirar y a nuestro oír, porque no se ve ni se escucha. Aprender a ver y escuchar se convierten por tanto en un acto revelador que trata de descubrir la realidad oculta a través del diagnóstico de la realidad local y de los componentes sociales de cambio. Se trata de revelar, a través de conversaciones y otros instrumentos de captación de la realidad local, lo que está ahí para recuperar el pasado, hacer que repercuta entre los ciudadanos mediante las actividades y contribuya a reconfigurar el futuro mediante la intervención directa de la población. Así han nacido proyectos en la red como el sonido de las campanas extremeñas, el museo del recuerdo, el cancionero popular, el álbum fotográfico, te ponemos verde, las exposiciones virtualización tecnológica la creación de un estilo, de una forma de hacer singular, es fundamental

para que se produzca un impacto en la Sociedad y tenga una repercusión de amplias dimensiones socioculturales. Además de la formación personalizada e instrumental que se promueve en los Nuevos Centros del Conocimiento, el factor aglutinador, el instrumento de motivación más potente es el estilo que busca dinamizar colectivamente para transformar.

La singularidad del desarrollo metodológico, el diagnóstico, los métodos de organización y formación, la selección de actividades a realizar están afectados por ese estilo, ese modo de hacer que permite identificar qué es alfabetización tecnológica y cómo se está desarrollando su singularidad regional en Extremadura.

Dotar a todo el Plan de Alfabetización Tecnológica de sensibilidad a los factores que conforman la identidad local y regional y receptivo a los componentes sociales de cambio y, al mismo tiempo, a las situaciones emergentes que provocan las relaciones con las TIC's y que promueven un sentimiento de orgullo colectivo es esencial en el "actuar". Por ejemplo, desde hace más de una década han comenzado a desarrollarse proyectos innovadores que tocan la sensibilidad de los pueblos: las representaciones teatrales de los Festivales de Alcántara, Los Conversos de Hervás, el Alcalde de Zalamea, las representaciones teatrales de Albuquerque ... las declaraciones de Patrimonio de la Humanidad de el conjunto Arqueológico de Mérida o Cáceres, las declaraciones de Bien de Interés Cultural, la creación del Museo Vostell Malpartida, son singularidades únicas que contribuyen a reforzar la identidad local, recuperan sentimientos de orgullo colectivo implicando a toda la población y acaban por convertirse en proyecto de identidad regional.

En este conglomerado de acciones que nacen desde lo más profundo de lo local, con sus propias prácticas, equipamientos, narrativas, símbolos, identidad y estados de ánimo, su proyección regional como componentes identitarios y su difusión global son el centro del actuar en los NCC. Son acciones de las que aprendemos, sentimientos e ideas-fuerza que producen movilización cultural de la población y que tratamos de que afloren aplicando la metodología de la participación en combinación con el diagnóstico de los rasgos identitarios y el uso de las TIC's. De este modo nacen nuestras experiencias.

Para desarrollar esta sensibilidad y dotarla de un estilo propio es imprescindible estar permanentemente atentos a los cambios para reinventar los métodos, los procesos y las actividades que dinamizan y unen a los ciudadanos de un determinado municipio, buscar los elementos que provocan identidad, actuando como innovadores culturales capaces de tocar el alma de cada pueblo y de Extremadura (motivación), inventar un estilo (capacitación) y provocar su movilización (organización).

Las TIC's están cambiando no sólo las prácticas de trabajo, sino también los estilos de vida, e incluso las formas de participación social, por ese motivo la alfabetización tecnológica trata de reconstruir los nuevos mapas culturales para orientarnos en la dirección acertada y prepararnos para el cambio desde el ejercicio práctico de las actividades. Ahora bien, esos mapas se perfilan a través del diagnóstico que se desarrolla con la práctica de conversaciones para la acción.

Se trata en definitiva de cultivar sentimientos y emociones a través de vivencias y experiencias compartidas en el proceso de aprendizaje tecnológico, ya sean de recuperación histórica o la creación de nuevas experiencias colectivas. Para alcanzar el pleno desarrollo de los componentes sociales susceptibles de cambio se debe promover entre los dinamizadores a que aprendan a generar estados de ánimo de entusiasmo y sat todas las personas y organizaciones que participan en el proceso.

Ahora bien, desde la percepción de los profesionales de la dinamización del proceso, aunque todos los componentes sociales son imprescindibles en el proceso de alfabetización tecnológica, el promover estados de ánimo positivo en personas y organizaciones de una localidad se convierten en el fin último de su intervención. Cualquier dinamizador o dinamizadora debe preguntarse en la relación con las organizaciones cuál es su estado de ánimo y el compromiso con el proyecto.

Cualquier organización emprendedora, y los Nuevos Centros del Conocimiento pretenden serlo, requiere de compromisos con el desarrollo de todas las capacidades desde innovación, promover la pasión por desarrollar la alfabetización con cada persona, organización o proyecto y, especialmente, evitar cualquier estado de ánimo de

aburrimento, desinterés, abandono o desidia. La pasión debe impregnar cada proyecto, vivirlo con intensidad, más allá de cualquier percepción o visión puramente laboral. Debe entenderse la implicación en el proceso de alfabetización como una forma, un estilo de vida y un compromiso para cambiar el mundo.

Otro factor que debe tenerse muy presente en la intervención para el desarrollo de los componentes sociales susceptibles de cambio es el diseño de cada proyecto como un compromiso compartido y participado por todos los implicados en éste para producir un resultado valioso en el mundo. Una misión colectiva que debe estar dinamizada por el equipo de profesionales de la alfabetización tecnológica y que tiene que tener la doble perspectiva de intervención local y global.

## **5.2. Algunos indicadores de buena gestión al frente de un NCC para fomentar los componentes sociales de cambio entre población**

### **5.2.1. Compromisos**

- Estar constantemente reinventando el proyecto.
- Hacer del NCC un punto de referencia en la zona.
- Estar convencidos de la responsabilidad que tienen en sus manos y de la necesidad de que este proyecto crezca y se desarrolle.
- Implicación activa en todas las actividades socioculturales de la localidad o barriada donde estén enclavados.
- Lograr conectar con todos y cada uno de los colectivos.
- Satisfacer las necesidades de los usuarios y atenderles prestando una atención individualizada en el proceso de formación.
- Responsabilidad que debe asumirse ante cada grupo.
- La atención exclusiva hacia las personas.
- Implicación en la vida cotidiana de los usuarios.
- Cumplir los compromisos.

### **5.2.2. Capacidades**

- Tener buen conocimiento del proyecto para poderlos ofrecer en cualquier momento, especialmente de tecnologías y dinamización.
- Conocer la realidad social y económica de la población donde esté ubicado el NCC.
- Creatividad e inventiva y muchas ganas de seguir innovando y aprendiendo.
- Saber relacionarse.
- Saber escuchar las necesidades de los usuarios cuando ya están en él y plantear nuevas actividades.
- Saber seducir con ofertas atractivas a colectivos para que acudan al centro y participen en las actividades.
- Buenas habilidades sociales para trabajo en grupo.

- Desarrollo del carácter empático de los dinamizadores.
- De organización.
- Valorar el trabajo de tu compañer@ y aprender de él, no quedarte en lo de siempre, sino estar abiert@ a nuevas ideas en el trabajo que realizas.
- Saber cambiar la inercia de las vidas de los usuarios/as de tal manera que la utilización de las TIC's produzca un cambio en la vida diaria de éstos.
- De adaptación a las distintas situaciones que se puedan dar según los colectivos sean discapacitados, mayores, mujeres, jóvenes ...
- Confianza, constancia, compañerismo, alegría, dinamismo.

### **5.2.3. Complicidades**

- Conocer todo lo que se hace en la localidad y saber comprender la idiosincrasia de la población donde esté enclavado el NCC.
- Tener una buena red de colaboración, haciéndonos de un equipo de colaboradores para las diferentes actividades, que les guste y que se impliquen. Con ellos se produce más avance e implicación.
- Buena relación con las entidades que gestionan el proyecto, ya sea, ayuntamientos, asociaciones, casas de la mujer u otras entidades.
- Mantener contacto con las distintas asociaciormadas para cualquier evento y buscar su participación e implicación.
- Realizar eventos u actividades para la localidad, en las que ésta se sienta reflejada.
- Crear un entorno amigable y buena relación con los usuarios.
- Tratar a los/as usuarios/as como personas cercanas, hacer que vean el centro como un lugar de ocio y de comunicación más que de aprendizaje de conocimientos informáticos.
- Generar y crear compromisos en actividades con los agentes culturales, sociales y económicas de la localidad.
- Valorar el trabajo de tu compañer@ y aprender de él, no quedarte en lo de siempre, sino estar abierta a nuevas ideas.

### **5.2.4. Espíritu de servicio**

- Que la población cuente con el NCC para realizar actividades. y sepa dónde se encuentra, quiénes están allí, y qué se hace.
- Cumplir con el horario y con los objetivos y compromisos que adquirimos con los usuarios y con el resto del equipo.
- Afluencia creciente de usuarios.
- Que logre ser un lugar de encuentro de todos los colectivos de la población.
- Hacerse imprescindible para la comunidad: que si se cerrase el NCC supusiera un trastorno para gran parte de la población.
- Constante renovación e invención de actividades lo que provoca una mayor participación de los colectivos.

- Que el NCC participe en todas las actividades que se organizan en la localidad.
- No caer en la apatía y en el desánimo cuando una actividad no sale conforme a lo previsto.
- Lograr que tanto empresas como usuarios se conecten a Internet y mantengan un contacto a través de la red con el centro, o creen sus propias necesidades o negocios.

### **5.3. Relaciones con los usuarios y mantenimiento del centro**

- Tener al día todos los equipos (que todos los ordenadores funcionen perfectamente).
- Cumplir los compromisos semanales.
- No mandar mensajes contradictorios a los usuarios.
- Renegociar los compromisos que no pueden cumplirse.
- Establecer desde el principio unas normas para el buen uso del NCC y dar a entender desde el principio que no se trata de una ciber sala.
- Organización en grupos y horarios.
- Mantener orden y estándar en la sala.
- Mantener al día el material multimedia que utilizamos, ordenadores, cámaras digitales, minidisks ...
- Planificación constante de los objetivos por sectores de población.
- Adecuar el horario al de los usuarios.
- Reuniones semanales con distintos usuarios pertenecientes a colectivos así como asociaciones, agentes culturales, etc..
- Mantener el centro bien organizado y ocupar todas las horas con grupos, evitando tener horas dedicadas a navegantes libres (gente que no está participando en ninguna actividad concreta).

### **5.4. Organización interna de dinamizadores tecnológicos y socioculturales**

- Planificación y organización con la suficiente antelación, aunque siempre debemos estar preparados para posibles contratiempos e imprevistos.
- Organización del trabajo diario.
- Organización de ideas y proyectos..
- Trabajar en equipo.
- Llevar a cabo todos los objetivos propuestos Que haya una buena programación.
- Coordinación entre dinamizadores
- Comunicación diaria entre dinamizadores y los de su zona
- Repartir las responsabilidades del centro entre los dinamizadores.

- Solucionar las diferencias entre los dinamizadores, si es que las hay, en privado.
- Flexibilidad, rigor y calidad en el desarrollo.
- Adaptación y mejora en la metodología.
- Comunicación entre los técnicos del NCC. Ambos deben estar informados de todo cuanto se sucede en el centro, de lo que se hace, de lo que se va a hacer, de las ideas y proyectos que se presentan para un futuro, de los errores, de las dificultades, etc.
- Priorizar los trabajos que se ciñen al verdadero foco del proyecto.
- Repartir las responsabilidades del centro entre los dinamizadores.
- Mantener una comunicación estrecha entre los dinamizadores, para que no haya aspectos desconocidos por ninguno de los dos.
- Tener organizado y actualizado un calendario de actuación con actividades y tiempo donde se revise el funcionamiento de los proyectos y actividades de los Centros. Tener organizado y actualizado un calendario de actuación con actividades y tiempo donde se revise el funcionamiento de los proyectos y actividades de los Centros.
- Estar implicados en la organización de eventos, actividades, jornadas conjuntamente con el resto de los agentes que trabajan en la zona.
- Detectar las carencias y las demandas que surgen día a día.

## **5.5. De la evaluación**

- Indagar el porqué de los objetivos no cumplidos.
- Control de asistencia de usuarios al centro.
- Control de participación de usuarios en proyectos.
- Seguimiento de la participación del NCC en eventos locales.
- Implicación del NCC en proyectos regionales.
- Participación en eventos organizados por NCC.
- Número de Usuarios, Número de Visitas, Relación con entidades y asociaciones de la localidad, implicación en la vida cotidiana de la misma, satisfacción de necesidades.....
- Cumplir con el horario y con los objetivos y compromisos que adquirimos con los usuarios y el resto del equipo.

# Capítulo 6. PILARES BASICOS

Sobre los pilares básicos se sostiene todo el proceso metodológico que venimos explicando en este manual. Su representación gráfica podría visualizarse como el tronco del ecosistema metodológico que va creciendo a medida que el Plan de Alfabetización Tecnológica de Extremadura se desarrolla y ramifica en proyectos y actividades.

El entrenamiento tecnológico y la capacidad para desarrollar iniciativas van indisolublemente unidos y, sin uno de ellos, es imposible la concepción metodológica con la que se produce la intervención socioeducativa. Ambos pilares, complementarios entre sí, representan el medio por el que corre la sabia que alimenta el desarrollo de las capacidades para la acción.

- Por una parte sustenta las actividades de entrenamiento tecnológico que permiten a cada persona u organización capacitarse para convertir cualquier propuesta que emerge en sus conversaciones con los dinamizadores en un proyecto posible, disponer de la capacitación básica en el uso de las TIC s para la acción.
- Por otra parte, el desarrollo de capacidades para generar iniciativas autónomas representa la garantía de sostenibilidad del proceso alfabetizador además de contribuir al desarrollo social en pueblos y barrios de Extremadura.

## 6.1. Entrenamiento tecnológico

Aunque su fin último es provocar cambios en la sociedad extremeña convirtiendo a cada ciudadan@ y a cada grupo voluntariamente organizado en el centro del proceso de nacimiento se basa en el desarrollo de un conjunto de destrezas imprescindibles para poder desenvolverse en la Sociedad de la Información y el Conocimiento. Es, pues, un requisito ineludible para acometer el desarrollo de otras habilidades más directamente relacionadas con la capacidad de emprendimiento y organización social.

Sobre este pilar se asienta la voluntad y la capacidad individual de inventar, diseñar y dirigir su propio futuro, pero sólo es reconocible o identificable en la medida que lo hace con otros, en comunidad. Es decir, que si no se participa en un proceso de cooperación y colaboración con otros miembros de la comunidad, ya sea a través de la organización formal a la que pertenece o mediante su implicación en grupos informales libremente organizados para un fin, no se puede decir que nadie esté inmerso en un proceso de alfabetización tecnológica; como mucho, se podrá deducir que se está formando en el uso de tecnologías de la información y la comunicación como podría estar haciéndolo en cualquier centro privado o público de formación de las ofertas que existen en la Comunidad Autónoma de Extremadura.

La capacitación tecnológica se adquiere en el NCC através un plan de formación personalizado que le permite a cada usuario formarse a la medida de sus necesidades e intereses, pero también se tiene en cuenta desde el propio Plan que éstas no sean sólo individuales. Bien es cierto que a medida que las personas y organizaciones permanecen en el NCC formándose, aparecen nuevas necesidades e intereses formativos por lo que el proceso se renueva permanentemente hasta que el propio alfabetizando (persona u organización) se siente con tonomía personal para abandonar el centro. Esto último no se suele dar definitivamente, pues través de los proyectos y actividades se establece un hilo conductor que permite mantener la relación. Por ejemplo, para la organización de un evento como una vidb colectiva o una actividad de difusión de las TIC en la población, en cualquier momento se puede requerir la participación y el compromiso de apoyo de cualquiera de las personas u organizaciones que han estado vinculados al NCC en algún momento.

El simple hecho de participar en un proceso de capacitación tecnológica básica como aprender a realizar una página web o aprender a comunicarse mediante correo electrónico crea lazos indisolubles con los Nuevos Centros del Conocimiento si se ha producido una buena tarea de dinamización sociocultural.

## 6.2. Capacidades para desarrollar iniciativas autónomas

Tras el paso de ciudadan@s y organizaciones por el NCC de su localidad o barrio y de haber recibido módulos de capacitación tecnológica para el desarrollo de sus propias actividades, sólo podrá ser considerado satisfactorio el proceso de alfabetización tecnológica si ha producido un cambio real en la relación de los destinatarios del Plan con las tecnologías y con la sociedad extremeña. Es requisito imprescindible cuando se evalúa esa relación la existencia de compromisos, antes inciertos, relacionados con la participación en nuevos procesos autónomos de uso de las tecnologías para la cooperación con otras personas y organizaciones de su entorno o alejadas de éste pero con intereses semejantes. Por ejemplo, si después de adquirir los conocimientos y experiencias suficientes para el uso de las TIC s por parte de varios miembros de una asociación de vecinos, ha anidado en la voluntad de éstos la necesidad de mantener contactos permanentes con otras asociaciones de vecinos de otras localidades creando una nueva red de cooperación o relaciones que les permite seguir progresando en sus actividades y el logro de los objetivos que como organización tienen, podemos hablar de que estamos cerrando un nuevo círculo de la participación y definiendo con claridad el papel qías. Pero también, si los miembros de una organización (pensionistas, mujeres, empresarios, etc.) han tomado conciencia del uso de las TIC s para mantener el contacto con otras organizaciones o instituciones de su propia localidad para articular y canalizar actividades de interés social, cultural o económico tales como la realización de un plan de limpieza en el barrio, la presentación de un proyecto de educación ciudadana con las asociaciones de padres y madres de alumnos en un colegio o instituto, la creación de una asociación empresarial de hostelería, etc. Es decir, si se ha contribuido a crear iniciativas autónomas que propician un nuevo orden de cooperación y progreso para la localidad.

Estas nuevas capacidades para desarrollar iniciativa autónomas que se persiguen con los proyectos y actividades de los NCC, requieren una reinterpretación de las formas de participación social, cultural y económica en las organizaciones existentes o emergentes. En cada acción promovida por el Plan de Alfabetización Tecnológica se busca el desarrollo de las habilidades sociales y el despertar a una nueva conciencia de la participación: el potencial de creación y progreso que aportan las redes humanas que utilizan redes tecnológicas para cooperar y poner en marcha iniciativas de progreso, siendo los NCC un mero instrumento que pone al servicio de las organizaciones los espacios, infraestructuras, servicios y herramientas necesarias para hacer posible este nuevo estadio de la organización para la participación en todas direcciones, superadora de las numerosas trabas espaciotemporales para la comunicación acción existentes hasta hace muy pocos años.

En definitiva, el éxito del Plan se forja sobre las ideas, estrategias, proyectos , empresas, y cuantas iniciativas autónomas surjan, apoyadas o no en los NCC. De poco habrá servido el proceso de capacitación tolectivo si, al final, sus saberes quedan encerrados para el desempeño de tareas que ya se realizaban anteriormente al proceso como llevar la contabilidad con un sencilla aplicación o haber colgado una página web que ni se difunde ni se actualiza y que, como tantas, han contribuído a saturar el ciberespacio convirtiéndose en chatarra informativa que cada día entorpece más la circulación de la información y el co-nocimiento de calidad.

Debemos tener muy presente que la obsolescencia es una amenaza que no solo afecta a los equipos y materiales (tangibles), sino que además puede cristalizar las venas por donde circula el conocimiento y la voluntad de emprender (intangibles). La gran preocupación en los NCC se esconde tras los ordenadores en la mirada creativa y solidaria de las personas organizaciones que se implican en un pro-ceso de capacitación para la acción.

Se puede inferir de este segundo pilar básico de la capacitación para desarrollar iniciativas autónomas que nos hallamos ante una segunda generación o un segundo grado en el proceso metodológico de la alfabetización: la participación para el cambio, capacitarse para transformar la realidad y especialmente, para construir una arquitectura de la Sociedad de la Información y el Conocimiento sobre los fuertes pilares de una democracia participativa aún sin planos que nos permitan interpretar el futuro de las relaciones humanas en un nuevo marco de desarrollo y progreso social, económico y cultural.

En cualquier caso, los pilares básicos no necesitan ser apenas explicados, su valor en el esquema metodológico es

servir de comunicación entre los procesos metodológicos de motivación capacitación organización y la articulación, desarrollo y ramificación de los proyectos y actividades. Desde éstos pilares se reconduce la acción en una u otra dirección y se trasladan en forma de propuestas y o de actuaciones que deben desarrollarse en función de las prioridades de capacitación tecnológica o de dinamización sociocultural que deben finalizar en acciones autónomas de los actores locales.

## **6.3. CERTIFICADO DE ALFABETIZACION TECNOLOGICA (C.A.T.)**

### **6.3.1. JUSTIFICACION DEL CAT**

La familiarización en el uso de las Tecnologías de la Información y la Comunicación de los extremeños es uno de los objetivos que persigue el Plan de Alfabetización Tecnológica de Extremadura (PAT). El programa 'Nuevos Centros del Conocimiento (NCC)', se encarga de su desarrollo.

Con la experiencia acumulada desde la puesta en marcha del PAT, 1999, por el que han pasado más de 60.000 usuarios que consideramos alfabetizados tecnológicamente, en la medida que ya son autónomos en la Red y ante las numerosas solicitudes de los propios usuarios de certificar esos conocimientos, planteamos la puesta en marcha del Certificado de Alfabetización Tecnológica (C.A.T.).

Actualmente se está trabajando en la expedición de un certificado que acredite al titular, que conoce los conceptos tecnológicos básicos y es capaz de aprovechar los recursos que estas herramientas les ofrecen y que tiene las aptitudes necesarias para desenvolverse en la Sociedad de la Información y la Comunicación, teniendo en cuenta que dichas aptitudes se adquieren utilizando software libre, LinEX.

Este certificado, contará con el apoyo Consejería de Educación, Ciencia y Tecnología de la Junta de Extremadura que lidera el Plan de Alfabetización Tecnológica de Extremadura, la Consejería de Trabajo avalará el mismo en base al importante avance que supone para la cualificación de técnicos y ciudadanos en paro en la búsqueda de empleo y la Asociación Regional de Unrá la efectividad de ejecución en el proceso.

### **6.3.2. OBJETIVOS :**

Con el CAT se pretende que a los extremeños alfabetizados tecnológicamente se les certifique esa formación adquirida y poderla aportar ante cualquier situación profesional o personal, así como incorporarla a su curriculum formativo, itinerario laboral y búsqueda de empleo.

### **6.3.3. CONOCIMIENTOS :**

Los módulos de conocimiento, bajo software libre, que se proponen para expedir el Certificado de Alfabetización Tecnológica son los siguientes:

#### **6.3.3.1. MODULO 1**

1. La sociedad de la Información y el Conocimiento.
2. Estrategias de la Sociedad de la Información en Extremadura.
3. Plan de Alfabetización Tecnológica.

### **6.3.3.2. MODULO 2**

1. ¿Qué es un Ordenador?.
2. Componentes Básicos.
3. Hardware y Software.

### **6.3.3.3. MODULO 3**

1. Conceptos básicos. Usuarios. Sistema de directorios. Montaje de Unidades.
2. Estructurar y Almacenar la Información.
3. Panel de Control.
4. Accesorios.

### **6.3.3.4. MODULO 4**

1. Procesador de Texto.
  - a. Conocimiento del Entorno
  - b. Estructurar y Almacenar Documentos.
  - c. Dar Formato al Texto
  - d. Insertar Imágenes y Tablas
2. Conceptos Básicos Hoja de Cálculo.
3. Conceptos Básicos. Presentaciones.
4. Conceptos Básicos. Diseño Web.

### **6.3.3.5. MODULO 5**

1. Definición de Internet.
2. Posibilidades y Oportunidades que genera.
3. Conexión a Internet.
4. Uso del Navegador.
5. Uso de Buscadores.
6. Obtener y Guardar Información.
7. Correo Electrónico : Funcionalidad y Manejo. Gestores de Correo.
8. Chat y Servicios de Mensajería Instantanea.

**6.3.3.6. MODULO 6**

1. Uso del Scanner.
2. Manejo de la Impresora.
3. Conocimientos Básicos: Cámara Digital y Minidisc.

**6.3.4. EVALUACION :**

Se realizará una prueba de evaluación de cada bloque. La prueba constará de una parte teórica y una parte práctica, aplicando los correspondientes test de comprobación de conocimientos y las oportunas prácticas con el ordenador.

# Capítulo 7. Empezar siempre por el diagnóstico de la realidad

## 7.1. Despertar el Interés



En el proceso de intervención de la alfabetización tecnológica la premisa fundamental que se debe tener presente es que estamos trabajando con personas que tienen ideas, sentimientos, necesidades e intereses. Si además, éstas están adscritas a organizaciones hemos de conocer los objetivos y proyectos que se han propuesto alcanzar para incorporarlas al proceso. Cualquier plan o programa de alfabetización tecnológica debe estar orientado en primer lugar a satisfacer las necesidades expresadas por las personas y organizaciones, pero al mismo tiempo deben diagnosticarse las necesidades e intereses a medio y largo plazo.

No se debe olvidar que el hecho de poner en funcionamiento un plan de alfabetización tecnológica es una visión institucional y técnica de las necesidades e intereses de la ciudadanía en general en función de estudios y conocimientos que la persona u organización posiblemente no hayan podido tener en cuenta. Precisamente en la planificación de la intervención a medio y largo plazo es donde se pueden producir grandes cambios organizativos y, por ende, en el modelo de sociedad al que aspiramos colectivamente.

Pensando en una asociación de vecinos, en una sucesión de conversaciones del dinamizador se puede detectar que son expresadas necesidades inmediatas en forma de demanda específica (una fotocopiadora, apoyo para una actividad, gestión de recursos curso ante una entidad financiera), pero las necesidades más complejas se expresan en forma de frustración asociativa (compromiso de los asociados, problemas estructurales del barrio, implicación de los vecinos en las actividades, difusión de sus logros, etc.). Para detectar estas necesidades y demandas se requiere de numerosas conversaciones apoyados en un proceso de reflexión guiada por alfabetizadores que, realizando una tarea de dinamización sociocultural, utilizan el reclamo de la necesaria formación tecnológica para alcanzar otras metas difusamente pronunciadas.

El aprendizaje o alfabetización tecnológica no se expresa como una necesidad, sino como una curiosidad, como algo que tiene importancia en el futuro de la organización o de la vida de las personas pero que no se ve y se tiene dificultades para expresar como demanda. Aparece en el trasfondo de las conversaciones pero no en un primer plano de éstas. Difícilmente podemos escuchar de una persona u organización: *debemos aprovechar las tecnologías de la información y la comunicación para poner en marcha un proyecto de recuperación de la gastronomía popular y de este modo contribuir a la recuperación de la cultura y las tradiciones de Extremadura*, sin embargo esa persona u organización que posiblemente sea un am@ de casa, expresa como necesidad a satisfacer: *necesitamos un local para poder reunirse con las amigas y preparar algunas meriendas y actividades de convivencia*.

Despertar el interés significa, por una parte aproximarse a las personas y organizaciones comprendiendo y colaborando en la consecución de sus demandas a corto plazo (disponer de un local de reunión para organizar meriendas) para que perciba que tu tarea es útil y facilitadora, pero al mismo tiempo escuchando y recabando los intereses y necesidades de fondo: *que quieren experimentar y mostrar ante otr@s, cos bien para compartirlas: por ejemplo las recetas gastronómicas que conocen o han aprendido*. Evidentemente, en el proceso de alfabetización tecnológica la incorporación del uso de las tecnologías aparece como un complemento de difusión singularmente atractivo desde el momento que comprenden sus potencialidades y es fácil que surja en poco tiempo uno de los más interesantes recetarios gastronómicos de la cocina popular extremeña, además expuesto al mundo, con el mínimo costo y habiendo aprendido las implicadas el uso del ordenador, internet, la cámara digital, el escáner, etc.

## 7.2. Nada ocurre sin comunicación

Aunque en cualquier proceso formativo y de dinamización social de una población es determinante alcanzar un buen conocimiento de la realidad socioeconómica y la estructura de la población, lo que se denomina el diagnóstico; en la metodología que se practica en los procesos de alfabetización tecnológica el conocimiento central que se pretende alcanzar viene determinado por la *conversación*. Un acto de comunicación sencillo basado en hablar y escuchar...El hilo conductor del proceso de alfabetización es la comunicación personal y grupal y para ello necesitamos las claves conversacionales que se producen entre las personas y en el seno de las organizaciones de la localidad.

La conversación a través del teléfono, reuniones, encuentros o visitas son instrumentos de comunicación que metodológicamente utiliza el alfabetizador para la dinamización tecnológica en la localidad.

### **7.3. El diagnóstico**

Aclarado este primer precepto, el estudio socioeconómico nos aporta un conocimiento cuantitativo y objetivo de la realidad local y nos ayuda a posicionarnos frente a las estructuras organizacionales existentes. Pero lo más importante es que, éste, sienta las bases para realizar un diagnóstico de la realidad asociativa y organizativa del municipio.

El diagnóstico de la realidad nos ayuda a descubrir los intereses y necesidades individuales y comunes básicas y prioritarias, de las que interesan principalmente las de carácter colectivo porque la metodología de la participación busca intervenir sobre una realidad grupal, predominando el interés por dinamizar organizaciones formales o informales existentes o latentes.

Para el Plan de Alfabetización Tecnológica es vital promover las conversaciones entre dinamizadores, ciudadanos y organizaciones, fomentando el intercambio entre todos para conocerse mejor y apropiarse colectivamente del diagnóstico que entonces se hace participativo y democrático. El poder del experto queda relegado al de mero guía de apoyo y la conversación es el eje en torno al que se desarrolla la actividad de alfabetización tecnológica e instrumento fundamental del método.

Ahora bien, las conversaciones por parte del dinamizador requieren de técnica para que ésta se convierta en comunicación y fuente de información para diagnosticar la realidad e indagar las actitudes y aptitudes para cambiarla en la dirección sugerida por los interlocutores. Conversar para un dinamizador es una actividad metodológica que le permite aproximarse a la realidad y devolverla sistematizada a las personas y organizaciones para seguir haciendo. Ello exige saber qué preguntar, para qué y cómo, con la intención de recabar información colectiva y devolverla al grupo para que éste a su vez tome decisiones para la acción.

El diagnóstico participativo recorre cualquier acción del dinamizador y convierte el diagnóstico en una herramienta de identificación cultural y social cuando, realizado éste, se formulan propuestas de acción colectiva: retransmisión por internet de una fiesta popular, creación de un museo virtual de las artesanías, edición de una publicación digital, etc.

Cuando se está desarrollando el diagnóstico participativo de la organización o de la localidad, al mismo tiempo se están sentando las bases de la recuperación y la promoción de los rasgos de identidad cultural de un gr extremeño, ya hemos citado diversos ejemplos a lo largo de los capítulos anteriores de este segundo manual.

Con el diagnóstico se bucea en la búsqueda de lo esencial, de los elementos comunes, los factores de síntesis e identidad colectiva, mientras vamos recorriendo todos los componentes sociales susceptibles de cambio, buscando la esencia de la motivación cultural, los rasgos más comunes de identidad colectiva que provoquen la movilización, profundizando en la fiesta de los toros de San Juan en Coria, la tradición de la trashumancia, el significado histórico de la Vía de la Plata, el poder simbólico del Monasterio y la Virgen de Guadalupe, el poder de convocatoria y consenso del parque natural de Monfragüe. Todos ellos son componentes esenciales de la identidad regional, a los que deben sumarse los centenares de componentes de identidad local que conforman el conglomerado del ser extremeño.

En el diagnóstico se encuentran con profusión los estímulos básicos de una comunidad, las razones esenciales que animan a la participación, motivo por el que el estudio y análisis de los problemas, dificultades y obstáculos para la participación en el proceso de alfabetización tecnológica es fundamental para comprender el proceso que vamos a poner en marcha.

**Algunas claves para la conversación con miembros de una organización que desea implicarse en el proceso de alfabetización tecnológica son::**

- En las primeras conversaciones con los representantes de una asociación, se debe hablar lo imprescindible, pues es difícil escuchar si se está hablando.
- Es importante que los participantes en la reunión se sientan en confianza, para lo que se debe crear un clima abierto y distendido facilitando la libertad de expresión.
- Se debe demostrar la disposición inicial a escuchar a todos los asistentes a la reunión.
- Intentar la concentración de los participantes en la conversación, intentando eliminar cualquier tipo de distracción.
- Fomentar la empatía, poniéndose en el lugar de los participantes cuando éstos están comunicando sus inquietudes y estableciendo una relación de simpatía.
- No argumentar en exceso para implicar a los participantes en el proyecto, es mejor intentar encajar las propuestas expresadas en el Plan de Alfabetización Tecnológica, en una tarea permanente de reinterpretación y adaptación.
- Ser paciente, aunque en ocasiones la conversación se desvía de los objetivos de la reunión...
- Preguntar lo que sea necesario a la vez que demuestra interés por las opiniones de los participantes. Ello demuestra que se está escuchando.

## **7.4. Creación del sentido de equipo**

El sentido de equipo tiene una doble interpretación, por una parte el que afecta a los profesionales que trabajan en el Plan de Alfabetización Tecnológica, el equipo técnico, y por otra el que tiene que ver con el método de trabajo en grupo con las organizaciones e instituciones implicadas en el proceso. Como a este último le hemos dedicado numerosas páginas del manual, proponemos una breve reflexión sobre el trabajo del equipo técnico para conocer su actividad y métodos de organización y trabajo.

Los equipos de alfabetización tecnológica están compuestos por hombres y mujeres dispuestos a trabajar en el NCC y comprometidos con llevar a cabo las actividades que se proponen colectivamente. Para ello, se utilizan diversas herramientas técnicas como la planificación del cambio, la programación colectiva, la organización del trabajo diario y tener claro cómo implicar a las organizaciones y las personas con tareas básicas del funcionamiento cotidiano en el centro y la localidad.

### **7.4.1. Algunas ventajas:**

- El trabajar en equipo hace que se descubran las habilidades que tiene cada compañero de trabajo de cara a distribuir responsabilidades a la hora de hacer las cosas o pedir ayuda en un determinado aspecto.
- La responsabilidad que toma cada uno ante el desarrollo de una actividad hace que aumente la confianza en uno mismo y en los compañeros.
- El intercambio de experiencias que se desarrollan en las diferentes centros o en las diferentes zonas donde se lleva a cabo el Plan de Alfabetización Tecnológica, hace más sencillo el trabajo, sobre todo a la hora de dinamizar.
- El tener una serie de patrones o prácticas básicas de actuación común en los centros hace que a la hora de desarrollar el trabajo se haga en una misma línea de actuación que facilita el avance a todos.

## 7.5. El proceso de formación del equipo

Los Nuevos Centros del Conocimiento son un laboratorio de experimentación formativa donde se prueban y ensayan continuamente el mismo y la adaptación al cambio ante la falta de referentes suficientemente para su comprensión de las siguientes premisas:

- En la elaboración y redacción de proyectos de alfabetización tecnológica en los NCC, se ha ido improvisando hasta que se ha creado un modelo sistematizado que sirve para todos.
- Al principio, se celebró un encuentro de tres días de formación, desarrollando diversos talleres.
- En fases posteriores se han realizado seminarios de formación cada vez que se han producido nuevas ampliaciones de NCC, promoviendo la transferencia de la experiencia a los nuevos técnicos/ as, creando relaciones de complicidad, compromiso social y cohesión de grupo.
- Las relaciones se establecen sobre la generosidad, el intercambio mutuo de información y el compromiso colectivo con el Plan de Alfabetización Tecnológica de la Región.
- El proceso de aprendizaje es muy rápido debido a la innovación permanente y los cambios vertiginosos que se están produciendo en la Sociedad en relación al uso de las TIC s, al menos durante esta primera etapa.
- Se produce un intercambio de roles entre el dinamizador informático y sociocultural y, por tanto, una transferencia en el aprendizaje de la actividad profesional que deben desempeñar.
- Se han celebrado diversos seminarios en. Alburquerque, Plasenzuela, Cáceres, Montánchez y Valencia de Alcántara que han servido para la cohesión del Equipo y la formulación del proyecto.
- Aunque existen diferencias entre los roles que desempeñan los dinamizadores socioculturales e informáticos, ambos deben dominar unas determinadas habilidades básicas de carácter social y tecnológicas.

## 7.6. El trabajo en equipo de los NCC

El trabajo en un equipo tan numeroso como los NCC de Extremadura supone una serie de acuerdos que nos ayudarán a coordinarnos mejor; esto quiere decir que necesitamos utilizar una serie de prácticas de trabajo en equipo resumidas a continuación:

- **Pedidos:** son aquellas acciones a realizar que se ejecutan entre dos personas o un equipo, especificando el tiempo de realización, las condiciones de satisfacción, etc. ( Ejemplo: Necesito que me ayudes con una Página Web. La parte que tú debes hacer debe estar acabada para el lunes a las 20h).
- **Renegociación.** Una vez aceptado el pedido, si por causas ajenas no pudiera realizarse con las condiciones acordadas, el pedido puede ser renegociado.
- **Compromisos:** . son aquellos que se adquieren al aceptar un pedido.(Ejemplo: conectando lo anterior, diremos que el que acepta el pedido tener la pagina web a las 20.00h este se convierte en un compromiso. Después del compromiso, ya no hay marcha atrás, hay que cumplirlo sin excusas).
- **Prácticas:** . son las acciones que debemos realizar y que se convertirán en algo que hagamos automáticamente. Se trata de una serie de tareas, establecidaidades del equipo. A continuación se citan algunos ejemplos:
  - Responder a los correos con un OK, un vale, o expresión similar. Con esta práctica nos aseguramos que nuestro destinatario ha recibido y entendido toda la información que queríamos transmitirle.

- Reunirse semanalmente con uno de los COLECTIVOS pertenecientes a nuestros ámbitos de preocupación para hacer un seguimiento de su participación en el NCC, conocer sus inquietudes y así poder hacerles una oferta más atractiva.
- Hacer un SEGUIMIENTO DE PEDIDOS a todos los que hemos realizado a algún compañero. Con esto conseguiremos que se lleve a cabo en la fecha acordada y bajo las condiciones de satisfacción establecidos. Si el seguimiento adecuado del pedido no se cumple, los responsables de que no se cumpla el pedido seremos nosotros y no nuestros compañeros por no haberlo cumplido.
- Encender la Webcam y La Terrona nada más llegar al centro.

Semanalmente, debe enviarse al responsable de zona un informe donde se refleje en qué medida se han cumplido estas prácticas. Cuando ya hayamos asumido estas prácticas y se realicen de manera natural ya no serán necesarias como tarea.

Otro punto a tener en cuenta es el aspecto de la sala: ésta debe estar limpia y ordenada, con todas las cosas que utilizamos habitualmente localizadas estándar de la sala debe ser el mejor en cuanto a la decoración, el orden y el ambiente.

Los equipos de los Nuevos Centros del Conocimiento ponen especial atención:

- Al *proyecto colectivo* que representa el desarrollo y ejecución del Plan de Alfabetización Tecnológica de Extremadura.
- A la *organización interna*, para que no se produzcan situaciones endogámicas en las relaciones entre los centros.
- La existencia de una estructura de *coordinación formal* entre equipo de coordinación, las zonas y los centros. Muy planificada y estructurada y a la planificación y funcionamiento de otros espacios de *coordinación no formal*: los proyectos surgen de forma espontánea en función de las necesidades e intereses expresadas por ciudadanos y organizaciones y la puesta en común entre equipos técnicos de NCC. Se promueven formas de cooperación en función de ideas que surgen a la que se suman otros interesados. Y quien la promueve se encarga de coordinar el proyecto.
- A las *relaciones interpersonales* entre los miembros del equipo, para forjar una estrecha relación de compromiso colectivo y de misión compartida.
- A la *organización de las tareas*, como instrumento de coordinación y comunicación con las personas y organizaciones destinatarias del Plan.
- A las *relaciones con las personas y organizaciones* que son los verdaderos destinatarios del Plan de Alfabetización Tecnológica y foco de atención en el funcionamiento diario del NCC.

## 7.7. Cuestiones a tener en cuenta del trabajo en equipo que se

## desarrolla en NCC



### 7.7.1. Del proyecto regional

- No perder el foco del Proyecto Regional.
- Tener claro ambos dinamizadores los objetivos del proyecto.
- Revisar constantemente los compromisos adquiridos.
- Trabajo de coordinación por proyectos entre varios NCC.
- Comentar aspectos del centro con el resto de compañeros en las reuniones de zona y generales.
- Realizar autoevaluaciones del funcionamiento del NCC en la localidad y de las diferentes actividades realizadas en el mismo.

### 7.7.2. De la organización interna

- Exposición de ideas colectivamente.

- Planning de trabajo de los equipos de dinamizadores informáticos y socioculturales.
- Plantear conjuntamente los objetivos, programación de actividades.
- Planificación semanal de los objetivos marcados.
- Repaso y puesta al día semanal de esos objetivos.
- Reunión diaria entre compañeros del NCC, que permitan la puesta en común de las acciones desarrollar y/o planificar.
- Participar en las reuniones generales mensuales.
- Reuniones de zona quincenales.
- Reuniones diarias con diferentes centros del mismo ámbito. Comunicación diaria con los coordinadores de zona.
- Mantener abiertos canales de comunicación con los otros compañeros. Comunicación permanente a través de mensajería instantánea, correo-e y chat.
- Apoyo por parte del responsable de zona, así como de los coordinadores generales.
- Resolución de problemas en las reuniones de zona.
- Continuo reciclaje en cuanto a formación se refiere.
- Coordinación: para distribuir bien las tareas correspondientes a cada dinamizador, para que no queden cosas por hacer.
- Rapidez y agilidad de los procesos de transmisión de información.
- Democracia y libertad de actuación en el trabajo.
- Establecimiento de las pautas a seguir en el desarrollo de las actividades.
- Apoyo mutuo en la realizacides.
- Disposición ante pedidos de los compañeros.
- Revisión de los compromisos adquiridos con las organizaciones e internamente.
- Compromiso por parte de los dinamizadores para realizar las acciones que les corresponden a cada uno.
- Intercambio de roles, para que cualquiera los dos pueda trabajar como si estuviera solo.
- Hacer que los colaboradores del centro se sientan parte de él, responsables e importantes para nosotros, que formen un grupo con nosotros y además se vean como dentro de un gran equipo, los NCC.
- Realizar informes semanales para evaluar cómo ha ido la semana.
- Evaluación : se hace un resumen de lo que hemos realizado concretando si los resultados han sido los esperados o no.

### **7.7.3. De las relaciones interpersonales**

- Desarrollo de actitudes positivas que faciliten la consecución de los objetivos, como: sinceridad, compañerismo, asertividad, empatía, etc.
- Dejar hacer al compañero (hasta un límite).
- Establecimiento de compromisos entre dinamizadores.

- Nunca discutir delante de los usuarios.
- Intercambio de roles entre el dinamizador social y el dinamizador informático: lo que sabe un@ lo sabe el otr@.
- Puede ilusionar quien no está ilusionado?, ponerse objetivos y compromisos diarios, semanales,... buscar nuevas alternativas, proyectos... etc.
- Críticas constructivas: respetar el otro punto de vista, aunque no comparta el propio para llegar al consenso, sin que sólo sea una parte la que tiene que ceder.
- Comunicación con el compañer@/s, responsabilidad, ilusión...
- Disponibilidad, implicación, afán de superación, movilidad y adaptabilidad a las situaciones.
- Compromiso colectivo de apoyo, confianza, responsabilidad, agilidad, coordinación.
- Colaboración entre los miembros de los NCC solicitando y prestando ayuda cuando se necesite.
- Comunicación: que permite transmitir conocimientos entre los dinamizadores, cada uno sobre su campo específico.
- Sinceridad en todo momento.
- Compartir ideas y experiencias para enriquecimiento mutuo.
- Apoyo mutuo, compenetración, respeto y confianza entre dinamizadores, y dinamizadores y usuarios.

#### **7.7.4. De las Actividades diarias**

- Propiciar siempre un buen clima de trabajo.
- Coordinación de horarios y de las tareas programadas, tanto del día a día como de otras que se realicen a medio y largo plazo.
- El reparto del trabajo diario es fundamental para hacer frente a todos los compromisos del NCC.
- Desarrollo de la capacidad de respuesta, anticipación y toma de decisiones rápidas.
- Sentir cada una de nuestras acciones como el trabajo de dos, tanto los éxitos como los fallos, son producto del trabajo en conjunto, aunque cada uno sepa cuáles son sus responsabilidades.
- Realizar actividades para cada uno de los colectivos con los que trabajamos.
- Crear redes de colaboración que impliquen a la localidad.
- Realizar pedidos y adquirir compromisos con el resto del equipo.
- Alternar las visitas a los distintos colectivos para que se conozca a los dos dinamizadores por igual.
- La dinamización por parte de ambos en la visita a las asociaciones para exponer el proyecto NCC.
- No tomar decisiones sin consultarlo, a menos que sea imprescindible.
- Formación continua, para tener siempre a alguien que te puede ayudar y enseñar.
- Navegación de una hora cada día por parte de los dinamizadores.

#### **7.7.5. De las relaciones con personas y organizaciones de usuarios**

- Los usuarios se acercan a las nuevas tecnologías siempre mediante las actividades que tenemos para ellos.

- Utilización de prácticas como el bucle formado por la relación: cliente pedido.
- Reuniones con el equipo de colaboradores del centro depositando confianza en ellos para fomentar el trabajo en grupo y aportan ideas a desarrollar en el centro.
- Constante ánimo a los usuarios con más problemas en la alfabetización.
- Reserva de horariolectivos, y según sus necesidades se cambia a varias horas semanales.
- Realizar siempre las propuestas que nos hacen los usuarios.

## **7.8. Establecer alianzas**

Las relaciones del equipo técnico de los NCC con las organizaciones se nutren del compromiso para establecer alianzas que permitan extender la alfabetización tecnológica y los proyectos que se programan, al mismo tiempo que se refuerza la autoestima de las propias organizaciones y se generan otros compromisos que trascienden a los objetivos y actividades que habitualmente realizan.

Tanto el sentido de equipo como el establecimiento de alianzas tienen mucho que ver con la creación de redes y lazos de solidaridad y ayuda mutua, un valor que forma parte del estilo que trata de imprimir cada acción del Plan de Alfabetización Tecnológica. Se trata de experimentar sentimientos y emociones colectivas bajo cuya piel se desarrollan acciones socioeducativas que contribuyen al progreso interno de las organizaciones y personas que participan en el proceso.

La creación de alianzas formales o informales con las organizaciones extremeñas que actúan en el ámbito local o regional, se incardinan en el proceso metodológico de motivación - capacitación - organización como un factor de animación para la organización y la creación de redes de complicidad con el proyecto. Cada organización que se suma a la alianza por la alfabetización tecnológica multiplica el efecto de dinamización de la sociedad extremeña.

En la creación de alianzas se producen numerosas conversaciones, pero también se sustenta en la aportación de las tecnologías de la información y la comunicación aplicadas a la creación de redes. De este modo han surgido numerosos proyectos que han propiciado el surgimiento de iniciativas con el apoyo de numerosas asociaciones de mujeres, mayores, jóvenes que hoy se muestran en las páginas web de los Nuevos Centros del Conocimiento.

## **7.9. Como se utilizan las TIC'S. para fomentar alianzas entre diversas organizaciones con intereses comunes para que participen en un proyecto colectivo**

### **7.9.1. Mostrando a las organizaciones**

- El trabajo que realizan asociaciones parecidas a la suya.
- Los puntos en lo que coinciden y en los que pueden relacionarse.
- Haciendo un seguimiento del trabajo que realizan.

### 7.9.2. Fomentando

- La libertad para inventar.
- La posibilidad de encuentros físico entre éstas.
- Idear actividades que impliquen el uso de las Nuevas Tecnologías para conocer a otras organizaciones que les puedan ayudar a realizar acciones diferentes de las que venían haciendo hasta ahora (utilización de la videoconferencia).
- El uso las TIC s para que su utilización sea una forma natural de comunicación entre ellas.
- Que cada organización se implique con una parte de este proyecto global.

### 7.9.3. Facilitando

- Ponerlos en contacto a través de los chat's.
- Ayudarles a crear cuentas de correo pomuniquen entre ellos.
- Ofrecerles la posibilidad de realizar páginas web como forma de realizar un proyecto en común.
- El poder conocerse personalmente todos y cada uno de los miembros que han compuesto el proyecto.

### 7.9.4. Explicando a las organizaciones el procedimiento

- Realización de un estudio con las diferentes organizaciones, agrupaciones y asociaciones que pueden participar en una alianza.
- Crear un directorio con todas las organizaciones que pueden participar y con las que se debe contactar para proponerles un proyecto de cooperación.
- Toma de contacto con las diferentes organizaciones, agrupaciones y asociaciones, y se les invita a participar en un proyecto que previamente se detecta les puede interesar.
- Comentarles que en la Región existen otras organizaciones con sus mismas inquietudes y que estas organizaciones, al igual que ellos, pueden acercarse a un NCC.
- Consultar buscadores para encontrar organizaciones con intereses parejos a los tiene aquella con la que estamos trabajando. Al mismo tiempo consultar foros de debate relacionados con nuestra actividad, para darnos a conocer.
- Elegir un lugar (físico) en el que reunirse periódicamente todas las organizaciones con la que hemos creado una red de colaboración.
- Creación de grupos de trabajo de apoyo técnico por proyecto (de distintas zonas) con un responsable de grupo qu el proyecto.
- Formulación de una idea y se comienza a generar el proyecto entre todos los representantes de las organizaciones.
- Que cada organización tenga su propia dirección de correo electrónico, para que pueda empezar a tener una comunicación fluida con otros colectivos.
- Se les explica los beneficios de la comunicación a través de la red y se enseñan las posibilidades para recabar información de Internet.

- Se citan a todas un día en cada centro para realización de un chat e intercambian impresiones aparte de darse las direcciones de correo electrónico para futuros contactos.
- Formar a las asociaciones sobre los diversos sistemas que pueden utilizar para estar en contacto a través de la red. Correo electrónico, Mensajería instantánea, Videoconferencias...
- Distribución de responsabilidades dentro del grupo, es decir, organizar el proyecto a realizar en acciones y cada una de las personas del grupo son responsables de una o varias acciones.
- Creación de una web con secciones que han sido diseñadas según las necesidades e intereses mostrados por los representantes donde describa de la forma más completa su naturaleza, actividades y cómo ponerse en contacto con ellos.
- Dinamización para la interacción de las diferentes organizaciones que desde cada zona participan.
- Creación de una red estable para mantener una comunicación continuada entre las diferentes organizaciones participantes en el proyecto medhat.
- Programa de actualizaciones del portal creado.
- Mantenimiento de cierta independencia de las distintas organizaciones para que sean ellas quienes se gestionen de forma autónoma y en cooperación en función del tipo de alianza establecido.
- Realización de un evento por las organizaciones.
- Hacer que difundan sus ideas en la red para potenciar nuevas alianzas.
- Se les propone que se asocien entre ellos ofreciendo la infraestructura del NCC para que sigan en contacto mediante las utilidades aprendidas.

## **7.10. Realizar la Programación**

La programación es una herramienta técnica para articular el complejo entramado de actividades y participantes en el proceso de alfabetización tecnológica. Supone la implicación de todo el equipo técnico de los NCC en dos niveles de intervención.

- En el ámbito regional, la programación se efectúa por consenso mediante la aportación y la experiencia de cada equipo en su NCC y el equipo de coordinación. Se detectan potenciales acciones expresadas en las conversaciones con los participantes y organizaciones en las reuniones y se busca la implicación de varios NCC en el desarrollo de las actividades.
- En el ámbito local, la relación entre dinamizador@s, usuarios y organizaciones es más cercana y por tanto programación se organiza con la mayor participación posible de las personas que están o quieren estar en proceso de alfabetización tecnológica. Se suelen programar actividades relacionadas con el uso concretos a propuesta de cualquier organización social, económica o cultural.

Se trata en definitiva de partir de la definición de proyectos o iniciativas atractivas que seduzcan a las organizaciones y las impliquen en procesos de participación para después programar la organización de las actividades. Es un sistema de decisiones tomadas habitualmente por consenso entre los equipos técnicos de NCC tras escuchar a personas y organizaciones de la localidad o la región para hacer efectivos los compromisos.

En la programación son numerosos los problemas que se deben resolver antes de pasar a la acción. Habitualmente hay que superar la imprecisión de muchos de los objetivos o metas enunciados por las personas, evitar las numerosas tentaciones de improvisación, la inercia en las formas de trabajar y organizar el NCC, la calidad de los proyectos y la

desviación del impacto previsto, la relación de coherencia entre fines y acciones, etc. Sin embargo la programación, a pesar del esfuerzo por superar los riesgos de desviación permanente, contribuye a anticiparse al futuro y orientar colectivamente el plan de alfabetización tecnológica, convirtiéndose en un hilo conductor de relaciones y compromisos.

Una buena programación, independientemente del proyecto que se desarrolle, debe tener muy presentes la concreción y viabilidad de los objetivos que se pretenden alcanzar, la coherencia entre los intereses expresados por las personas y organizaciones y las acciones programadas, la adecuación e idoneidad en el reparto de tareas, un buen sistema de coordinación y evaluación y, sobretodo, la búsqueda de la implicación del mayor número posible de personas y organizaciones en la acción que se quiere llevar a cabo para alcanzar los objetivos propuestos.

## 7.11. ¿Cómo se desenvuelve el trabajo diario en un NCC ?

El trabajo en el NCC implica la realización de un serie de prácticas llevadas a cabo diariamente. Esto no quiere decir que deba convertirse en algo rutinario, todo lo contrario, el trabajo debe ser de lo más atractivo, innovador y dinámico.

- Una vez llegados al NCC, debemos encender nuestro ordenador, poner en marcha la Webcam (asegurándonos de que esta está bien configurada y de que envía las imágenes correctamente), tener a punto la base de datos para la inscripción de usuarios nuevos y las de visitas para que nuestros usuarios reflejen estos datos y verificar el correo.
- Seguidamente revisaremos en nuestra agenda los compromisos que hayamos adquirido para ese día con el fin de no obviar ninguno y la planificación y programación que tenemos preparada. Es importante que cuando abramos el centro dediquemos 15 minutos de conversación con nuestro compañero para establecer nuevos compromisos, observar los fallos que vamos teniendo y consensuar para llegar a una solución sostenible.
- A lo largo del día tomaremos nota de las personas que nos visitan, teniendo en cuenta que si son nuevos se inscribirán en la hoja de registro y además al acabar de utilizar nuestras instalaciones deberán estar anotados en la hoja de visitas.
- En la hoja de visitas diarias al NCC, los usuarios deberán anotar su número de navegante, así como el nombre y sus apellidos, el puesto del ordenador y su dirección de correo electrónico.
- Para realizar adecuadamente el trabajo que desarrollamos en los centros, tenemos que realizar en colaboración con nuestras necesarias para que actuemos adecuadamente. Estas prácticas están divididas en:
  - Programación diaria y semanal: Es imprescindible realizar una programación de las actividades diarias que vamos a desarrollar en los centros así como de las actividades diseñadas para la semana, imprescindibles para el buen funcionamiento de los centros y el mejor cumplimiento de nuestros objetivos. Cada seis meses deberemos realizar un informe trimestral que reflejará trabajo que hemos venido realizando durante ese período de tiempo.
  - Relaciones con las Instituciones: Las relaciones con las instituciones y entidades que colaboran con nosotros así como con los usuarios que asisten a los centros, también es una práctica diaria que tienen que realizar los miembros del equipo.
  - Supervisión de Estadísticas: La supervisión de las variables con las que trabajamos y de los indicadores, nos hacen ver la evolución que estamos llevando en cada lugar donde están ubicados los centros, con lo cuál tenemos que hacer un seguimiento continuo y diario del desarrollo que están teniendo, observando comportamientos provocados en los usuarios que nos van a permitir conocerlos mejor y ofrecerles actividades correspondientes con las necesidades que tienen.

- Ayuda: La predisposición a la ayuda en cualquier momento de los compañeros de otros centros es importante para realizar nuestro trabajo y contrastar opiniones y formas de llevar a cabo las actividades de una manera diferente que nos puede resultar beneficiosa para aplicarla en nuestros centros.
- Colectivos: La atracción constante de los colectivos con los cuales trabajamos es una de las prácticas más importantes porque de ello depende que los objetivos se cumplan satisfactoriamente y que nos introduzcamos en la Sociedad de la Información. Por ello, tenemos que tener capacidad suficiente para involucrar y concienciar a los que todavía no han pasado a formar parte de los cambios y las posibilidades que las TIC s producen.
- Eventos: La participación en eventos que se produzcan en cada una de las localidades donde estén ubicados los centros es importante para difundir nuestro proyecto y para estrechar lazos entre las entidades de cada una de las localidades: NCC en las piscinas, gymcana tecnológica, la Enramá virtual, etc.

Acciones Regionales que Desarrollan el Plan de Alfabetización Tecnológica de Extremadura:																	
Nuevos Centros del Conocimiento - Integrared																	
Segundo Semestre: Septiembre - Diciembre 2002																	
ACCIONES REGIONALES	SEPTIEMBRE					OCTUBRE				NOVIEMBRE				DICIEMBRE			
	2/9	9/13	16/20	23/27	30/4	4/11	14/18	21/25	28/1	4/8	11/15	18/22	25/29	2/5	9/13	16/20	23/31
<b>DISTRIBUCIÓN A LOS CENTROS</b>																	
<b>ACCESO A LAS NUEVAS TECNOLOGÍAS</b>																	
AE 1.1: Web PAT: www.nccextremadura.org																	
Preparación espacio web reservado a cada centro																	
Desarrollo espacios interactivos web: Foros de debate																	
AE 1.2: PAT Centros Itinerantes	2																20
A.T. Diferencial: responsables políticos.							17,10										
Jornada sobre Gobierno electrónico en Extremadura.																	
RedMI																	
Municipios Extremeños con UJPPP en Red					1											13	
Especialización en la Gestión y Dirección de Redes.							22-24										
Acciones formativas para responsables y técnicos UJPPP					2,4		18,19	24,25,28		8,9	15,16	22,23	29,30		13,14		
Reciclaje y formación Equipos: Seminarios, interna y on-line								21	28		11		25				18
Herramienta de Gestión del Conocimiento						13,4											15
<b>ACCIONES DE DIFUSIÓN</b>																	
AE 3: Edición y difusión del segundo manual de BBPP.			9					23									
AE 3.1: Exposición PAT Itinerante					23							19					
AE 3.2: Elaboración Productos Multimedia. Elaboración CD Memorias 2002										1							30
Conferencia Internacional de TIC's en Educación.									31		13	16					
Encuentro TIC's aplicadas a la Educación Adultos.													29				
Jornadas de Creatividad y Participación.																	
Transferencia BBPP comunidad autónoma de Andalucía.																	
Diarios de Prensa Digital PAT. Edición especial.																	
Elaboración Carteles y Dúpticos.	1		19			3		17		31		14		25		12	28
Elaboración documentos guía LinEx						1						15					
Feria Internacional de Informática Multimedia y Comunicaciones (SIMO)											8-9						
Jornadas sobre intercambio de experiencias en Monesterio.							11					19,20					
<b>ACCIONES INNOVADORAS</b>																	
AE 2: Acción de Difusión del Uso de la Video conferencia							4										20
AE 4.1: Innovación del PAT: Certificado de Alfabetización Tecnológica																	
AE 4.1: Innovación del PAT: Carnet ECDL											4						28
AE 4.2: Seguimiento Masivo: Acciones de Impacto	2																20
Difusión - actuaciones con software libre.																	
Casas de Extremadura en Red	2,8							21-22									
Alfabetización Tecnológica Transfronteriza																	
Foro Intercomarcal: La Sociedad de la Información en la zona norte de Extremadura.												15,16					
J Jornadas Red Global. E-Cultura, e-Derecho, e-Comunicación												11-13					
La Red extremeña contra el Tuggo.													22				
Wireless en Casas de Caberes. Proyecto piloto.							25									30	
Arcañón. Proyecto piloto.																	

Acciones Regionales que Desarrollan el Plan de Alfabetización Tecnológica de Extremadura:													
Nuevos Centros del Conocimiento - IntegraRed													
Segundo Semestre: Septiembre - Diciembre 2002													
ACCIONES PREVISTAS	SEPTIEMBRE			OCTUBRE				NOVIEMBRE				DICIEMBRE	
	20	23	26	29	31	3	5	7	10	12	14	17	19
<b>DISTRIBUCIÓN ACTIVACIONES</b>													
e-trads.org: asociaciones													
Dicapaedid y TIC's. Preparación proyecto piloto													
Salón de las Nuevas Tecnologías - Ferial													
Preparación "ParrillEX" Preparación proyecto piloto													
Preparación del "Módulo de Gestión de Ventas Virtuales"													
<b>AE 6.1: Escuela de Madres y Padres Virtual</b>													
<b>AE 6.2: Asociación de Vecinos en Red</b>													
Comunidad Virtual de Universidades Populares de Extremadura. Dinamización													
II Seminario de Periodismo y radio digital													
Puesta en marcha de T-interesas													
Chats y Debates													
Ciclo temático de chats para la salud													
Mujeres innovantes en la Red (Talavera, Cáceres, Badajoz)													
<b>WORLDWIDE LA COMUNITAT: ORGANIZACIÓN DE LA TRANSICIÓN EXTREMERA</b>													
Viaje con Muzas - la historia a tu alcance													
Navidades en Red													
<b>CREACIÓN REDES DE COLABORACIÓN</b>													
Pictoredex POC													
<b>ACCIONES LOCALES (Actualizado a compliance final)</b>													

  

**Clave:** Acción en desarrollo (prioridad alta) en el Plan de Alfabetización Tecnológica de Extremadura.

Alfabetización tecnológica diferencial con desempleados, portales dirigidos a distintos sectores de población: "L@ picala", "En redamos", "Empleate", "Portal joven", "Te ponemos verde", Exposiciones Virtuales, Oficios perdidos, Imágenes para el recuerdo, Periódico y Radio MCC, etc...

  

**Calendario Reuniones: octubre a diciembre 2002**

- Reuniones de Coordinación por Zonas:** 7 de octubre y 25 de noviembre.
- Reuniones Generales:** 18 de noviembre y 23 de diciembre.
- Reuniones Coordinadores Zona:** 3 de octubre y 21 de noviembre.

# Capítulo 8. Proyectos y actividades

*El desarrollo y sostenimiento de la participación requiere buscar sistemáticamente la satisfacción, el disfrute, utilizar el juego, el humor, la poesía, la música... Nos tiene que gustar lo que hacemos para mejorar la realidad, para cambiar el mundo*

*Fernando de la Riva*

## 8.1. La expresión concreta del proceso de aprendizaje y de movilización

Los proyectos y actividades son los espacios de intervención socioeducativa donde se expresa íntegramente la metodología de los centros de alfabetización tecnológica. Al mismo tiempo, son instrumentos de vertebración social para avanzar en el modelo de sociedad de la información que queremos para Extremadura y modelo sociocultural de valores para compartir con otros pueblos y regiones del mundo.

Como actividades aisladas carecen de valor e interés, pero cuando forman parte de una estrategia de desarrollo y están perfectamente engarzadas en el proceso metodológico, florece la creatividad de personas y organizaciones convirtiéndose en la parte más visible del proyecto. Podríamos afirmar, utilizando una metáfora natural, que la metodología son las raíces de la alfabetización tecnológica (apenas se ven), los cuerpos de intervención son el tallo (resistente y flexible) y los proyectos y actividades son las hojas y las flores (lo que primero nos llama la atención en su contemplación). La metodología alimenta la coherencia de las actividades, pero si éstas no están enraizadas son flor de un día. Es decir, las actividades son la parte visible del proyecto, lo que identifica a ciudadanos y organizaciones con sus rasgos simbólicos y les anima a desplegar un sentimiento colectivo de implicación en la acción.

Cada organización, cada localidad tienen su propia idiosincrasia y rasgos identitarios que enriquecen la pluralidad y diversidad de nuestro particular vergel regional de ideas, tradiciones y símbolos. La belleza de este proyecto, por el mismo motivo, no radica en la más admirable de las actividades que podamos declarar, sino en el conjunto diverso de aromas, formas y colores que se extienden por la geografía regional en cada uno de los proyectos que acaban promoviendo actividades participativas de extensión de la alfabetización tecnológica a la vez que recuperamos y fomentamos prácticas, creamos una nueva narrativa, recreamos nuevos símbolos y promovemos la identidad que genera estados de ánimo positivos entre las personas y organizaciones de Extremadura.

## 8.2. Tipos de Actividades

Los proyectos y actividades, aunque adaptan a la demanda permanente de participantes, pueden agruparse en :

- Recuperación cultural: gastronomía, tradición oral, celebraciones festivas, museos y exposiciones virtuales ...
- Información y Comunicación: Periódico Digital, Radio TV digital...
- Asesoramiento: salud, educación ,trabajo, inmigrantes, emigrantes.
- Divulgación a través de videoconferencias: científicas, literarias, de cooperación, intercambio de experiencias, hermanamiento entre municipios ...

- De promoción asociativa: mujeres, jóvenes, empresarios, medioambientales, culturales ...
- Ferias: ganaderas, tecnológicas, turísticas, educativas...
- Itinerantes: que difunden alfabetización tecnológica por la extremeña y nacional.

### 8.3. De las técnicas en los procesos de creación de un proyecto o actividad

El desarrollo de actividades requiere utilización de diversas técnicas proyecto: entrevista, conferencias, exposiciones, carteles, conversaciones, fotografía digital, escanear, manejo de aplicaciones informáticas, etc. Todas ellas parte del proceso de aprendizaje tecnológico de cada persona u organización interviene en un proyecto o actividad programada. La intención de programar proyectos actividades en cada población donde ubica o llega un NCC es acercar a aquellas iniciativas que han expresado como necesarias, interesantes o simplemente, les seducen, a los sectores población que tienen mayores dificultades de acceso y se encuentran más culturalmente del uso de las TIC. Los proyectos y las actividades escenario donde se materializa la metodología de la participación, incorporando tres procesos de motivación-capacitación-organización y los tres cuerpos intervención: componentes sociales-básicos-Áreas de intervención.

- la implicación del mayor número de personas y organizaciones posibles en el proceso de alfabetización tecnológica (motivación),
- la satisfacción de necesidades y demandas formativas que surgen durante su realización (capacitación),
- la creación de estructuras, temporales o estables, formales o informales, que cobijan la articulación de personas y grupos en torno a iniciativas en común (organización),
- la puesta en valor de los rasgos colectivo de cada localidad y su aportación al proyecto regional (componentes sociales),
- la adquisición de capacidades y habilidades para el desarrollo de la iniciativa y el emprendimiento para el cambio social y cultural (pilares básicos),
- la construcción y consolidación de procesos técnicos de organización participativa (Áreas de intervención).

En la alfabetización tecnológica, la elección de un proyecto o actividad es un acto de creatividad colectiva que comienza con el diagnóstico de la realidad local, para lo que es imprescindible desarrollar habilidades conversacionales de escuchar y aprender a leer la realidad mediante la realización de una investigación participativa, preguntando sobre la vida sociocultural de la localidad, observando las formas de relación y comunicación, hablando y preguntando a los mayores, seleccionando documentación histórica, etc. De este modo nos apropiamos colectivamente de la realidad para convertirla en un eje de intervención y posteriormente desarrollar acciones que impliquen al mayor número posible de ciudadanos y organizaciones.

Una simple receta, Perdices al Modo de Alcántara o Revuelto de Boletus puede llevarnos al conocimiento de tradiciones gastronómicas o de utilización de los productos silvestres en la cocina tradicional de intangible valor para recuperar elementos culturales de la localidad y poner en marcha un proyecto de difusión y generalización cultural en el que participen las asociaciones de amas de casa, de viudas, de hosteleros, o el grupo ecologista de la localidad que, unidas a las de otras localidades, contribuyen a crear un recetario gastronómico popular en la red, realizan un catálogo de productos silvestres para la gastronomía popular, organizan un concurso local y regional, siempre utilizando las

tecnologías de la información y la comunicación como instrumento de colaboración. Lo importante es desencadenar un proceso de raíz e interés cultural, que partiendo de las tradiciones locales pueda proyectarse como un valor de futuro.

Una simple conversación acerca del nombre de una calle cuyo significado apenas conocemos, por ejemplo, Cañada, Eras, del Puerto, del Humilladero, del Mercado, Encomienda, Zapatería, puede rescatar evocaciones del pasado para traernos los más valiosos rasgos culturales de la localidad donde se halla el NCC y, utilizando como hilo conductor el método de la palabra generadora practicado en alfabetización durante décadas, ayudarnos a deshacer el ovillo y desentrañar una realidad perdida en los intrincados recovecos de la memoria colectiva donde permanecen dormidos los nombres de calles y lugares que guardan el sueño de la intrahistoria de la localidad y de la región ...

Un sencillo concurso de fotografías del pueblo sobre las actividades de las personas o los rincones inexplicables del entramado urbanístico popular los nombres o mote de familias o los apellidos, puede provocar el redescubrimiento de un origen que les identifica con otras zonas de España, rompiendo las fronteras que en muchas ocasiones se fraguan en el localismo. De este modo emergen los orígenes familiares asociados a tradiciones y actividades irreconocibles por diversas generaciones y marcadas por el sello de la trashumancia que durante siglos se ha practicado entre los pueblos extremeños y los castellanos, leoneses o astures.

Las conversaciones realizadas mediante técnicas de entrevista con los mayores del hogar del pensionista, puede traernos evocaciones de cuentos, leyendas, formas de vida que son parte de la cultura oral en proceso de extinción y que necesitan ser rescatadas para que nuestras comunidades, locales o regionales, no pierdan el hilo conductor de su propia existencia y razón de ser.

## 8.4. A vueltas con el diagnóstico y las conversaciones

El diagnóstico participativo de la realidad puede enseñarnos a descubrir potenciales proyectos de intervención revelando intereses, necesidades, rasgos identitarios y compromisos escondidos en las más evidentes pistas, pero son las organizaciones locales quienes eligen el proyecto que desean poner en marcha y obligan a adoptar el compromiso de actividades en función de su propia elección.

El diagnóstico de la realidad nos permite no sólo conocer, sino también apropiarnos de cuestiones esenciales de la historia local y regional, ahora bien, ¿cómo transformar estas cuestiones esenciales en proyectos de alfabetización tecnológica de interés para un colectivo de personas o de asociaciones de la localidad y de la región?:

- Un paso importante en la redacción de cualquier proyecto o ejecución de una actividad es convertir a todos los participantes en miembros de un equipo y ampliar el círculo de participantes con otros colaboradores y otras asociaciones, para que desde el primer momento lo sientan como propio.
- Otra cuestión esencial es promover la participación en el diagnóstico analizando la propuesta y debatiéndolas, realizando encuestas participativas, entrevistando a posibles informadores, revisando documentos, en definitiva aprovechando las conversaciones recurrentes con los actores locales.
- Fomentando la búsqueda de recursos para su ejecución: materiales, fotografías, ayudas económicas de empresas y comercios, implicando a otras organizaciones para crear alianzas y nuevos socios ...
- Una vez recogido materiales e información, se debe promover un debate sobre prioridades, posibilidades del proyecto, debatiendo acciones concretas con los participantes, repartiendo compromisos y responsabilidades futuras.
- Perfilado el proyecto y actividades a realizar, la difusión del proyecto para provocar movilización social debe ser una tarea asumida colectivamente por todos, reforzando el sentimiento de orgullo del equipo y difundiendo

éste entre los ciudadanos y organizaciones de la localidad para crear estados de Ánimo colectivos. Por ejemplo la transmisión por internet, la creación de la web de un concurso de caldereta o fiesta de la chanfaina en una localidad se convierte en una manifestación de la cultura gastronómica popular que promueve la identidad regional. En este evento se pueden aplicar numerosas técnicas: desde la creación de una web a la que hacíamos mención a la presentación pública en un acto local, el reparto de cartelería, entrevista en la emisora de radio, distribución de folletos, aunque la que da siempre un resultado inmejorable cuando hay una buena participación e implicación de todos los participantes que conforman el equipo es la difusión boca a boca o la utilización de esa misma técnica aplicada en internet promoviendo la comunicación entre la comunidad de interesad@s.

- Durante todo el proceso, la creación de comisiones o pequeños equipos de tra-bajo que asumen una tarea en un buen instrumento de implicación a la vez que de reparto de responsabilidades y compromisos.
- Finalmente, el proceso de evaluación permanente mediante la realización de reuniones de seguimiento y entrevistas a la población durante el desarrollo de la actividad refuerza el sentimiento colectivo de logro y facilita una autocrítica constructiva para animar nuevos proyectos y actividades.

En alfabetización tecnológica, todas estas tareas y actividades de participación grupal en el desarrollo de un proyecto tiene un mecanismo de refuerzo en el aprendizaje tecnológico: la sugerencia de construir un sitio web que recoja textos, audios, fotografías, frases, entrevistas y que al mismo tiempo se cuelgue en la red para mostrar al mundo lo que estamos haciendo en nuestro pueblo, es el factor de motivación esencial que está garantizando el éxito de nuestra experiencia.

## **8.5. Algunos trucos para elegir proyectos y actividades**

### **8.5.1. Diseccionar la realidad local de forma participativa para detectar los intereses y necesidades urgentes y los posibles proyectos de futuro.**

Existen dos grandes ejes, por una parte la identificación de proyectos de interés colectivo local/regional y por otra la de proyectos que contribuyen a resolver un problema o una necesidad concreta de una organización con la que hemos entrado en contacto. En nuestra metodología de trabajo con las organizaciones de Extremadura, somos partidarios de poner en marcha proyectos que provoquen unidad y consenso entre numerosas organizaciones e impliquen al mayor número posible de asociaciones y personas en la ejecución directa de las actividades.

En la primera toma de contacto, además de presentar el Plan de Alfabetización Tecnológica, nos interesa comenzar con un diagnóstico participativo (el estudio socioeconómico de la localidad) utilizando todo tipo de instrumentos como encuestas, reuniones en pequeños grupos con las directivas y con grupos informales, entrevistas a líderes locales identificados, reportajes sobre temas de interés central, etc.) para posteriormente formular propuestas ordenadas de actividades que previamente han sido puestas en común por el equipo técnico de coordinación regional, encargado de hacer que converjan las iniciativas de organizaciones de toda Extremadura. Si, por ejemplo, en un diagnóstico realizado por el NCC de un pueblo o un barrio se detecta el interés por crear una publicación digital sobre cuestiones que interesan a los jóvenes y éste mismo interés se muestra en otras localidades, inmediatamente se pone en marcha la maquinaria de coordinación entre éstos para hacer posible que dicha iniciativa sea compartida por todos los interesados independientemente del lugar donde si viva.

### **8.5.2. Ofrecer la posibilidad de desarrollar proyecto concretos basado en necesidades o intereses de las organizaciones con las que hemos entrado en**

## **contacto.**



El diagnóstico parcial que se realiza con cada asociación de la localidad cuando establecemos contactos y emprendemos una serie de conversaciones, desvela, si sabemos escuchar, propuestas de proyectos y actividades envueltas en la expresión de necesidades e intereses. En cuanto las ideas emergentes se materializan mediante compromisos establecidos entre usuarios y dinamizadores se pone en marcha el proyecto. De este modo han surgido iniciativas de las que ahora nos sentimos orgullosos y, lo que es más importante, ha generado una red de complicidades que se mantiene viva y en continuo crecimiento.

### **8.5.3. Sugerir proyectos y actividades relacionadas con las que ya se organizan en la localidad.**

El mismo conocimiento que nos aporta la información obtenida de la localidad tales como fiestas, tradiciones, eventos, formas de relación, organización y participación, etc. son ya verdaderos referentes sobre la identidad y la vocación local, que habitualmente sólo requieren de refuerzo o difusión para crear una nueva percepción que tienen ciudadanos y ciudadanas de sus potencialidades como comunidad.

La retransmisión a través de internet de una fiesta como una romería de cualquier pueblo extremeño, la Encamisá de Torrejoncillo o los Carnavales de Badajoz, multiplican el valor de cualquier actividad local convirtiéndola en un escaparate al mundo. El valor no sólo reside en la oportunidad de difundir en el mundo una actividad local, si no el refuerzo que recibe la comunidad local al sentirse protagonista ante el mundo de sus tradiciones, con el consiguiente compromiso de participación en la investigación de sus raíces y la calidad de sus actividades festivas. Realizar un concurso de ideas. Otro modo de extraer directamente propuestas conectadas con los intereses de las asociaciones y de la localidad es la de realizar concursos de ideas en los que los participantes ponen en valor su creatividad e intentan contagiar y convencer al resto de ciudadanos de la virtualidad de sus propuestas.

### **8.5.4. Realizar un concurso de ideas**



Otro modo de extraer directamente propuestas conectadas con los intereses de las asociaciones y de la localidad es la de realizar concursos de ideas en los que los participantes ponen en valor su creatividad e intentan contagiar y convencer al resto de ciudadanos de la virtualidad de sus propuestas.

### **8.5.5. Creación de redes de participación y apoyo.**

Una de las características del Plan de Alfabetización Tecnológica es su doble Ámbito de acción local-regional con repercusión global, lo que supone la implicación de numerosas organizaciones en aquellos proyectos que tienen un carácter regional.

La creación de redes de participación y apoyo en torno a proyectos y actividades, requieren de una buena organización para que cada uno conozca su misión y se generen los compromisos adecuados a la distribución de responsabilidades.

Son numerosas las experiencias que jalonan los tres años de actuación de los NCC en Extremadura y que hemos ilustrado a lo largo del manual. Si es importante el proceso de aprendizaje tecnológico, más substancial resulta el aprendizaje de la participación y la organización en redes ciudadanas que nos permiten seguir reinventando el mundo, nuestro mundo, ahora más compartido.

## **8.6. Ficha de Proyecto: CASAS DE EXTREMADURA EN RED**

### **8.6.1. Justificación**

La historia de Extremadura está marcada por una importante reducción de su población que emigró a otras regiones españolas o extranjeras, en busca del trabajo, la seguridad y el bienestar del que, en esos momentos, carecían en su tierra, engrandeciendo con su esfuerzo, trabajo y sudor el desarrollo de los lugares que los acogieron.

Pensar hoy en el retorno de estos extremeños es complicado. No sólo la cuestión económica decide, sino que además de residir están asentados con sus hijos y nietos totalmente integrados en la comunidad que les ha tocado vivir. La vuelta de estas personas se perfila como temporal y por breves espacios de tiempo.

No obstante, lejos de olvidar sus raíces, los paisanos extremeños han mantenido vivo el espíritu asociacionismo (como lo demuestran cerca del centenar de asociaciones registradas), afanándose mantener la cultura y tradición de la que son oriundos y concentrando la mayor parte de las actividades que organizan, en fin de semana con la idea de aumentar la participación y disminuir la distancia que, en ocasiones, también los separan.

Paralelamente a este suceso, Extremadura ha superado las carencias por las que, un día, tuvieron que marcharse. Si bien es cierto, que no supo engancharse al carro de la sociedad industrializada, ahora, está en los vagones que encabezan la revolución tecnológica en España.

En la última década, con la apuesta del gobierno regional por la entrada de Extremadura a la Sociedad de la Información, y con el espíritu conquistador de sus ciudadanos renovados, la región ha experimentado un salto cualitativo y cuantitativo, social y empresarial, muy importante.

El Plan de Alfabetización Tecnológica de Extremadura (PAT), aparece en 1999, de mano de la Consejería de Educación, Ciencia y Tecnología de la Junta de Extremadura, desarrollándose a través de la Asociación Regional de Universidades Populares de Extremadura, contando con la colaboración de ayuntamientos y otras entidades.

El principal objetivo del PAT es acercar de forma libre, democrática y participativa las herramientas Tecnológicas de la Información y la Comunicación a los ciudadanos residentes en la región para que desarrollando las habilidades necesarias, puedan afrontar con éxito las oportunidades que ésta nueva revolución nos ofrece.

La experiencia acumulada en el camino, desde que se pusiera en marcha este proyecto (más de 60.000 personas), permite asegurar la interacción en este campo, con los extremeños fuera de esta comunidad. Por ello se propone realizar una experiencia piloto con estos dos componentes provocando, a través de red, establecer un vínculo de contacto permanente, una puerta abierta de comunicación a bajo coste, que aseguraría la participación activa

de los vecinos extremeños dispersos por el mundo y que ampliaría los horizontes de conocimientos y futuro para Extremadura.

### 8.6.2. Objetivos:

1. Acercar y difundir el Plan de Alfabetización Tecnológica fuera de nuestra región.
2. Desarrollar las habilidades tecnológicas básicas necesarias, entre los extremeños presentes en las Casas de Extremadura, para introducirse con éxito en la Sociedad de la Información.
3. Crear un espacio de encuentro social y virtual que facilite el contacto y comunicación de los extremeños pertenecientes a las dichas Casas de Extremadura con sus lugares de origen.
4. Difundir el uso de la videoconferencia como un sistema de comunicación fácil y alternativo.
5. Potenciar la recopilación de la cultura y tradición extremeña en la red, incorporando a ella nuevos matices y puntos de vista.
6. Valorar y motivar para crear la I Federación Virtual de Casas de Extremadura a nivel nacional e internacional con capacidad de acción a través de la red potenciando la creación de actividades conjuntas.
7. Conocer y difundir de forma práctica, el software libre, linEX, recientemente editado por la Junta de Extremadura.
8. Descubrir a Extremadura en la red.

### 8.6.3. Metodología:

Como experiencia piloto comenzará a desarrollarse este proyecto en 3 casas de Extremadura, pertenecientes a las localidades de: *Santurce (Vizcaya)*, *en Sevilla* y *en Sant Boi de Llobregat (Barcelona)*.

### 8.6.4. Acciones:

#### 8.6.4.1. Para el objetivo nº 1:

- Establecer contacto con los presidentes de las Casas de Extremaduras, propuestas como piloto, y explicar funcionamiento del PAT.
- Dos técnicos del mismo, se desplazarán durante una semana a la localidad para explicar los objetivos, la metodología y el funcionamiento de dicho Plan.
- A través de presentaciones audiovisuales, se dará a conocer el contexto y desarrollo de la Sociedad de la Información en Extremadura.
- Material didáctico y publicitario difundirá el PAT.
- Nota de prensa a los medios de comunicación.

#### 8.6.4.2. Para el objetivo nº 2:

- Se instalarán 3 Nuevos Centros del Conocimiento Itinerante (NCC Itinerante) con conexión a Internet, que estarán dotado del equipamiento tecnológico necesario para llevar a cabo dicho objetivo. Las fechas y los lugares en los que se instalarán, a continuación:

1 er NCC Itinerante: en la localidad de Santurce (Vizca-ya), la semana del 2 al 9 de septiembre de 2002.

2º y 3 er NCC Itinerantes: simultáneamente, en las localidades de Sevilla y Sant Boi de Llobregat (Barcelona), la semana del 21 al 27 de octubre de 2002.

- A través de conversaciones con los responsables de las Casas de Extremadura, conocer cuál es la realidad en la que se encuentran sus asociados, detectando sus necesidades y planificando actividades en función de ellas, que les familiaricen con las Tecnologías de la Información y la Comunicación.

#### 8.6.4.3. Para el objetivo nº 3:

- Se realizará una página web que recoja paso a paso la experiencia desarrollada, a través de la cual se pueda interactuar. (ver anexo 1)
- Realización de chats diarios, procurando contactar y dinamizar en aquellas localidades a las que pertenecen la mayor parte de los emigrantes extremeños participantes.
- Instalación de una web cam, que permita establecer conversación audiovisual entre las localidades destino.

#### 8.6.4.4. Para el objetivo nº 4:

- Explicación, mediante una presentación, de las posibilidades, funcionamiento y puesta en marcha de una videoconferencia.
- Desarrollo de 3 videoconferencias durante la semana que estará desarrollándose el proyecto en cada localidad:
  - 1ª videoconferencia: entre equipo directivo de la Casa de Extremadura y el equipo de gestión del PAT.
  - 2ª videoconferencia: entre los asociados a la Casa de Extremadura y la localidad extremeña de donde la mayoría sea oriundo.
  - 3ª videoconferencia (semana 2 al 9 septiembre): entre los asociados a la Casa de Extremadura y responsables políticos de la Junta de Extremadura, pertenecientes a las Consejería de Educación, Ciencia y Tecnología y Bienestar Social.
  - 4ª videoconferencia (semana 21 al 27 octubre): coincidiendo con los NCC Itinerantes presentes, simultáneamente, en las Casas de Extremadura de Sevilla y Sant Boi de Llobregat (Barcelona), para compartir sus experiencias en este acercamiento a las TICs. entre los asociados a la Casa de Extremadura y la localidad extremeña de donde la mayoría sea oriundo.

- Preparación de guiones-protocolo que permitan una intervención ordenada, eficaz y atractiva de cada una de las videoconferencias.

#### **8.6.4.5. Para el objetivo nº 5:**

- Contribución a la memoria colectiva, actualmente presente en la red, gracias a la participación de los usuarios que han pasado por el Plan a la vez que se Alfabetizaban Tecnológicamente: álbum fotográfico, Oficios perdidos, Campanas en la red, Web labores, Radio virtual...
- Edición especial del periódico NCC Extremadura.

#### **8.6.4.6. Para el objetivo nº 6:**

- A priori, mostrarlo como objetivo y desarrollarlo como idea a lo largo de todo el proceso.
- Durante la experiencia, abrir un Foro de Debate que permita tratar el tema entre los participantes.
- A posteriori, editar un CD que recoja la experiencia piloto, la valore y ponga en valor los resultados obtenidos, poniéndola en conocimiento de autoridades y todas las Casas, Hogares y Asociaciones de Extremadura existentes.
- Desarrollar un nuevo proyecto cuyo principal objetivo sea el de crear la I Federación Virtual de Casas de Extremadura en red.

#### **8.6.4.7. Para el objetivo nº 7:**

- Difusión del software libre, linEX mediante material didáctico y publicitario.
- Trabajar con él de forma práctica, puesto que todos los ordenadores de los NCC Itinerante lo tendrán instalado.
- Presentación, de este nuevo sistema operativo.

#### **8.6.4.8. Para el objetivo nº 8:**

- Desarrollo de un taller de navegación especializada sobre extremadura, conociendo así las nuevas dimensiones y presencia que adquiere su territorio en la red.

### **8.6.5. Red de Colaboración:**

- Junta de Extremadura. Consejería de Educación, Ciencia y Tecnología. D. G. de la Sociedad de la Información
- Asociación Regional de Universidades Populares de Extremadura (AUPEX).
- Casa de Extremadura en Santurce (Vizcaya). Contacto: Anastasio Cruces Pajuelo (Presidente).
- Casa de Extremadura en Sevilla. Contacto: Gonzalo Martín Domínguez (Presidente ).
- Casa de Extremadura en Sant Boi de Llobregat (Barcelona). Contacto: Manuel Guerrero Monterrubio (Pre-sidente de la Federación de Asociaciones Extremeñas de Cataluña). Ayuntamientos de las localidades visitadas.

### **8.6.6. Responsables acción:**

Gloria Horrillo Barroso Fernanda Jaramillo Polo. (coordina actuación)

# Capítulo 9. Seguimiento y evaluación

## 9.1. Evaluación indicadores

La evaluación es una parte importante del proceso metodológico de la alfabetización tecnológica que se aplica sistemáticamente al trabajo en cada NCC para poder mantener una revisión permanente de los proyectos y actividades que se realizan.

No es fácil articular un método de seguimiento y evaluación que nos aproxime a la visión real de la evolución que está tomando el proceso de alfabetización tecnológica, pero su diseño y aplicación es fundamental para reorientar permanentemente una aspiración innovadora y viva que cambia con frecuencia de rumbo, dependiendo de los embates a los que está sometida por la propia toma de decisiones que se producen en las conversaciones y compromisos entre los equipos de dinamización y las organizaciones y personas que participan en el proceso en cada localidad.

En cualquier caso, son requisitos imprescindibles para la evaluación del funcionamiento de los NCC:

- Que valgan para conocer en profundidad los cambios a los que estamos sometiendo al proceso de alfabetización tecnológica y que nos sirva de faro para atraer con su luz nuevas y más creativas iniciativas, además de aprender colectivamente sobre la aplicación de la metodología de alfabetización tecnológica.
- Conocer con detalle el funcionamiento de los equipos de dinamizadores en cada NCC y al equipo técnico responsable del Plan, con la intención de introducir positivas correcciones en el modo de funcionamiento y organización del trabajo.
- Tener siempre presente que el proceso y las técnicas de evaluación deben aplicarse a todas las personas y organizaciones que participan, desde una persona a título individual a cada una de las organizaciones, instituciones promotoras y equipos técnicos responsables de la dinamización y sostenibilidad de la alfabetización tecnológica en cada localidad o barrio. desde una persona a título individual a cada una de las organizaciones, instituciones promotoras y equipos técnicos responsables de la dinamización y sostenibilidad de la alfabetización tecnológica en cada localidad o barrio.
- Aprender de las formas de organización y trabajo en grupo para mejorar los compromisos de animación para la participación, capacitación tecnológica y organización para la cooperación que se promueven en cada conversación entre los dinamizadores y las personas y organizaciones que se acercan al proyecto.
- Realizar un seguimiento detallado de las relaciones que se establecen con las organizaciones en cada localidad y su relación con el Plan de Alfabetización Tecnológica, para introducir mejoras permanentes en los procesos de relación, comunicación y cooperación grupal.
- Sistematizar cada experiencia que se desarrolla en el proceso de alfabetización, teniendo muy en cuenta las características y afinidades de las organizaciones con las que se entra en contacto como amas de casa, mayores, jóvenes, desempleados, asociaciones de vecinos, inmigrantes, culturales. Cada una de ellas forman parte de un todo susceptible de organización en el ámbito regional para proyectar los componentes sociales de cambio.

alta de visión crítica del trabajo que se realiza en los NCC, un riesgo habitual en cualquier proyecto innovador del que apenas existen referentes, tomamos el pulso del proceso de alfabetización tecnológica con frecuencia, estimando la evolución de cada acción que se acomete en cada centro procurando aprender en cada nuevo paso que se da. Para el Plan de Alfabetización Tecnológica es de vital importancia que cada actividad evaluadora, sea cuantitativa o cualitativa, sirva para profundizar en las causas y que éstas a su vez lleven aparejadas respuestas alternativas que debe procurarse asumir como compromiso los equipos de dinamizadores.

Los indicadores son elementos de información que permiten precisar el grado de cumplimiento de ciertas tareas u objetivos a los que se ha comprometido una organización o el equipo técnico. En los indicadores cuantitativos se debe tener muy presente que la evaluación numérica pierde gran valor si no está asociada a una evaluación cualitativa. En cualquier caso, los indicadores nos ayudan a fijar criterios, realizar ajustes y sistematizar el proceso de alfabetización tecnológica en toda Extremadura.

## 9.2. Evaluación Cualitativa

En la evaluación cualitativa, los dinamizadores que constituyen el equipo técnico de los NCC de Extremadura asisten a tipos de reuniones semanales celebradas de diferente manera para diseñar, evaluar y reorientar permanentemente cada pro-yecto de alfabetización tecnológica:

Las reuniones presenciales son de dos tipos:

**Reuniones generales:** se suelen celebrar en una localidad céntrica de la región, por ser un punto geográfico equidistante del lugar donde se encuentran ubicados los centros, y la duración suele ser de equipo técnico.

**Reuniones zonales:** se suelen celebrar en las localidades que están incluidas dentro de las diferentes zonas que se han establecido para los centros. Estas están organizadas en zona norte, sur, este y oeste. Asisten los técnicos de los centros de la zona.

Las reuniones globales y zonales sirven para realizar una evaluación que permite reordenar la evolución general que desarrollan los NCC en su conjunto y para relanzar permanentemente el Plan de Alfabetización Tecnológica de Extremadura.

En estas reuniones se tienen presentes los siguientes indicadores cualitativos:

- La detección de problemas y necesidades sentidas.
- La respuesta efectiva a los problemas, necesidades e intereses expresados por las personas y organizaciones.
- La implicación de colectivos preferentes (mayores, mujeres, jóvenes, inmigrantes, discapacitados, empresarios, etc.).
- La participación alcanzada en las actividades.
- Los compromisos con nuevas actividades en el futuro.
- La aparición de propuestas creativas e innovadoras orientadas al cumplimiento de los fines y objetivos de la alfabetización tecnológica.
- El conocimiento entre personas y organizaciones.
- La creación de grupos de cooperación estables.
- Confianza y apoyo mutuo entre los equipos de dinamizadores.
- El aprovechamiento de los recursos materiales puestos a disposición.
- La capacidad de captación de nuevos recursos.
- La capacidad de cambio e innovación.
- El impacto social y cultural de los proyectos y actividades.
- La repercusión en los medios de comunicación y la opinión pública.
- La sistematización cualitativa y de desarrollar la narrativa.

- Recuperación de símbolos y refuerzo de las identidades locales y regional.
- Creación de estados de ánimo.
- Evaluación de la penetración del software libre en los ciudadanos y en el equipo.

Por otra parte, para relanzar permanentemente el proyecto se tiene especialmente en cuenta:

- Mantener el estado de ánimo de los dinamizadores de cada centro.
- Desarrollar y compartir una buena narrativa de lo que queremos producir.
- Reinventar y descubrir el proyecto constantemente.
- Generar compromisos, ofertas y pedidos.
- Rediseñar los proyectos.
- Fortalecer la unidad y cohesión del equipo técnico.
- Compartir experiencias y difundir las buenas prácticas.

Las *reuniones virtuales* son realizadas a través del chat o gaim, en el canal habilitado para ello con una duración comprendida entre 1 y 2 horas. Al igual que en el otro tipo de reuniones, ésta tiene unos objetivos importantes como son:

- Avanzar en la construcción de cada uno de los proyectos, ideas o iniciativas que surgen en conversaciones anteriores. Éste es el medio sobre el que establecemos el *cómo hacerlo*. Primero inventamos y luego vemos qué tenemos que hacer para que suceda.
- Concretar compromisos, ofertas y pedidos.
- Establecer equipos de trabajo.
- Constituir nuevos espacios sociales y virtuales, sobre los que desarrollar lo anterior.

Al igual que las reuniones, se desarrollan una serie de seminarios que actúan también como instrumento de autoevaluación y para difundir los objetivos propuestos anteriormente. La celebración de estos seminarios y su duración suele ser de dos días utilizando fines de semana o días que no alteren el funcionamiento de los centros. En ocasiones se cuenta con la co-laboración especial de expertos que trabajan en la estructuración de equipos y de organizaciones y su actuación dentro del Proyecto NCC siempre ha consistido en aplicar métodos y técnicas para la estructuración y definición del proyecto, así como también establecer pautas a seguir para desarrollar una metodología de trabajo propia y adecuada conforme a los objetivos propuestos. Actualmente son los miembros del propio equipo técnico los que tienen las habilidades y experiencia necesaria para guiar los Seminarios.

### 9.2.1. El informe semanal

En el informe semanal queda reflejada la programación de cada semana, aludiendo a los distintos colectivos con los que se trabaja o aquellos otros nuevos con los cuales se tiene pensado realizar alguna actividad, siempre en el ámbito de las organizaciones preferentes con las que se practica una discriminación positiva en el acceso a la alfabetización tecnológica. Los objetivos que se persiguen con cada uno de ellos están divididos en:

- Objetivos a corto plazo -aquéllos más inmediatos que nos proponemos con los diversos colectivos. (Ejemplo: acercamiento al centro y al manejo de las nuevas tecnologías).

- Objetivos a medio plazo -aquéllos que en un período de tiempo razonable contribuyen a alcanzar los propósitos que hemos establecido. (Ejemplo: que los empresarios realicen la página web de su empresa y aprendan a utilizar el correo)
- Objetivos a largo plazo -aquéllos que queremos cumplir con los diversos colectivos y que coinciden con el fin último del Plan de Alfabetización Tecnológica.

Para finalizar el informe semanal, realizaremos una estadística cuantitativa con los datos de la semana anterior a la realización del Informe, un ejercicio que permite observar cómo ha evolucionado cada centro en cuanto a recepción de usuarios asistentes al mismo y cuál es su trayectoria. Aquí se hará un recuento de las visitas recibidas durante la semana, diferenciando colectivos, usuarios nuevos, cuentas de correos abiertas durante ese período así como el total de visitas desde la apertura del centro, actividades organizadas, etc.

### 9.2.2. El informe semestral

La realización de este informe es más intensa y sigue un esquema establecido y exclusivo que el equipo técnico desarrolla. El esquema que tenemos que utilizar cuando realizamos el Informe es el siguiente:

- Noticias de prensa en la cual los NCC sean protagonistas.
- Carteles que hayamos realizado para difundir las actividades que realizamos en los centros.
- Descripción de las actividades que estamos desarrollando así como también

#### **Un ejemplo de los indicadores de evaluación cualitativa que aplicamos al proceso de dinamización de las organizaciones para incorporarles al proceso de alfabetización tecnológica:**

- Toma de contacto: Cómo ha sido la toma de contacto con las asociaciones y cómo ha resultado.
- Libertad con la que se han expresado cada grupo.
- Grado y tipo de demanda de participación producida.
- Cantidad de participantes implicados, desarrollo de otras actividades.
- Capacidad de penetración y aceptación de nuestra oferta: interés despertado.
- Capacidad de conexión con otras entidades y organizaciones: alianzas establecidas.
- Grado de autogestión de las organizaciones en el desarrollo de las actividades.
- Implicación social producida.
- Colaboración entre diversas organizaciones.
- Toma de conciencia del participar en un proyecto colectivo que trasciende a la propia organización.
- Capacidad de renovación interna de las organizaciones implicadas en el proceso de alfabetización tecnológica.
- Aprovechamiento de las infraestructuras y los recursos.

los distintos colectivos que participan con nosotros.

- Evaluación personal en la cual señalaremos aspectos positivos y negativos tanto de la persona que realiza el trabajo como del trabajo desarrollado en el centro.

### 9.3. Evaluación cuantitativa

Cuando se trabaja con personas y organizaciones, para los equipos técnicos de NCC la clave reside en la evaluación cualitativa desarrollada en la aplicación de indicadores a la reflexión grupal sobre el funcionamiento y las mejoras que se introducen en éste, pero ello no quiere decir que obviemos la necesaria evaluación cuantitativa, que también cumple una función determinante para trazar la evolución y avance del proyecto.

Los indicadores son utilizados como señales o hitos del recorrido que vamos dejando y que nos serán de utilidad para evaluar cuantitativamente como estamos desarrollando el trabajo y si el acercamiento a los diferentes colectivos es progresivo y gradual. La evaluación cuantitativa a través de indicadores es una herramienta para las tareas de evaluación general que aplicamos en el proceso de reflexión grupal y que sirve especialmente para estimular la visión de la evolución del proyecto en su conjunto.

Los indicadores, son instrumentos de evaluación cuantitativa por los que guiamos las actuaciones en cada NCC:

1. *Nº de hombres*: Tenemos que registrar el número de hombres que asisten a los centros.
2. *Nº de mujeres*: Tenemos que registrar el número de mujeres que asisten a cada uno de los centros.
3. *Nº de empresarios*: Contabilizaremos desde los comienzos de apertura de los centros todos los empresarios que asistan a los NCC-IntegraRed.
4. *Nº de jóvenes*: Contabilizaremos el número de jóvenes que asisten a los centros.
5. *Nº de mayores*: Tenemos que contabilizar el número de mayores que asisten a los NCC-IntegraRed.
6. *Nº de empleados*: Contabilizaremos a todas las personas que asistan a los centros que pertenezcan a este colectivo.
7. *Nº de desempleados*: Contabilizaremos a todas las personas que asistan a los centros que pertenezcan a este colectivo.
8. *Páginas web creadas*: Se contabilizarán todas aquellas páginas web realizadas en cada uno de los centros y que contemplan todas las web que realizan los distintos colectivos y personas con los que trabajamos.
9. *Cuentas de correo electrónico creadas*: Se contabilizarán todas las cuentas de correo que nuestros usuarios se abren desde los comienzos de la apertura del centro.
10. *Nº total de visitas*: Todas las visitas que recibimos en cada uno de los centros tienen que ser contabilizadas.
11. *Distribución de Usuarios por edad*: Distribuiremos a la población por intervalos de edad comprendidos entre: 16 a 25 años 26 a 35 años 36 a 55 años Más de 55 años.
12. *Distribución de Usuarios Nuevos del Trimestre por Sexo*: Contabilizaremos el número total de usuarios nuevos que hayan asistido a los centros por trimestre y por sexo.
13. *Distribución de Usuarios por Tipo de Participación*: Aquí tenemos que contabilizar los siguientes indicadores: Colaboradores Entrenamiento tecnológico. Recopilaciones y Concursos Seminarios/Jornadas
14. Número de personas que han manejado y conocen el software libre LinEx.

15. Otros datos de interés son: Edad Media de los Usuarios. % visitas respecto al N<sup>o</sup> de Habitantes. % Usuarios respecto al N<sup>o</sup> habitantes.

# Capítulo 10. LINEX

## 10.1. Superando problemas

Las TIC's ofrecen un extraño cóctel de amenazas y oportunidades que se mezclan con insólitos resultados en la vida de ciudadan@s y pueblos. Como constata Roberto Roggiero, coordinador del proyecto Monitor de Políticas de Internet en Latinoamérica y el Caribe de la Asociación para el Progreso de las Comunicaciones, que *"... por un lado pueden profundizar las diferencias sociales, económicas y políticas existentes si su uso y orientación están determinados solo por intereses y, por otro, pueden apoyar procesos de participación ciudadana, acceso al conocimiento y colaboración social, si existen condiciones y procesos que aseguren una democratización en su acceso y utilización"*.

Para evitar la brecha digital, como soporte de todo el proceso de alfabetización tecnológica en Extremadura los Nuevos Centros del Conocimiento han adoptado LinEx como software libre, una iniciativa producida en el seno de la Consejería de Educación, Ciencia y Tecnología de la Junta de Extremadura para la distribución de programas en código abierto GNU/Linux, y basado en Debian y Gnome.

El proyecto, que ya es una realidad, se enmarca dentro de un amplio programa de la Administración Regional para impulsar la igualdad de oportunidades en el acceso a la Sociedad de la Información en Extremadura. Nace, también, como respuesta necesaria a la búsqueda de soluciones para superar uno de los más importantes retos de nuestro sistema público de Sociedad de la Información: la incorporación del ordenador en todas las aulas de los centros educativos de la región y que éstas queden interconectadas entre sí y con el resto del mundo a través de una tos de conexión en todo el territorio regional.

Tras tener resuelta la disponibilidad de equipamientos y conexiones de banda ancha, para el desarrollo de contenidos en Extremadura se ha tenido que superar otra gran limitación añadida: las licencias de uso para las decenas de miles de equi-pos y su generalización entre todos los usuarios. Para ello el software libre y su filosofía se nos presenta como la alternativa más idónea.

## 10.2. La creación de un espacio de libertad

LinEx emerge como una herramienta sencilla que permite la distribución con denominación propia basada en la cultura regional y, al mismo tiempo, nos libera de los importantes costes de licencias y la posibilidad de seguir con desarrollos propios que podemos compartir con otras organizaciones e instituciones. Se abre, por primera vez, una brecha en la presa que contiene el pantano de la creatividad dominado por empresas multinacionales.

Este nuevo software libre conforma un conjunto de aplicaciones que permiten una utilización completa del ordenador para el usuario final que no desarrolla un trabajo especializado con el mismo. Incorpora en su estructura de servicios: procesador de texto, hoja de cálculo, editor de imágenes, generador de páginas web, programas para elaborar presentaciones, reproducir música en múltiples formatos, vídeo de alta calidad, programa para crear diagramas, un gestor financiero doméstico y, por supuesto, navegador de internet y correo electrónico, entre otras aplicaciones básicas.

Con el desarrollo de LinEx, los Nuevos Centros del Conocimiento pasan a aprovechar a fondo varios de los derechos intrínsecos del software libre: el derecho al uso, el derecho a la modificación, el derecho a la copia e, incluso, el derecho a cierta capacidad de distribución. Al mismo tiempo, con su utilización promovemos la solidaridad, la colaboración, la sustentabilidad, la creatividad y la adaptación a aquellas necesidades ciudadanas inmersos en los procesos de alfabetización tecnológica.

Además de los servicios mencionados, la Administración Regional ha puesto a disposición de todos los usuarios el portal [www.linex.org](http://www.linex.org), creado para dar soporte a todas aquellas personas y organizaciones que decidan utilizar LinEx, ofreciendo información, materiales formativos, manuales de uso, nuevas versiones de programas y nuevos programas para la mejora continua de los servicios, permitiendo también la actualización automática del sistema sin coste alguno para nadie y con un servicio técnico consistente en una dirección de correo desde la cual, en 24 horas, se responde a aquellos problemas técnicos que los usuarios puedan tener.

### 10.3. Beneficios para la pequeña empresa tecnológica

La utilización y difusión de software libre también aborda el problema de las pequeñas empresas de Extremadura que desarrollan software y no pueden ser competitivas cuando trabajan con código propietario, pues su materia prima pertenece a grandes multinacionales que se llevan gran parte de sus beneficios. Pero sí lo pueden hacer cuando trabajan con software libre, pues su negocio no es vender licencias si no prestar servicios. La adopción de LinEx permite ya fomentar la idea entre el empresariado de la región de que existen alternativas válidas a los sistemas propietarios (programas cuyo código no se puede ver ni modificar sin permiso del dueño), de modo que el ahorro en el pago de una licencia se reinvierta en contratar servicios personalizados de mantenimiento.

### 10.4. Una tecnología para todos

Con el eslogan Sé legal, copia LinEx continúa en Extremadura la revolución inicialmente emprendida con el proceso de alfabetización tecnológica con la intención de extenderla a todo el mundo, buscando nuevas alianzas y complicidades que nos ayuden a crear un mundo más libre, igualitario y justo.

La utilización de Linux, permite al usuario de los Nuevos Centros del Conocimiento librarse de las ataduras a las que obliga el pago de una licencia si quiere consolidar en su domicilio lo aprendido en el centro. Ni el precio ni la dificultad de uso son ya obstáculos para que las tecnologías de la información y la comunicación se generalicen entre la ciudadanía contribuyendo a la mejora de su calidad de vida.

Extremadura, así, ofrece a toda la comunidad hispanohablante del mundo la posibilidad de obtener vía internet un software libre para la construcción de un mundo libre, además de ofrecer la posibilidad de actualización, lo que permite contribuir desde esta región aportar otro granito de arena para reducir la brecha tecnológica.

#### 10.4.1. La utilización de LinEx en los Nuevos Centros del Conocimiento, además, tiene una serie de consecuencias complementarias que no se limitan al ámbito tecnológico:

- Aumenta la autoestima de usuarios y desarrolladores;
- Beneficia directamente al usuario final, como por ejemplo a las Pymes que ven disminuidos sus costes;
- Capacita en aspectos complementarios y mejora la cultura crítica abriendo el debate sobre el desarrollo tecnológico y el derecho al acceso libre a la información y la comunicación;
- Apoya el pensamiento del desarrollo estratégico y de solución de problemas;
- Fomenta la cooperación, el intercambio y el trabajo en grupo;
- Valoriza las contribuciones locales al entorno global;

### 10.4.2. Actividades realizadas con LinEx por los NCC

- Aumenta la autoestima de usuarios y desarrolladores;
- Adaptación de la infraestructura tecnológica de en la región.
- Actualizaciones de LinEx.
- Jornadas de difusión de LinEx mediante videoconferencias con personas relevantes en el mundo del software libre.
- Creación de grupos para la capacitación en el sistema operativo.
- Creación de equipos de desarrollo tecnológico entre los usuarios interesados en software libre.
- Participación en ferias y eventos de difusión en los ámbitos local, regional y nacional.

### 10.4.3. Conclusiones:

- La capacitación en LinEx, es tan fácil como capacitarse en windows para un usuario nuevo.
- Algunos usuarios destacan que lo bueno es poder estar trabajando a la vez con 4 ventanas sin que se cuelgue .
- Para usuarios que actualmente utilizan windows, la transición a LinEx no presenta dificultades mayores que cuando se dio el paso de Dos a Windows o de Win3.x a Win9.x.
- El software libre es un nuevo paso en el camino hacia la igualdad de oportunidades para el acceso a la sociedad de la información de personas, organizaciones sociales, instituciones y empresas, especialmente importante para países en vías de desarrollo.