

# Les problemàtiques socials en la societat de la informació i del coneixement: reptes nous per als agents socials

Aleix Causa Bofill  
Israel Rodríguez Giralt

PID\_00161080



Universitat Oberta  
de Catalunya

[www.uoc.edu](http://www.uoc.edu)



# Índex

<b>Introducció</b> .....	5
<b>1. Transformacions socials i problemàtiques socials noves.</b>	
<b>Reptes per a la psicologia social</b> .....	7
1.1. Els problemes socials en l'era de la informació .....	7
1.1.1. Introducció .....	7
1.1.2. La constitució d'una societat basada en la informació i el coneixement? .....	7
1.1.3. La societat xarxa .....	10
1.1.4. Els problemes socials en l'era de la informació .....	13
1.2. La necessitat d'una psicologia social renovada .....	14
<b>2. Lògiques per a una societat en transformació</b> .....	17
2.1. La transformació dels conflictes i els problemes socials .....	17
2.1.1. La societat planetària i els problemes socials nous: la proposta d'Alberto Melucci .....	18
<b>3. L'aparició de problemes socials "nous"</b> .....	24
3.1. Accés a Internet: punts de vista d'un problema social incipient .....	24
3.1.1. La bretxa digital: caracterització del problema .....	26
3.1.2. Definir el problema .....	28
3.1.3. Internet no és suficient: algunes propostes de solució .....	30
3.1.4. Lliçons apreses .....	32
3.2. Els globals i els locals: problemes socials i societat global .....	33
3.2.1. Globalització i transformació de les dimensions de la quotidianitat .....	35
3.2.2. Caracterització de les formes noves d'exclusió social ....	37
<b>4. La funció de les TIC com a agents socials</b> .....	39
4.1. Les tecnologies de la informació i la comunicació al servei del desenvolupament i el suport dels professionals de l'àmbit d'intervenció social .....	39
4.1.1. Les transformacions dels agents socials .....	41
4.2. Internet: alguna cosa més que no pas un mer instrument per a l'acció social .....	53
4.2.1. Element col·lectivitzador .....	54
4.2.2. Instrument d'organització de la informació .....	55
4.2.3. Espai per a intercanviar experiències .....	55

<b>5. Reptes i reflexions per a l'estudi i l'acció davant de problemes socials contemporanis.....</b>	<b>58</b>
5.1. La transformació dels escenaris per a la intervenció i l'acció social davant dels problemes socials .....	58
5.1.1. La virtualització dels serveis socials .....	58
5.2. L'emergència d'actors i formes d'acció social rellevants: els moviments socials .....	62
5.3. La problematització de les formes habituals d'acció social .....	64
5.3.1. La lògica de les articulacions precàries .....	64
5.3.2. Les formes d'acció social digitals: la gestió de la informació, del coneixement i del disseny de xarxes ....	68
<b>Bibliografia.....</b>	<b>71</b>

## Introducció

Aquest mòdul pretén, com els anteriors, proporcionar eines conceptuals, teòriques i pràctiques amb què es puguin comprendre els processos psicosocials que són presents en la definició dels problemes socials actuals, especialment els que deriven de les transformacions produïdes per l'ús de les plataformes tecnològiques i comunicatives actuals.

Com hem vist abans, la psicologia social és una disciplina que aporta marcs d'interpretació i anàlisi de la quotidianitat, la interacció i la relació que ens remetent a dimensions socials i culturals. Com a disciplina, treballa per comprendre aquests marcs, l'ancoratge que tenen en les nostres pràctiques quotidianes, en les nostres interaccions i, al seu torn, com aquestes interaccions contribueixen a reformular, transformar o mantenir aquests marcs d'acció i interpretació. Hem vist que aquesta assignatura també treballa per anar més enllà de la mera comprensió, i pretén oferir marcs d'intervenció i acció que permetin donar resposta a determinades demandes socials. Al llarg dels mòduls anteriors, hem tingut l'oportunitat de veure una part de les moltes coses que ens ha dit aquesta disciplina –juntament amb moltes d'altres– dels problemes socials: com els hem de comprendre, com els hem d'analitzar i les fórmules per a abordar-los. També hem vist, gràcies a aportacions crítiques recents, que encara li queda molt per fer i que encara hi pot fer molt.

Doncs bé, a aquestes consecucions i a aquests reptes que circumden la disciplina, avui dia s'hi sumen escenaris, actors i circumstàncies nous. S'hi sumen reptes nous. Concretament, les transformacions tecnològiques i socials de què som testimonis transformen organitzativament, culturalment i socialment moltes de les nostres societats, pràctiques i relacions. L'anomenada *societat de la informació*, o *societat xarxa*, noms més o menys consensuats que ens serveixen per a qualificar les conseqüències d'aquestes transformacions i innovacions, arremet amb força contra la nostra realitat més quotidiana.

Hi ha molts teòrics i moltes disciplines que miren de donar compte de les formes de convivència, relació, organització social i govern derivades dels canvis tecnològics profunds per què passen les nostres societats. Aquestes societats s'organitzen, cada vegada més, servint-se de mitjans tecnològics complexos que se centren a produir, comunicar o intercanviar coneixement i a gestionar la informació. Aquestes tecnologies són un element clau per a explicar aquests canvis, ja que constitueixen la infraestructura, la base material i tecnològica indispensable per a formes d'organització i de sociabilitat diferents. Aquestes infraestructures noves, basades en la informació, permeten modificar molts processos socials que afecten, al seu torn, moltes esferes de la nostra vida social. Aspectes com la feina, l'economia, la construcció de la identitat, les activitats polítiques o les formes de coneixement es transformen ràpidament.

Internet, doncs, la més coneguda d'aquestes tecnologies, constitueix una base material i sociotècnica nova per a les nostres relacions, i el fet d'implementar-la i usar-la provoca transformacions socials profundes. No costa gaire de veure avui que les nostres comunicacions van per camins insospitats no fa gaire més d'una dècada, que els nostres col·lectius i hàbits més quotidians s'esculpeixen i s'erigeixen en realitats tecnològiques, i que es modifiquen les nostres formes d'intercanvi més elementals, les quals adquireixen dimensions i lògiques que són noves en la majoria dels casos.

Davant d'això, se'ns plantegen un munt de qüestions i preguntes, moltes de les quals ara com ara no tenen resposta. Així, les ciències socials es veuen interpel·lades i obligades a abordar aquestes qüestions: què s'ha de fer?, cap a on s'ha d'anar?, quines repercussions té la implementació d'aquests dispositius tecnològics en les nostres interaccions, relacions socials, grups i comunitats?, es transformen substancialment les nostres relacions i pràctiques socials?, quina societat emergeix o es caracteritza fruit d'aquests canvis? Sobretot, abordarem aquestes qüestions fixant-nos en les conseqüències i implicacions que tenen aquestes transformacions socials a l'hora d'entendre i analitzar els problemes socials. L'emergència de problemes socials nous, d'actors importants nous en la definició de problemes socials i conflictes actuals són temes abordats àmpliament. També abordarem la necessitat de lògiques noves per a comprendre'ls, i reflexionarem sobre l'emergència de reptes i d'escenaris nous per a la pràctica professional, per a la intervenció social o per a l'acció social centrats en els problemes socials.

Així, doncs, seguint un esquema centrat en preguntes, tractarem de respondre a qüestions com les següents: quines conseqüències tenen aquests canvis per a abordar, analitzar i comprendre els problemes socials?, quines conseqüències i oportunitats ens brinda la psicologia social per a resoldre'ls o intervenir-hi?, quines aportacions ens brinda per a comprendre'ls? D'aquesta manera, sempre centrats en una mirada psicosocial, abordarem en diferents etapes i exemples la naturalesa i implicació dels canvis socials actuals per a comprendre els problemes socials, i també per a les seves formes d'intervenció social.

Esperem que aquestes reflexions ens permetran renovar una part del nostre coneixement conceptual, metodològic i aplicat per a fer front als problemes socials i pensar els canvis socials que tenen lloc en l'anomenada *era de la informació*. Tanmateix, esperem, sobretot, que destacarem la necessitat i la importància de fer aquestes reflexions en una societat canviant i incerta, el sentit de la qual construïm entre tots.

# 1. Transformacions socials i problemàtiques socials noves. Reptes per a la psicologia social

## 1.1. Els problemes socials en l'era de la informació

### 1.1.1. Introducció

En una de les darreres pel·lícules de les aventures de James Bond, la divuitena, *El demà no mor mai* (us recomanem que la mireu), el malvat típic i tòpic de la sèrie de pel·lícules de l'espia més famós ja no és un tirà sense escrúpols protegit a l'altre costat del teló d'acer, ni un cap sanguinari terrorista, ni cap altre dirigent astut internacional del crim. Es tracta d'algú diferent, però més perillós. Carver, que és com es diu aquest "dolent", és el propietari de la cadena més poderosa de mitjans de comunicació. Escudat en satèl·lits, canals de televisió i capçaleres de premsa, aquest *ciutadà Kane* contemporani es considera legítimat per a arbitrar el curs de la història i, si cal, "corregir-lo" quan fa falta una mica d'espectacle, o la seva potent indústria amenaça d'aturar-se. La caricatura d'aquest personatge, megalòman, ambiciós fins a límits insospitats, tradueix la necessitat dels guionistes d'acostar 007 a les realitats d'un calendari marcat per aquesta tipologia nova d'àngels i dimonis, de bons i dolents, que circulen al voltant de comunicacions i relacions planetàries i que tenen el poder en la informació. En un passatge de la pel·lícula, Carver es burla dels agents secrets "tradicionals" i qualifica de "patètics" els seus mètodes "arcaics" basats en el cop d'arts marcial i de pistola d'or. És un ordre sencer, que ja és antic, el que es posa en dubte: la força física, les armes convencionals, les persecucions, els trucs, etc. Carver ens diu que el poder és a les ones. Que la informació és poder.

Aquest ordre nou, doncs, gira al voltant d'uns canvis a escala mundial, que tenen en les noves tecnologies de la informació i la comunicació el motor i factor de canvi principal. Com en aquesta pel·lícula, nosaltres també ens plantejem començar una reflexió sobre la magnitud d'aquests canvis i la manera com quedaran transformats, cosa que ja passa en moltes de les nostres pràctiques quotidianes.

### 1.1.2. La constitució d'una societat basada en la informació i el coneixement?

Com entreveu el magnat Carver, les nostres societats estan sotmeses a transformacions profundes que fan emergir un ordre social i cultural nou. Les ciències socials també s'han preocupat d'aquest canvi, per a comprendre'n la naturalesa, l'abast i les conseqüències.

## Denominacions del canvi social

Hi ha uns quants autors que fa anys que anuncien i miren d'analitzar els canvis que s'esdevenen a les nostres societats. Hi ha molts teòrics que argumenten que experimentem una situació de canvi accelerat sense precedents històrics. Repassem algunes de les catalogacions que ha rebut aquest canvi.

Brzezinski (1970) parlava fa anys de la *societat tecnotrònica*:

"Organización cuya forma está determinada en el plano cultural, psicológico, social y económico por la influencia de la tecnología y de la electrónica, de manera especial en el campo de los ordenadores y de las comunicaciones."

Brzezinski (1970, p. 13)

McLuhan (1990), de *l'era de l'electrònica* o del **veïnatge universal**.

Toffler (1981), de la **societat postindustrial** o de la *tercera ona*.

Torres (1994), de la *societat global*.

"Los medios de comunicación y las redes informatizadas son uno de los principales motores de esta nueva sociedad, las vías indispensables para entrelazar todas las dimensiones de la sociedad, la vida económica, cultural, productiva, de ocio, etc."

Torres (1994, p. 85)

"Con esta revolución del mundo de las telecomunicaciones podemos decir que se inicia una nueva era, la sociedad de la información o la sociedad informacional. Es el anuncio de una nueva época que debe comportar un gran cambio en las costumbres de la población, como consecuencia de las posibilidades que ofrece el acceso a nuevas tecnologías y fuentes de información; especialmente, los sistemas informáticos transformarán los puestos de trabajo y sus formas de organización."

Torres (1994, p. 89)

Castells (1994), com veurem, parlarà de la *societat informacional* o de la *societat xarxa*. Tots aquests autors, amb més o menys encert, miren de caracteritzar un canvi que entreveuen a les nostres societats i que està relacionat amb una transformació tecnològica i social profunda d'abast planetari.

El nostre objectiu, tanmateix, no és analitzar aquest canvi. En algunes assignatures i un gran nombre d'obres de referència que hi ha citades al llarg del mòdul, trobareu comentaris, reflexions i diferents anàlisis sobre la naturalesa i condició d'aquest canvi.

Apuntarem només, per entrar en matèria, que les nostres societats es modifiquen profundament. Una de les raons d'aquest canvi, encara que no l'única, l'hem de cercar en els recursos i dispositius tecnològics *amb* els quals ens relacionem i *sobre* els quals ens relacionem.

Les nostres societats utilitzen, com a mitjà i manera d'expressió, recursos tecnològics completament diferents que fins ara han caracteritzat altres formes de convivència. La informació i la comunicació constitueixen les matèries primeres bàsiques de les nostres relacions actuals, i l'element bàsic amb què es poden explicar les nostres relacions i formes d'intercanvi. Amb Internet i tot un seguit de tecnologies de la informació i la comunicació, s'erigeixen formes de sociabilitat i convivència que són radicalment diferents de les formes socials anteriors.



## Les TIC

Al llarg del segle XX, els mitjans electrònics han implicat transformacions de magnituds culturals importants. El telèfon, la ràdio, el cinema, la televisió, l'ordinador i ara la integració d'aquests mitjans en el que anomenem *TIC* permeten conrear modalitats culturals noves i maneres de pensar noves.

Les anomenades *tecnologies de la informació i de la comunicació* (TIC) permeten transmetre i emmagatzemar la informació, i connectar-la electrònicament per diferents espais i temps. Es diferencien d'altres tecnologies de transmissió i comunicació, sobretot, perquè tenen un abast gairebé planetari, una gran velocitat, uns grans sistemes d'emmagatzematge de la informació i un accés també massiu.

Gràcies a les TIC, les simulacions interactives, les bases de dades numèriques, les codificacions de combinacions numèriques llargues, les imatges en moviment i els vincles es fan imprescindibles en aquestes modalitats noves de comunicació i transmissió de la informació.

Les nostres societats es conformen sobre aquest espai interactiu, explorable, mòbil i modificable, que es diversifica en milers de dipòsits de dades, i això fa variar els horitzons sobre els quals discutim i reflexionem entorn de les nostres societats.

Doncs bé, aquests mitjans tecnològics tenen conseqüències socials, organitzatives i culturals profundes. Com ens diu Castells:

"[Internet] es la infraestructura tecnològica y el medio organizativo que permite el desarrollo de una serie de nuevas formas de relación social."

Les nostres societats actuals, doncs, s'erigeixen i s'esculpeixen, directament, sobre mitjans tecnològics que permeten –i hi donen forma– relacions, grups, col·lectius i classes de pràctiques que d'alguna manera són diferents o contenen peculiaritats diferents, de formes socials precedents.

## Antropologia i tecnologia

L'evolució antropològica s'ha alimentat, al llarg de la història, d'elements i de fonaments tecnològics a fi de mantenir, expandir, variar i modificar les seves pràctiques (com ens mostra la relació i vinculació estreta de les societats humanes amb els elements tecnològics<sup>1</sup>). Des que pensem una cosa fins que l'aconseguim, els éssers humans duem a terme accions amb l'ajuda de tècniques, d'eines i de diferents mitjans.

Les institucions, les llengües, els sistemes de signes i les tècniques de comunicació, de representació i d'enregistrament ens informen amb detall sobre la manera com una societat pensa *en aquestes tecnologies* i *a partir d'aquestes tecnologies*.

El desenvolupament de la comunicació assistida per ordinador i de les xarxes digitals planetàries és un pas més en aquesta evolució antropològica<sup>2</sup>. Cada dia sentim, pertot arreu, a la televisió, als mitjans de comunicació i en converses quotidianes, que les nostres societats es transformen profundament. Es tracta d'un canvi, en alguns aspectes sense precedents, que endinsa les arrels en uns progressos tecnològics que modifiquen les possibilitats, l'abast i el format de les nostres comunicacions i de les oportunitats de compartir informació. No en va, aquest canvi modifica, de manera important, el nostre paisatge social i cultural.

## Vegeu també

Sobre els elements tecnològics, vegeu també el mòdul "Tradició oral, tradició escrita i era digital", de l'assignatura de Psicologia de la comunicació, els sistemes d'escriptura i les TIC. Concretament, vegeu l'apartat "Lògiques i alògiques del pensament" de la unitat didàctica "Comunicació i pensament".

Vegeu també el mòdul "Tradició oral, tradició escrita i era digital" de l'assignatura de Psicologia de la comunicació, els sistemes d'escriptura i les TIC. Concretament, vegeu l'apartat "Comunicació i mitjà" de la unitat didàctica "Comunicació i entorn".

Internet, probablement, és l'eina tecnològica i social més evident d'aquest canvi.

"Internet es el corazón de un nuevo paradigma sociotécnico que constituye en realidad la base material de nuestras vidas y de nuestras formas de relación, de trabajo y de comunicación. Lo que hace Internet es procesar la virtualidad y transformarla en nuestra realidad, constituyendo la sociedad red, que es la sociedad en que vivimos."

Castells (2001)

Formes socials i organitzatives que aquest autor agrupa com a epígraf de societat de la informació i del coneixement o de societat xarxa.

### 1.1.3. La societat xarxa

#### Y2K. Efecte 2000

31 de desembre de 1999. La població espera el mil·lenni nou. L'expectativa prèvia a les festivitats conviu amb un vague malestar per l'amenaça del Y2K, "el virus del mil·lenni", aquesta petitíssima errada en els programes informàtics que pot fer col·lapsar els sistemes. No sembla que hi hagi perill, però: als països més desenvolupats, les grans corporacions han invertit fortunes per assegurar el bon funcionament dels ordinadors. El primer lloc del planeta on arriba l'1 de gener és la República de l'arxipèlag Marshall, a prop de la línia internacional de canvi de data enmig de l'oceà.

Les càmeres televisives que fan la transmissió per a tot el món des de la capital de Marshall, Majuro, registren de primer els focs artificials que serveixen de començament de la festa i, després, una apagada massiva d'electricitat i un avió que s'estavella contra la fosca pista d'aterratge. A partir d'això, els mitjans de comunicació no deixen de transmetre desastres arreu del món.

Hi ha diferents ciutats a Sibèria, Rússia, la Xina, el Japó, Austràlia, Europa, el Brasil, Mèxic i, finalment, els Estats Units en què hi ha apagades massives, incendis, falta d'aigua, de telèfon, de comunicacions en general. Les xarxes tècniques es col·lapsen. Els avions cauen com mosques, els transports subterranis es paralitzen, els trens xoquen. Inevitablement, els sistemes bancaris s'enfonsen i les borses financeres embogeixen. Tot plegat al costat de motins, d'assassinats, de suïcidis i de formacions d'hordes de fanàtics religiosos. El virus del mil·lenni ha començat a actuar.

*Y2K. Efecto 2000* és una novel·la de ciència-ficció de Mark Joseph que mira de relatar una possible apocalipsi que, en poques hores, en pocs minuts, podríem viure a escala global si s'impossibilitava o disminuïa la circulació –en aquest cas, per culpa d'un virus informàtic– de la sang que rega les venes de la humanitat avui dia. Malgrat que aquest fenomen és discutible, ens permet posar damunt la taula una de les realitats més contundents i característiques del nostre present. La informació i la comunicació alimenten les nostres societats i ens connecten constantment. Les nostres societats es caracteritzen pel fet que habiten i viuen en aquests espais i dispositius tecnològics centrats en l'intercanvi, la producció i l'organització de la informació. Sense gairebé lloc per a l'aïllament, cada vegada compartim, viatgem, ens movem o ens enamorem més a la velocitat de la llum. Aquestes xarxes són les responsables, com diu el poeta César Vallejo, que "nunca antes, tan de cerca, arremetiera lo lejano".

Aquests dispositius fomenten la transformació d'un gran nombre de formes de vida i d'organització. Els sistemes econòmics, polítics, socials i culturals passen per aquestes xarxes, per aquesta mutació general devers una forma organitzativa i social com és la Xarxa.

La Xarxa, com a metàfora i figura de comprensió del que ens envolta, cada vegada apareix més en el nostre vocabulari i la nostra realitat quotidiana. Com diu Castells, una de les característiques de la nostra societat, vinculada a la naturalesa mateixa de les xarxes, és que aquestes xarxes s'apropien:

"De cada sistema o conjunto de relaciones, usando las nuevas tecnologías de información. La morfología de la red parece estar bien adaptada a la complejidad de las interacciones, y a los impredecibles paradigmas de desarrollo que emergen del poder creativo de estas interacciones."

Aquesta figura de comprensió no és nova. El que és nou és la seva ubiqüitat i la seva centralitat per a donar compte de la realitat actual, i també la seva materialització i la seva condició de mètrica d'un món nou:

"Esta configuración topológica, la red, puede ahora implementarse materialmente, en todo tipo de procesos y organizaciones, a través de las accesibles tecnologías informáticas."

Castells (1997, p. 61)

Les xarxes, avui dia, modifiquen la geografia, la quotidianitat, la pragmàtica de les nostres relacions. La digitalització i virtualització dels nostres vincles i coneixements és un fet, el qual té conseqüències profundes per a les maneres d'organitzar i articular la societat.

Mentre discutim sobre la bondat o la maldat d'aquests canvis, espantats o esperançats de la mateixa manera, les nostres vides salten d'una xarxa a una altra, es connecten i viatgen a la velocitat de la llum, i s'inclouen en xarxes que allarguen la nostra localitat a una globalitat planetària, sense parangó, o que permeten replegar en el nostre fòrum més íntim, en la nostra quotidianitat més local, la immensa i temps enrere inabastable globalitat.

El nostre esdevenir, personal i col·lectiu, cada vegada es dona més als nous dispositius tecnològics informacionals i comunicacionals connectats en xarxa. Aquests elements són crucials per a comprendre les mutacions i els canvis per què passen les nostres societats i són responsables, en bona part, dels canvis de tipologia, morfologia i cartografia de les nostres comunitats, els nostres vincles i hàbits i les nostres pràctiques socials. La nostra vida, també els somnis, les infraestructures, els serveis i les institucions, canvien devers aquestes xarxes informacionals, i viatgen cap a un conjunt creixent d'interaccions intervingudes tecnològicament.

La ubiqüitat i centralitat de la Xarxa, com la centralitat dels dispositius tecnològics actuals, i les conseqüències socials i organitzatives que tenen, és el que ha fet que Castells caracteritzi, d'una manera genèrica, la societat que emergeix d'aquestes transformacions amb l'epígraf de *societat xarxa*.

### **Què és la *societat xarxa*?**

Una societat l'estructura social de la qual està construïda entorn de xarxes d'informació a partir de la tecnologia d'informació microelectrònica estructurada a Internet.

Davant d'una organització socioeconòmica basada en les relacions de matèria i energia, la societat xarxa, ens diu, se sosté en la informació i el coneixement. La informació esdevé la moneda de canvi en les relacions que constitueixen la societat.

L'època industrial es va presentar com una revolució pels canvis sociotècnics que introduïa en la morfologia social, i també en l'època industrial la fàbrica es va veure com la forma organitzativa de les nostres societats. Avui, som davant d'una expressió nova que pretén explicar la gran quantitat de canvis que hi ha en aquesta època: la *revolució tecnològica*. Aquesta expressió destaca el rol que han adquirit les noves tecnologies de la informació i la comunicació en les nostres societats. Ara, trobem propostes que ens plantegen Internet com el paradigma sociotècnic nou que sosté i constitueix la base material de les nostres vides, feines, relacions socials i comunicacions.

### **Maquinari, programari i cervell humà**

Les nostres relacions es duen a terme mitjançant aquestes autopistes que arrenquen de determinats servidors, terminals, velocitats, ordinadors, silicis, xips, dissenys de circuits, etc. Tots aquests elements generen una classe d'infraestructura, de nivell invisible, composta de codis i la seva circulació. Es tracta d'una espècie de soterrani de nombres en moviment perpetu, i inaccessible per a l'usuari. És una classe de material molt diferent de les materialitats dures i sòlides que constituïen les antigues institucions, la seu dels edificis, els empedrats de les places i els carrers. Som davant del que en podem dir una materialitat fluida invisible i mòbil. Aquest univers nou, com veiem, no es pot comprendre sense advertir que la relació que es dona entre elements materials, el maquinari (això que acabem d'esmentar: suports informàtics, silici, velocitats i xips) i determinats components d'organització de la informació, o programari, és terriblement estreta.

Ho és tant, que un nivell no és res sense l'altre. Tanmateix, en aquest univers, s'hi suma el que un autor com Bauman (1998) en diu *wetware (cervell humà)*. És a dir, als components materials i d'organització de la informació, s'hi agrega el component humà. En efecte, la relació amb els ordinadors compon i permet relacions noves, enllaça, substitueix i fomenta capacitats i funcions intel·lectuals i, sobretot, permet establir les condicions per a formar significats, elements compartits i, per tant, col·lectius i comunitats.

"[...] el poder de los flujos tiene prioridad sobre los flujos de poder. La presencia o ausencia en la red y la dinámica de cada una frente al resto son fuentes cruciales de dominio y cambio en nuestra sociedad: una sociedad que, por lo tanto, puede llamarse con propiedad la *sociedad red*, caracterizada por la preeminencia de la morfología social sobre la acción social."

Castells (1999, vol. I, p. 505)

Aquestes xarxes, doncs, transformen i determinen per complet la constitució d'una societat morfològicament i funcionalment diferent.

Les societats noves s'erigeixen en un canvi tecnològic profund, amb la informació i el fet comunicatiu com a eix essencial, que dóna lloc a formes i dinàmiques socials, organitzatives, econòmiques i culturals diferents.

Aquestes transformacions, que podem qualificar de manera més o menys magnànima, orienten les nostres mirades devers un canvi d'abast global i sense precedents.

De tota manera, més enllà de comparar aquesta situació nova amb d'altres, de parlar si és bona o dolenta, ens interessa mostrar els aspectes nous i diferents que presenten aquests entorns i que afecten l'estudi i la comprensió dels problemes socials.

Els entorns virtuals representen una realitat nova, una realitat pròpia, idiosincràtica, que no depèn d'altres realitats per a tenir una definició plena i amb sentit. Diem que es tracta d'una realitat diferenciada i amb sentit perquè té i conté les seves regles de funcionament, les seves operacions de producció i reproducció, i alhora permet diferents interaccions, configurar relacions socials i grups diferents, que donen forma a processos socials i a maneres de convivència també diferents.

#### **1.1.4. Els problemes socials en l'era de la informació**

Passem per moments de canvis importants que ens condueixen a haver d'actualitzar alguns dels nostres plantejaments, i que comporten sobretot un canvi qualitativament important d'elements com el context o els actors que defineixen les situacions socials actuals o que hi intervenen. El nostre deure és comprendre, doncs, alguns d'aquests canvis, tenir eines que ens permetin definir-los, analitzar-los i, alhora, entendre els efectes que generen i generaran en l'àmbit social i cultural.

En aquest sentit, ens centrarem a detallar com podem entendre l'impacte de les TIC en el terreny d'estudi dels problemes socials. Per a això, ens hem de preguntar com modifiquen aquest escenari les condicions actuals, tan complexes i canviants, com l'alteren, com, davant nostre mateix, es mouen les condicions de possibilitat que donen lloc a determinats conflictes o problemes específics d'aquesta era informacional, com es modifiquen les condicions per a abordar-los i resoldre'ls i, per tant, com es transformen algunes de les lògiques amb les quals podem pensar aquestes realitats, i hem de fer-ho.

En definitiva, al llarg del mòdul tractarem d'oferir algunes reflexions que, més que no pas respostes, siguin preguntes interessants per al psicòleg social interessat en l'anàlisi, la comprensió i l'acció social davant dels problemes socials contemporanis.

Aquestes innovacions constitueixen el sistema nerviós, la infraestructura sobre la qual passa, cada vegada més, la nostra vida.

Internet, la TIC més popular, no és solament una tecnologia, sinó també una forma d'organització social.

## 1.2. La necessitat d'una psicologia social renovada

La proximitat i facilitat amb què s'han apropiat i barrejat moltes d'aquestes tecnologies i dispositius en les nostres pràctiques més quotidianes ha de fer pensar el psicòleg en la necessitat d'interessar-se en les transformacions essentals.

Fins ara, hi ha hagut moltes disciplines que ens han explicat aquest canvi. L'economia, la ciència política, el dret i la sociologia, per dir-ne algunes, ens han parlat de les característiques d'aquests canvis, de les causes, els antecedents o les conseqüències. Què ens en pot dir, però, la psicologia social?

Fins aquest moment, les dimensions socials i culturals d'aquest canvi, malgrat que es destaquen constantment, ens les han explicades d'una manera homogènia, global i massa centrada en una novetat indefinida. No ens diuen gran cosa dels efectes i les conseqüències quotidians d'aquests canvis, ni de la manera com aquestes transformacions afecten les maneres de relacionar-se, de conèixer o de formar grups i projectes.

L'ansietat per definir de manera global l'"impacte" i la "novetat" d'aquesta societat, d'aquests canvis, ha fet que les ciències socials s'hagin centrat massa a qualificar i adjectivar les dinàmiques actuals de manera global i simplista, a mirar de recollir en un concepte i prou el gran nombre de canvis i dinàmiques derivats de la interacció amb aquestes tecnologies. Malgrat la utilitat de moltes d'aquestes definicions, això ha fet, com ens diu Castells, que els debats sobre les característiques i implicacions socials i culturals d'aquest canvi:

"[...] todavía se expresan en dicotomías ideológicas simplistas que dificultan la comprensión de los nuevos discursos de interacción social."

Castells (2001, p. 117)

A això, s'hi suma el ben poc interès que, tradicionalment, han tingut les ciències socials per la tecnologia. Considerat sovint com un límit aliè o extern a l'ordre social, la consideració de la tecnologia ha quedat sempre restringida a preguntes o consideracions fatalistes o massa instrumentals.

### **Lectura recomanada**

Podeu ampliar aquestes reflexions sobre la consideració que fan les ciències socials de la tecnologia en *Fatalisme i tecnologia: és autònom el desenvolupament tecnològic?*, d'Eduard Aibar.

Hi trobareu un repàs de les consideracions i les teories principals que han donat les ciències socials per explicar, de manera sociològica, la influència i interacció de la tecnologia en les nostres societats.

Més amunt hem definit la psicologia social. En aquesta definició, l'hem caracteritzada com una disciplina que aporta un punt de vista social a les interaccions i dimensions bàsiques de les relacions humanes i que, habitualment, qualifiquem de psicològiques. Doncs bé, en aquest mòdul pretenem afirmar la necessitat de renovar alguns dels temes d'estudi i alguns dels enfocaments propis de la disciplina. Davant dels canvis profunds per què passen les nostres societats, i que es dirimeixen en l'àmbit tecnològic, encara que no en aquest àmbit i prou, es fa necessària aquesta renovació conceptual i metodològica que ens permeti afrontar, amb dimensions analítiques, metodològiques i conceptuals, els reptes i els problemes propis de les societats actuals.

No és feina nostra desenvolupar aquí totes les possibilitats que hi ha des d'un punt de vista teòric i fins i tot metodològic. Tanmateix, sí que considerem que ho és subratllar la necessitat que la psicologia social cerqui marcs de comprensió i anàlisis concordes als canvis i les dimensions que hi ha a les nostres societats. Si no, encotillarem la realitat amb conceptes vells i amb dimensions o concepcions, segurament, no prou adequades als límits i les cartografies actuals.

Aquesta necessitat de renovació és més urgent si tenim en compte la importància (vista en les perspectives no representacionistes) que tenen les formes de llenguatge i comprensió per a definir i analitzar l'ordre social. Si compartim que les formes de coneixement no són objectives sinó més aviat fonamentals per a construir mons i versions del món, i en aquest sentit les veiem participants de formes d'ordre i de poder determinades, no costa gaire d'adonar-nos de la importància, i encara més en una societat de la informació i del coneixement, que tenen les formes de comprensió i definició. Això, sens dubte, apel·la directament a la responsabilitat social del coneixement i de l'investigador.

Davant d'aquesta responsabilitat no és estrany, doncs, que argumentem que, com a científics socials, hem d'aspirar a renovar les maneres de veure, de definir i d'articular l'ordre social en temps d'una transformació profunda. Sens dubte, no som els únics que fem aquesta tasca, però sí que cal que la psicologia social aporti el seu punt de vista a aquestes realitats i fenòmens. Aquesta tasca, a més, és molt rellevant per als qui estan preocupats per estudiar i comprendre

els anomenats *problemes socials*. Com hem vist, la tasca de l'investigador és important a l'hora de definir i comprendre molts dels problemes socials. Malgrat que el seu paper no és imprescindible ni tampoc, sovint, suficient, les ciències socials, i concretament la psicologia social, continuen exercint una gran funció d'ajuda, suport o fins i tot marc de referència amb què es poden comprendre i articular explicacions o solucions davant de determinats problemes.

Així, doncs, el que pretenem en aquest mòdul, atesos els canvis tecnològics i sociològics que hi ha actualment, és conscienciar la psicologia social que ha d'incorporar a la seva agenda d'estudi, precisament, aquestes transformacions tecnològiques i les conseqüències psicosocials que tenen. Ara mateix, en un moment marcat per canvis tecnològics considerables que afecten les interaccions i relacions més quotidianes, és imprescindible que la psicologia social aculli la tecnologia com una part del seu catàleg d'explicació que engloba els elements rellevants, de manera psicosocial, per a parlar de la vida social i, sobretot, renovar les explicacions d'allò que constitueix el focus principal de l'assignatura, és a dir, la comprensió dels problemes socials.

Això no solament ajudarà a resituar els temes d'estudi i de preocupació de la psicologia social i donar-los vigència, sinó que a més pot ser clau per a comprendre un esdevenir col·lectiu, heterogeni i complex com el que afrontem com a societat i al qual tot just comencem a donar forma.



## 2. Lògiques per a una societat en transformació

### 2.1. La transformació dels conflictes i els problemes socials

Segons alguns autors, es pot afirmar que les claus per a comprendre les dinàmiques socials, i amb això els problemes socials mateixos, es transformen en l'anomenada *societat de la informació i del coneixement*.

Es diu que el poder que tenen la informació i la comunicació en les nostres societats, i també la interconnexió i interdependència global constant en què es viu, fa que emergeixi, i en molts casos es transformi, el que entenem com a problemes socials.

Tanmateix, perquè aquesta afirmació tingui validesa i contingut, ha d'anar acompanyada d'eines conceptuals que ens permetin desxifrar, comprendre i analitzar les problemàtiques socials derivades de les dinàmiques socials noves, la qual cosa requereix un exercici profund de reflexió i de renovació. I és que, sense conceptes renovats, correm el perill de perdre elements d'anàlisi i, probablement, de caure en una miopia i una rigidesa que ens impossibiliti comprendre els problemes i prendre decisions concordes als canvis i reptes que plantegen les societats contemporànies.

Per a dur a terme aquesta renovació conceptual, recorrerem a perspectives teòriques i a lectures innovadores que ens permetin reflexionar, analitzar i comprendre la influència que tenen sobre els problemes socials actuals les transformacions tecnològiques, comunicatives i organitzatives per què passen les nostres societats. Només aquestes lectures renovades ens permetran entendre les lògiques i el sentit de les lluites, els conflictes i les problemàtiques contemporànies, o com a mínim començar-hi a reflexionar.

El sociòleg Alberto Melucci, en aquest cas, és qui ens ajuda a fer aquest recorregut. Ens diu que, en les societats altament diferenciades, en les quals la informació és el màxim recurs, les lògiques de dominació i de poder es transformen profundament, fins al punt de canviar les regles del joc sobre les quals s'assenten les nostres dinàmiques socials i pràctiques més quotidianes. Aquest canvi de lògica, aquest fet d'operar diferent, té, és clar, conseqüències molt profundes per a la lectura i comprensió de les desigualtats i problemàtiques pròpies d'aquestes societats. És a dir, els conflictes i les problemàtiques es transformen segons el pas que marquen els temps, i assumeixen les formes i els llenguatges que adopten les dinàmiques socials noves.

Ara veurem la seva aportació amb més detall.

### **2.1.1. La societat planetària i els problemes socials nous: la proposta d'Alberto Melucci**

El psicòleg i sociòleg italià Alberto Melucci ha estat un dels autors que ha contribuït més a renovar les perspectives d'anàlisi i de comprensió de les dinàmiques socials i psicològiques que caracteritzen el que ell anomena les *societats planetàries*. Interessat, sobretot, en les formes i el sentit de l'acció col·lectiva i dels processos de canvi social, la seva aportació teòrica ens permet abordar, de manera original, la pregunta de la influència de la informació i la comunicació en l'emergència de problemàtiques socials i conflictes nous.

#### **La centralitat de la informació en les societats actuals**

Per a aquest autor, un dels elements conceptuals i empírics que ens permeten sostenir la hipòtesi del canvi d'època té a veure amb els recursos que produeix la societat contemporània. Avui dia, ens diu, la informació es converteix en el recurs més important; no en va, es tracta d'un recurs fonamental per a les nostres societats, fins al punt de convertir en recursos instrumentals la resta dels elements o recursos (per exemple, els diners).

"Más bien, la manipulación de la información (su producción, distribución, decodificación y control) en un contexto de experiencia de 'grado n' deviene ahora el recurso fundamental con respecto al cual todos los demás son instrumentales."

Casquette, a Melucci (2001, p. 16)

Així, doncs, des d'un punt de vista més o menys estructural, la informació es converteix en la font central de la productivitat i del poder. Podem dir que la informació, la circulació i la producció d'aquesta informació, és tan important per a les nostres societats que la podem considerar el vincle social mateix.

"Nuestra existencia [...] es creada por la información y depende de la misma. Para alimentarnos consumimos símbolos, para amarnos y reproducirnos recurrimos al consejo de expertos, para desear y soñar utilizamos el lenguaje proporcionado por los medios de comunicación. Incluso la amenaza de guerra nuclear, la misma subsistencia de nuestro planeta, depende del control de información. Una sociedad que utiliza la información como su recurso principal altera la estructura constitutiva de la experiencia."

Melucci (1996b, p. 1)

Com és de suposar, la centralitat de la informació per a la vida social i la caracterització de les societats actuals tenen grans conseqüències, també, per a comprendre i analitzar els conflictes i problemes que produeix aquesta societat.

La base dels problemes socials actuals, per a aquest autor, no l'hem de cercar, com a mínim no com fins ara, en problemàtiques que concerneixen la repartició de la riquesa o l'accés dels béns materials, o fins i tot l'accés i el domini dels mitjans de producció (aquesta era, per exemple, la lectura estructural de la desigualtat que feia el marxisme). No s'han de cercar les claus del conflicte i els problemes socials en grups antagònics o en grans actors històrics que lluiten per interessos contraposats. Per a aquest autor, la clau a l'hora de comprendre

els conflictes i les problemàtiques que caracteritzen les societats contemporànies són els ordres simbòlics, les maneres de dir i d'organitzar el sentit. És la informació mateixa com a matèria primera.

Atesa la centralitat de la informació per a les societats actuals, no és estrany, ens diu l'autor, que ens trobem que la majoria de conflictes i problemes socials contemporanis emergeixin, precisament, en aquelles àrees del sistema que són crucials per a la producció d'informació i de recursos simbòlics.

"La cuestión del sentido, de la significación y de las vías gracias a las que se construye el sentido de la acción individual y colectiva, se convierte, pues, en una cuestión de capital importancia."

Melucci (2001, pp. 67-68)

L'accés al significat i a la informació es converteix en el terreny per a maneres noves de poder i de conflicte.

L'important que cal destacar de la hipòtesi de Melucci és que aquesta lluita no s'estableix en termes de continguts i d'informacions, tal com l'entenem habitualment. No ho és en aquests termes. Les lluites més importants, ens diu, es fan en els codis i llenguatges mateixos que organitzen la informació i el sentit que té, en els valors i significats que adquireix aquesta informació. És a dir, el poder i el control de les societats actuals, avui dia, són en les maneres de dir mateixes.

"El control de la producción, la acumulación y la circulación de un recurso de este tipo depende en gran medida del control de los códigos u organizadores, esto es, de los lenguajes que dan forma, tamaño y significado a este recurso."

Melucci (2001, p. 67)

Aquest control és, doncs, el camp de lluita i de batalla, la vertadera arrel del poder contemporani i d'estructuració de la vida social. D'aquí, precisament, arrenca qualsevol conflicte o problemàtica sorgits de la societat informacional. I hi arrenca per la desigualtat amb què accedim a aquests dispositius de producció o definició de la vida social, individual i col·lectiva.

"Este control no está distribuido de forma igualitaria, como bien sabemos. El acceso al conocimiento, es decir, a este tipo de código, está configurando las nuevas formas de las estructuras de poder, y está asimismo dando paso a nuevos tipos de discriminación y de conflicto."

Melucci (2001, p. 67)

I això incumbeix tant a grups socials com a individus. Els recursos que tenim per a decidir, elegir i determinar el nostre sentit, ja que tenim accés a unes quantitats ingents d'informació i a possibilitats de comunicació activa sense parangó, desborden de molt el que en altres èpoques era possible. Tanmateix, això és el que regulen les formes de poder i dominació actuals. El poder

s'exerceix, avui dia, sobre aquest dir i aquestes maneres de definir el món, sobre la informació i el valor d'aquesta informació, sobre el coneixement i les maneres d'organitzar-ne el sentit.

### **El control de diferents classes de llenguatge**

És evident, per exemple, apreciar com d'important és actualment controlar diferents classes de llenguatge. Aquest control, reflectit, per exemple, en polèmiques i controvèrsies sobre la possibilitat mateixa d'anomenar o de determinar el sentit d'alguna cosa, es converteix en un aspecte central en un gran nombre de terrenys de la vida social.

La lluita per les etiquetes comercials, per exemple, i per les maneres d'anomenar i de definir productes, valors i estils de vida associats a aquests productes és una de les estratègies en què es reflecteix de manera més tangible aquesta forma de control i de poder.

La lluita per l'elecció dels significats, els valors o els punts de vista del món, per donar-hi sentit o per l'autonomia en l'elecció d'aquests significats, valors o punts de vista és una de les lluites que caracteritzen les societats actuals. De fet, la majoria de les problemàtiques socials vinculades a una societat de la informació són per la distribució desigual d'aquests recursos de definició i d'apropiació dels codis comunicatius i informacionals que dominen la vida social.

Per exemple, per a aquest autor, una anàlisi renovada de la desigualtat passa per veure l'asimetria amb què es reparteixen, a escala planetària, els recursos i el potencial per a la definició del sentit i l'apropiació dels significats.

L'autor mateix ens posa un exemple de les conseqüències que es poden extreure d'aquesta distribució desigual amb relació als recursos bàsics sobre els quals s'estructura el món actual:

"Ser asediado por cantidades enormes de información, pero simultáneamente estar privado del acceso a los códigos y lenguajes con los que organizarla de modo significativo y, así, hacerla operativa, supone hoy estar condenado a ocupar una posición social subordinada."

Melucci, a Casquette (2001, p. 16)

Melucci al·ludeix a un procés d'individualització per a explicar aquesta apropiació del sentit. Aquest procés, característic de la modernitat, arriba al zenit en la societat de la informació. Aquesta societat es basa en identitats electives, en projectes que accentuen el caràcter autònom i voluntari de les nostres maneres de viure i pensar. En aquest context, ens diu, la pregunta central és aquesta: qui es pot erigir avui en subjecte autònom d'acció?

"La convicción de que la distribución desigual entre individuos y grupos de las oportunidades para constituirse en sujetos autónomos de acción es el dato 'estructural' novedoso, el nuevo desequilibrio 'de clase' de nuestro tiempo."

Melucci (1996b, p. 51)

Aquest procés de diferenciació constant contrasta, profundament, amb les necessitats d'integració interna que tenen les societats actuals. Sense aquest esforç de control i d'integració, els costaria molt de sobreviure. Aquesta integració mínima s'aconsegueix amb règims de control que gestionen, precisament, la informació i els codis d'aquesta informació. Es tracta de règims simbòlics.

Per a aquest autor, doncs, els conflictes i les lògiques principals que caracteritzen les dinàmiques socials i les lluites culturals actuals deriven de la tensió entre la potencialitat creixent d'autonomització individual i de la intervenció creixent de les formes de poder en els mecanismes mateixos d'apropiació del significat.

### **Quins conflictes i problemes emergeixen? On? Com es poden identificar?**

No és fàcil, ens diu, en les societats complexes, amb una densitat d'informació impressionant, i en què els centres de poder no solament són difusos i invisibles sinó movibles i "escapçats", de parlar de localitzar problemes i conflictes. Aquest exercici és difícil i molt variable, la qual cosa fa que la identificació dels actors i els conflictes centrals d'aquestes societats sigui una tasca especialment complicada. No és que no es pugui fer, ens diu, però sí que és complex abordar aquestes lògiques de dominació o d'exclusió.

Una part del repte que tenim és saber com podem entendre, en la complexitat actual –en què actors i àmbits implicats en el conflicte varien constantment–, els llenguatges i les formes de dominació que també sembla que canvien amb facilitat; no hi ha un centre o unes estructures clares que permetin saber qui, on o per què i quina lògica de dominació i d'exclusió caracteritza les nostres societats.

Els moviments socials, per exemple, ens han ajudat a veure el sentit dels conflictes i les lluites contemporànies. La novetat que tenen, en paraules del pensador italià, és la capacitat de fer visibles i d'anomenar els dilemes fonamentals de les nostres societats. Les formes d'acció col·lectiva contemporànies mostren, malgrat la divergència que tenen i malgrat el gran nombre de lluites que hi ha, una determinada lògica comuna. Són lluites i protestes centrades en la formació i la defensa d'identitats, en la reacció davant de determinades formes de conformitat o d'homogeneïtzació, que destaquen per damunt de tot el dret a la quotidianitat i la defensa de valors culturals i simbòlics propis.

#### **Moviments nous**

Ara no ens trobem moviments unitaris i històrics com, per exemple, el moviment obrer, sinó un gran nombre de moviments que reivindiquen condicions d'identitat (nacionalismes, moviments de diferència de gènere, moviments en defensa de la condició sexual lliure, etc.), moviments que agrupen persones entorn de valors i maneres de veure el món diferents (pacifisme, ecologisme, etc.) o fins i tot moviments que reivindiquen la vivència lliure d'una quotidianitat diferent (comunitats d'autogestió, grups per un consum alternatiu, etc.).

Totes aquestes lluites, segons Melucci, escenifiquen o expressen una resposta a les lògiques de dominació característiques de la societat de la informació. Per tant, fan visibles els seus dilemes i conflictes més característics.

Les formes d'acció col·lectiva mostren que la lluita per la identitat, el significat i la quotidianitat és central en la societat de la informació. Mostren, doncs, que l'accés i la distribució dels recursos de diferenciació i definició dels sentits i significats, dels coneixements i les maneres de definir el món, són crucials per a comprendre els conflictes i les problemàtiques contemporànies. Així, doncs, les formes noves d'exclusió i de marginalitat i les condicions per a problemes socials nous, segons Melucci, s'han de cercar en l'ordre nou de desigualtats basat en la distribució desigual dels recursos més típics d'una societat de la informació.

Segons Melucci, les formes noves d'exclusió:

"Se encuentran presentes [...] en función de la disparidad en el acceso a los medios con los que se puede definir el sentido de la acción, se puede construir la identidad individual y colectiva o se pueden salvaguardar las raíces de la cultura de origen. Aquellos que son excluidos, por tanto, están ciertamente casi siempre desposeídos de los recursos materiales, pero aún más de su capacidad para ser personas, es decir, sujetos autónomos de su propia acción."

Melucci (2001, p. 54)

Així, doncs, la lluita per la identitat, per la capacitat d'elegir i de determinar un mateix els seus propis sentits i significats (individualment o col·lectivament), a causa de les formes de control sobre les maneres de dir i sobre el que és simbòlic que s'exerceix en les nostres societats, és un dels àmbits privilegiats a què hem de mirar per a comprendre les formes de poder, i per tant d'exclusió i de marginalitat, característiques de les nostres societats.

D'aquesta manera, veiem que tant l'àmbit individual, amb els processos d'identificació i individualització propis de les societats complexes actuals, com l'àmbit social, amb la necessitat que té d'articular-se a un àmbit col·lectiu, constitueixen elements de comprensió bàsics de les societats actuals. De fet, ens diu, el que és interessant de veritat és l'articulació i la interacció constant que tenen.

Això és, sens dubte, molt important per a una psicologia social de les societats actuals, ja que reivindica la seva presència més que mai. Aquesta disciplina, interessada precisament en l'articulació dels dos àmbits, ens pot dir molta cosa de la naturalesa i les conseqüències, tant socials com individuals, dels dilemes i les lògiques socials actuals.

## Les ciències socials davant dels problemes socials nous

De tota manera, els moviments socials no són els únics actors importants en la definició i denominació dels problemes socials nous. En la seva proposta, l'investigador o el científic social també exerceix una funció important, cosa que no vol dir, però, que sigui imprescindible.

La seva proposta no és de distanciament dels problemes que hi ha al món, ni tampoc d'un intent d'aspirar a una neutralitat ingènua, perquè és inabastable i també irresponsable. Al contrari, Melucci advoca per una teoria social al servei de resoldre problemes concrets (globalització, ciutadania, identitat personal, acció col·lectiva, etc.). La tasca de l'investigador social, diu, és més un deure que no pas una aplicació tècnica de qualsevol coneixement. És més una responsabilitat que no pas una habilitat. Un deure: el de mirar d'aportar marcs de comprensió i d'anàlisi que siguin útils i, sobretot, que ajudin, al costat d'altres conviccions, actors i coneixements, a revertir determinades dinàmiques d'exclusió i de marginalitat social. Aquest deure ha d'anar acompanyat d'una convicció: el científic social ha de posar el seu coneixement al servei dels actors més necessitats, amb la intenció de possibilitar-los una relació més igualitària a l'hora de poder intervenir, com a actors de ple dret, en els contractes d'arrel liberal sobre els quals es funda el nostre ordre social i polític.

L'investigador no ha de ser un ideòleg, un monopolitzador o un evangelitzador, sinó més aviat algú que, sense cap poder de veritat, ofereix instruments a altres persones perquè aprenguin a aprendre i, consegüentment i col·lectivament, puguin actuar. Aquesta convicció, sens dubte, aporta un camp de treball i una actitud molt interessant per al científic social interessat en els problemes socials nous (i vells). A més, allunya qualsevol suspicàcia de pensar que és un autor que privilegia el coneixement científic i el paper de l'investigador al de qualsevol altre coneixement o actor davant de determinats problemes socials.

El compromís de l'investigador com a ciutadà o activista és legítim, però no ho és tant el dels especialistes.

### **3. L'aparició de problemes socials "nous"**

#### **3.1. Accés a Internet: punts de vista d'un problema social incipient**

La connectivitat i informatització creixent de les nostres societats es converteix en la pedra de toc de moltes discussions polítiques, filosòfiques i fins i tot ètiques. Internet, com hem vist, és el cor mateix de societats emergents basades en l'intercanvi, la gestió i la producció d'informació i en la comunicació.

No és estrany, doncs, que el mitjà mateix es converteixi en un espai de discussió privilegiat per a les principals agències governamentals, per als governs locals, autonòmics o de caire nacional i internacional, i també per a altres actors importants de les nostres societats com ara els moviments socials, les ONG o les plataformes i xarxes d'acció cívica.

Aquests actors, conscients de la importància que tenen aquests dispositius tecnològics per a comprendre –i donar-hi cabuda– les formes de relació, de convivència, d'economia, d'intercanvi, de govern, etc., que emergeixen, s'han centrat durant els darrers anys a analitzar i promoure polítiques que prioritzen i fomenten la implantació d'aquestes tecnologies en les nostres societats.

El repte plantejat no és altre que articular la societat entorn d'aquestes tecnologies, ateses les potencialitats que tenen. Aquest és, com a mínim, el repte per a la majoria dels governs, les administracions i els mercats interessats en la proliferació i implementació d'aquestes tecnologies en les activitats i relacions quotidianes de les persones. Això comporta haver de preparar i articular la societat per a això. Tanmateix, també implica haver de desenvolupar i projectar la tecnologia d'acord amb les demandes i necessitats socials que hi ha. I aquest darrer repte és el que plantegen moltes associacions i molts grups d'acció col·lectiva interessats a fer que aquestes tecnologies no comportin formes noves d'exclusió social.

És veritat, doncs, que aquest debat sobre les potencialitats i l'accés a aquestes tecnologies centra l'agenda de les institucions, els centres de poder i els agents de govern principals de les nostres societats.



L'accés a la informació i la comunicació, és a dir, als mitjans mateixos amb els quals s'estructuren condicions importants de relació i sociabilitat, es converteix en un repte important per a les societats contemporànies i els seus agents principals. La inclusió o l'exclusió de moltes formes de relació ja passa per aquesta hibridació tecnològica.

L'agenda política de les nostres societats recull, doncs, l'accés i ús d'aquestes tecnologies com una de les seves prioritats, i ho converteix gairebé en un imperatiu.

### **Reflexió**

Per a adonar-nos de fins a quin punt podem parlar de l'imperatiu tecnològic que s'imprimeix a les nostres societats, reflexionem un moment sobre la manera en què es presenten davant nostre aquestes tecnologies.

Amb una anàlisi breu d'alguns dels darrers anuncis comercials dedicats a socialitzar i "vendre" aquestes tecnologies, ens adonarem per què parlem del canvi social i tecnològic gairebé com un imperatiu per a les nostres societats.

En aquests anuncis:

- La tecnologia nova apareix sempre com una millora de l'anterior.
- La tecnologia, el fet de tenir-ne, és una font de distinció social. Desenvolupa, perfecciona, millora i engrandeix qui la fa servir.
- La tecnologia és alegria, és emoció, són estils de vida alternatius, innovadors i seductors.
- La tecnologia és facilitat, habilitat i solució de problemes.

Sens dubte, la connectivitat necessària forma part d'aquest imperatiu tecnològic que defineix les nostres societats. Aviat, però, la qüestió no serà si estem connectats o no, sinó si podem estar desconnectats o si ens hi deixen estar.

En aquests temps en què la presència massiva de tecnologia no va acompanyada de reflexions profundes amb relació a aquesta tecnologia, necessitem rescatar conceptes i eines conceptuals que ens permetin comprendre-la d'una manera més complexa i concorde als efectes i les dimensions socials que té.

La tecnologia no és una cosa tècnica, sinó que dóna compte d'un procés eminentment social. Per tant, la reflexió sobre la tecnologia, els discursos i els imaginaris que l'acompanyen i els efectes socials i culturals que té són aspectes que hem de considerar.

En aquesta agenda, hi ha raons, interessos i punts de vista diferents del que comporta aquesta transformació tecnològica que analitzem. De cada punt de vista hi ha polítiques d'accés i implementació diferents, raons i interessos diferents per a defensar la importància d'aquestes tecnologies i de l'accés a aquestes tecnologies. Hi ha ben poca gent que es plantegi refusar-les.

Aquesta importància es reflecteix en el fet que creix amb força l'opinió que la impossibilitat d'accedir a aquestes tecnologies constitueix un problema social important per a les nostres societats. L'accessibilitat i la connexió a aquesta xarxa de xarxes, a aquesta societat interconnectada tecnològicament i comunicativament, és una de les preocupacions més grosses que tenen les nostres societats. La possibilitat de quedar-ne fora és vista, doncs, com un problema apressant d'un caire i unes característiques socials molt importants.

Un problema que, sens dubte, té un caire nou i que promet, si no s'afronta amb èxit (ens diuen), fins i tot redefinir les fronteres del mapa social que hi ha.

La discussió sobre la implementació d'aquestes tecnologies en les nostres societats és central per a comprendre molts debats i moltes polítiques contemporànies. La centralitat d'aquesta reflexió sobre el mitjà mateix demostra la importància contemporània que té i demostra que l'interès que causa és clau per a comprendre les formes d'exclusió o de marginació de les quals deriven problemàtiques socials que tenen interès per al psicòleg social.

Internet és vist com un bé o un servei social nou, l'accés al qual comença a denotar integració, qualitat de vida i prosperitat. Per aquesta raó, l'accés a aquestes tecnologies, i per tant als canvis i les potencialitats que ens ofereixen, és vist en general com un dels problemes socials més importants a què hem de fer front. És tan important que fins i tot hi hem posat un nom: *bretxa digital* (BD).

La BD és un dels problemes incipients i urgents a què han de fer front les societats plurals, globalitzades i altament tecnològiques que construïm avui dia, i que afecta tant la seva composició interna com l'equilibri d'un món global per al qual només sembla que creixen les diferències.

### 3.1.1. La bretxa digital: caracterització del problema

Anomenada *bretxa digital* o *analfabetisme cibernètic*, aquest problema defineix les conseqüències d'una exclusió de bona part de la població mundial, de les possibilitats i els beneficis que comporten les transformacions tecnològiques i socials noves. I, sobretot, defineix l'exclusió de parts considerables de la població de l'accés als recursos i mitjans pels quals definim, practiquem i intercanviem realitat i relacions en les societats contemporànies. És, doncs, una problemàtica vinculada a la iniquitat en l'accés a les possibilitats que ofereixen les noves tecnologies i Internet.

La bretxa digital, doncs, defineix l'exclusió de grups i gent del tauler en què juguen moltes de les relacions (econòmiques, culturals, socials i polítiques) d'avui dia. Aquesta condició comporta un dels problemes socials urgents i apressants a què ha de fer front el "desenvolupisme" desenfrenat que imbueix els discursos i imaginaris de les nostres societats.

Tanmateix, no hi ha un acord a l'hora de dir de quin problema parlem, què el caracteritza, quines conseqüències té, quines causes i, sobretot, quines solucions es poden proposar per a aturar-lo.

#### La majoria de la població mundial

Cal tenir en compte que la majoria de la població mundial no té ni els recursos ni la capacitat necessaris per a usar aquestes tecnologies.

D'una banda, ens diuen que és un problema tècnic, davant del qual hem de reaccionar facilitant i promocionant polítiques d'accés als recursos nous. De l'altra, que l'assumpte reflecteix, un altre cop, problemes profunds i històrics vinculats a l'accés als mitjans de producció i a les lluites de poder entre grups antagònics que caracteritzen les societats capitalistes. Per a aquests problemes, s'ha de tenir en compte aquest rerefons social per a proposar mesures, amb l'objectiu d'evitar encara més l'exclusió dels sectors més vulnerables.

Com hem vist en les perspectives no representacionistes, un problema social s'ha d'entendre com una cosa produïda i mantinguda socialment. És a dir, com una producció social sostinguda en maneres de parlar, de veure, de relacionar-se, de definir o d'atribuir determinats significats a determinats fets o situacions. D'aquesta manera, els problemes socials es llegeixen en termes d'allò que produeixen els discursos i les pràctiques socials que tenim en el nostre context sociohistòric. La bretxa digital, doncs, no s'escapa d'aquesta lectura i d'aquesta condició consensuada o discutida.

Conscients de la vigència i l'interès contemporani que té, considerem que pot ser una bona ajuda entretenir-se a fer alguna cosa més que caracteritzar, breument, la problemàtica de l'accés o no als recursos tecnològics. Ens sembla que, per a l'estudiós dels problemes socials (en aquest cas, dels problemes socials nous), pot ser més interessant analitzar, discutir i reflexionar sobre les diverses maneres de definir i d'abordar aquest problema. Com veurem, d'això depenen també les solucions i els actors rellevants que proposarem per aturar o reduir el problema. Entendre les diverses posicions ha de permetre, sens dubte, aprofundir en algunes de les problemàtiques que circumden el nostre present.

Així, doncs, ara volem abordar i desconstruir alguns dels aspectes que defineixen la bretxa social com a problema social. Per què és un problema social? Per a qui? Quins elements són identificats com a font del problema? Algunes d'aquestes preguntes ens ajudaran a veure de què parlem quan ens hi referim com a *problema social*, quins grups hi ha implicats a l'hora de definir-la, quins elements la defineixen, quines versions hi ha de les causes o les condicions que la provoquen, qui la identifica com a tal o quines solucions es proposen per a aturar-la.

L'anomenada *bretxa digital* no és un problema social objectiu, acceptat i definit d'una manera homogènia. Al contrari, és definida de manera diferent per diferents grups. Per tant, per a entendre-la hem d'abordar les diverses discussions que la defineixen i la conformen com a problema social.

### 3.1.2. Definir el problema

Hem vist, abans, que un problema social no té sentit sense els grups, els marcs d'interpretació i les eines d'anàlisi que el defineixen. Així, doncs, la qüestió de l'accés a Internet i la problematització que té s'ha d'analitzar seguint els grups i els marcs d'interès que defineixen aquesta problematització i la miren d'aturar.

Quan ens centrem a analitzar les posicions que defineixen el problema que coneixem com a BD, ens trobem que hi ha diferents versions d'aquest problema. Això fa que no hi hagi un problema social clar i diferent. Al contrari, hi ha problemàtiques diferents associades a la connectivitat tecnològica. De fet, la dimensió problemàtica (què és un problema) canvia segons qui la defineix, i també la dimensió social que té (per a qui ho és o per a quants).

Ara mostrarem quins grups, quins punts de vista o quines situacions defineixen, mantenen o alimenten cada posició.

#### Reflexió

Del gran nombre de debats que es fan, emergeixen de manera embrionària marcs de comprensió i anàlisis interessants per al psicòleg social interessat en la producció i reproducció de les problemàtiques d'exclusió social, i també en l'anàlisi d'aquestes problemàtiques i les maneres d'intervenir-hi. Això és l'interessant: quina classe d'exclusió i de solució deriva de cada definició?

El pol de la discussió se centra en el que signifiquen i comporten aquestes tecnologies per a les nostres realitats, relacions, formes de convivència i polítiques més quotidianes. La valoració i definició de l'accés com a problema social depèn de les valoracions, els significats i els efectes socials que es concedeixen a aquestes tecnologies. És a dir, depenen directament de l'opinió i el projecte que en tenim.

Per centrar una mica l'estudiant, direm que la definició de la problemàtica social està vinculada als punts de vista i les interpretacions que tenen diferents grups dels eixos següents:

- Els principis que orienten les TIC (*per a què*).
- Els instruments amb què s'executen (*com*), inclosos aspectes de regulació, finançament, prestació de serveis, etc.
- Els serveis o les accions principals que es porten a cap o s'hi haurien de portar d'acord amb els principis proposats (*què*).

És evident que hi ha un gran nombre de posicions sobre aquestes qüestions i que aquests punts de vista es reparteixen al llarg d'un continu que agrupa grups d'interès, actors i institucions de diferent índole. Tanmateix, a efectes pràctics, il·lustrarem els punts de vista sobre els problemes socials nous vinculats a les TIC i resumirem dues grans posicions entorn de la qüestió: la *posició dominant* enfront de la *posició alternativa*.

Taula 1. Problemes socials vinculats a les TIC: posició dominant i posició alternativa

Posició dominant	Posició alternativa
El problema és la BD. El problema és l'accessibilitat.	El problema és un problema social anterior, i la BD n'és l'expressió.
Es treballa sobretot davant de preguntes com les següents: com es pot superar aquest problema?; tècnicament?; culturalment?	La direcció de la resposta se centra a aturar i visibilitzar els problemes socials vinculats a la BD i que aquesta acreix.
Treballar per a crear infraestructures i conductes receptives. Aturar problemes tècnics.	La tasca principal, doncs, se centra a analitzar les seves pròpies condicions de possibilitat com a problema social. Això implica alguna cosa més que solucions tècniques: una reflexió social profunda i la creació de coneixement com a valor de solució.
Políticament, els governs es dediquen a assegurar aquest desafiament. Això, consideren, promourà de manera directa i espontània tota mena de beneficis i possibilitats per a les nostres societats.	El desafiament de veritat és aconseguir que les persones, els grups i les societats s'apropiïn d'Internet, la usin com una eina per a una societat més justa i equilibrada. Cal conèixer i ensenyar, doncs, aquestes potencialitats.
L'accés i la connexió a Internet es converteix en un valor social i de progrés per si mateix.	L'accés a Internet no és un principi per si mateix. L'important és que els diversos grups socials puguin usar aquest mitjà i apropiarse'n de manera equitativa, universal i solidària.

Si analitzem, encara que sigui succintament, les dues posicions, veiem que estan enfrontades en el que consideren que és el problema social anomenat *bretxa digital*. Malgrat que estan d'acord que hi ha un problema amb l'accessibilitat a les tecnologies actuals, no hi estan gens en el que consideren que és la base del problema, els actors rellevants per a resoldre'l, les dinàmiques socials que això genera o, fins i tot, la lectura política d'aquest problema.

Al costat de la posició dominant, acostumem a trobar organismes i administracions públiques, serveis socials i agents habituals de polítiques públiques, i també les institucions governamentals, nacionals i internacionals principals. En la posició alternativa, en canvi, trobem molts grups d'acció social, agents de transformació social com ara moviments socials, estudiosos, ONG o intel·lectuals i acadèmics preocupats pels efectes d'exclusió i de marginalitat social que comporten, i acreixen, les dinàmiques socials noves.

En el nostre cas, no amagarem pas que estem molt més d'acord amb la posició alternativa d'aquest problema. De fet, la posició dominant constitueix la base mateixa del problema, ja que defineix la BD a partir d'una posició molt simple, tècnica i que passa per alt els aspectes més socials i polítics d'aquestes tecnologies. Com ens diuen els de la posició alternativa, el problema de veritat (no en un sentit epistemològic, sinó polític) està vinculat a la implementació de les TIC en les nostres societats, però no pas com una cosa simplement tècnica. La BD no remet, *strictu sensu*, a qüestions d'accés. La BD és un problema social molt important, sobretot perquè remet a la possibilitat d'una relació social i cultural amb realitats, cultures, grups i recursos socials molt importants.

El que fa la diferència no és, doncs, la connectivitat, sinó la manera com la realitat concreta s'articula amb la realitat virtual i en treu profit, és a dir, el com i el perquè (en termes d'ús) dels dispositius sociotècnics nous.

Quan el problema és definit d'aquesta manera, no costa gaire de veure que aquesta problemàtica està molt vinculada a d'altres que no són tan noves, la qual cosa fa que aquesta ho sigui poc. És així perquè es dona sobre altres condicions de producció, però és vella perquè resumeix que la societat està dividida entre persones amb accés i poder sobre els mitjans de producció, gairebé vitals, per a l'ordre social. Allò que en altre temps era la riquesa material ara es pot traslladar a la riquesa tecnològica i informativa.

Així, doncs, no costa gaire de veure que molts dels problemes s'interconnecten, es reproduïxen mútuament i, fins i tot, s'acreïxen.

Vist així, és ben diferent la manera que tenen d'aturar o resoldre aquest problema una posició i l'altra. Per a la posició alternativa no n'hi ha prou de dotar de terminals o promoure la connectivitat a tota la societat. S'ha d'actuar, directament, sobre les condicions de possibilitat que permeten l'emergència de factors d'exclusió i de marginalitat. Aquesta tasca és central per a frenar determinades dinàmiques i afavorir-ne d'altres que permetin una apropiació horitzontal, equitativa i solidària dels mitjans tecnològics actuals.

#### **Bibliografia recomanada**

Per ampliar algunes d'aquestes informacions, consulteu algunes obres que tracten de la temàtica de l'anomenada *bretxa digital*.

B. M. Compaine (2001). *The Digital Divide: Facing a Crisis or Creating a Myth*. Cambridge / Londres: MIT Press.

R. Hamman (1999). *The Online/Offline Dichotomy: Debunking Some Myths about AOL Users and the Effects of Their Being Online Upon Offline Friendships and Offline Community*. Tesi doctoral en línia.

A. Persaud (2001). La brecha del conocimiento. *Foreign Affairs* 2 (1).

### **3.1.3. Internet no és suficient: algunes propostes de solució**

Mentre que els uns parlem d'un problema social nou associat a l'accés a aquests recursos digitals i tecnològics, per als altres aquest no és el problema de veritat. Segons aquesta posició, l'accés a Internet no és condició suficient, ni necessària, per a aconseguir usos adequats, apropiació social i capacitat transformadora d'Internet.

"Internet per a tothom", connectivitat per a tothom, com propugnen institucions i governs, no és sinó la màscara utilitzada per a camuflar altres problemàtiques i distreure'ns-en. La panacea no s'assoleix amb aquest dispositiu, amb l'accés a preus raonables. Si es resol l'anomenada *bretxa digital*, vista com a possibilitats d'accés i prou, no es resolen problemes molt instal·lats en les nostres societats.

Al contrari, ens diuen que la bretxa digital és producte d'aquestes disparitats i de conflictes anteriors en les nostres societats. I no solament això: la BD reforça aquestes disparitats i aquests conflictes dels quals és una expressió.

L'accés a Internet, tal com és definit actualment, només reproduïx les desigualtats socials que hi ha. Sense combatre les causes de les diferències i els conflictes socials, costarà molt d'aconseguir que aquestes tecnologies resolguin els problemes que hi ha.

D'aquesta manera, la connectivitat no és una finalitat, sinó el mitjà per a resoldre alguns d'aquests problemes. Si acceptem això, es transformen les jerarquies i l'orientació de moltes de les polítiques que podem proposar.

### **Beneficis de la Xarxa**

Es pot donar el cas que una societat té la majoria de les persones connectades a la Xarxa i que, tanmateix, no s'identifiquen beneficis tangibles d'aquesta connectivitat perquè, per exemple, no hi ha a la Xarxa continguts, grups o accions que reflecteixen o promouen valors o accions d'interès per a aquesta gent. L'accés s'ha de relacionar amb la disponibilitat d'informació d'interès per a la vida de les persones. D'aquesta manera, en l'altre extrem d'aquesta interpretació, trobem societats que es beneficien de la Xarxa sense que tinguin uns percentatges alts de connexió entre els ciutadans. Aquest és el cas de comunitats a l'Àfrica, Àsia o l'Amèrica Llatina, on organitzacions socials concretes, i amb accés a aquests recursos, "puugen" i "baixen" informació estratègica per a les seves agendes de feina i accions dirigides al benestar o a la millora dels membres d'aquestes comunitats.

L'anomenat *accés universal*, a seques, no fa sinó associar aquestes tecnologies noves amb quotes noves de mercat i consumidors nous. Davant d'aquests objectius, hem de promoure la creació de vertaders mecanismes de participació social i ciutadana amb els quals es debatin i es defineixin polítiques d'accés, d'alfabetització, de regulació, de finançament i de prestació. De la mateixa manera, això permetrà socialitzar i fer públiques determinades instàncies i mitjans per a avaluar les polítiques.

Vegem, a continuació, algunes propostes de solució concretes apuntades per diferents agents que treballen, activament, per dissoldre els factors d'exclusió vinculats a l'ús i accés de les TIC:

- Reforçar la presència d'organismes de govern i representants de l'interès públic davant de l'explotació privada i comercial creixent d'Internet.
- Reforçar polítiques públiques de definició d'estratègies d'ús i apropiació social d'Internet. Ensenyar a aprendre. És a dir, ensenyar la potencialitat i les maneres de relacionar-nos amb les TIC. Capacitació d'usos i en producció de continguts en llenguatge local.
- Introduir índexs de valoració social dels efectes i resultats de determinades pràctiques (valors diferents dels d'explotació comercial).
- Reforçar programes arrelats en l'ús i apropiació de comunitats i grups, a partir de polítiques socials que involucrin la societat a definir-les i executar-les.

La implementació d'algunes d'aquestes polítiques permetria fer front a la tendència política i administrativa creixent que mira de resoldre els reptes provocats per l'emergència d'Internet amb polítiques "des de dalt", centrades en el paper d'empreses o de governs (cada vegada de poder més marginal) que, mitjançant escoles i telecentres, promouen accions de transformació social i d'informatització de les nostres societats.

Segons el nostre parer, la solució d'aquests problemes passa, sobretot, i irrenunciament, per comptar amb la societat com a motor d'aquests canvis.

### **Internet i el mercat**

Fins ara, ens diuen, l'accés i el maneig d'Internet es deixa a mans només dels usos proposats i consignats des del mercat. És a dir, des dels interessos d'explotació comercial i econòmica d'unes quantes empreses. A més, avui dia es deleguen les esperances i els costos d'aquesta socialització al mercat i a les estratègies de consum. L'estat i els governs queden en un segon pla, per a crear condicions propícies per a aquesta expansió del consum o bé per a gestionar i fer política, solament, per als qui per raons econòmiques, socials o culturals queden fora d'aquest mercat. Tanmateix, el sector privat, pot i ha de satisfer els interessos, les preferències i les necessitats de tots els grups i les persones que integren les societats actuals? Aquesta tendència liberal fa que les decisions responguin a plans estratègics, amb finalitats lucratives centrades en el consum. Des de dalt, doncs, es destinen les polítiques i els usos d'aquestes tecnologies.

Per tant, per a aturar aquests problemes, s'ha de promoure que els ciutadans siguin alhora consumidors i productors d'Internet. Per aquesta raó, s'han de definir estratègies d'ús i apropiació d'Internet, de manera que Internet respongui (constantment) als interessos, les preferències i les necessitats dels diversos grups socials, cosa que actualment no passa.

Davant del simple interès d'afavorir-hi l'accés, s'han de fomentar i dissenyar polítiques a favor d'una capacitat integral (no restringida al maneig tècnic d'equips i programes) i, sobretot, d'una capacitat en la creació i gestió de continguts, en el diàleg cultural mateix amb la tecnologia i les possibilitats que té per a l'expressió i acció social.

No convé gens, avisen molts grups socials que treballen en aquests temes, la tendència hegemònica liberal que marca el sentit, l'ús, el desenvolupament i la implementació social de les anomenades *TIC*. En el cas de continuar sent hegemònica, no farà sinó augmentar divisions socials i bretxes que arribarà un dia en què seran indefugibles. La solució, segons aquests grups, la té la societat mateixa, els mecanismes de participació ciutadana, els usos i les apropiacions que fan els grups i la gent. Fomentar aquesta potencialitat d'usos, tornar l'agència als ciutadans i tornar el protagonisme a la societat civil és com hem de centrar l'atenció de les nostres polítiques i on ho hem de fer.

### **3.1.4. Lliçons apreses**

"Internet per a tothom", repeteixen els governs, els administradors i els filantrops dels nostres dies al compàs del discurs promocional que acompanya aquestes tecnologies de les bondats intrínseques que sembla que tenen: accés a un món global, llibertat, fraternitat infinita, multiculturalitat, moviment,

#### **Telelac**

Per exemple, des de la iniciativa Telelac, coordinada per l'organització no governamental equatoriana Chasqui-net, es proposa "crear fòrum per al diàleg obert de manera que els grups i organitzacions de la societat civil tinguin l'oportunitat d'influir en les polítiques sobre telecomunicacions públiques" (Fundació Accés, "10 anys d'estratègies per al canvi").



flexibilitat. Amb aquest prisma, sembla gairebé immediat l'accés universal anhelat al coneixement, a la vigència de societats basades en la transparència, el consens, la tolerància i la protecció de les llibertats ciutadanes. Només poblant el món d'ordinadors assentem les bases per a aquest futur més bo. De tota manera, la realitat no és tan simple, com tampoc no ho és la superació dels problemes que caracteritzen les nostres societats.

Sens dubte, això és una fal·làcia que domina moltes de les polítiques dels nostres dies. L'ordinador connectat a la xarxa de xarxes representa l'actualització de "la canya de pescar" dels nostres dies.

N'hi ha, en canvi, que desconfien d'aquesta eufòria i anticipen estralls gairebé apocalíptics per a unes societats que quedaran líquades i buidades de sentit si fan cas d'aquestes promeses. A favor d'aquestes argumentacions es pot dir que, fins ara, la transformació tecnològica ha comportat un aprofundiment de moltes de les relacions de dominació, d'exclusió i de les disparitats que hi ha ara mateix.

Internet no resol res, com tampoc no podem considerar que, sense més ni més, és el mal dels nostres temps. Internet implica una plataforma que permet articular projectes inèdits i atractius que, d'alguna manera, poden soscar algunes de les distàncies i els obstacles que hi havia no fa gaire. Tanmateix, també trobem l'apropiació comercial d'aquest mitjà, la dificultat a l'accés dels coneixements (ensenyar a aprendre) per una bona part de la població, etc.

### **3.2. Els globals i els locals: problemes socials i societat global**

Com hem vist en diferents mòduls, l'anomenat *procés de globalització* per què passen les nostres societats constitueix un dels reptes i, alhora, una de les preocupacions més importants a què fem front.

Aquest procés, tanmateix, és tan esmentat com desconegut i poc analitzat. Alguns científics socials, durant els darrers anys, han mirat d'aportar elements d'anàlisi i de comprensió que permetin entendre les lògiques que dominen aquest procés, les condicions de possibilitat en què emergeix, les condicions de materialització que se'n deriven o bé els efectes socials i culturals més significatius que té. També hi ha hagut alguns moviments socials de caire global, heterogeni i innovador que ens han permès comprendre les conseqüències socials, culturals i polítiques d'aquest canvi. El que pretenem, en aquest apartat, és analitzar algunes dinàmiques vinculades a aquest procés que permeten captar l'emergència de condicions de possibilitat per a problemes nous que podem considerar d'interès social.

Tan sols direm que l'anomenada *globalització* és un procés central per a comprendre els canvis que sotgen les nostres societats, les nostres maneres noves de relacionar-nos, conuiu o generar contractes. Sens dubte, i amb relació als temes d'interès d'aquesta assignatura, és interessant abordar el procés de glo-

balització per les profundes conseqüències socials, culturals i polítiques que té, i també per la vinculació important que aquest procés té amb l'aparició del que en podem dir *problemes socials nous*.

Per a abordar aquest tema i les repercussions possibles que té per a comprendre les problemàtiques socials noves, estirarem el fil conceptual que ens ofereix Bauman en la seva anàlisi intel·ligent i sagaç de la globalització.

### Lectures recomanades

Avui dia, hi ha molta bibliografia dedicada al procés de globalització que al·ludeix, sobretot, als mercats econòmics i als ordres monetaris i d'intercanvi. Aquests processos, que fa anys que van començar, han permès donar sentit a un món connectat en què s'esborren determinades fronteres i límits que abans eren actius. Aquest procés, acompanyat d'una transformació tecnològica profunda, i sostingut i d'alguna manera incentivat per aquesta transformació, té conseqüències profundes en l'organització, el desenvolupament i el govern de les societats contemporànies, fins al punt que hi ha molta gent que considera que som davant d'un ordre social, polític i cultural nou, el futur del qual ens apareix com un esbós i prou. Aquests processos tenen, doncs, conseqüències socials profundes. Per aquesta raó, tenen un interès màxim per als científics socials, que durant els darrers anys s'han centrat a analitzar aquest canvi, a partir de les causes i conseqüències que té. Alguns d'aquests analistes ens han avisat dels perills i les conseqüències d'aquest procés de transformació. Les transformacions en les formes d'identitat, els perills i els reptes per a la diversitat cultural, les transformacions de les maneres de treballar, les desigualtats socials creixents o les formes noves de govern actuals han constituït àmbits d'estudi i de reflexió per a aquests acadèmics. A partir d'aquests estudis, hem après a veure les lògiques, les causes, els interessos, les conseqüències i les crítiques que podem fer a aquest procés de globalització. Tanmateix, la globalització no s'ha estudiat solament des del món acadèmic. Hi ha altres actors, molt més sorollosos i crítics, que ens han permès veure i delimitar la cara oculta d'aquesta globalització. Gràcies a les protestes globals, heterogènies però compartides per una societat civil creixentment articulada, hem reflexionat i mostrat els ordres simbòlics que sostenen la presumpta globalització. Hem vist els mecanismes pels quals funciona, pels quals se'n fa publicitat i es manipula. El caràcter hegemònic i intocable que té ha estat derrotat en part quan se n'ha mostrat el caràcter irresponsable, injust, insolidari, etc. Això ha permès que lemes com "Podem fer un altre món" siguin corejats i repetits a carrers, universitats, centres de treball o, simplement, tertúlies. Ara som en plena lluita per la comprensió i l'ajust d'aquest procés que, malgrat que sembla inevitable, s'ha d'orientar d'una manera justa i solidària.

Per a més informació:

S. Amin (1999). *El capitalismo en la era de la globalización*. Barcelona: Paidós.

Z. Bauman (1998/2001). *Globalització. Les conseqüències humanes*. Barcelona: EdiUOC / Proa.

Z. Bauman (2003). *Comunidad. En busca de la seguridad en un mundo hostil*. Madrid: Siglo XXI.

U. Beck (1998). *La sociedad del riesgo: hacia una nueva modernidad*. Barcelona: Paidós.

U. Beck (1998). *¿Qué es la globalización?* Barcelona: Paidós.

R. Castel, A. Giddens, O. Ianni, i A. Touraine (2001). *Desigualdad y globalización. Cinco conferencias*. Buenos Aires: Facultad de Ciencias Sociales (UBA) / Manantial.

M. Castells (1997-1998). *La era de la información* (3 vol.). Madrid: Alianza.

Diversos autors (2001). *ATTAC. Contra la dictadura de los mercados*. Barcelona: Icaria.

A. Giddens (Ed.). (2001). *En el límite. La vida en el capitalismo global*. Barcelona: Tusquets.

D. Held (Ed.). (2001). *A globalizing world?* Londres: Routledge.

Aquest autor ens avisa del perill que hi ha de donar per fet aquest procés sense sotmetre'l a un judici i una anàlisi rigorosos. Hem de comprendre, seguint les seves recomanacions, les lògiques socials, de relacions de poder, que marquen la direcció i la velocitat d'aquest procés, i també l'hem de jutjar a partir dels efectes psicosocials que provoca. D'aquesta anàlisi practicada pel sociòleg alemany podem extreure una lectura que ens permeti entendre les formes d'exclusió vinculades a la globalització. D'aquesta manera, podem analitzar algunes dinàmiques socials que ens permetin comprendre l'emergència de problemes socials nous.

### **3.2.1. Globalització i transformació de les dimensions de la quotidianitat**

Velocitat, progrés tecnològic, comunicació sense barreres, globalitat i potència són alguns dels qualificatius que descriuen i qualifiquen el present, epítets que permeten comprendre els canvis produïts per aquests processos socials a què hem fet referència fa un moment. Aquests adjectius, a més, tenen la virtut (dubtosa, sens dubte) de mostrar aquests canvis en vista dels progressos, les consecucions i les transformacions més espectaculars que hi ha hagut, fins al punt que el nostre present, en comparació d'altres èpoques, sembla que no té problemes i que gaudeix d'una vertadera conquesta sense precedents de la humanitat.

No obstant això, alguns científics socials ens posen damunt una altra pista. Bauman (1998), per exemple, ens mostra la globalització com un procés marcat per una transformació de les relacions de poder, dels equilibris socials i de les lògiques de les nostres relacions i interaccions més quotidianes. Les formes de poder i d'estructuració social, ens diu, canvien. El moviment i la globalitat s'erigeixen en formes d'estructuració noves. Formes que no són gens innocents, sinó que provoquen un reequilibri dels dominis i les formes de poder de les nostres societats i que condueixen devers aquest reequilibri. Per això el caràcter dual que tenen. D'una banda, són inclusives i, de l'altra, asseguren i generen maneres d'exclusió noves i importants.

Per a Bauman (1998), el terme *globalització* és molt mal entès. No descriu un procés d'homogeneïtzació del planeta sencer, sinó que, per a aquest autor, s'esdevé un procés que separa i polaritza el planeta en dos grans corrents: d'una banda, genera uns fluxos de poder "extraterritorial" emergents i, de l'altra, genera unes localitats lentes i pesants, subjectes, a més, de manera creixent, a aquests mateixos fluxos de poder deslocalitzats.

Per tant, la primera premissa és la de veure la globalització com un procés social que uneix i desuneix alhora. Ens demanem, doncs, què és el que separa aquest procés?

La globalització separa les minories per a les quals l'espai i el temps ja no és una limitació dels qui, en canvi, queden condemnats a aquestes dimensions. Per a aquests darrers, la localitat no és una elecció, sinó que és un obstacle o un empresonament. És un imperatiu. D'aquest fet, en deriven formes d'exclusió evidents:

### **La paradoxa de la globalització**

Penseu, per exemple, en la paradoxa de l'anomenada *globalització*, que d'una banda permet la circulació lliure de productes, béns i diners, la globalització de mercats i consumidors, i de l'altra restringeix fortament la circulació de persones en situació precària o d'exclusió.

El cas dels "sense papers" és un bon exemple d'això. Aquest exemple permet veure fins a quin punt, quan tot té una circulació més o menys fluida, la falta de visats i permisos els pot restringir a l'eterna localitat (la restricció de moviment) o bé a la marginalitat (il·legalització o denegació de drets bàsics). Aquestes situacions il·lustren que els drets propis de la globalitat, i el benestar que això promet, no estan repartits ni distribuïts de manera equitativa.

Per a Bauman, la possibilitat de moviment es converteix en una clau fonamental per a comprendre les transformacions socials actuals. Aparentment, en una societat altament tecnològica i sense barreres espacials tothom està en moviment, encara que no ens moguem. Tanmateix, n'hi ha que som globals i n'hi ha que són locals. N'hi ha que tenen una capacitat de moviment global i n'hi ha que restringeixen el camp d'acció a una localitat i prou.

A més, ens diu, a això, s'hi ha d'afegir un altre element: els règims globals marquen el joc de la vida. Són les formes globals les que aporten els valors i les formes de vida que s'han de seguir i que són atractives de seguir. De fet, això ens permet distingir entre aquesta globalització i d'altres que hi ha hagut al llarg de la història.

El sisme entre el que és global i el que és local no és nou. El que ha canviat són les relacions de poder entre els dos pols i, per tant, el caràcter de cada pol. Si abans el que era local era una resistència, ara és una condemna. Si abans el que era global era abstracte i lent, ara és ràpid i volgut. Aquests són els canvis. Si abans uns quants, globals, miraven uns molts, locals, i amb aquesta relació s'aconseguia disciplinar i normalitzar una determinada condició o relació social (el model és el del panòptic de Foucault), ara són uns quants, globals, els que són mirats i imitats per molts locals.

### **Bauman i el sinòptic**

Bauman, jugant amb la paraula que Foucault havia utilitzat per a caracteritzar les societats modernes i disciplinàries, ens diu que aquesta forma de poder es representa en el sinòptic. Aquest mot, com el nom indica, es refereix a aquesta mirada genèrica, global, ràpida. Com a exemple de *synopticon*, que és com es diu, ens posa la televisió. Mitjançant una relació de seducció (ja no és la disciplina utilitzada per la presó o el psiquiàtric i caracteritzada per Foucault), entrem ràpidament en un conjunt de normes i valors. Per mitjà d'aquesta relació, uns molts miren, contemplen, imiten o valoren uns quants. És precisament aquest pas del que és local al que és global, i viceversa, i també el mecanisme pel qual el que és global subjecta el que és local, que és important per a Bauman en termes de relacions de poder i en termes de l'anàlisi social que podem fer de la globalització. Aquests mecanismes, ens diu, són els que caracteritzen el nostre present i els que hem d'estudiar i de comprendre per a entendre les formes d'inclusió i d'exclusió contemporànies.

Així, les formes d'exclusió giren al voltant d'aquestes dimensions noves que caracteritzen les nostres relacions socials i la nostra quotidianitat.

### **3.2.2. Caracterització de les formes noves d'exclusió social**

Per a il·lustrar-ho, ens parla de la localitat, l'irremeiablement local (és a dir, el no-global) com a manera nova d'exclusió social.

L'extraterritorialitat (la condició global, mòbil, desafectada) de determinades elits, ens diu, condemna algunes persones a la localitat. Una localitat que, per aquesta raó, queda redefinida i perd tot el valor. Només allò que és global és digne de menció i d'admiració (encara que sigui merament publicitària). La capacitat de moviment, doncs, que és allò que marca l'accés a la globalitat, estratifica socialment i és una de les condicions de possibilitat de les formes noves d'exclusió social més clares i patents d'avui dia.

Quines implicacions té això a l'hora de comprendre problemes socials nous?

Enumerarem alguns dels elements que ens poden ajudar a reconèixer aquests processos d'exclusió vinculats als ordres socials nous i que són importants de retenir com a elements de les nostres anàlisis:

- 1) La globalització és un procés dual, que inclou i exclou alhora.
- 2) El moviment és una categoria de rellevància social, clau per a comprendre formes d'inclusió i exclusió contemporànies.
- 3) La mobilitat dels uns produeix un allunyament de la responsabilitat que tenen amb l'altre, l'inamovible (el que està subjectat a la localitat) que buida la seva quotidianitat de sentit, de valor.
- 4) Hi ha una relació íntima entre velocitat i cohesió social. El que és notori és allò global, mòbil i veloç. La velocitat i la condició pública i global d'uns és clau per a entendre la cohesió social i normalització de molts.
- 5) La localitat es converteix en una dimensió que caracteritza l'exclusió social. En la globalització que ens defineix Bauman, les localitats perden caràcter de generació de significat, perden la capacitat negociadora que tenen i es tornen dependents d'accions que no controlen. Estan subjectes a les globalitats.

Bauman, hàbilment, deixa de banda molts discursos complaents amb els processos actuals i ens mostra les estratificacions socials emergents i les conseqüències que tenen per a la formació i el manteniment de determinats problemes socials. Ens ensenya com es polaritzen les societats actuals i quines lògiques enclouen aquestes distincions.

Per a il·lustrar-ho, el pensador alemany ens en posa alguns exemples.

### **Les bases de dades**

Les bases de dades són uns dels objectes que tenen més importància social en els darrers temps. Les societats actuals, els nostres cossos, relacions i desitjos cada vegada estan més atrapats en processos de codificació i emmagatzemament en bases de dades de tota mena. Aquestes bases de dades, lluny de ser instruments merament tècnics, expliquen històries, permeten circulacions, emmagatzemen decisions, desitjos, etc. És a dir, tenen un paper actiu en la producció i el manteniment de determinats ordres i determinades pràctiques socials. A més, es converteixen en punts de pas crucials per a la circulació lliure. No hi ha cap intrús que pugui entrar en espais globalitzats, en espais compartits, si no té les credencials apropiades. De fet, avui dia no costa gaire de veure aquest fenomen. Com més informació té la base de dades de nosaltres, més lliurement ens podem moure pels espais i les relacions que permet o autoritza aquesta base de dades.

Una cosa tan senzilla i quotidiana com les bases de dades es converteix en elements clau de l'anàlisi sobre les maneres noves d'exclusió social. En paraules de Bauman:

- Les bases de dades es converteixen, doncs, en un potent instrument cohesionador, regulador i habilitador.
- Les formes d'inclusió social estan molt vinculades al poder d'aquestes bases de dades. Tanmateix, també ho estan les formes d'exclusió. El fet de no ser acreditat comporta quedar reduït a una localitat, veure reduït o impossibilitat el potencial per a moure's per espais o serveis compartits.
- La base de dades selecciona, separa i exclou; manté activa una globalitat; elimina, esborra el que és local.
- Es converteix en un vehicle de mobilitat que, a més, no pretén mantenir la gent al seu lloc, sinó administrar i gestionar el que és global.
- A més, troba tot el poder que té en la força de seducció que fa servir com a mecanisme d'atracció.

D'aquesta manera, podem veure que dispositius tecnològics com les bases de dades són elements clau per a entendre i apreciar formes d'estructuració socials contemporànies. La nostra mirada, doncs, també s'ha de dirigir a aquests elements i processos per a comprendre l'emergència i la creació de determinats problemes socials.

## **4. La funció de les TIC com a agents socials**

### **4.1. Les tecnologies de la informació i la comunicació al servei del desenvolupament i el suport dels professionals de l'àmbit d'intervenció social**

La transformació profunda per què passen les nostres societats es plasma en un gran nombre d'indicadors. Aquests indicadors exerceixen de testimonis del pas d'una organització social, fonamentada en la societat industrial, a una societat basada en formes d'organització diferents, en les quals la informació, la comunicació i el coneixement constitueixen els elements centrals.

Un dels indicadors que poden tenir més rellevància a l'hora de calibrar la centralitat d'aquestes tecnologies, per a construir altres societats, el trobem en analitzar la influència que té sobre les dinàmiques d'inclusió i exclusió social.

Sovint, el discurs relacionat amb aquestes tecnologies de la informació i de la comunicació ja preveu aquesta dimensió de canvi i justícia social. N'hi ha que diuen que aquestes tecnologies ofereixen la possibilitat de construir una societat més justa i equitativa, de manera que afavoreixen l'enfortiment i la millora en l'eficàcia de la nostra organització i cohesió social. L'intercanvi lliure, ràpid i global d'informació i de comunicació, per a molts autors, constitueix un signe irrefutable del progrés i la millora de les nostres societats.

A aquest discurs, s'hi contraposa un altre discurs, igualment generalista, que argumenta el contrari. Ancorats en la idea que qualsevol passat va ser més bo, hi ha molts autors que diuen que aquestes tecnologies atomitzen, individualitzen, desconnecten i ocupen el lloc mateix per al vincle i la relació social. Aquesta intromissió, sostenen, tindrà conseqüències profundes en les maneres de relacionar-nos i, sens dubte, afectarà les formes de cohesió social. En suma, aquestes tecnologies exerceixen efectes d'exclusió i de divisió social que no s'han de desestimar.

Es parla, per exemple, que les formes noves de govern, d'intercanvi comercial i d'informatització social fomenten la construcció de barreres noves per a la convivència, afavoreixen l'enfortiment indiscriminat de determinades hegemònies que, a més d'adquirir formes globals incontrolades, condemnen a la localització irremissible de pobles, comunitats, pensaments o maneres de vida. També es parla de la bretxa digital que emergeix entre els qui tenen accés a aquestes tecnologies (que, com hem vist, també són formes de vida i de relació) i recursos per a fer-les servir i els qui no en tenen. Es parla de les grans conseqüències que comporta el nostre fanatisme tecnològic cec i miop, i de la manera com el nostre optimisme desmesurat fa invisible l'acreciment

d'algunes divisions i condicions d'exclusió que són una font clara de problemes i desequilibris dels quals emergeixen situacions depauperades, excloents i propícies per a l'emergència de conflictes i problemes socials múltiples.

Aquests dos discursos són ben presents en les discussions més quotidianes sobre l'efecte d'aquestes tecnologies per a les nostres societats. Tots dos apunten a direccions completament diferents i, d'alguna manera, miren de respondre a les preguntes amb què hem començat aquesta unitat. Tanmateix, la forma que agafa la seva resposta invalida en part l'interès d'aquestes elucubracions. Les dues posicions tracten de respondre, de manera generalista, a l'efecte que tenen aquestes tecnologies en la nostra societat. A més, a causa de la seva inquietud per mostrar la bondat o maldat d'aquests canvis, fem judicis propagandístics en comptes de judicis ponderats i ajustats a situacions i realitats concretes.

Com hem dit més d'una vegada, qualsevol tecnologia és en part ambivalent, capaç del millor i del pitjor. Les TIC no en són una excepció. L'ús d'aquestes tecnologies té efectes i conseqüències socials més o menys convenients des del punt de vista relatiu a l'anàlisi de les condicions de possibilitat i a l'emergència de determinats problemes socials, però també pot tenir efectes i conseqüències no volguts des d'un punt de vista de justícia social.

La resposta que donem a la pregunta feta, doncs, no ha de partir d'aquestes generalitats ni de la bondat o maldat inherent a aquestes tecnologies. L'ús i apropiació que en fem en marcarà la bondat o maldat, i els usos i les conseqüències per a enfortir o debilitar les estructures i dinàmiques socials.

Per tant, l'anàlisi de les condicions i possibilitats que ofereixen aquestes tecnologies ha d'anar acompanyada de l'anàlisi de les apropiacions i els usos que en fan determinats grups, col·lectius o pràctiques socials. Sens dubte, aquesta anàlisi complexa ens permetrà prendre el pols, d'una manera molt més rigorosa i oberta, de les transformacions que hi ha i, sobretot, de la funció que fan respecte a la transformació dels problemes socials que tenim, i també la manera d'abordar-los i comprendre'ls.

Tanmateix, aquesta anàlisi no ha de tenir en compte les TIC tan sols com a part de l'explicació sobre les condicions que fan que les nostres societats es transformin, ni tan sols com a part de la reflexió que ens permet entendre quina mena de problemes emergeixen, què els caracteritza o què els fomenta o els manté. Les TIC, com a dispositiu sociotècnic, també han de ser part de la reflexió que ha de fer el científic social, interessat a abordar problemes socials, sobre les possibilitats d'acció, de solució i d'intervenció social que s'obren davant d'aquests canvis tecnològics. És a dir, bona part de la resposta la trobarem en analitzar el paper que tenen com a elements importants per a la intervenció i l'acció social. Fins a quin punt aquestes tecnologies contribueixen i són



apropiades com a formes d'integració social? Fins a quin punt aquestes tecnologies poden ser útils per a ajustar i gestionar conflictes i maneres d'exclusió que posen en dubte les nostres maneres de conviure?

En aquest apartat explorarem aquestes possibilitats que s'obren i que fomenten l'ús de les TIC com a instruments i plataformes d'acció i intervenció social importants. És a dir, n'abordarem la funció important que fan com a agents socials i la contribució que tenen a les dinàmiques d'inclusió social i de gestió dels reptes i les problemàtiques emergents en una societat en transformació profunda.

Per a això, pretenem mostrar i analitzar els usos i les apropiacions que duu a terme l'acció social amb relació a les TIC. En definitiva, pretenem mostrar exemples diferents que permetin veure com se n'apropien diferents col·lectius i actors amb l'objectiu d'analitzar el paper i la potencialitat que tenen com a plataformes i com a actors rellevants per a l'acció i la intervenció social.

Amb aquests exemples, pretenem mostrar l'important paper aglutinant, organitzador, polític, social i mediador que tenen aquestes tecnologies, sense haver de menysprear o ometre, però, els riscos, els problemes o les constriccions que també se'n poden derivar.

Com hem dit, només així, amb aquestes dinàmiques d'apropiació, ens farem una idea del que aquestes tecnologies comporten per a gestionar i resoldre problemes socials actuals. Com diu Castells:

"Más que ver la emergencia de una nueva sociedad, totalmente *on-line*, lo que vemos es la apropiación de Internet por redes sociales, por formas de organización del trabajo, por tareas, al mismo tiempo que muchos lazos débiles, que serían demasiado complicados de mantener *off-line*, se pueden establecer *on-line*. Por ejemplo, uno de los elementos más interesantes en esto es el desarrollo de organizaciones de interayuda entre las personas mayores: el Seniornet en Estados Unidos es una de las redes más populares de información, de ayuda, de solidaridad, de reforzamiento de una vivencia compartida, etc. O las redes de información religiosa y de compartir valores religiosos. O las redes de movilización social."

#### **4.1.1. Les transformacions dels agents socials**

Com hem dit, pretenem analitzar com s'apropien d'aquestes tecnologies diferents grups, serveis i dinàmiques amb l'objectiu d'intervenir o actuar socialment davant de determinats problemes.

Per començar a analitzar la potencialitat que tenen aquests dispositius, n'hi ha prou de fer un cop d'ull al nostre voltant. Avui, comença a ser habitual veure emergir un gran nombre d'iniciatives que comencen a interactuar o a sostenir-se en aquests dispositius. El terreny de l'acció social i de la intervenció social cada vegada se sosté i s'alimenta més d'aquestes tecnologies.

### **Campus for Peace**

En aquest sentit, us podeu fixar en algunes experiències que es duen a terme a Catalunya.

El Campus for Peace, per exemple, és una iniciativa de solidaritat i cooperació que parteix d'aquests entorns virtuals i s'hi sosté.

Si exploreu aquesta pàgina, trobareu moltes altres iniciatives, contactes o documents sobre l'apropiació que fan diferents grups del potencial social d'aquestes tecnologies.

Això, tanmateix, no indica immediatament que es transformin les maneres d'intervenció i acció social de què disposem. Com hem vist al llarg de l'assignatura, les ciències socials han proposat moltes solucions o formes d'intervenció: des de les clàssiques lògiques assistencials fins a les formes d'acció participativa més innovadores que tenen en compte la coparticipació i les maneres més reflexives d'acció social. Doncs bé, producte de la interacció amb les TIC, algunes d'aquestes formes sembla que es transformen, mentre que n'hi ha d'altres que sembla que es renoven i prou.

A continuació, analitzarem aquestes diferents apropiacions i usos que fan les TIC com a eines per a la intervenció i l'acció social. Com veurem, algunes d'aquestes apropiacions fan que moltes de les formes habituals d'intervenció social es transformin, o que canviïn o modifiquin algunes de les característiques, suposicions o formes organitzatives que tenen.

Com veurem més endavant, aquestes mutacions són objecte d'una reflexió més detinguda, ja que això ens condueix a un altre escenari de treball i d'acció per al psicòleg social dels problemes socials.

### **La transformació de les formes d'acció i intervenció dirigides: la virtualització de les xarxes assistencials i dels serveis socials**

Hem vist, en els mòduls dedicats al funcionalisme, que la lògica assistencial és una cosa molt arrelada en les nostres societats i en les maneres més habituals de fer front als problemes socials. També hem vist que aquestes formes d'acció són adoptades àmpliament pels nostres governs, ajuntaments i institucions, i són un camp de treball molt important, possiblement majoritari, per al psicòleg social interessat en els problemes socials. Com hem vist, constitueixen un camp propi d'estudi que hem anomenat *psicologia social aplicada*.

En aquest apartat, abordarem les transformacions que ha tingut aquest camp i la manera de tractar els problemes socials fruit de la interacció amb les TIC. En especial, presentarem alguns canvis esdevinguts en l'àmbit ampli i heterogeni dels serveis i les polítiques socials i assistencials. D'aquesta manera, mostrarem com les institucions i els organismes encarregats del benestar i la qualitat de vida dels ciutadans adopten aquestes tecnologies i obren camps nous d'acció i de professionalització per al psicòleg social.

Avui dia, és fàcil veure que les TIC transformen l'organització i la logística de les administracions clàssiques. Els ajuntaments, les escoles o les universitats han incorporat les TIC en les seves maneres de fer. També, aquestes tecnologies

tenen un impacte fort en l'àrea d'atenció institucional i assistencial a les persones amb risc d'exclusió social, i en tota l'àrea que pertany a l'àmbit d'actuació dels serveis socials.

Aquest terreny d'intervenció social, doncs, canvia d'una manera considerable arran de la interacció que té amb les TIC. Aquest influx, per exemple:

- Incentiva una forta conceptualització amb relació al disseny, la implementació i la gestió de projectes digitals, serveis i entorns virtuals que serveixin de suport per a la investigació i per a la intervenció amb col·lectius amb risc d'exclusió social, comunitats locals, àmbits d'actuació concrets, etc.
- Enforteix estudis sobre necessitats socials noves i l'impacte de les noves tecnologies (TIC) en la societat de la informació.
- Incentiva l'assessorament en l'estratègia d'ús de les TIC en serveis i col·lectius del tercer sector.
- Enforteix l'avaluació i els redissenys d'estructures digitals, o el que habitualment s'anomena *optimització de les TIC*. Això vol dir, sobretot, enfortir-ne l'ús com a plataformes de gestió de serveis i continguts per a l'àmbit social.
- Proporciona serveis relacionats amb la informació i documentació en l'àmbit social i sobre el tercer sector.

### Exemples

Hi ha, per exemple, iniciatives encaminades a enfortir, gràcies a aquests dispositius, xarxes de protecció social. Aquestes xarxes, principalment, pretenen instaurar sistemes digitals destinats a enfortir:

- L'abast, l'accés, l'eficiència i la qualitat dels serveis socials proveïts pels governs.
- La participació de les poblacions marginades i d'ingressos més baixos en els processos democràtics.

A continuació, detallem alguns exemples de projectes encaminats a aquesta finalitat:

- Desenvolupament i implementació d'aplicacions integrades d'Internet, multimèdia, maquinari i programari per a propòsits de dotació de serveis d'educació a distància i telemedicina en àrees rurals i marginades geogràficament.
- Desenvolupament d'aplicacions integrades d'Internet, bases de dades, sistemes d'informació territorial i geogràfica i sensors remots per a propòsits de maneig del medi ambient i prevenció de desastres naturals.
- Disseny i implementació de sistemes integrats d'informació i xarxes per a la dotació de serveis mèdics i informatius a distància.
- Projectes pilot i estudis de factibilitat en l'ús de diferents aplicacions integrades, telecomunicacions, Internet i bases de dades per a l'oferta de serveis públics de salut i educació per part d'hospitals, centres de salut i institucions educatives.
- Disseny i implementació de xarxes d'informació amb base a Internet que continguin estadístiques socials que contribueixin a la presa de decisions d'organitzacions de la regió involucrades en desenvolupament social i reducció de la pobresa.
- Acompliment d'estudis de diagnòstic sobre la situació actual i necessitats nacionals i regionals en el marc de les tecnologies de la informació i comunicació en l'àmbit social, desenvolupament de solucions i propostes d'execució que facin front a

### Vegeu també

Sobre el funcionalisme, vegeu l'apartat 1, "L'enfocament funcionalista: els problemes socials són producte de disfuncions", del mòdul 1, "Coneixements psicosocials: perspectives i fonaments dels problemes socials".

aquestes necessitats, i desenvolupament d'activitats de seguiment de l'impacte social d'aquestes tecnologies.

- Disseny i execució d'activitats pilot sobre modalitats institucionals, operatives i administratives pràctiques per a facilitar l'accés de poblacions marginals a serveis informatius, educatius i preventius, amb l'ús efectiu de tecnologies de la informació i comunicació de governs i d'organitzacions civils locals.
- Acompliment d'estudis regionals dirigits a la recerca d'alternatives i de solucions de replicabilitat fàcil per a millorar la situació de connectivitat a la regió.
- Desenvolupament de solucions de baix cost que facilitin l'accés i la provisió de serveis d'Internet d'organismes públics i civils del sector social com centres de salut, escoles o agències de salubritat.

Trobareu més informació als llocs web de Banco Interamericano de Desarrollo i de la Fundació Pere Tarres.

Les TIC propicien una transformació i optimització importants dels serveis socials. No es tracta de caracteritzar amb molt de detall aquestes transformacions, ja que, en primer lloc, parlem d'un canvi que es gesta actualment i, en segon lloc, no tenim prou espai per a tractar d'aquestes temàtiques amb la profusió que es mereixen. Per això, si us interessa aprofundir en aquesta discussió, us recomanem que consulteu un seguit de recursos que posem a la vostra disposició i que tenen, com a objecte d'interès específic, els canvis que tenen les TIC en l'àmbit dels serveis socials.

### **Webs recomanats**

Podeu visitar iniciatives i portals dedicats a aquesta temàtica de noves tecnologies en serveis socials en les adreces següents:

CUSS Computer Use In Social Services

Aquest portal conté molta informació d'interès. Té una secció amb programari gratuït, programari de prova i programes de demostració dedicada al treball social.

HUSSITA-L

Lloc web dedicat a les aplicacions de les tecnologies de la informació en els serveis socials.

SWAN (Social Work Access Network)

Portal que és útil per a completar la informació dels paràgrafs anteriors.

Aquí, el que analitzarem anirà més pel camí de reflexionar sobre el sentit i la direcció d'aquests canvis. Les TIC transformen els serveis socials, però com ho fan?

Si ens hi fixem bé, podem dir que aquesta transformació, de moment, es dona més en termes d'organització i de logística que no pas en termes de continguts o formes d'intervenció. Les TIC són incorporades com a plataformes molt pràctiques per a millorar l'aprofitament de recursos, la logística i l'organització d'informació tant en l'àmbit particular com en l'àmbit col·lectiu d'aquests serveis socials. Això fa que s'utilitzin per a virtualitzar, és a dir, per a transferir a una dimensió tecnològica i virtual molts dels serveis que s'oferien abans; això, al seu torn, millora l'encaix que tenen en contextos allunyats o dispersos geogràficament, de manera que permeten una coordinació, interacció i retroalimentació més bones entre els serveis, les informacions, els professionals i els recursos que componen els serveis socials.

De fet, els serveis socials han aparegut sempre com una estructura assistencial organitzada d'una manera reticular, és a dir, a partir de diferents actors, nodes o serveis. Doncs bé, les TIC reforcen, agiliten i enforteixen aquesta estructura d'organització en xarxa, i permeten que aquesta xarxa s'elevi a la màxima expressió.

### **La virtualització dels serveis socials**

Per als qui estiguen interessats a analitzar o comprendre els detalls i les operacions que donen forma a aquesta virtualització dels serveis socials, us oferim una explicació breu que us pot ajudar:

Els serveis socials mitjançant Internet es basen en una operació de digitalització i comunicació d'informació molt important. Per mitjà de bases de dades compartides, de recursos digitals i multimèdia i de tota una informatització i digitalització meticulosa de recursos, expedients i coneixements, es dona forma a aquestes xarxes que permeten virtualitzar els serveis socials i inaugurar formes noves de control, de gestió i d'intervenció en problemes socials. Gràcies als portals, als webs, a les llistes de distribució i als comptes de correu, diferents institucions, col·lectius o administracions queden connectats i organitzen aquests recursos com no ho havien fet mai fins ara.

Aquesta digitalització constant ha contribuït a modificar alguns dels usos, de les competències, dels poders, dels àmbits d'actuació i fins i tot de les formes d'acció d'aquestes institucions:

- Les bases de dades substitueixen els fitxers, i l'organització i el registre de la informació són mitjançats per les TIC. D'aquesta manera, el més important per a caracteritzar els "interventors nous" són les seves pròpies característiques com a xarxa (és a dir, allò que connecten, associen o combinen és clau per a definir les característiques i voluntats de les maneres noves d'intervenció).
- Les intranets i les formes de comunicació sincrònica constitueixen un element d'organització interna molt important. Els seus diversos departaments queden connectats per intranets, i l'accés a la informació i la cerca d'aquesta informació van més enllà de les parets físiques. La virtualitat, la interactivitat, la connectivitat i la velocitat passen a ser característiques definidores d'aquests espais i de les formes d'organització i de relació que s'hi donen.
- Es generen plataformes de relació i d'intervenció virtuals, multimodals, interactives i basades en la comunicació, que aporten un recurs innovador i potencialment molt interessant per a aquests serveis. Les TIC proporcionen un espai d'intervenció i articulació de mesures, resolutives o preventives, completament diferent. Amb l'espai virtual, es poden gestionar problemes individuals i col·lectius alhora. Es poden relacionar o connectar realitats, coneixements i serveis allunyats temporalment o espacialment, sense cap problema.

Aquests espais virtuals, sens dubte, permeten crear relacions i connexions noves entre les xarxes assistencials i renoven, segons com, el paper i la naturalesa mateixa d'alguns dels actors "clàssics" de la intervenció social.

D'aquesta manera, les TIC aporten solucions i formats nous per a la intervenció social, encara que no s'ha de passar per alt que les administracions i els serveis socials fan gairebé sempre un ús integrat i dual d'Internet, que combinen amb els seus serveis presencials. Això fa que les TIC també serveixin per a reforçar i consolidar iniciatives i recursos que fa anys que funcionen, i en milloren d'aquesta manera la visibilitat, l'eficàcia i l'acció continuada.

Això, sens dubte, té unes grans conseqüències per a les lògiques i les polítiques assistencials. La Xarxa, per exemple, permet que els agents socials clàssics s'adeqüin amb més facilitat tant a les peculiaritats individuals com a les necessitats col·lectives, de manera que se soluciona i s'ajusta un equilibri problemàtic propi de la lògica assistencial i que ha determinat, durant anys, les crítiques sobre la ineficiència que presentaven aquests serveis. Els permet, també, ser en un gran nombre llocs i actuar en contextos que abans quedaven desconnectats o, malgrat que formaven part de les xarxes assistencials, no eren prou coordi-

nats i articulats en una unitat amb sentit. Tot això, a més, és possible sense haver de desenvolupar o moure gaires recursos, infraestructures o personal. La Xarxa permet, doncs, adquirir un grau de penetració, coordinació i moviment molt elevat, de manera que se n'afavoreix el grau d'implantació i eficiència.

Aquests espais faciliten, per exemple, de manera simultània, la connexió entre diferents professionals i la connexió d'aquests col·lectius de professionals amb els usuaris i ciutadans. Això en millora l'encaix i la coordinació interns, la visualització i l'acció com a col·lectiu que pensa i actua col·lectivament i també la ubicació externa i l'encaix en la ciutadania en general i amb els col·lectius particulars. Tots aquests elements tenen una importància especial per al desenvolupament i el funcionament eficaç dels serveis socials.

Aquests canvis fan que els serveis socials clàssics es redefineixin en un sentit doble.

1) D'una banda, es tracta de comunitats virtuals que pretenen oferir un canal de comunicació que afavoreixi la creació d'espais de participació i debat entre els professionals que tenen responsabilitats en l'atenció i la millora de la qualitat de vida dels ciutadans.

2) D'una altra banda, connecta el potencial assistencial d'aquestes comunitats amb les necessitats que tenen els ciutadans cada dia. D'aquesta manera s'estableix un circuit, més interactiu i basat en l'intercanvi d'informació i constant, en temps real o asíncron, entre la comunitat de professionals i els ciutadans, que optimitza els recursos i l'organització d'aquests serveis i, sobretot, personalitza l'atenció als individus o les comunitats.

Les TIC, doncs, són clau perquè els serveis socials es renovin i s'adeqüin als temps actuals. No solament perquè millorin l'eficiència i organització per a fer front als problemes a què ja s'enfrontaven abans, sinó perquè els permet trobar i inventar solucions noves per als reptes i problemes actuals, per a les dinàmiques i característiques pròpies d'unes societats canviants com les nostres.

### **Exemple: el portal social de la Generalitat**

Un exemple clar d'aquestes xarxes assistencials és el portal social que ha inaugurat la Generalitat de Catalunya. La iniciativa s'anomena *Portal Social*.

En paraules seves, aquesta iniciativa es defineix així:

"PortalSocial.Net és una iniciativa liderada pel Departament de Benestar i Família que té la finalitat de crear un espai virtual d'interacció entre els professionals del camp social utilitzant les noves tecnologies de la informació.

Es tracta, doncs, d'una comunitat virtual que vol oferir un canal de comunicació que afavoreixi la creació d'espais de participació i debat entre tots aquells professionals que tenen responsabilitats en l'atenció i la millora de la qualitat de vida dels ciutadans."

### **Les TIC i els serveis socials**

Gràcies a l'apropiació que han fet de les TIC, els serveis socials han incorporat, per exemple, maneres noves d'organització que són clau per a fer front a fenòmens que són pro-

pis de les societats actuals. Gràcies a les TIC, han posat a la disposició de la societat informació que permet un determinat grau d'estabilitat entre contextos locals, regionals i sovint desconnectats, i un context global cada vegada més abstracte i desterritorialitzat (deslocalitzat, si se'n vol dir així), que és font de poder i d'inclusió social.

Aquests canvis, a més, afermen una altra cosa important, sobretot per les conseqüències que té per a algú que està interessat en els serveis socials com a camp d'estudi o de treball: les TIC transformen la mateixa definició d'intervenció social i de servei social. En els models virtualitzats, ja no és un interventor el qui actua davant de determinats problemes socials, sinó que, més aviat, és una xarxa la que pensa i actua col·lectivament. El que anomenem *servei social* és, més que mai, una xarxa col·lectiva, interactiva, desterritorialitzada i heterogènia, i això, com veurem en el darrer apartat dedicat a aquest mòdul, té unes repercussions profundes en la definició mateixa d'intervenció social i de servei social.

L'aspecte més important de les novetats de serveis socials i de xarxes comunitàries d'intervenció social és el potencial immens que tenen d'incrementar la participació i la interactivitat amb els ciutadans, i també la capacitat de formar xarxes d'atenció i intervenció heterogènies i eficaces, que barregen i emparen un gran nombre de coneixements, recursos i professionals. De la mateixa manera, destaca la capacitat d'acció i de resposta, en molts casos, continuada i personalitzada que tenen davant de necessitats quotidianes i diferenciades.

De tota manera, no s'ha de passar per alt que aquest procés d'informatització que hi ha a les institucions assistencials, de moment, té un caràcter progressiu. És a dir, tot just acaba de començar. Amb tot, de moment les administracions valoren molt positivament aquests canvis, ja que les TIC ofereixen una prolongació eficient i constant de la lògica assistencial que caracteritza aquests serveis, la qual cosa implica millorar i optimitzar els serveis socials de què disposen els ciutadans.

Així mateix, se'n pot destacar una altra excepció: la intervenció social, com hem vist, té un caràcter dual que, sumat al caràcter ambivalent de la tecnologia i els usos socials que té, ens fa ser previnguts a l'hora de valorar aquests canvis que afecten les maneres clàssiques d'intervenció social.

Analitzem, per exemple, alguns fenòmens relacionats amb aquestes transformacions per a entendre, d'aquesta manera, la raó de les nostres excepcions. Les bases de dades, per exemple, són crucials per a donar expressió a aquests serveis socials nous. Mitjançant els ordinadors, les administracions registren digitalment els ciutadans i usuaris i permeten un funcionament integral, coordinat, interconnectat i adaptat a les exigències i circumstàncies de cada ciutadà.

### **Les targetes magnètiques**

La proliferació de targetes magnètiques i de xips que digitalitzen i registren els moviments, els problemes, els historials i les condicions socials dels ciutadans ja és ben present en les nostres societats. Per a les administracions, aquests volums d'informació, emmagatzemada i classificada degudament en aquestes bases de dades, permeten vetllar pels ciutadans, assistir-los i intervenir de manera eficaç i flexible des de qualsevol punt de la xarxa assistencial.

Aquesta digitalització i aquest registre en les bases de dades facilita connectar el moviment dels ciutadans mitjançant els diversos espais pels quals s'estenen les administracions. Els recorreguts, les necessitats, les predileccions o els historials queden emmagatzemats. Les administracions adquireixen una capacitat de control que va més enllà dels seus límits físics.

És evident que aquest ús (o un abús d'aquest ús) pot tenir grans efectes de control social. A més, l'eficàcia d'aquestes mesures pot comportar un reforç d'un model, l'assistencial i interventor, que ja té una recessió clara. La virtualització d'alguns serveis socials, a més, comporta que la seva presència es faci molt més evident ja que s'hi pot accedir des d'un gran nombre de punts. De la mateixa manera, des de diferents punts i moments, aquests serveis poden controlar realitats que abans quedaven allunyades i intervenir-hi.

És a dir, no trobarem sempre que aquestes innovacions tecnològiques reporten un valor afegit a l'acció contra els problemes socials.

D'aquesta manera, podem dir que els serveis socials es transformen. Les TIC virtualitzen serveis i permeten formes d'organització i intervenció social diferents que milloren l'eficàcia, la flexibilitat i la interconnexió entre serveis, comunitats, ciutadans i coneixements. Aquest augment dels serveis assistencials, tanmateix, reforça la lògica assistencial com a forma d'intervenció davant de problemes socials i enforteix indirectament alguns problemes derivats d'aquest enfocament.

Per resumir, direm que els beneficis i incentius, sobretot logístics, organitzatius i d'eficàcia, que tenen les TIC per a les intervencions dirigides pròpies dels serveis socials són molts. Tanmateix, també tenen molts reptes que emergeixen davant de la virtualització d'aquests serveis. Per exemple, les administracions i els serveis competents han de fer front a la quantitat no gens insignificant de ciutadans que, malgrat que tenen accés, possibilitats i infraestructura per a vincular-se amb èxit a aquests serveis, no tenen les capacitats i habilitats d'ús necessàries per a fer-ho.



## **Les xarxes ciutadanes: formes sociotècniques d'organització de la societat civil**

En un primer exemple, hem analitzat la imbricació de les TIC en les formes d'intervenció social a partir de la informatització de les administracions i la generació de serveis. Tanmateix, això no és tot el que podem dir sobre l'ús que fem d'aquestes tecnologies com a eines d'intervenció i acció social.

Les xarxes ciutadanes, per exemple, són serveis per als ciutadans creats pels mateixos ciutadans que es nodreixen fortament d'aquestes tecnologies i que tenen un paper important a l'hora de definir i cercar solucions davant de determinats problemes socials.

Gràcies en part a Internet, darrerament han proliferat un gran nombre de xarxes ciutadanes que constitueixen una expressió viva que el teixit social i associatiu, molt important en la valoració, definició i recerca de suports i solucions per a determinats moviments socials, també és transformat pels canvis sociotècnics que afecten les nostres societats. Aquestes xarxes han sorgit al llarg dels darrers anys com a espais públics creats sobre les xarxes d'ordinadors de les comunitats locals.

La construcció d'aquests espais s'ha dissenyat perquè se'n serveixin els ciutadans i per l'interès d'aquests ciutadans. Aquestes xarxes tenen un gran nombre d'interessos i expressions. Sovint, comencen com a expressió de grups d'estudiants, com a projectes de gent d'un mateix barri, com a prolongació de determinats centres cívics o com a xarxes embrionàries de col·lectius socials i formes d'acció col·lectiva o, fins i tot, com a xarxes de suport i coordinació de membres de l'Administració local. L'expressió d'aquestes xarxes, doncs, és diversa. De tota manera, per mirar d'aportar una caracterització més intel·ligible d'aquestes xarxes, direm que, en general, es tracta de projectes que s'encarreguen del següent:

- Posar a disposició de tants ciutadans com es pugui les possibilitats que ens ofereix la societat de la informació. Exerceixen, doncs, una tasca de socialització i profilaxi social important, reforcen vincles i estrenyen llaços.
- Evitar que les infraestructures telemàtiques siguin una forma nova d'exclusió. En aquest sentit, es converteixen en agents de socialització, d'articulació i d'apropiació dels dispositius tècnics clau de les nostres societats.
- Constituir espais d'intercanvi d'informació entre individus, col·lectius i entitats locals. És a dir, potenciar el desenvolupament local en tots els àmbits i la vertebració de projectes, d'interessos i de mesures.

- Desenvolupar plataformes i iniciatives d'autogestió, o de col·laboració, mitjançant suports telemàtics, que pretenen lluitar contra l'exclusió social i els problemes socials.
- Ajudar a construir i generar espais nous d'entreteniment i de comunicació col·lectius.
- Ajudar a articular actors socials nous que exerceixin una funció activa, negociadora o medidora davant de determinats problemes socials.

Les xarxes ciutadanes s'erigeixen en una forma nova d'actors socials i cívics importants tant per a abordar i comprendre determinades problemàtiques com per a articular formes d'acció social i intervenció social. Per exemple, aquestes xarxes contribueixen a reforçar els vincles entre determinades comunitats, a articular iniciatives presencials amb recursos virtuals i a socialitzar informació que, si no, seria inaccessible o difícil d'obtenir. De la mateixa manera, afavoreixen una participació activa i directa en aspectes i problemàtiques que afecten les comunitats. De fet, permeten una comunicació interactiva, a baix cost i horitzontal, i actuen d'aquesta manera com a àgores, com a mitjans de comunicació o espais de diàleg renovats i importants per a la feina d'una comunitat, per a abordar determinats problemes socials, o fins i tot com a actors rellevants per a qualsevol professional interessat en projectes d'acció o intervenció social.

Les xarxes ciutadanes obren un espai nou per al diàleg i l'articulació social, sobretot de barris i comunitats, que és important de tenir en compte per a abordar els problemes socials.

Les xarxes ciutadanes, doncs, constitueixen un actor digital més, i molt important, en l'entramat complex d'actors i elements importants per a comprendre i analitzar problemes socials, i intervenir-hi, i amb un paper decisiu en la societat de la informació.

No es pot pensar en el paper i la formació de les xarxes ciutadanes sense la contribució important que hi han tingut, en la gènesi i el funcionament, les TIC. No s'ha de passar per alt tampoc la rellevància i centralitat que també tenen aquestes formes de sociabilitat per a caracteritzar un ús social i just d'aquestes tecnologies, i també per a ajudar a definir i conformar una societat de la informació i de la comunicació amb un caire de responsabilitat social. La condició que té de xarxa comunitària, és a dir, d'articulació de col·lectius, ciutadans i diferents actors, amb punts de vista i sensibilitats socials i que actuen per a evitar determinades problemàtiques o condicions d'exclusió, fa que contribueixin activament a generar recursos socials i comunitaris molt interessants per a fer front als reptes i als problemes que apareixen en les societats informacionals.

Serra ens ho recorda d'aquesta manera:

"Entender una red ciudadana o una ciudad digital como una intercomunidad consiste en definir una coalición de organizaciones locales que acuerdan una visión conjunta de la sociedad de la información que desean, así como una cierta estrategia para conseguirla."

### **RavalNet**

Per als qui estigueu interessats a aprofundir en les xarxes ciutadanes i altres maneres d'articulació social pròpies de les condicions sociotècniques noves, us n'ofereix alguns exemples:

Una iniciativa interessant la trobem en RavalNet.

No aprofundirem ara en la caracterització d'aquesta xarxa. Només apuntem la necessitat d'estudiar amb detall les funcions que fa, l'articulació com a xarxa i els actors i les sensibilitats socials que la conformen.

Mitjançant aquest espai, s'actua en determinats conflictes i determinades problemàtiques que afecten alhora el context local més immediat d'acció de la xarxa i els contextos més globals que poden estar vinculats a aquestes problemàtiques, sia en les causes o en les conseqüències. També ofereix mediadors socials i actors que gestionin i implementin iniciatives que revertixin aquestes condicions problemàtiques.

La xarxa local del barri del Raval de Barcelona ofereix, per exemple, serveis de formació i d'inserció laboral, i també serveis de formació en tecnologies de la informació i la comunicació per als joves. Aquest col·lectiu és especialment sensible als canvis laborals i tecnològics que afecten les nostres societats, i el seu risc d'exclusió és alt si queden desenganxats dels circuits i formats que la societat exigeix actualment. La xarxa, per exemple, és crucial perquè aquests joves desenvolupin tasques professionals mitjançant l'ús de les TIC, perquè aprenguin a usar i desenvolupar aquestes tecnologies. Això no és tot, però: la xarxa també s'encarrega de gestionar l'enllaç d'aquests joves amb el món laboral més immediat. Per exemple, posa a disposició dels comerços petits i les entitats del barri la possibilitat de crear els seus llocs web o els materials multimèdia a un cost baix, de manera que s'enforteix l'encaix de la petita i mitjana empresa en les noves tecnologies i, alhora, es posen en contacte necessitats socials i ofertes socials. D'aquesta manera, s'ofereix a les entitats locals la possibilitat d'aprofitar les oportunitats que ofereixen les TIC i, alhora, es genera l'oportunitat de desenvolupament en el món laboral dels joves del barri. Gràcies a això, per exemple, hi ha una borsa de treball centrada en aquesta apropiació mútua (treballador, empresari) en les noves tecnologies.

Aquí, doncs, veiem aquest rol actiu de la xarxa ciutadana a l'hora de construir i possibilitar mesures socials encaminades a prevenir i resoldre determinades problemàtiques locals del barri que, al seu torn, estan vinculades a un desenvolupament econòmic més global o en depenen.

Aquestes formes d'organització, a més, permeten construir actors heterogenis i de dimensions que desborden alguns dels paràmetres a què estàvem acostumats. Hi ha moltes xarxes ciutadanes locals, per exemple, que estremen els llaços i les afinitats amb altres xarxes, i formen organitzacions més o menys estables, de mida, d'ordre i d'influència global que els possibilita tenir ràpidament un cos i una presència molt importants.

No és estrany veure que diferents districtes, barris, ciutats i regions queden connectats amb l'ús d'Internet. D'aquesta manera, gràcies a aquestes coalicions i a intercanvis globals constants d'experiències locals, es poden potenciar determinades dinàmiques i transformar un determinat entorn social.

A continuació, resumirem alguns dels atributs i de les característiques principals amb què podem definir les xarxes socials. Aquestes xarxes permeten definir les formes organitzatives i estructurals que diferencien les xarxes ciutadanes com a actors socials del nostre present:

Taula 2. Atributs i característiques de les xarxes socials

<b>Xarxes socials</b>	
<b>Atributs</b>	<b>Característiques</b>
Flexibilitat	Construïdes com a xarxes de diferents actors. Construcció/desconstrucció permanent (reorganització constant).
Horitzontalitat	Descentralitzades, sense jerarquia fixa ni estable.
Interconnexió	Fluxos multidireccionals d'informació.
Articulació	Possibiliten accions col·lectives.
Multiplicació	Potencien forces aïllades i disperses.
Intercanvi	Es fonamenten en valors compartits.

Gràcies a aquests dispositius sociotècnics, hi ha aspectes com les iniciatives locals dels ciutadans que troben espais d'articulació, sense que determinades fronteres o limitacions els impedeixin gestar iniciatives interessants, o donar-hi cabuda, per a gestionar problemes o evitar-ne.

Així, doncs, les xarxes socials permeten la mobilització de recursos i d'actors socials importants; en aquestes xarxes, els ciutadans troben un espai per a donar sentit a la vida quotidiana a les seves localitats i articular, des d'aquí, alternatives globals útils per a fer front a dinàmiques d'exclusió.

Com veurem més endavant, aquesta capacitat d'intercanvi, de flexibilitat, d'interconnexió i d'articulació és central per a construir actors socials capaços de fer front als reptes contemporanis, propis sens dubte de les societats globals i informacionals. No es pot pensar en la seva forma i el seu funcionament sense les TIC, ja que en constitueixen l'entramat, el cor sociotècnic. Les TIC són indispensables com a plataforma i lògica de funcionament. Per aquesta raó, hem volgut destacar aquests actors socials incipients, i cada vegada més importants, que són les xarxes socials.

Les xarxes ciutadanes són la punta i prou d'un iceberg que ens permet parlar de les formes actuals que agafen determinats actors socials molt importants per al desenvolupament local, però també per a una articulació global i justa de les societats actuals. Una punta que ens permet caracteritzar les formes organitzatives noves vinculades a la innovació tecnològica, la qual cosa en el món anglosaxó s'anomena *orgware*. Xarxes ciutadanes, xarxes de municipis, reorganització de governs locals, articulacions entre poders públics, empreses privades i organismes comunitaris, creació de xarxes d'ofertes de béns i serveis, renovació de les cultures organitzatives, ONG virtuals, etc., són algunes de les

concrecions que aquesta innovació va agafant en el terreny de l'acció i la intervenció social i que és important que el psicòleg social, interessat en aquest àmbit de treball, comenci a conèixer i comprendre.

#### **4.2. Internet: alguna cosa més que no pas un mer instrument per a l'acció social**

Com hem vist, Internet també és una expressió dels nostres temps. La seva base cultural constitueix el germen del qual neix una plataforma sociotècnica dissenyada per a implementar formes de contacte, d'intercanvi i d'organització social que soscaven algunes de les constriccions que tenien altres formes d'organització. Per això, la centralitat de la Xarxa. Com deia Castells, és una base material nova per a l'àmbit social.

La Xarxa, malgrat que no les determina, sí que podem dir que condiciona bona part de les nostres realitats. La intervenció i l'acció social no són terrenys estranys a aquestes transformacions i bases noves de sociabilitat. La Xarxa transforma, com hem vist, l'organització i la logística dels actors principals implicats en l'atenció social, tant d'administracions més clàssiques com de col·lectius i moviments més actuals. Permet que, amb pocs recursos, s'organitzin elements, es comparteixin informacions i s'arrelin localment contextos abstractes i desterritorialitzats. Elements que són molt importants per a començar i sostenir iniciatives viables d'intervenció i acció social que facin front als problemes socials actuals.

Això fa que, ara com ara, aquesta transformació tingui implicacions que van més enllà d'una innovació en termes d'atenció social. La Xarxa mateixa esdevé un actor pràctic molt important, una plataforma gairebé imprescindible per a organitzar i crear col·lectius que gestionen problemes socials, i en general esdevé un element que transforma profundament la manera d'articular solucions davant d'aquests problemes.

Els actors socials derivats d'aquesta innovació tecnològica constitueixen, avui dia, plataformes d'acció, de reflexió, d'articulació i d'intervenció de projectes d'acció social importants i ben presents en les nostres societats. Cada vegada més, la Xarxa constitueix la manera privilegiada d'organitzar la intervenció i l'acció social. No solament apareixen maneres noves de gestionar els problemes socials, sinó que fins i tot les formes clàssiques d'intervenció són redefinides i apropiades per aquests mitjans.

La Xarxa és un element central per a la intervenció social actual:

- Permet oferir i crear solucions clàssiques per a l'acció social, i també per a problemes de sempre, però amb mitjans nous.

### **Exemple de solució clàssica per a problemes de sempre amb mitjans nous**

Per exemple, Internet constitueix un espai en què emergeixen moltes comunitats d'autoajuda o comunitats de persones que comparteixen una mateixa condició social o d'exclusió. La creació de comunitats els membres de les quals comparteixen experiències és un pas bàsic en moltes de les formes d'intervenció que s'han fet durant molts anys davant de determinats problemes socials. Aquestes comunitats ajuden les persones en la presa de consciència i la faciliten, i són fonamentals per a orquestrar un convenciment que faci que aquestes persones reverteixin determinades situacions. Internet no transforma això. Al contrari, deixa que aquestes formes d'acció es desenvolupin i es mantinguin com a peces importants de l'acció social. El que ofereix Internet és un mitjà de comunicació àgil, fàcil i molt interactiu, que permet construir aquests llaços i aquestes comunitats de manera constant, global i contínua.

- De la mateixa manera, permeten oferir solucions clàssiques per a problemes nous.

### **Exemple de solució clàssica per a problemes nous**

Les mateixes comunitats virtuals que floreixen per a problemàtiques pròpies de l'anomenada *societat de la informació i del coneixement*, com és el cas dels moviments socials nascuts per a enfortir determinades dinàmiques socials que es posen en perill en una societat cada vegada més abstracta, deslocalitzada i globalitzada. El fet de crear un moviment social i donar-hi sentit és una forma d'acció social constant al llarg del segle XX, però els seus propòsits i les seves maneres d'organització, en què Internet és clau, constitueixen una novetat que denota la transformació dels conflictes i els problemes a què fan front.

Sens dubte, la Xarxa és central, i ho continuarà essent, per a entendre la intervenció i l'acció social de les societats contemporànies.

Gràcies a la Xarxa, *intervenir* vol dir una altra cosa, ara. Per exemple, s'ha de tenir en compte que, en les societats actuals, comunicar i organitzar informació és un element central i un recurs inestimable per a intervenir socialment. De la mateixa manera, és crucial encarar els problemes socials d'una manera col·lectiva, i mitjançant organitzacions en xarxa que donin compte de les interaccions entre elements locals i règims de dominació globals. A més, atesa la velocitat amb què es produeixen els canvis i els esdeveniments, és crucial dotar-nos d'elements flexibles i interactius amb què puguem fer front a les condicions i els reptes que ens plantegen els fluxos de poder actuals. Internet, en tots aquests casos, és crucial i permet formes d'organització que poden fer front a aquestes condicions i problemàtiques. Per aquesta raó, diem que esdevé un agent social crucial que hem de tenir en compte, sens dubte, a l'hora de gestionar i solucionar problemes socials.

#### **4.2.1. Element col·lectivitzador**

Internet, per exemple, té un efecte col·lectivitzador important. Persones amb problemes o sensibilitats semblants, que comparteixen valors o punts de vista del món semblants, es poden associar i formar col·lectius fàcilment gràcies a les possibilitats que permeten aquests entorns comunicacionals.

Gràcies a Internet, és fàcil sintonitzar sensibilitats, energies i grups diferents, geogràficament o temporalment, però amb objectius i problemes semblants. Es pot organitzar gent que comparteix valors i elements concrets sense que la distància geogràfica sigui un problema. Avui, es poden organitzar esdeveniments, moviments i plataformes a escala global sense gaire esforç logístic ni material.

#### **La campanya d'Amnistia Internacional a Nigèria per a salvar Amina Lawal**

Avui dia, es poden engegar i organitzar esdeveniments, moviments o plataformes en un àmbit global sense que això comporti un esforç gaire gros. Un exemple clar d'això és la campanya duta a terme per Amnistia Internacional (AI) per tal d'evitar la sentència d'un tribunal de Nigèria sobre Amina Lawal, condemnada a morir lapidada. Amnistia ha reunit 3.500.000 firmes en contra de la sentència i de l'execució, les quals s'han enviat a l'Ambaixada de Nigèria. Mitjançant la campanya d'AI, s'ha generat una xarxa de persones afins a exercir pressió sobre aquest tribunal. Més enllà dels socis d'Amnistia, s'ha connectat amb persones que han format una comunitat basada en uns interessos individuals i en afinitats i valors personals. En definitiva, s'ha teixit una xarxa d'afinitats compartides que ha generat un col·lectiu de pressió global a Nigèria. Al lloc web d'Amnistia Internacional, trobareu les diverses campanyes que s'han fet.

#### **4.2.2. Instrument d'organització de la informació**

En les nostres societats, la quantitat d'informació, més que no pas un avantatge, comença a ser un problema. A Internet, hi ha centenars de documents, milers de recursos i experiències per compartir. L'important ara no és tenir accés a aquesta informació, sinó ordenar-la, saber-la gestionar, catalogar-la, entendre-la, acostar-la i organitzar-la. Dit d'una altra manera, fer-la accessible, connectar-la. A més, en un món cada vegada més global i abstracte, es fa urgent gestionar i acostar aquesta globalitat a cada ciutadà, a cada quotidianitat.

Doncs bé, la Xarxa constitueix un instrument d'organització de la informació molt important; com hem vist, la informació i gestió del coneixement, en una societat en què la informació és el recurs principal, és crucial per al camp de treball interessat a abordar i gestionar els problemes socials.

Per això, la Xarxa esdevé un actor imprescindible per a actualitzar i organitzar aquests recursos, per a donar sentit a la vida diària i quotidiana i, alhora, per a articular coneixements i punts de vista compartits del món.

#### **4.2.3. Espai per a intercanviar experiències**

Vivim en un món cada vegada més complex, per la interdependència dels esdeveniments i la producció creixent de coneixement. Això ha fet impossible que tothom sàpiga de tot. Internet permet, gràcies a la comunicació, compartir i connectar idees. Connectar idees, compartir informació, coneixements i experiències és una de les maneres més velles i d'èxit de generar dinàmiques d'acció social i maneres d'intervenció que evitin que determinades problemàtiques continuïn instal·lades en les nostres societats.

Internet, en aquest sentit, també és un lloc privilegiat per a intercanviar experiències i, per tant, per a generar iniciatives interessants a l'hora de revertir o aportar idees a la solució de determinats problemes socials.

Centenars de persones de la mateixa professió construeixen comunitats que generen i alimenten una intel·ligència compartida i col·lectiva. Més enllà de les fronteres, aquestes comunitats generen cossos de coneixement a mesura que prenen decisions i aporten solucions; xarxes d'individus que pensen en conjunt i en temps real. Aquesta organització, que permet crear i compartir coneixement constantment i d'una manera col·lectiva, és vital per a comprendre molts problemes socials i cercar-hi solucions.

Per exemple, darrerament hi ha centres que gestionen i posen a la disposició lliure dels ciutadans i les comunitats interessades tot un banc d'idees sobre qüestions d'assistència social a partir d'experiències i de projectes que s'han dut a terme. Això ha permès seleccionar i organitzar un seguit de bones pràctiques.

Aquesta intel·ligència en xarxa no deixa de créixer i diversificar-se a mesura que incorpora individus o col·lectius nous. Internet, en aquest sentit, és vital, ja que n'assegura i en fomenta l'organització global, flexible, interactiva i en xarxa, i fa que es mantingui com una intel·ligència col·lectiva i comunicativa. Aquestes característiques són molt importants per a construir i alimentar alternatives d'acció social capaces de fer front als reptes i problemes contemporanis.

Internet fomenta una producció de coneixement i un aprenentatge col·laboratiu, en xarxa i sense limitacions, que és molt rellevant per a la intervenció i l'acció social contemporània.

Com veurem en la darrera unitat didàctica d'aquest mòdul, aquesta centralitat de la Xarxa com a agent social per a les societats actuals també té conseqüències profundes per a les formes d'intervenció social més clàssiques. No solament per l'eficiència que demostren les formes virtualitzades d'assistència social, sinó sobretot perquè a la Xarxa es gesten formes d'intervenció i acció social que problematitzen el sentit mateix i la vigència de les formes d'intervenció més clàssiques.

La comunicació horitzontal, a baix cost, multimodal, interactiva i hipertextual que ofereix i possibilita aquest entorn tecnològic i comunicatiu constitueix, ara, i ho constituirà ben aviat, una eina central per a articular processos, programes, treballs, projectes i anàlisis d'intervenció i acció social. Amb aquests dispositius podem dur a terme els punts següents:



- Facilitar processos de reflexió amb actors i organitzacions implicats directament.
- Promoure una participació activa de la ciutadania i de diferents actors importants.
- Incorporar, facilitar i promoure la creació de xarxes de suport social.
- Facilitar la logística i coordinació del treball conjunt necessari per a articular interessos, inquietuds, definicions i grups i col·lectius diferents implicats, completament o parcialment, en la definició, resolució o intervenció davant d'un problema determinat.
- Emmagatzemar, ordenar i produir informació i coneixement rellevant per a comprendre determinats problemes i començar estratègies d'intervenció i acció social.
- Implementar instruments d'avaluació participatius, virtuals i continus, que constitueixin un suport per a dur a terme l'acció social. L'avaluació de tipus participatiu, per exemple, que pretén incorporar tots els col·lectius, totes les comunitats o tots els programes implicats en una determinada situació en totes les fases de treball, té, en aquest mitjà sociotècnic, un espai excel·lent per a expressar-se i articular-se segons els seus principis participatius.

## **5. Reptes i reflexions per a l'estudi i l'acció davant de problemes socials contemporanis**

### **5.1. La transformació dels escenaris per a la intervenció i l'acció social davant dels problemes socials**

De tot el que hem vist fins ara, se'n desprèn que la Xarxa comença a actuar com un agent d'acció social important. És un punt de pas obligat per a la majoria d'iniciatives encaminades a avaluar problemàtiques socials concretes o a intervenir-hi, i comença a caracteritzar fortament el context d'acció principal del professional interessat a comprendre els problemes socials o a intervenir-hi.

Per aquesta raó, considerem que s'han d'analitzar algunes d'aquestes transformacions, com el pas de recursos i serveis socials presencials a recursos i serveis socials virtuals, o donar lloc a formes combinades de tots dos.

#### **5.1.1. La virtualització dels serveis socials**

Al llarg d'aquest mòdul, hem vist exemples i iniciatives que tracten de fer servir les tecnologies de la comunicació i de la informació per a intervenir i proposar accions encaminades a posar en contacte sectors, especialistes, professionals o actors implicats a definir, solucionar o avaluar determinats problemes socials. La Xarxa apareix no solament com un element innovador i creatiu per a l'emergència de formes noves d'acció i intervenció social, sinó que també constitueix un element crucial per a transformar maneres d'intervenció més clàssiques o habituals.

En aquest sentit, volem assenyalar que s'ha de fer una reflexió sobre els canvis produïts en les lògiques assistencials i institucionals habituals. Hem vist que les formes d'assistència i intervenció social, des de l'expertesa, constituïen no solament un element central de l'activitat del psicòleg social aplicat, sinó també un element gairebé fundacional de l'abordatge, la definició i el disseny de programes d'intervenció dels problemes socials.

Els serveis socials, per exemple, constitueixen un exemple paradigmàtic de la manera com una societat s'organitza, dissenya programes i institucions i forma professionals per aturar problemes que neixen en el seu si. Sabem que bona part de l'exercici del psicòleg social s'ha donat, i es dona, en aquests contextos. Contextos marcats per una organització, especialització i compartició rígida de l'activitat i de les maneres d'intervenció.

Doncs bé, la virtualització de molts dels dispositius habituals d'atenció, de gestió i d'organització de la intervenció social permet que hi hagi moltes d'aquestes característiques i maneres d'acció que es transformin profundament. La imbricació amb dispositius tecnològics flexibles, comunicatius, ràpids i econòmics (en termes de la logística necessària i dels espais que permet recórrer i connectar) transforma profundament les maneres d'organitzar la intervenció social, i també l'estructura mateixa dels serveis socials. Sens dubte, aquest canvi té unes repercussions profundes per al psicòleg social, ja que el terreny esmentat constitueix un dels escenaris principals en què ha de desenvolupar l'activitat professional.

### **Assistència per la Xarxa**

Per exemple, avui dia, la teleassistència, l'atenció personalitzada, la llibertat de moviment i la integració de processos són alguns dels elements més característics dels camins que agafen les polítiques de suport i d'intervenció social, pública i privada. De la mateixa manera, l'ús de xips, targetes i xarxes telemàtiques constitueix el material bàsic sobre el qual s'ofereix aquesta assistència. El professional, més que no pas en interventor individual, es converteix en una part més de l'engranatge que dona sentit a la Xarxa. Per tant, és la Xarxa mateixa la que intervé. El vell interventor restringeix les funcions que fa a tasques de gestió, connexió, monitoratge, comunicació i posada en contacte. Això substitueix les parets, les sales d'espera, els horaris, les llibretes, les fitxes, els sistemes d'atenció homogenis, etc., que caracteritzaven les formes d'intervenció social més clàssiques.

Com el món, la intervenció social passa a través d'aquests espais virtuals i tecnològics. Gràcies a aquests espais, conquereix la llunyania, la reuneix i la connecta amb la proximitat, es mou en els intersticis que van de l'un a l'altre. S'apropia d'aquestes xarxes –i hi viu– que ens prolonguen a una proximitat més virtual que no pas actual, però que caracteritzen el nostre viure en comú. Això fa que les possibilitats i els mecanismes d'intervenció, potencialment, no tinguin uns límits clars.

De fet, podem afirmar que la Xarxa constitueix, en molts casos, el vincle social mateix des del qual es pot donar resposta a problemes i situacions noves marcats per la necessitat de connectar sensibilitats i identitats creixents i diferents, i de donar-hi cabuda. Per aquesta raó, aviat, el que passa a la Xarxa, amb la Xarxa i per la Xarxa serà un element important que hauran de tenir en compte els professionals interessats a aportar solucions –moltes de les quals, inventives i creatives– als problemes socials, comunitaris, grupals i institucionals que marquen les nostres societats contemporànies.

"Al igual que los espacios del mundo, percibidos o vividos, los espacios sociales se deslizan hacia lo virtual para que podamos levantarle mapas, flotantes."

M. Serres (1994, p. 184)

La intervenció social, amb instruments i dispositius com ara els serveis socials, ja no és una superfície susceptible de ser geometritzada fàcilment. El que abans eren intervencions dirigides, parets, una manera de fer clarament pauta, co-

neixements i professionals ben definits, es converteix ara en connexions precàries, arquitectures informàtiques, accessos i rutes telemàtiques, associacions, acumulacions i posicions a la Xarxa.

Això fa que els actors que intervenen es multipliquin, que s'aportin fets nous i que es donin condicions de possibilitat d'aportar solucions i tendències noves a l'hora de resoldre determinades realitats o d'intervenir-hi. De la mateixa manera, l'agència, el "poder" d'intervenir, es dilueix en aquestes xarxes. De fet, la Xarxa constitueix l'eix fonamental sobre el qual es dissenyen i es permeten determinades accions.

Passem de la geometria clara i establerta de les lògiques assistencials, que han caracteritzat la intervenció social del segle que acabem de passar, a les topologies actuals, que ens fan passar de lògiques institucionals a lògiques extitucionals.

D'aquesta manera, es pot assenyalar que actualment caminem cap a formes d'acció més horitzontals, flexibles, col·lectives, interactives i interconnectades.

Hi ha molts autors que apunten que això implica una desinstitucionalització d'un gran nombre de serveis i prestacions assistencials i socials. La institucionalització caracteritza una manera d'emprendre i de resoldre les problemàtiques, tant individuals com socials (la presó, per exemple, és una mesura institucionalitzada per a reconduir la criminalitat o determinades accions tipificades de "perilloses socialment"). Aquesta lògica institucional ha marcat bona part les maneres d'intervenir i de redimir, socialment, qüestions concretes.

De tota manera, més que no pas davant d'una desinstitucionalització, producte de l'acoblament dels serveis assistencials amb les TIC, som davant d'una manera diferent de gestionar les qüestions problemàtiques, les assistencials i fins i tot les maneres d'organitzar-nos. Les tecnologies, en aquest sentit, transformen les institucions en una cosa diferent. El filòsof Michel Serres (1994) diu que passem de les lògiques institucionals a les lògiques extitucionals.

### **Què vol dir *extitució*?**

El prefix llatí *ex* indica allò que surt, que és fora o que es dirigeix a un altre lloc o a una altra condició i, per tant, una cosa que canvia o que ha canviat. La institució és allò que enclou, ordena, gestiona, disciplina, normalitza o ajusta. No és una cosa que s'adapti o que canviï, sinó més aviat una cosa que adapta, ordena i fa canviar. L'extitució, en canvi, serveix per a explicar maneres de gestionar determinats problemes, situacions o col·lectius, d'una manera canviant, adequant-se a condicions i circumstàncies diferents. Les extitucions operen gràcies a entramats tecnològics nous que els permeten controlar, informar, assistir i gestionar determinades realitats sense reclusió, i d'aquesta manera ordenar alguna cosa o intervenir sobre alguna cosa sense que això comporti ha-

#### **Lectura recomanada**

Per als qui estiguen interessats a comprendre i analitzar aquesta dinàmica institucional, us recomanem l'obra, extensa i interessant, del filòsof francès Michel Foucault.

ver-se d'ajustar a un temps o espai determinats. És a dir, seria possible moure's per entorns i condicions diferents, sense una territorialitat concreta, i moure's fàcilment per entorns, llenguatges, necessitats i col·lectius diferents.

El que argumentem és que els serveis socials i altres maneres d'intervenció social tendeixen, cada vegada més, a sostenir-se en aquestes formes extitucionals. Es tracta de formes organitzatives en xarxa, flexibles, adaptades a terrenys, circumstàncies i condicions temporals i espacials diferents. Això, sens dubte, marca un canvi important en la forma i l'organització de les maneres d'intervenció i, segons com, en els contextos i escenaris en què un psicòleg social pot exercir les funcions professionals.

Aquest canvi de les maneres a partir de les quals gestionem o intervenim davant de determinats problemes es veu, més clarament, amb un exemple:

### Lectura recomanada

Podeu ampliar aquesta reflexió llegint el text següent, que aborda aquestes transformacions en el terreny de la salut mental:

M. Doménech, F. J. Tirado, S. Traveset, i A. Vitores (1999). La desinstitucionalización y la crisis de las instituciones. *Educación Social*, 12, 20-32.

A. Vitores (2002). From hospital to community: case management and the virtualisation of institutions. *Athenea Digital*, 1.  
<http://psicologiasocial.uab.es/athenea/index.php/atheneaDigital/article/view/33/33>

A manera de caracterització ràpida, us presentem un quadre que us pot servir per a aclarir i especificar algunes de les diferències entre els models d'intervenció social comentats:

Taula 3. Model institucional i model extitucional

Model institucional	Model extitucional
Les formes d'intervenció s'assenten sobre seus, edificis i mesures arquitectòniques diferenciades que permeten gestionar determinades problemàtiques, ordenar-les i intervenir-hi.	Les formes d'intervenció s'articulen sobre xarxes telemàtiques des-territorialitzades i interconnectades.
La tasca principal d'intervenció se centra en l'interventor, que es dedica a produir i aportar solucions concretes segons els seus coneixements experts.	Les extitucions dilueixen la figura dels interventors. La que intervé és la Xarxa mateixa.
L'interventor mira de produir regles, normes o condicions que permetin gestionar les desigualtats.	Les xarxes no intervenen en el sentit d'una acció directa, concreta i unidireccional, sinó que modulen, monitoren, registren i connecten. Es tracta més aviat d'una tasca de gestió.
Les institucions tracen fronteres clares entre el qui intervé i l'intervingut, entre ser a dins o a fora d'una lògica assistencial.	Les extitucions esborren aquestes fronteres. La continuïtat i la flexibilitat de ser "a dins" o "a fora" marquen la seva manera d'operar.
La institucionalització es basa en la fragmentació per coneixements o problemes (família, treball, salut, etc.).	Les extitucions no solament no diferencien clarament terrenys o problemes, sinó que miren d'articular processos convergents.

## 5.2. L'emergència d'actors i formes d'acció social rellevants: els moviments socials

Un altre element clau, a l'hora de comprendre els canvis actuals i les repercussions que tenen per a estudiar problemes socials i intervenir-hi, l'hem d'anar a cercar en els actors emergents. Aquests actors són centrals per a l'anàlisi i les possibilitats de transformació d'alguns problemes socials actuals.

L'apropiació i l'ús d'aquestes plataformes tecnològiques permeten que emergeixin actors nous que s'enfronten al repte de desxifrar la diversitat i el pluralisme en un món de tendències homogènies i abstractes, globals i sovint desarrelades. Es tracta d'actors que s'erigeixen en portaveus o profetes de les problemàtiques socials actuals i que assagen i desenvolupen camins i maneres d'actuar diferents.

En aquest sentit, sempre es destaca el paper de les formes noves d'acció col·lectiva. Els moviments socials actuals, per exemple, tenen un paper important com a esforços col·lectius concrets encaminats a definir problemes actuals, i també vies de transformació i canvi social que reverteixin les desigualtats i els greuges nous.

Davant dels reptes que plantegen les societats noves, costa saber com s'ha d'actuar i sobre què. Els moviments socials exerceixen una funció important en el moment de reduir aquesta incertesa que ens plantegen aquestes transformacions. Amb la seva acció, ens ajuden a definir i articular maneres de vida que condueixen a redefinir les condicions sobre les quals s'assenten les nostres societats.

El seu paper és clau per a comprendre els problemes socials contemporanis. I, a més, ens ofereixen exemples pràctics de formes d'organització i acció social importants per a fer front a aquests problemes.

A més, la seva barreja i imbricació amb les tecnologies de la informació i la comunicació ens aporta un altre ensenyament que no és gens fútil per al psicòleg social interessat en els problemes socials. Analitzant detalladament la seva acció i les seves formes d'organització, ens adonem que **Internet**, a les seves mans, es torna una estructura organitzativa perfecta, i també un instrument de comunicació excel·lent.

És a dir, Internet permet una flexibilitat i una temporalització sense parió per a una acció social adaptada als reptes i les lògiques de poder actuals. Facilita, doncs, la creació de plataformes de mobilització i d'acció social que facin front a formes de dominació i d'exclusió com les que caracteritzen les societats actuals.

### **La participació a la Xarxa dels moviments socials**

La participació a la Xarxa d'aquests grups i aquestes organitzacions socials no es limita a connexions físiques, ni al simple accés a la massa d'informació disponible. Els intercanvis promoguts i materialitzats a les xarxes que formen aquests moviments d'acció crítica ciutadana es concentren en els punts següents:

- Buscar maneres d'organitzar-se més bé per a rebre i seleccionar informació i apropiar-se-la com a coneixement útil per a afrontar determinades problemàtiques.
- Definir estratègies d'intervenció en aquest mitjà.
- Buscar el valor agregat que poden aportar al patrimoni global de coneixement com a actors amb una riquesa de coneixements i d'experiència.
- Donar poder a comunitats, oferir suport i solidaritat i lluitar activament per suprimir condicions que condemnin determinades capes o determinats sectors de població a l'ostracisme o a la dominació.

Els moviments socials destapen, doncs, que Internet és clau com a instrument per a reclutar i comunicar recursos i suports d'una manera ràpida i a un cost molt baix, i afavorir la constitució de laboratoris culturals alternatius als codis i les dinàmiques dominants.

Bona part de la novetat de la seva acció són les confluències que propicien les seves formes d'organització entre col·lectius i xarxes socials diferents, amb trajectòries dissemblants i pràctiques organitzatives diferents, igual que les seves orientacions i plataformes. Amb la seva acció, possibiliten la construcció de formes d'acció i plataformes de reivindicació completament noves, globals i integrades als reptes contemporanis.

Gràcies a l'ús de les TIC:

- 1) Poden construir formes d'organització, de solidaritat i de coordinació diferents que, sobretot, fan referència a una transformació dels recursos per a comunicar-se, difondre, aglutinar suports i mobilitzar.
- 2) Poden bastir formes de mobilització i *empowerment* noves, ja que aprofiten espais comunicatius interactius (com llistes de correu, portals i webs diferents) per a crear espais d'articulació, de discussió i de reflexió d'abast global.
- 3) Poden donar cabuda, fàcilment i a baix cost, a grups, comunitats, inquietuds i sensibilitats molt diferents i que d'alguna manera han quedat desconnectats.
- 4) Poden ajudar a definir els problemes i dilemes nous per què passen les nostres societats. Per exemple, ofereixen solucions pràctiques a conflictes contemporanis nous.

No és estrany, per tant, que hi hagi molts autors que vegin alguna cosa profètica en aquests moviments.

Per a Castells, per exemple, els moviments socials poden ser decisius com a sortida a les situacions que planteja la societat de la informació: davant de la pressió, aparentment irresistible, de determinats grups que controlen la globalització econòmica, política i cultural, els moviments socials s'atreveixen a situar-se fora d'aquesta lògica establerta i a proposar sistemes de valors alternatius i maneres de viure que superin les injustícies derivades dels ordres globals i informacionals nous.

D'aquesta manera, la lluita que encarnen avui dia aquests moviments és vista, per molta gent, com la lluita més important per a comprendre els problemes i conflictes que caracteritzen les societats actuals; per tant, les seves consecucions són considerades decisives per al futur dels nostres col·lectius.

Per aquesta raó, aquests moviments ens ensenyen i ens orienten envers maneres d'apropiació social de les tecnologies esmentades que poden ser molt interessants i innovadores per a dissenyar formes d'acció social adaptades als reptes i problemes contemporanis. De la mateixa manera, ens ofereixen marcs de comprensió clau per a comprendre les formes d'exclusió i de marginalitat que generen les societats planetàries.

Resumint, direm que els moviments socials es converteixen en actors i en plataformes indispensables per a fer front als reptes contemporanis i per a organitzar i actuar de manera que puguem superar, resistir o transformar algunes condicions socials, alguns valors o algunes formes de dominació problemàtics.

La seva forma d'organització és flexible i treballen amb realitats, esdeveniments i problemes interconnectats. Sembla que és una bona manera d'aturar conflictes i problemes complexos com els actuals i d'intervenir-hi. D'aquesta manera, de moment, veiem que es poden crear espais que possibiliten el canvi i la transformació de codis i valors culturals dominants actuals i que generen determinades maneres d'exclusió o de marginalitat.

Les TIC, amb relació a l'acció social i la participació social, actuen com a facilitadores potents del manteniment i l'extensió de contactes i d'interaccions entre xarxes complexes i heterogènies, que permeten alternatives polítiques no institucionals i donar-hi sentit.

### **5.3. La problematització de les formes habituals d'acció social**

#### **5.3.1. La lògica de les articulacions precàries**

La intervenció dirigida i experta ha marcat bona part de l'esdevenir de les maneres d'abordatge de la psicologia social aplicada. La distància entre l'interventor i l'intervingut (o els intervinguts) també constituïa una de les característiques més definitòries de les maneres principals d'aturar i gestionar



determinats conflictes i problemes socials. L'aproximació de les ciències socials als problemes socials –tal com hem vist– ha distingit, sovint, clarament, els actors dels contextos, els problemes de les solucions, etc.

Apareixen actors socials nous. Aquests actors, a més d'inventar maneres noves de definir, gestionar i resoldre conflictes i problemes, posen en dubte, explícitament, algunes de les formes tradicionals d'intervenció social.

Ara, tanmateix, la transformació de les dimensions i magnituds per a comprendre les causes i condicions dels conflictes actuals i, per tant, el canvi de punt de vista necessari per a l'anàlisi també té efectes forts per a les formes amb què podem intervenir en aquestes situacions i condicions noves d'exclusió o amb què hi podem fer front.

Les formes d'acció social apareixen com a xarxes heterogènies, compostes de diferents actors, individus, institucions, corporacions i diferents organitzacions, en moviment constant, que segueixen lògiques d'organització flexible i es caracteritzen pel fet de recollir i aglutinar una heterogeneïtat creixent d'actors, d'inquietuds i de pràctiques. Això, sens dubte, transforma el context i les formes d'acció social i, de la mateixa manera, transforma les anàlisis que hem de fer les ciències socials sobre l'acció i la intervenció social.

Avui dia, les intervencions, els problemes i les accions socials es donen en contextos complexos, movibles, de condicions canviants i interconnectades.

Les dues formes d'intervenció o acció social i els contextos que tenen apareixen com a efectes canviants de definició, de mobilització, de negociació i d'articulació constant. No ens hi podem remetre com a meres condicions o actors estables i precedents. Tenim, doncs, formes d'**acció en moviment en contextos en procés**. I és molt important no perdre de vista aquesta perspectiva per a adequar l'acció als contextos i saber interpretar aquests contextos i les condicions canviants que tenen.

Hem de pensar, doncs, la definició mateixa de problemes socials, i també l'acció i la intervenció social per a aquests problemes, d'una manera més fluida, complexa i interrelacionada.

És important, doncs, tenir en compte l'heterogeneïtat i la complexitat que caracteritza les condicions actuals per a determinats problemes socials, i també per a les possibilitats i condicions de transformar-les.

Atesa aquesta heterogeneïtat, una part de l'interès del científic social ha de ser analitzar com es creen determinades condicions, quins elements les produeixen, quines realitats hi ha interconnectades, quin paper hi tenen determina-

des relacions i determinats efectes encadenats, etc. És a dir, com es produeixen determinats contextos problemàtics. D'això, en depèn que puguem articular processos d'acció social que permetin construir aliances i agències capaces de transformar una determinada condició social o situació.

Si fins no fa gaire es definien les intervencions com a accions per objectius i estratègies clares i amb objectius i estratègies clares, decidides per endavant per experts i centralitzades per unitats diferenciades, ara veiem que augmenten les iniciatives que tenen un caràcter més heterogeni, participatiu i integrat, repletes de coherències canviants i d'articulacions precàries.

Per això, avui dia, ateses les condicions d'interconnexió, de flexibilitat organitzativa i de rapidesa comunicativa que caracteritzen les nostres societats, és important tenir present ara més que mai la idea de procés, és a dir, d'una cosa que es dona i es transforma en el temps, per a comprendre les formes d'acció social com els contextos als quals es dirigeixen aquestes formes d'acció.

Les formes d'acció social tendeixen a formes d'organització que privilegien "una estructura segmentada, reticular i multifacètica" que permet construir alternatives adaptades i viables en contextos canviants i molt flexibles com els que caracteritzen les societats tecnològiques i globals dels nostres dies.

Per aquesta raó, la lògica del que és fragmentat, del que és parcial i connectat que hem explorat quan hem vist la perspectiva situada sembla que pot explicar i recórrer més bé les realitats que es generen en aquests entorns. La noció d'*articulació*, que ens parla de maneres d'entendre i de generar formes concretes de transformació social partint d'aliances precàries i contingents entre diferents interessos, actors o posicions de subjecte, és central per a entendre com s'han de generar dinàmiques de transformació social en societats complexes, globals i interconnectades.

L'acció social, avui dia, sembla que es defineix més bé com l'intent d'aconseguir una bona articulació, meta de qualsevol acció col·lectiva i social que aspi a generar efectes de transformació.

Només el grau d'articulació que ofereixen, la capacitat que tenen de coordinar i gestionar l'heterogeneïtat i la complexitat i de negociar interessos i conflictes sembla una bona mesura d'*avaluació*. D'aquesta manera, la mateixa noció de *transformació social* s'ha de repensar en vista d'aquestes transformacions i de les lògiques canviants de què parlem.

L'*agència*, per exemple, és un concepte clau per a comprendre les condicions i possibilitats per a l'acció i la transformació social. L'agència és una cosa que queda molt diluïda en societats organitzades en xarxa, que pul·lulen i connecten espais, col·lectius i temps molt diferents. Per aquesta raó, fixar-se en l'agència avui passa per fixar-se en l'articulació de diferents elements, actors i contextos. Comporta entendre-la com una negociació entre elements, neces-

sitats i interessos diferents. L'agència és el resultat de negociacions i d'accions, de processos. Les articulacions són processos actius encaminats a produir agència en determinades situacions o determinats col·lectius i a dotar-los-en. És important, doncs, comprendre l'acció social com una acció d'articulació i d'*agenciamnt*. No hem d'entendre aquesta acció com una cosa que pertany a determinats agents privilegiats i prou, o que tingui unes raons de ser estipulades per endavant, sinó com una cosa que s'ha de negociar, d'instaurar o de construir col·lectivament.

La possibilitat de transformació social apareix com a efecte d'articulacions contingents que es creen en la interacció entre contextos sociopolítics complexos i canviants, i les possibilitats que obren les formes de mobilització, d'acció o d'intervenció social intervingudes tecnològicament, que permeten adquirir diferents valències i vectors a actors, contextos, discursos i coneixements propicis i indispensables per a generar articulacions eficaces.

La idea d'articulació implica tenir en compte que els processos d'intervenció, o d'acció social, no són marcats ni determinats per elements homogenis, ni per grups antagonistes la coherència interna dels quals els fa radicalment diferents d'altres grups. Al contrari, la intervenció passa més per sumar esforços, per amalgamar posicions diferents, per crear xarxes complexes i per comprendre la pluralitat.

El mitjà tecnològic és perfecte per a aquests propòsits, ja que allotja, en el seu propi disseny, formes de relació horitzontals, interactives i descentralitzades. Totes aquestes formes afavoreixen aquesta virtualitat de les formes d'acció. D'aquesta manera, la virtualitat passa a anomenar no solament l'epítet d'una cosa que es fa amb mitjans tecnològics (habitualment anomenats *virtuals*, sense més ni més), sinó sobretot la forma en què es donen aquests contactes i aquestes articulacions. Els escolàstics anomenaven *virtual* allò que era potencial, i en la definició s'hi incloïen condicions i possibilitats d'instanciació. Les TIC redescobreixen aquesta condició virtual de les nostres relacions, i multipliquen les trobades i les formes de relació. Aporten fets que permeten contactes, comunicacions, relacions i articulacions entre col·lectius que no comparteixen ni temps ni espais semblants.

### **Lectura recomanada**

Per a una revisió profunda i filosòfica del concepte de *virtualitat*, vegeu, per exemple, l'obra següent del filòsof francès Pierre Levy:

P. Levy (1995). *¿Qué es lo virtual?* Barcelona: Paidós.

Si en voleu llegir una ressenya breu i prou, consulteu el text següent:

I. Rodríguez (2001). *¿Qué es lo virtual?* de Pierre Lévy. *Athenea Digital*, 0.  
<http://psicologiasocial.uab.es/athenea/index.php/atheneaDigital/article/view/8/8>

### **5.3.2. Les formes d'acció social digitals: la gestió de la informació, del coneixement i del disseny de xarxes**

Les TIC, doncs, es poden veure com una mediació decisiva per a originar, transformar o organitzar col·lectius híbrids i diferents, orientats entorn de les possibilitats i les condicions que ofereixen. El paper catalitzador que tenen interpel·la les ciències socials sobre el fet de considerar la seva empremta en les d'acció i intervenció social i en les de mobilització i articulació social, sobretot en contextos cada vegada més globals i desterritorialitzats com els actuals.

Com hem vist, les societats actuals s'articulen entorn de la informació i de la comunicació, que constitueixen elements bàsics i estructurals d'aquestes societats. La informació mateixa es converteix en una peça amb un poder vinculant fort, amb un paper d'inclusió social decisiu. No en va, connecta elements, temporalitats, geografies, entitats i col·lectius disperss i autònoms, i els converteix en un cos de veritat, en un col·lectiu de veritat, amb sentit.

Precisant una mica més, es tracta d'una societat en què les condicions de generació de coneixement i processament d'informació han estat alterades substancialment per una revolució tecnològica centrada en el processament d'informació, la generació del coneixement i les tecnologies de la informació.

Amb això, es constitueix un paradigma d'un tipus nou en què els processos de la societat, de la política, de la guerra i de l'economia passen a veure's afectats per la capacitat de processar i distribuir energia, de manera ubíqua, en el conjunt de l'activitat humana.

En aquest sentit, quan parlem de *societat del coneixement* –en altres casos, *societat de la informació*–, ens referim a la constitució d'aquest paradigma tecnològic i social nou basat en la informació i en el coneixement.

Per aquesta raó, l'organització en xarxa de la informació i el coneixement ha de ser, i ja ho és, una peça d'intervenció i acció social fonamental fins al punt que, en alguns casos, la Xarxa mateixa és l'agent social més important que tenim.

Els serveis socials i les administracions reforcen les seves formes d'intervenció, i amb criteris logístics i d'eficàcia organitzativa promouen la virtualització dels dispositius i les institucions socials encarregats de gestionar, prevenir i tractar determinats problemes socials.

De la mateixa manera, les plataformes socials i ciutadanes i les mateixes formes d'acció social s'apropien d'aquests mitjans per a buscar formes d'acció col·lectiva, resistència, participació social i acció política.

Podem dir que totes les àrees i els àmbits d'acció davant dels problemes socials queden transformats per l'acció i la mediació d'aquestes tecnologies i per l'ús de la informació.

Per això, tenir la informació i el coneixement, l'organització i la gestió d'aquesta informació i aquest coneixement, no és solament tenir una eina, sinó, com ens diu Castells, "un paradigma sociotècnic diferent". És a dir, una manera diferent d'organitzar i de pensar les formes socials.

D'aquesta manera, podem dir que la mateixa informació i comunicació esdevindrà, si ja no ho ha fet, l'operador principal amb el qual es pugui pensar la intervenció social i l'acció social en els nostres dies.

Quines conseqüències pot tenir això? Apuntem-ne una i prou. En una societat en què el coneixement i la informació són accessibles i es poden produir fàcilment i massivament, en què la gestió i circulació d'aquest coneixement i d'aquesta informació és important però encara ho és accedir-hi i organitzar-lo, i en què hi ha volums ingents i incontrolables d'informació, hem de repensar què és conèixer i, sobretot, què és ser expert en la societat del coneixement.

Conèixer ja no pot ser saber-ho tot, i d'expert tampoc no en pot ser tothom que sap. Saber i compartir són formes bàsiques de les societats actuals. Tenir accés i aprendre és una necessitat social de primer ordre. D'aquesta manera, aprendre a aprendre i a gestionar informació i coneixement es convertirà en una habilitat tan essencial com rellevant.

Per aquesta raó, ja no n'hi ha prou de saber per a fer. De l'expert passem al gestor d'informació. Avui dia, l'important és dominar habilitats d'organització de la informació, de classificació, de connexió i de control d'aquesta informació per a dur a terme determinades activitats.

D'aquests canvis, també n'ha d'aprendre l'acció social i la intervenció social. Serres, lúcidament, apunta que en les nostres col·lectivitats (referint-se a les realitats en xarxa a què donem lloc avui dia):

"[...] ya sólo necesitarán como arquitecto al diseñador de circuitos, de pequeñas y grandes redes de comunicación, por las cuales estas asociaciones se hacen y se deshacen."

Serres (1994, p. 184)

Per això, capacitar tecnològicament, connectar informació, habilitar, relacionar informació, gestionar i fer circular coneixement es convertiran en mesures d'acció social que el psicòleg social haurà de tenir en compte. En definitiva, dissenyar circuits, xarxes i arquitectures informàtiques també pot ser una forma d'acció social de primer ordre en les societats de la informació.

Com anticipa Serres, la tasca del nostre temps serà una altra.

"De esta manera, el príncipe, pastor de animales, deberá llegar a ser piloto o cibernético."

Serres (1994, p. 187)

La societat de la informació és per a tothom, i no s'ha de permetre un desenvolupament que no promogui la cohesió social i territorial. La societat de la informació no pot ser un element més de separació, sinó una oportunitat clara d'integració.

### **Bibliografia complementària**

Per a més informació sobre aquest tema, consulteu els documents elaborats per la Comissió Especial d'Estudi per al Desenvolupament de la Societat de la Informació. En l'últim document, *Aprovechar la oportunidad de la Sociedad de la Información en España*, es proposen línies estratègiques perquè diferents actors i sectors socials bàsics implantin les TIC i se n'apropriïn, també perquè hi hagi una apropiació i construcció social en general de la societat de la informació a Espanya.

Sens dubte, doncs, el repte més important i genèric que té l'era de la informació té a veure amb una apropiació social, justa i equilibrada de les virtuts i dels defectes d'aquesta informació.

Com a conseqüència del canvi que tenim, hi ha molts elements que defineixen i expliquen l'emergència de determinats problemes que també queden modificats. Això té conseqüències per a la tasca del psicòleg, ja que l'obliga a aprendre a fixar-se en altres elements, lògiques i actors importants.

## Bibliografia

### Bibliografia bàsica

Bauman, Z. (1998). *Globalització. Les conseqüències humanes*. Barcelona: Ediuoc / Proa, 2001.

Castells, M. (1997/1998). *La era de la informació* (3 vols.). Madrid: Alianza.

Castells, M. (2001). Internet y la sociedad red [en línia]. Conferència inaugural del Programa de doctorat de la UOC. <<http://www.uoc.es/web/esp/articles/castells/castellsmain.html>>

Doménech, M.; Tirado, F. J., Traveset, S., i Vitores, A. (1999). La desinstitucionalización y la crisis de las instituciones. *Educación Social*, 12, 20-32.

Vitores, A. (2002, primavera). From hospital to community: case management and the virtualization of institutions. *Athenea Digital*, 1.

<<http://www.blues.uab.es/athenea/num1/MVitores.pdf>>

Woolgar, S. (2003). *Virtual Society? Get Real!* Londres: Oxford University Press.

Melucci, A. (2001). *Vivencia y convivencia. Teoría social para una era de la información* (edició de J. Casquette). Madrid: Editorial Trotta.

Melucci, A. (1996a). *Challenging Codes. Collective action in the information age*. Cambridge: Cambridge University Press.

Serres, M. (1994). *Atlas*. Madrid: Cátedra.

### Bibliografia complementària

Alexander, C. i Pal, L. (1998). *Digital democracy*. Toronto: Oxford University Press.

Amin, S. (1999). *El capitalismo en la era de la globalización*. Barcelona: Paidós.

Bauman, Z. (1991). *Modernity and ambivalence*. Cambridge: Polity Press.

Bauman, Z. (2000). *Liquid modernity*. Cambridge: Polity Press.

Bauman, Z. (2001). *The individualized Society*. Cambridge: Polity Press.

Bauman, Z. (2003). *Comunidad. En busca de la seguridad en un mundo hostil*. Madrid: Siglo XXI Editores.

Beck, U. (1998). *¿Qué es la globalización?* Barcelona: Paidós.

Beck, U. (1998). *La sociedad del riesgo: hacia una nueva modernidad*. Barcelona: Paidós.

Beck, U. (2000). *La democracia y sus enemigos*. Barcelona: Paidós.

Braman, S. i Sreberny Mohammadi, A. (1996). *Globalization, Communication and Transnational Civil Society*. Cresskill (Nova Jersey): Hampton Press.

Casquette, J. (1998). *Política, cultura y movimientos sociales*. Bilbao: Bakeaz.

Castel, R., Giddens, A., Ianni, O., i Touraine, A. (2001). *Desigualdad y globalización: cinco conferencias*. Buenos Aires: Ed. Manantial.

Compaine, B. M. (2001). *The Digital Divide: Facing a Crisis or Creating a Myth*. Cambridge (Massachusetts) / Londres: MIT Press.

Díaz Salazar, R. (2002). *Justicia Global. Las alternativas de los movimientos de Porto Alegre*. Barcelona: Icaria.

Diversos autors (2001). *ATTAC. Contra la dictadura de los mercados*. Barcelona: Icaria.

Diversos autors (2002). *Porto Alegre (Foro Social Mundial 2002)*. Barcelona: Icaria.

Diversos autors (2002). *Porto Alegre. Globalizar la esperanza*. Sca: Tarahumana.

Diversos autors (2003). *Un mundo para todos*. Barcelona: Icaria.

- Étxezarreta, M. (2001). *Globalización capitalista: luchas y resistencias*. Barcelona: Virus.
- Faiz, H. (2001). *Crece la desigualdad. Otro mundo es posible*. Barcelona: LOM.
- Giddens, A. (1992). *Consecuencias de la modernidad*. Madrid: Alianza.
- Giddens, A. (Ed.) (2001). *En el límite. La vida en el capitalismo global*. Barcelona: Tusquets.
- Grossman, L. K. (1995). *The Electronic Republic: reshaping democracy in the information age*. Nova York: Penguin Books.
- Hamman, R. (1999). The Online/Offline Dichotomy: Debunking Some Myths about AOL Users and the Effects of Their Being Online Upon Offline Friendships and Offline Community. Disponible en: <<http://www.cybersoc.com/mphil.html>>
- Held, D. (Ed.) (2001). *A globalizing world?* Londres: Routledge.
- Houtart, F. (2001). *El otro Davos. Globalización de resistencias y de luchas*. Madrid: Popular.
- Larrañaga, Irantzu (1996). *Internet Solidari@, La última revolución*. Navarra: Editorial Txalaparta.
- Levy, P. (1995). *¿Qué es lo virtual?* Barcelona: Paidós.
- Lévy, P. (1997). *Cyberculture*. Rapport au Conseil de l'Europe. París/Estrasburg: Éditions Odile Jacob / Conseil de l'Europe.
- Manion, G. (2002). *Porto Alegre*. París: Découverte.
- Melucci, A. (1996b). *The playing self. Person and Meaning in the Planetary Society*. Cambridge: Cambridge University Press.
- Monereo, M. (2001). *Porto Alegre. Otro mundo es posible*. Barcelona: Ed. El Viejo Topo.
- Persaud, Avinash (2001). La brecha del conocimiento. *Foreign Affairs*. <<http://www.foreignaffairs.org/search/article.asp?i=20010501FAenEspEssay4735.xml>>
- Ramonet, Ignacio (1998). *La tiranía de la Comunicación*. Madrid: Ed. Debate.
- Rodríguez, I. (2001). ¿Qué es lo virtual?, de Pierre Lévy. *Athenea Digital*, número 0.  
<<http://www.blues.uab.es/athenea/num0/virtual.htm>>
- Rodríguez, I. (2002). L'efecte de les TIC en l'organització de l'acció col·lectiva: la virtualització dels moviments socials.  
<[http://www.uoc.edu/web/cat/art/uoc/irodriguez0602/irodriguez0602\\_imp.html](http://www.uoc.edu/web/cat/art/uoc/irodriguez0602/irodriguez0602_imp.html)>