



**E-learning verso
l'Inclusione Sociale**
Barcelona 2004

Premessa

L'obiettivo di questo documento è quello di presentare e raccogliere elementi per riflettere e sensibilizzare l'avvio di un'inclusione sociale sull'e-learning all'interno dell'UE. Non è un documento finito. E' una bozza che invita al dibattito e alla partecipazione, da modificare continuamente tramite l'apporto di diversi contributi.

Il nostro obiettivo è una società equamente informata, con comunità che abbiamo dimensioni culturali, sociali e politiche. Se desideriamo una società informata che sia realmente inclusa, le tecnologie digitali dovrebbero essere presentate con un loro valore incluso, come strumenti sociali capaci di migliorare la partecipazione democratica e la vita della persone.

Il documento è diviso in tre capitoli principali: “**Lo stato dell'arte sull'e-learning e sull'inclusione digitale**”, che analizza i maggiori problemi e le opportunità che le TIC offre per l'inclusione digitale; “**Il quadro futuro: e-learning sociale**”, che indichi la nuova struttura generale e i principi a cui vogliamo dare un impulso, e una dichiarazione con i **maggiori principi** che crediamo siano chiave per creare una società informata che sia veramente partecipativa e egualitaria.

Lo stato dell'arte sull'e-learning e sull'inclusione digitale

L'elaborazione dati, la multimedialità e Internet (un insieme di protocolli e applicazioni) sono tecniche organizzate e usate dall'uomo. Sono impiegate e usate in un determinato contesto sociale. Ad ogni modo Internet è un'applicazione tecnica, riguarda le modalità di comunicazione tra le persone, così come la circolazione delle informazioni, la memorizzazione, la condivisione e l'accessibilità. In conclusione, internet è una tecnica flessibile che può essere diffusa, imparata, trasformata e adattata in tempi relativamente brevi. La sua evoluzione può cambiare velocemente in direzioni impreviste: come tutte le tecniche, incluse socialmente, può contribuire ad alleviare o a generare nuove ineguaglianze.

In questo senso, perché permette nuovi modelli di comunicazione e organizzazione, le tecnologie d'informazione e di comunicazione (d'ora in poi, TIC) sono spesso presentate come possibili mezzi per ridurre le disparità. I gruppi minoritari hanno già mostrato la capacità di utilizzare internet per sviluppare le loro capacità. E' allora attrattivo credere che la tecnologia ridurrà le disparità. Ma le disparità di accessibilità ed uso osservate sono la continuazione di divari sociali pre-esistenti. Ora, in una società basata sull'informazione, la distribuzione non omogenea di internet rischia di incrementare le disparità sociali ed economiche.

Il concetto di “divario digitale” denota che vi è una disparità in termini di accesso al canale dell'informazione e al successivo uso delle TIC. Il divario riflette la distorsione sulla ripartizione delle risorse tra nazioni, individui e comunità. Semplicemente chi possiede la capacità ed i mezzi per l'acquisto di un software e di un hardware, chi ha la necessaria infrastruttura ed altri elementi necessari per impiegare le tecnologie d'informazioni e di comunicazione al massimo, e chi ha la conoscenza e le capacità di usarla propriamente.

Molte delle misure relative al divario digitale si riferiscono all'attrezzatura e all'accesso ad Internet. Non si preoccupano dell'utilizzo né della qualità di questo. Se l'accesso all'infrastruttura e agli strumenti (non necessariamente a casa propria) può essere considerato un diritto del cittadino, è necessario andare oltre.

La divisione digitale è un fenomeno multidimensionale che include **diversi svantaggi**.

Molti di questi – e molto importanti – sono **essenzialmente mentali**, così **l'istruzione e la formazione sono le strategie migliori per eliminare questi problemi**. Alcuni di questi, come la mancanza di fiducia o di motivazione appartengono al fruitore, ma ci sono anche **barriere incluse nella produzione dei sistemi di e-learning**, come i metodi convenzionali, le tecnologie non adattabili, la mancanza di un contesto adatto e metodi generici che non prestano l'attenzione adeguata ai contesti sociali e culturali. Oltre questa conosciuta e misurata divisione digitale è molto importante dividere quali sono riposte nella qualità di utilizzo delle TIC e nella capacità di sapersi muovere a livello informatico, selezionare e produrre informazioni in modo da impararle permanentemente e svolgere un ruolo attivo nella società di informazioni. Queste capacità sono fattori indispensabili per un successo professionale e per uno sviluppo personale. L'inclusione digitale significa prestare attenzione adeguata ai contesti sociali e culturali e non soltanto insegnare alle persone come navigare nel web o come inviare e-mail. Questi sono soltanto i blocchi base della costruzione. Dobbiamo fare molto più di questo per assicurare che le persone escluse possano usare l'TIC per espandere le loro funzionalità e capacità, per dare potere a se stessi e auspicarsi una vita migliore.

Per concludere, sta diventando anche chiaro che la piccola comunità e le associazioni volontarie di attori locali che si occupano di queste esclusioni sociali sono anche in pericolo di esclusione dalla società di informazioni per diversi motivi, compresi la legge e i finanziamenti incerti, sia per la mancanza di consapevolezza delle opportunità offerte da queste tecnologie e sia per la carenza di esperienza tecnica.

1. Divari osservati nell'accesso e all'uso.

L'accesso ad Internet e l'uso dell'informatica cresce con il livello di istruzione, lo stato sociale e professionale e il reddito. Gli uomini si collegano di più delle donne, le famiglie con bambini più delle donne sole e le città più delle zone rurali. Gli immigranti, i gruppi etnici ed i gruppi minori si collegano meno. I Paesi meno avanzati hanno inoltre meno accesso al Internet (ed un accesso più costoso). Abbiamo una mancanza di analisi precise sulle relazioni fra questi fattori, il loro relativo peso e gli effetti cumulativi.

In ogni categoria, gli anziani sono quelli che usano al minimo le TIC (ma in alcuni Paesi dell'EU sono anche i più poveri, il minimo istruiti e principalmente vivono nelle zone rurali).

Queste differenze di accessibilità e di capacità tecnica e di attrezzature telematiche conduce ad un'analisi d'utilizzo: **usiamo internet se sappiamo che possiamo trarne beneficio nel quotidiano**. È il contesto professionale o scolastico o universitario che genera il primo utilizzo. Così coloro che sono professionalmente esclusi, perché si ritraggono o per altri motivi (disabili, disoccupati, ecc.) incontrano anche più rischi di essere esclusi dalle TIC.

Se l'uso del Internet è principalmente collegato al lavoro, si è integrato nella sfera domestica e nella vita quotidiana. Più diffuso è l'uso dell'e-mail, inizialmente per scopi professionali o pratici, ma anche per mantenersi in contatto con la famiglia e gli amici. L'uso di gruppi di discussione e forum, molto importanti quantitativamente e qualitativamente all'inizio dell'utilizzo popolare di internet, dopo il boom iniziale oggi è decisamente diminuito. La dimensione collettiva di Internet che avvantaggia così i diversi rapporti (l'individuo con la sua famiglia, l'individuo e la sua rete sociale, l'individuo e la sua rete professionale) tende ad attenuarsi.

Questo è legato al "consumismo" piuttosto che ad un comportamento produttivo. Gli utenti di internet interagiscono con i rapporti a loro più vicini; oltre a questo, consumano risorse e servizi. Le caratteristiche legate ai fattori di libertà e di pari opportunità presenti nella creazione di internet si indeboliscono a favore di una struttura commerciale.

Una rete reale in cui ogni utente è produttore di informazioni si sta trasformando in **una rete che funziona sempre più in modo telematico attraverso le varie modalità di comunicazione informatiche** come dimostra il consumo asimmetrico di internet a banda larga. **Questo sviluppo individualistico, riflette le pratiche sociali dominanti, mantenendo l'esclusione.**

Gli esclusi sociali sono coloro che hanno maggiori difficoltà nel trovare contenuti adattati ai loro bisogni (e voleri) perché nessuno li produce per loro, e così hanno poca motivazione all'accedervi, diventando quindi esclusi socialmente. Tuttavia, possiamo osservare che, sotto gli effetti combinati delle politiche pubbliche, degli sviluppi tecnici e della riduzione dei costi, le differenze fra ciascuno di questi elementi della divisione digitale (età, sesso, origine, ecc.) si possono ridurre. Così negli Stati Uniti per esempio, non ci sono quasi più differenze all'accesso fra uomini e donne.

2. Il divario digitale non è inevitabile.

Le politiche di accompagnamento, tramite l'istruzione e la formazione, devono concentrare i loro sforzi sullo sviluppo dell'empowerment fra tutti i gruppi sociali; altrimenti, soltanto le famiglie appartenenti alle classi dominanti continueranno a tramandare queste capacità ai loro figli.

Per raggiungere questo obiettivo, è necessario instaurare azioni reali di formazione che superino la scoperta delle caratteristiche di strumenti specifici. Una cosa è imparare ad usare un browser, un'altra cosa è imparare a trovare informazioni rilevanti in breve tempo e poter partecipare a distanza ad un progetto di collaborazione. Confondere questi obiettivi è come imparare ad usare un software di elaborazione testi invece di imparare a scrivere.

Gli strumenti dei software sono adattati molto raramente all'utente ed i commercianti propongono sempre nuove versioni. Questo è di fatto un fattore generato dallo strumento. Più apparteniamo ad un gruppo discriminato (per esempio persone con disabilità, problemi cognitivi o capacità deboli di astrazione), meno si è stati esposti a queste tecniche; imparare i segreti per usare le TIC sarà lungo e non sempre si avrà il tempo necessario, le energie e le capacità cognitive per sviluppare un uso intelligente e positivo dello strumento.

L'e-learning non deve limitarsi alla formazione online organizzata da/per le università o le grandi aziende. Non deve essere soltanto centrata sugli allievi manageriali e sull'incremento della formazione aziendale sulla clientela. Nel sviluppare i moduli e i progetti e-learning dobbiamo assicurarci che tutti i gruppi sociali abbiano accesso alle tecniche, per **dare ad ognuno i mezzi per usare le TIC per uno sviluppo personale e professionale**, e per imparare in una società di informazioni.

Il quadro futuro. E-learning sociale

Dopo un'analisi attenta delle reali prassi di e-learning per e-inclusion, abbiamo individuato le seguenti sei aree chiave quali buoni punti di partenza sia per un'implementazione che per un'ulteriore ricerca. Sono i seguenti:

I. Soluzioni sociali per problemi sociali

Le pratiche sociali interagiscono con la tecnologia, e l'una influenza l'altra. Se desideriamo avere una società di informazioni realmente inclusa, dobbiamo individuare i problemi sociali che hanno portato le persone ad essere escluse digitalmente, e non soltanto considerare quelle derivanti da una mancanza di capacità strutturali. Quando parliamo di divisione digitale, teniamo presente che non tutti sono stati creati uguali.

C'è una differenza qualitativamente importante fra qualcuno che è già escluso e necessità di capire ed usare le TIC e qualcuno che abbia soltanto il bisogno di alcune conoscenze formali per rientrarvi. Questo è un principio generale che pensiamo dovremmo diffondere per qualunque tipo di strategia di e-learning verso un'e-inclusion. Altrimenti potrebbe trasformarsi in totale fallimento.

II. Comunità e consapevolezza

Le comunità d'apprendimento sono un tema scottante ancora oggi. Tuttavia, sono principalmente osservate come semplici concetti strumentali per migliorare l'apprendimento. Di nuovo, questo è utile, ma non è ancora abbastanza. Le TIC ci offre meravigliosi software sociale che possono essere usati in modo originale per aiutare le reali comunità ad espandere i loro orizzonti politici, sociali e culturali. Le comunità isolate possono usare le tecnologie digitali per farsi conoscere meglio ed essere rispettate nella nostra società. I membri dispersi di una comunità possono utilizzare diversi strumenti digitali per mantenersi in contatto e continuare a sviluppare il loro stile di vita e la propria cultura. Dovremmo anche tenere presente tutto il potere della conoscenza riposto in internet per descrivere e combattere l'esclusione sociale. Questa strategia è chiave quando consideriamo le comunità rurali isolate e i migranti che lavorano lontano dalle loro case, ma possono anche diventare una (misura) importante per combattere il sessismo nel mondo dei computer ed aiutare le donne a rientrarvi e trasformare le TIC.

III. Verso un PC trasparente

I personal computer ed i software ottengono molti miglioramenti e nuove caratteristiche ogni anno e quindi diventano più difficili da usare. Ciò può essere ottimo per gli utenti che hanno familiarità con le TIC. Tuttavia, **rende ogni anno le cose peggiori per le persone escluse digitalmente**, specialmente quando parliamo di anziani o persone disabili. Infatti consideriamo che questa strategia delle "nuove caratteristiche" sia profondamente sbagliata da un punto di vista sociale ed educativo. Dobbiamo invertirla. **Dobbiamo considerare le strategie e le tecnologie per renderle più intuitive e facili da usare.** Una macchina fotografica o un'automobile sono tecnologie ragionevolmente intuitive. Per fare una fotografia, basta dirigere la macchina fotografica verso il posto che desideriamo e premere un tasto. Se desideriamo girare a destra, basta girare il volante a destra. Perché le TIC non può essere così?

IV. Metodologia di risoluzione dei problemi di e-learning

Poiché il nostro target ha bisogni specifici, dobbiamo evitare gli intellettualismi e costruire materiali di e-learning che siano utili, pratici e che diano motivazione. Questo implica certamente qualcosa che solitamente viene trascurato quando pensiamo alle strategie di e-learning: il contesto sociale e culturale specifico. La mancanza di fiducia e di motivazione sono barriere importanti per una e-inclusion. Non attraverseremo mai queste porte se creiamo soltanto i tipici corsi "how-to". Inoltre, la società di informazioni diventa più competitiva.

In pochi anni, non farà alcuna differenza nel mercato del lavoro sapere usare soltanto un programma di testi o l'e-mail. Questa è un'altra ragione per cercare una metodologia di risoluzione dei problemi. **Un corso generale su come usare i diversi software grafici può essere utile, ma è sicuramente migliore attivare un corso di risoluzione dei problemi su come fare**, che è anche un'ottima occasione di lavoro per giovani disoccupati in una società in continua trasformazione.

V. Internet per tutti

Le tecnologie dei software sono abbastanza plastiche da essere adattate ad ogni bisogno specifico che potrebbe avere uno speciale collettivo: il contenuto può essere adattato a qualunque tipo di disabilità cognitiva, sensoriale o fisica. Purtroppo, **molte poche aziende, amministrazioni o individui usano questa caratteristica.** Dobbiamo far conoscere questo argomento fra i produttori di hardware e software, web designer ed educatori. Nell'accedere alla cultura, le barriere fisiche come la distanza o l'architettura sono una sfida per le persone con problemi di mobilità. I libri sono utili alle persone con difficoltà visive. È una vergogna che la maggior parte dei prodotti culturali digitali, che possono evitare facilmente queste barriere, non siano realmente adattati ai bisogni di queste persone.

Dichiarazioni

1. Quando parliamo di e-inclusione, superare le *barriere mentali* è importante quanto risolvere la mancanza di accessibilità alle reti e di relative attrezzature. La divisione digitale non è soltanto tecnologica, è anche mentale.

2. *La ricerca è chiave*. Abbiamo la mancanza di un'analisi precisa sui collegamenti esistenti tra i fattori di esclusione e su come siano correlati alle TIC. C'è la chiara necessità di finanziare programmi di ricerca che ci aiutino a capire i diversi gruppi esclusi e se questi bisogni differiscono in base all'età, all'etnia o al genere.

3. A parte i risultati promessi, quando si parla di disabili, è ancora necessaria un'ulteriore ricerca. Per esempio, abbiamo bisogno di individuare *quali siano le zone ad alto rischio*, evitare un approccio generico e cercare soluzioni mirate a disabilità specifiche.

4. Un classico approccio che insista sull'importanza delle TIC nel luogo di lavoro probabilmente non è abbastanza. Le tecnologie digitali devono essere presentate alle persone escluse come qualcosa di *attraente*, il divertimento nell'utilizzo è inoltre la chiave per evitare la mancanza di motivazione.

5. Un ottimo strumento per motivare è anche il collegando delle TIC con la cultura e lo stato sociale ma è importante non abusarne. I gruppi target non dovrebbero mai avere l'impressione che non ci sia vita al di fuori di Internet.

6. C'è un'immagine simbolica positiva collegata all'uso e alla padronanza delle TIC. L'accesso e il controllo (anche ad un livello modesto) delle TIC è sinonimo di **integrazione**. Questo insieme di valori può essere usato formando sia studenti che formatori. Difendiamo un modello di e-learning che sia partecipativo, creato "peer to peer" e mista.

7. *Partecipativo*. Non definire le interfacce *a priori*, basate su modelli predefiniti. Permettere dall'inizio il coinvolgimento del fruitore nel funzionamento del sistema in modo da vedere cosa funziona e cosa no.

8. *Educazione tra pari*. è stato anche testato diverse volte e sembra avere effetti motivazionali favorire l'accesso delle persone giovani e degli studenti a incoraggiare i più giovani e gli altri studenti a diventare i futuri formatori. Vedendo che i formatori "peer" sono stati in grado dopo tutto di imparare le basi delle TIC e inoltre sono capaci di insegnarle, si facilita negli allievi più confidenza e motivazione.

9. *Mista*. quando parliamo di inclusione sociale, l'utilizzo di un metodo misto (unire l'uso del computer con l'interazione diretta di un insegnante) aumenta molto più la possibilità di successo rispetto ad approcci con metodi classici di e-learning. Il contatto personale con gli educatori è chiave quando lavorare con il computer diventa più complesso e rende immotivati.

10. Non si dovrebbe dimenticare che, malgrado i nostri migliori sforzi, non tutti attualmente sono in grado di **inserirsi nella società di informazioni**. Le politiche e le strategie d'inclusione dovrebbero permettere anche uno sviluppo completo delle persone che a causa della situazione economica, fisica o per disabilità cognitiva, isolamento, e così via non sono e non saranno per nulla in grado di fruire delle TIC.

11. Di conseguenza concludiamo che le TIC sono **strumenti sociali, con propri valori** inclusi. Il nostro scopo principale è quello di assicurare che questi valori conducano ad una società di informazioni più inclusa ed egualitaria, in cui queste tecnologie siano usate per migliorare una partecipazione democratica e ridare "potere" alle persone escluse socialmente (empowerment).

Dichiarazioni promosse da:

Transit Projectes (Promotore)

Città di Biella (Italia)
Documenta (Spagna)
Enesad (Francia)
Gemici Consulting (Olanda)
Greta du Velay (Francia)
ITD (Spagna)
ITW (Olanda)
KEK Argo (Grecia)
Verso l'Agio (Italia)
Wegre (Grecia)

Il testo è stato stilato dai seguenti esperti:

Georgia Apostopoulou, Ilario Baronio, François Bernard, Alexis Braud, Michel Briand, Pierre Carrolaggi, David Casacuberta, Philippe Cazeneuve, Federica Collinetti, Jérôme Combaz, Albert Einarsson, Gérard Elbaze, Michel Elie, Francesco Garzetti, Ian Goldring, Pierre Guillou, Esther Joly, Manel Laporta, Jean-Claude Marot, Óscar Martínez, Raoul Montero, Philippe Morin, Madely Noël, Denis Pansu, Joan Pedregosa, Pierre Perez, Valérie Peugeot, Serge Pouly, Erik Pozza, Serge Pouts-Lajus, Rosa Prats, Cristina Riera, George Soulos, GianPiero Vellar, Jean-Baptiste Viallon.



Délégation aux usages de l'internet
Ministère délégué à la recherche
et aux nouvelles technologies