

# Educación Social, medios y ciberciudadanía: el análisis de redes sociales como herramienta educativa

Alba Torrego González<sup>1</sup>

**Resumen:** En este trabajo se describe una propuesta realizada en el marco de la materia “Tecnologías de la Información y la Comunicación aplicadas a la Educación Social” del Grado en Educación Social, donde una de las principales competencias es la gestión de la dimensión social y educativa de la interacción en entornos digitales. A través del análisis de los mensajes en las redes sociales, donde se observa la participación de la ciudadanía, se pretende que el alumnado analice y tome consciencia de la realidad social, no únicamente sobre Internet, sino también sobre otros medios como la televisión. Para la realización de esta intervención educativa, se eligió un hito mediático significativo que llevara a la población a participar en las redes sociales. Se decidieron monitorizar y analizar algunos tuits escritos durante una emisión un programa de telerrealidad para reflexionar sobre el papel de las TIC y los medios en la ciudadanía.

**Palabras clave:** Educación Social; redes sociales; formación del profesorado; alfabetización mediática.

## 1. Tecnologías de la Información y de la Comunicación y Educación Social

La aparición de nuevos medios, la situación sanitaria vivida en 2020 y la digitalización de la mayoría de los sectores han provocado que toda la población deba participar en entornos virtuales. Así lleva señalándolo algunos años la Comisión Europea, que situó la competencia digital como una competencia clave que debe desarrollar toda la ciudadanía para poder desenvolverse en la Sociedad de la Información. El desarrollo de la competencia digital no es algo que atañe únicamente a la infancia y a la juventud, sino que debe ser desarrollada por toda la ciudadanía. Por este motivo se han creado herramientas como el Marco Europeo de Competencias Digitales para la Ciudadanía, también conocido como *DigComp*, que está diseñado para mejorar las competencias digitales de los ciudadanos y que puedan ejercer una ciudadanía libre y crítica en un mundo cada vez más virtual (Carretero, Vuorikari, y Punie 2017). Los educadores y educadoras sociales tienen, por tanto, un papel crucial: contribuir a capacitar a toda la población para que sean capaces de ejercer la ciudadanía digital de forma crítica.

En este trabajo se describe una propuesta llevada a cabo en el marco de la materia “Tecnologías de la Información y la Comunicación aplicadas a la Educación Social” del Grado en Educación Social, donde una de las principales competencias que debe desarrollar el alumnado es el conocimiento y gestión de la dimensión social y educativa de la interacción en entornos digitales. A través del uso de las redes sociales, donde se ve claramente la participación de la ciudadanía como receptores y productores, se pretende que el alumnado analice y tome consciencia de la realidad social no únicamente sobre Internet sino sobre otros los medios como la televisión.

---

<sup>1</sup> Departamento de Estudios Educativos, Facultad de Educación. Email: altorreg@ucm.es. ORCID: 0000-

## **1.1. Competencias digitales para educadores y educadoras sociales**

La competencia digital en la formación inicial docente se ha visto como algo esencial en los programas de formación del profesorado. De forma particular, en el Grado en Educación Social, en el Libro Blanco sobre la titulación se describe que uno de los bloques de esta titulación estará dedicado a las Tecnologías y medios de comunicación (TV, etc.) (ANECA 2005). Uno de los motivos de su relevancia es que:

El educador social se convierte en un agente que potencia y facilita la adaptación del individuo a la sociedad, favoreciendo su socialización; y es precisamente, en la actualidad, donde este profesional adquiere mayor relevancia, dado que las tecnologías influyen en las interacciones con los demás; en la incorporación activa como ciudadanos; en el desenvolvimiento en la sociedad; y en el propio desarrollo comunitario y social (Sampedro, 2016, 12).

El alumnado de las materias de TIC aplicadas a la educación suele encarar la materia pensando que las competencias que se desarrollarán se centrarán en el uso instrumental de la tecnología, que el enfoque abordará el uso de herramientas informáticas. La mayoría del alumnado ha crecido con las TIC, forman parte que se ha denominado con el controvertido término “nativos digitales” y que asumen que tienen conocimientos instrumentales sobre las TIC. Sus vivencias cuando llegan al aula muestran que las TIC están muy presentes en su vida, pero no han reflexionado sobre ellas y su influencia. Por este motivo, el enfoque de la materia busca superar el enfoque instrumental y abordar la visión crítica de los medios (Bautista 2007).

“Tecnologías de la Información y la Comunicación aplicadas a la Educación Social” es el marco ideal para abordar la Competencia Digital Docente recogida en el Marco Común de Competencia Digital Docente, en España, o en el Marco para el Desarrollo y el Conocimiento de la Competencia Digital en Europa (DIGCOMP), a nivel europeo. Este marco tiene como fin proporcionar un marco de referencia general para los desarrolladores de modelos de competencia digital, es decir, los gobiernos y organismos nacionales y regionales, las organizaciones educativas, los proveedores de formación profesional, y los propios educadores.

En el ámbito de la Educación Social, la competencia digital no puede desarrollarse únicamente con la incorporación de la tecnología digital a los sistemas educativos y el desarrollo de ciertas competencias relacionadas con su utilización (Gutiérrez y Torrego 2018). Por este motivo, el enfoque de la materia se complementa con propuestas formativas como el Curriculum para Profesores sobre Alfabetización Mediática e Informacional (Wilson et al. 2011), un recurso para los Estados Miembros de UNESCO en su trabajo continuo para lograr los objetivos de la Declaración Grünwald, la Declaración de Alejandría y la Agenda de París de la UNESCO. La propuesta de UNESCO no se queda únicamente en el ámbito escolar, sino que introduce la reflexión sobre bibliotecas, industrias mediáticas... Se basan en la introducción de las alfabetizaciones mediática e informal. La alfabetización mediática y la alfabetización informacional se definen como:

las competencias esenciales –habilidades y actitudes– que permiten a los ciudadanos interactuar con los medios de comunicación y otros proveedores de información de manera eficaz y desarrollar el pensamiento crítico y las aptitudes para el aprendizaje a lo largo de la vida para la socialización y la puesta en práctica de la ciudadanía activa (Wilson 2011, 16)

Los contenidos en los que se centra son:

- Las funciones de los medios, bibliotecas, archivos y otros proveedores de información en las sociedades democráticas.
- Las condiciones bajo las cuales los proveedores de medios de comunicación e información pueden llevar a cabo estas funciones eficientemente.

Por lo tanto, para favorecer el pensamiento crítico y el acceso a la información y al conocimiento, es necesario trabajar estas alfabetizaciones. El no hacerlo supone una desventaja significativa y una disminución de poder para la persona.

## **1.2. Las redes sociales como herramienta para conocer la realidad**

En las redes sociales se producen diariamente millones de mensajes que nos permiten ahondar en determinadas dimensiones humanas. La convergencia y ubicuidad de tecnologías digitales y la abundancia de espacios virtuales donde concurren los usuarios de Internet, están dando lugar a nuevas relaciones interpersonales en las redes sociales. En el ámbito educativo, se observa el desarrollo de aprendizajes en entornos de educación no formal y, por lo tanto, la necesidad de una nueva educación mediática.

El análisis del discurso multimodal producido en las redes puede darnos mucha información educativa y social. En diferentes trabajos de corte comunicativo, educativo y social ya se han empleado el análisis de estas redes (Colomo-Magaña y Aguilar- Cuesta 2019) Por este motivo, las prácticas de la asignatura “Tecnologías de Información y de la Comunicación aplicadas a la Educación Social” se articulan en el análisis del discurso en las redes sociales. Somos conscientes que, sin unos patrones de selección, monitorización y análisis, el trabajo con los mensajes puede ser costoso. En las redes se generan millones de mensajes, de contenido multimodal pues están integrados por texto, imagen, vídeo o sonido y, además, se genera mucho ruido sobre los temas abordados. Esto hace que haya que acotar muy bien la búsqueda y aquellos mensajes que forman el corpus de datos.

En Educación Social, donde una de las áreas de interés es la educación y los medios de comunicación, decidimos analizar un evento relevante en los medios. Productos audiovisuales como las series, programas de televisión, podcast, vídeos de Youtube... movilizan a miles de personas y quedan fuera del trabajo intencional de la educación reglada. Puede afirmarse que esta omisión se debe a que estos productos no entran dentro de unos criterios de calidad, pero la realidad es que apasiona y moviliza a millones de personas (Eco 1975). Este es uno de los motivos por el que analizamos los mensajes dejados en las redes sociales durante la emisión de un programa de telerrealidad para conocer la influencia de un determinado producto de la cultura popular en personas diferentes a través de los mensajes que escriben en las redes sociales así como conocer la recepción que hacen de estos productos.

El objetivo de este proyecto es, por tanto, analizar las posibilidades del análisis del contenido de redes sociales como herramienta de enseñanza-aprendizaje en el Grado en Educación Social desde la perspectiva de la alfabetización mediática.

## **2. Enfoque metodológico de la práctica**

### **2.1. Elección del tema de estudio**

Para la realización de esta intervención educativa con el alumnado del grado en Educación Social había que elegir un hito mediático significativo que llevara a la población a participar en las redes sociales. Se decidió abordar un programa de televisión que

intentara provocar la vinculación emocional del espectador para promover el sentimiento de pertenencia a una comunidad (Esnaola 2017).

Para ello, se eligió el reality-show *La isla de las Tentaciones*. Este ha sido el programa no deportivo más visto en los 14 años de historia del canal de televisión «Cuatro». Fue emitido en España entre el 9 de enero y el 13 de febrero de 2020, y en septiembre-octubre de este mismo año se ha emitido una segunda edición. El último capítulo de la primera edición obtuvo un 51,3% de share entre el público entre 13 y 24 años. Este programa se convirtió en uno de los focos de atención de todo el país, hasta el punto de convertirse en popular en memes y entornos digitales. A esto hay que señalar que, en estos programas, se produce una fuerte identificación del espectador con la trama mostrada, que le hace reaccionar a lo que ve y plasmar sus opiniones en las redes sociales. Mientras que películas y series se ven sin problema como actuaciones y montajes, las representaciones de la realidad que ofrecen los reality-shows suelen percibirse no tanto como construcciones, sino que se identifica la representación con lo representado.

## 2.2. Análisis de las redes sociales: corpus de estudio

A la hora de analizar los mensajes en redes sociales en relación con este programa de televisión se ha empleado el enfoque de investigación se centra en la Comunicación mediada por Ordenador (*Computer-mediated communication*) (Herring 2007). Es necesario, dar unas pautas básicas al alumnado para que pueda enfrentarse a esta tarea. Lo primero es formar un corpus de estudio integrado por mensajes producidos en entornos digitales. La tarea no era sencilla puesto que hay múltiples plataformas donde se producen mensajes sobre diferentes productos culturales.

Algunas de estas plataformas son de difícil acceso. Algunos eventos concretos emplean *hashtags* determinados fijados para toda la comunidad, que son palabras o frases iniciadas mediante el uso de una "#" (almohadilla) y que son fácilmente monitorizables. Otra opción que se sugirió fue recopilar los comentarios de los perfiles personales de los participantes en la red social Instagram, con el objetivo de analizar las reacciones de los espectadores a los acontecimientos mostrados en el programa.

En la actualidad, hay disponible una gran variedad de software para la monitorización con funciones gratuitas de seguimiento en tiempo real y la posibilidad de obtener más datos si se paga una cuota. Se puede realizar una recogida de datos automática que almacena los datos en un archivo. Esto es positivo para el alumnado, que se inicia en este proceso. Por ello, es importante dar instrucciones claras y proponer programas sencillos y gratuitos. En nuestro caso se presentaron dos herramientas: *Tweet Archivist* y *Export Comments*. Estas herramientas ya han sido empleadas en numerosas investigaciones, que pueden servir para ejemplificar el proceso seguido.

A la hora de realizar el corpus, se debe tener en cuenta que el alumnado no ha tenido mucho contacto aún con la investigación. Por este motivo, se debe flexibilizar la recogida. Más que la búsqueda del rigor científico, que sería imprescindible en una investigación, el fin de la práctica es que sean conscientes de que las redes sociales son una buena herramienta para conocer la realidad y que son entornos en los que también se construye la identidad y la ideología.

Tabla 1. Ejemplo de enunciados propuestos para analizar los mensajes escritos durante la emisión del 18 de octubre de 2020.

Twitter
---------

Copia de Twitter 30 mensajes con el *hashtag* #laisladelastentaciones8 Analiza los temas de los que se habla. Algunas ideas: ¿Hacen memes? ¿Distinguen entre realidad y ficción los espectadores? ¿Qué aspectos positivos y negativos se valoran de los personajes? ¿Cómo se ven las relaciones amorosas? ¿se ataca a los personajes?

### **Instagram**

Accede a la cuenta de Instagram del programa (@islatentaciones). Busca las fotografías que subieron entre los días 18 y 19 de octubre. Elige dos imágenes: en una que aparezca un personaje o pareja a la que creas que los espectadores valoran positivamente y otra en la que aparezca una imagen de una pareja a la que creas que los espectadores valoran positivamente. Extrae 20 comentarios al azar de cada una de esas fotografías. Algunas ideas: ¿Hacen memes? ¿Distinguen entre realidad y ficción los espectadores? ¿Qué aspectos positivos y negativos se valoran de los personajes? ¿Cómo se ven las relaciones amorosas? ¿se ataca a los personajes?

Fuente: elaboración propia

Para realizar esta propuesta, es necesario dejar muy claro al alumnado las cuestiones éticas relativas a la investigación en entornos digitales. Esto también es muy relevante para su formación, deben conocer algunas directrices sobre la accesibilidad al grupo y al campo de estudio o los límites entre los ámbitos públicos y privados. La privacidad, protección de datos o la confidencialidad son cuestiones con las que los educadores sociales lidian día a día y que también forman parte del desarrollo de la competencia digital. Se ha pedido al alumnado que tome como referencia el documento *Ethical Decision-Making and Internet Research: Recommendations from the AOIR Ethics Committee* (Markham y Buchanan 2012). Se ha pedido al alumnado que elimine la información personal de los mensajes recogidos para que no haya identificación de su autoría. En nuestro caso, la información personal no es relevante puesto que se estudia a una colectividad y no a un individuo determinado.

### **3. Resultados**

Se realizó esta práctica durante el curso 2020/2021 con el alumnado de la asignatura “Tecnologías de la información y de la comunicación aplicadas a la Educación Social” del grado en Educación Social. Es importante señalar que las publicaciones analizadas por el alumnado constituyen una muestra intencional de la que no se pueden extrapolar generalizaciones para abarcar al conjunto de la población, sin embargo, su estudio permite comprender mejor la visión de género de los espectadores de estos programas de televisión.

En sus prácticas, el alumnado muestra que tiene muy desarrollada la competencia instrumental en el manejo de redes sociales. En ningún caso fue necesario ofrecer una formación sobre el uso de redes como *Twitter*, *Instagram* o *TikTok* puesto que la mayoría del alumnado conocía cómo acceder a estas cuentas, buscar una cuenta determinada o un *hashtag* específico. A nivel de usuario su manejo no reporta ningún problema pero, al tener que buscar información específica y clasificarla, surgieron las primeras dudas.

La mayoría del alumnado tiene cuenta en las redes sociales estudiadas pero aseguraron que no habían reparado en su transcendencia social y en su potencial para conocer la realidad investigada. Esta práctica supone un primer acercamiento a la reflexión sobre los medios y su influencia social. Por ello, este primer acercamiento, aunque no cumpla con todos los criterios de rigurosidad, permite reflexionar sobre el discurso y ver sus implicaciones.



Figura 1: Corpus recopilado por una alumna para la práctica. Fuente: trabajo realizado por una alumna

Al ver este corpus de mensajes, el alumnado se da cuenta de la importancia del lenguaje multimodal que se genera en las redes sociales, donde se emplea vídeos, memes, imágenes... para describir la realidad.



Figura 2: Memes recopilados por una alumna para la práctica. Fuente: trabajo realizado por una alumna

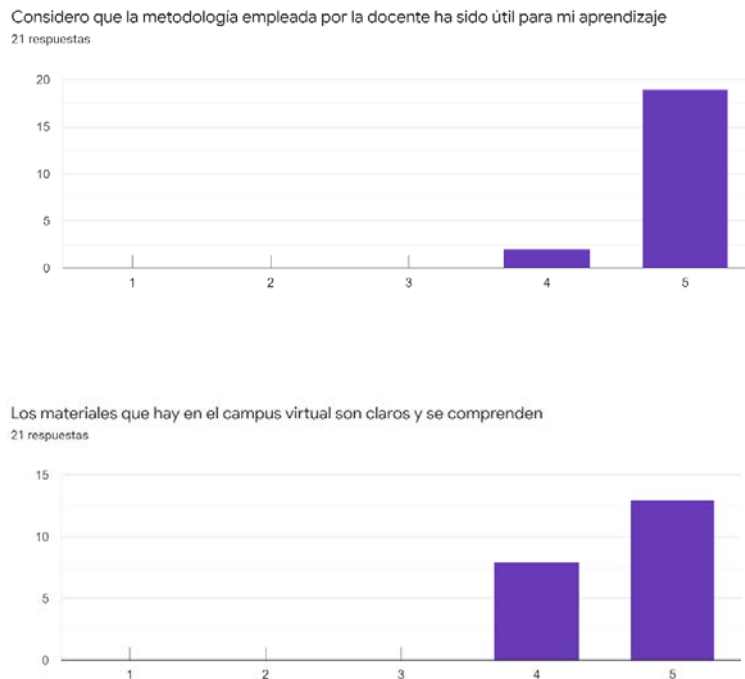
En cuanto a la temática, la mayoría del alumnado centra su análisis en las interacciones que se producen en las redes sociales y, en concreto, en las dimensiones éticas como el discurso del odio. En este contexto, la interacción en los nuevos medios sociales da lugar al desbordamiento de los códigos éticos preestablecidos y al fanbullying como la relación perniciosa entre fan y artista de la industria televisiva a través de las redes sociales. Debido a la confusión generada y a la desmesurada implicación de la audiencia en redes sociales, del linchamiento virtual a los personajes se pasa al acoso real a las personas en las situaciones de su vida diaria.

Otro punto de interés es el análisis de los medios de comunicación, que es una de las áreas de interés de la Educación Social. Precisamente, la televisión y, en concreto, la telerrealidad, tienen una gran influencia en la construcción de un imaginario colectivo. En el caso concreto que analizamos, el programa La isla de las tentaciones permite conocer cómo reaccionan los espectadores a determinados temas sobre el amor. En este sentido, se pueden abordar cuestiones de género o de carácter afectivo sexual.

Una vez analizadas estas cuestiones, se propone al alumnado abordar cómo podrían realizar una intervención socioeducativa como educadores y educadoras sociales. De esta forma, se conectan las producciones de las redes sociales con situaciones reales.

El alumnado valora positivamente la realización de estas dinámicas empleando las redes sociales, como se demuestra en una encuesta de evaluación de la práctica, elaborada a través de *Google Forms* y que el alumnado contestó de forma anónima tras entregar la práctica (siendo 0- Nada y 5- Mucho):

Gráfico 1. Evaluación de la práctica por parte del alumnado



#### 4. Conclusiones

El uso de redes sociales en el aula como material de estudio supone un acercamiento a la investigación para el alumnado del grado en Educación Social. Gracias al corpus que, debido al fácil acceso, pueden extraer de ellas, pueden trabajar con diferentes variables y con datos reales. Las redes sociales nos facilitan el acceso a un discurso real y asistimos a la creación y desarrollo de espacios de afinidad o de concurrencia sin intermediarios. Esto supone que seamos capaces de recoger y monitorizar muchos datos que pueden contribuir a comprender mejor el funcionamiento de las comunidades. Para ello, hay que desterrar el miedo a estudiar la cultura popular de masas, que a menudo queda fuera de la academia.

Una de las principales conclusiones a las que llega el alumnado mediante la realización de esta práctica es la escasez de comentarios en Twitter e Instagram que aborden este programa de telerrealidad como un constructo y que distingan la realidad televisada y la ficción televisiva. Por este motivo, se hace todavía más evidente entre ellos la necesidad de una alfabetización mediática crítica que desarrolle la capacidad de análisis. Esta alfabetización dota de competencias a las personas para que sean capaces de interpretar

los mensajes de los medios y de las instituciones y para que puedan reconocer y comprometerse con la influencia social y política de los medios en el día a día.

La realización de este tipo de prácticas en educación superior no está exenta de dificultades. Hay ciertos aspectos que requieren mucho trabajo en el aula como la organización de la información, la monitorización de redes o la protección de datos personales. Esto supone uno de los primeros acercamientos a la investigación para la mayoría del alumnado por lo que se deben ofrecer pautas muy claras e instrucciones precisas. A pesar de la dificultad del trabajo para el alumnado, este se muestra muy motivado debido a la conexión del trabajo con su realidad.

## Referencias bibliográficas

ANECA. 2005. *Libro Blanco de Grado en Pedagogía y Educación Social* (vol. 2). Madrid: ANECA.

Bautista García-Vera, Antonio. 2007. “Alfabetización tecnológica multimodal e intercultural”. *Revista de educación*, 343: 589-600.

Carretero, Stephanie; Vuorikari, Riina y Punie, Yves. 2017. *DigComp 2.1: The Digital Competence Framework for Citizens with eight proficiency levels and examples of use*. Luxemburgo: Publications Office of the European Union.

Colomo-Magaña, Ernesto y Aguilar-Cuesta, Ángel Ignacio. 2019. “¿Qué tipo de maestro valora la sociedad actual? Visión social de la figura docente a través de Twitter”. *Bordón. Revista de pedagogía*, 71, no.4: 9-24.

Eco, Umberto. 1975. *Apocalípticos e integrados ante la cultura de masas*. Barcelona: Editorial Lumen.

Esnaola, Graciela. 2017. “Textos, contextos y narrativas inmersivas”. En *¡Sonríe, te están puntuando! Narrativa digital interactiva en la era de Black Mirror*, ed. por Roberto Aparici y David García-Marín, 97-112. Barcelona: Gedisa.

Gutiérrez-Martín, Alfonso y Torrego, Alba. 2018. “Educación mediática y su didáctica. Una propuesta para la formación del profesorado en TIC y medios-2”. *Revista Interuniversitaria de formación del profesorado*, 91: 15-27.

Herring, Susan. 2007. “A faceted classification scheme for computer-mediated discourse”. *Language@ internet*, 4, no.1: 5-15.

Markham, Annette y Buchanan, Elizabeth. 2012. “Ethical decision-making and Internet research: recommendations from the AoIR ethics working committee (version 2.0)”. *AOIR*. Última modificación el 1 de agosto de 2012. <https://aoir.org/reports/ethics2.pdf>

Sampedro, Begoña Esther. 2016. “Las TIC y la educación social en el siglo XXI”. *EDMETIC*, 5, nº 1: 8-24.

Wilson, Carol et al. 2011. *Alfabetización mediática e informacional: Curriculum para profesores*. París: UNESCO.