

Carta para la inclusión digital y social

+ Preámbulo

Deseamos una sociedad de la información igualitaria en sus dimensiones culturales, sociales y políticas. Para favorecer la integración social y profesional de todos, las técnicas digitales tienen que ser portadoras de valores y mejorar la participación democrática, así como las condiciones de vida de los individuos. El objetivo de esta carta, redactada por un colectivo europeo, es facilitar la reflexión y la acción para preparar un entorno de *e-learning*¹ socialmente inclusivo.

Consta de tres partes:

- una descripción de la situación que incluye un análisis de los principales problemas y oportunidades de lo digital;
- una propuesta para promover un “e-learning social”;
- una declaración para crear una sociedad de la información verdaderamente participativa e igualitaria.

+ E-learning e inclusión social

La informática y el multimedia son técnicas establecidas y utilizadas por hombres y mujeres en un contexto social determinado. Internet tiene la particularidad de estar relacionada con los medios de comunicación, con el intercambio y con el almacenamiento de la información. Internet es asimismo una técnica flexible que puede difundirse, asimilarse y adaptarse en relativamente poco tiempo. Por lo tanto, puede evolucionar rápidamente en direcciones no previstas.

Debido a que permiten nuevas formas de comunicación y de organización, las técnicas de información y de comunicación (TIC) se consideran frecuentemente como capaces de mitigar determinadas desigualdades. Pero las desigualdades de acceso y uso son, en primera instancia, la prolongación de las desigualdades económicas y sociales preexistentes. Una difusión no homogénea de los recursos de Internet en una sociedad basada en la información podría acentuar esas desigualdades.

El acceso a la infraestructura y a la herramienta (no necesariamente a domicilio) debe considerarse como un derecho del ciudadano, pero hay que llegar más lejos, ya que, más allá de la fractura digital material conocida y evaluada por medio de indicadores de equipamiento y acceso, existe una fractura más importante en la calidad de utilización de las TIC, en la capacidad de seleccionar, tratar y producir la información, en la capacidad de aprendizaje continuo, en la capacidad de desempeñar un papel activo en la sociedad de la información, y en la capacidad de poner en marcha una organización compatible con el uso esperado. Dichas capacidades son indispensables para el éxito profesional y el desarrollo personal.

I. Las desigualdades registradas en el acceso y el uso.

La disparidad en el acceso, puesta de manifiesto con el término fractura digital, refleja una distribución desigual de los recursos entre países, zonas geográficas, individuos o colectividades. También está presente en los usos: aquellos que poseen los medios necesarios para adquirir el hardware y el software y que tienen acceso a las redes, son los mismos que detentan el conocimiento y las capacidades para sacarles partido.

La propia herramienta genera la exclusión: no siempre se adapta al usuario y se comercializan de forma continua nuevas versiones más complejas. Una iniciación tardía en las TIC, dentro de los gru-

pos desfavorecidos, dificulta el aprendizaje de primer nivel: por lo tanto, queda menos tiempo, menos motivación y menos capacidades cognitivas para desarrollar un uso positivo y ciudadano de la herramienta. Las asociaciones locales que luchan contra la exclusión social también están en peligro de exclusión porque no tienen los conocimientos necesarios para estar sensibilizadas ante las posibilidades de las técnicas y su impacto.

El índice de equipamiento informático y el acceso a Internet aumenta con el nivel de educación, el estatus socio-profesional y el nivel de renta. Los hombres están más conectados que las mujeres, los matrimonios con hijos más que las mujeres solas, las ciudades más que las zonas rurales o insulares, y los países ricos más que los países menos avanzados. Las personas procedentes de la inmigración, de etnias o grupos minoritarios están menos conectadas. En cada una de las categorías, las poblaciones de más edad son las que menos utilizan las TIC (pero son a menudo más pobres, tienen menos formación y están más aisladas). Todavía se conocen poco las relaciones entre estos factores, su peso relativo y sus efectos acumulados.

Internet se utiliza cuando se sabe (que se puede) sacarle un beneficio cotidiano. El contexto profesional o educativo genera los primeros usos: la exclusión del trabajo y de la formación aumenta el riesgo de exclusión de las TIC.

Aunque el uso de Internet siga mayoritariamente asociado al trabajo, también se integra en la esfera familiar y en la vida cotidiana. El uso más extendido es el correo electrónico, primero con fines profesionales, pero también para mantener el contacto con los más allegados. Los grupos de discusión y los foros se visitan menos que en los inicios de Internet. La dimensión colectiva tiende por lo tanto a eclipsarse en beneficio de las relaciones centradas en el individuo: con su familia, con su red social, con su red profesional.

Esto va parejo con un comportamiento de consumo de recursos y servicios, más que de producción. Las influencias libertarias e igualitarias que estaban presentes en el momento de la creación de Internet, se difuminan en beneficio de una estructuración comercial. Las operaciones en red en las que cada cual crea información, tienden a sustituirse por un funcionamiento descendente de tipo radiodifusión ilustrado por un consumo asimétrico con el ADSL. Esta evolución individualista, reflejo de unas prácticas sociales dominantes, favorece la exclusión.

Las categorías que no tienen acceso a Internet también son las que tienen más dificultades para encontrar contenidos adaptados a sus necesidades (y a sus anhelos) ya que nadie los produce para ellas, por lo que también tienen menos motivos para acceder.

II. La fractura digital no es inevitable.

El efecto combinado de las políticas públicas y de una bajada de los costes, reduce el diferencial de acceso destacado para cada uno de los factores de la división digital anteriormente mencionados.

Pero, por encima de todo, las políticas de acompañamiento, a través de la educación y la formación, deben permitir que todos los grupos sociales desarrollen sus propias capacidades de aprendizaje y adaptación al cambio, ya que de lo contrario, únicamente los entornos dominantes permitirán la reproducción de dichas capacidades.

El desarrollo de la educación y la formación sigue siendo la mejor estrategia para combatir la fractura digital. Sin embargo, hay que tener en cuenta los riesgos de exclusión causados por los propios sistemas de e-learning, que tienen un enfoque demasiado formal, técnicas inadaptadas, falta de contexto significativo, o métodos generalizadores que no tienen en cuenta las dimensiones socioculturales. La inclusión digital implica contextualizar la formación para ir más allá del descubrimiento de las funcionalidades de las herramientas específicas y no aprender únicamente a navegar por la web o a enviar correos. La adquisición de estas capacidades es una condición preliminar que hay que cumplir para utilizar las TIC de

Leer y firmar la carta 
<http://charte.velay.greta.fr>

¹ Utilización de las nuevas tecnologías multimedia y de Internet para mejorar la calidad de la educación y de la formación a través del acceso a distancia a recursos y servicios, así como a través de colaboraciones e intercambios (definición de la Comisión Europea – Iniciativa eLearning)

manera positiva y constructiva. Saber utilizar un software de navegación no significa que se sea capaz de encontrar una información pertinente en un tiempo limitado o de participar en una producción colectiva a distancia. Confundir los objetivos es como aprender a utilizar un software de tratamiento de texto en lugar de aprender a escribir.

El e-learning no debe limitarse a la formación en línea desarrollada para y por las universidades y las grandes empresas. No debe centrarse exclusivamente en la gestión de sus clientes y en la ampliación de la esfera de atracción comercial de los organismos de formación.

Desarrollar proyectos de e-learning implica asegurarse de que todos los grupos sociales tienen acceso a las técnicas, dotar a todo el público de los medios para utilizar las TIC en su desarrollo personal y profesional y aprender a aprender en la sociedad de la información.

+ El nuevo modelo: el e-learning social.

El análisis pormenorizado de las actividades de e-learning pone de manifiesto cinco factores principales para el éxito.

III. Proponer soluciones sociales para los problemas sociales

Las prácticas sociales interactúan con las técnicas. Para que todos los individuos puedan integrarse en la sociedad de la información, hay que empezar por resolver los problemas sociales que generan una exclusión de lo digital. No somos todos iguales frente al abismo digital: una persona formada y socialmente integrada cruzará ese abismo con mayor facilidad que una persona excluida que tiene otras necesidades prioritarias.

IV. Implicar a los distintos grupos en su dimensión social, política y cultural.

Las comunidades que aprenden no deben ser consideradas únicamente como un medio para avanzar en el aprendizaje. Los grupos o redes pueden producir contenidos en la red y ampliar sus horizontes políticos, sociales y culturales gracias a un software que les permita crear y mantener relaciones sociales ("social software"). Las comunidades aisladas o minoritarias pueden utilizar herramientas digitales para darse a conocer, y los grupos dispersos (como los inmigrantes que trabajan lejos de casa), para mantener el contacto y seguir desarrollando su cultura. Internet permite asimismo que los individuos tomen conciencia de la existencia de la exclusión social: que también es una forma de combatirla.

V. Orientarse hacia un ordenador transparente

Los ordenadores y los programas de software integran nuevas funciones cada año, pero en realidad, son cada vez más difíciles de utilizar. Si bien las personas que están familiarizadas con las TIC consiguen adaptarse, el acceso es cada vez más complicado para los excluidos de la técnica. Esta estrategia del "cada vez más funcionalidades" puede tener consecuencias nefastas a nivel social. Hay que volver a sopesar esta tendencia con el fin de desarrollar herramientas más fáciles de usar y que permitan aproximaciones intuitivas, igual que en una cámara de fotos o un coche. Para sacar una fotografía, sólo hay que orientar el aparato hacia el sujeto y apretar un botón. Para ir a la derecha, basta con girar el volante en la misma dirección. ¿Por qué no han de ser las TIC igual de sencillas?

VI. Aplicar el método de resolución de problemas al e-learning

Hay que superar los modelos de formación tradicionales, a menudo demasiado académicos, y configurar cursos prácticos y motivadores, adaptados al contexto sociocultural y a las necesidades específicas de las personas excluidas. La falta de confianza en uno mismo y de motivación es una barrera importante para la inclusión digital, que las formaciones procedimentales no ayudan a franquear. Desarrollar el aprendizaje por proyecto permite adaptarse a la creciente competitividad generada por la sociedad de la informa-

ción: el hecho de saber utilizar un tratamiento de texto o el correo electrónico pronto dejará de ser una baza en el mercado de trabajo.

VII. Desarrollar un Internet para todos

Las barreras físicas, relacionadas con la distancia o con el diseño de los edificios, limitan el acceso a la cultura de las personas con movilidad reducida. Las producciones digitales, en cambio, son lo suficientemente plásticas para adaptarse a las necesidades de las distintas discapacidades. Por lo tanto hay que sensibilizar a los desarrolladores, constructores, educadores y también a las empresas, administraciones o particulares, para que tengan en cuenta estas discapacidades.

+ Declaración

1. Superar las barreras psicológicas es tan importante como resolver los problemas de acceso a la red y a los equipos, ya que la fractura digital no es sólo material: también existe en las mentalidades.
2. Hay que desarrollar programas de investigación para comprender mejor las necesidades de los distintos grupos excluidos de lo digital, así como las relaciones entre los distintos factores de exclusión, como la edad, el origen o el género.
3. Hay que buscar soluciones adaptadas a cada discapacidad. Se requieren esfuerzos suplementarios para identificar los campos más sensibles y evitar un enfoque generalista.
4. Insistir en la vertiente lúdica de las técnicas digitales refuerza la motivación de los que aprenden. No basta con destacar su importancia en el mundo profesional.
5. Convertir las TIC en un componente del estatus sociocultural es un factor de motivación para la inclusión. Sin embargo, para evitar bloqueos adicionales, conviene informar a los individuos de que también se puede vivir sin Internet.
6. Las actividades de formación pueden apoyarse con eficacia en los valores positivos que transmiten las TIC, ya que, incluso en un nivel modesto de utilización y dominio, las TIC son sinónimo de integración.
7. El e-learning debe ser participativo: no definir los interfaces a priori, a partir de los modelos preexistentes, sino implicar a los usuarios en fases anteriores para que puedan evaluarlos.
8. El e-learning debe favorecer el aprendizaje cooperativo: permitir que las personas de los grupos objetivo apoyen, se conviertan en una referencia y devuelvan la confianza a sus iguales.
9. Desarrollar modelos mixtos: la combinación del uso del ordenador con un contacto humano es más eficaz que el « todo e-learning ». Las relaciones interpersonales con los educadores son necesarias cuando el aprendizaje es complejo y desalentador.
10. Las políticas y estrategias de inclusión deben favorecer asimismo el desarrollo personal de aquellos que, por razones económicas, personales o de gran discapacidad, no se incorporan a la sociedad de la información.

Las siguientes personas han contribuido a la redacción de esta carta, con su reflexión o su práctica:

Georgia Apostopoulou, Ilario Baronio, François Bernard, Alexis Braud, Michel Briand, Pierre Carrolaggi, David Casacuberta, Philippe Cazeneuve, Philippe Coat, Federica Collinetti, Jérôme Combaz, Albert Einarsson, Francesco Garzetti, Catherine Groleau, Ian Goldring, Esther Joly, Manel Laporta, Jean-Claude Marot, Óscar Martínez, Raul Montero, Madely Noël, Joan Pedregosa, Denis Pansu, Pierre Perez, Valérie Peugeot, Serge Pouts-Lajus, Erik Pozza, Cristina Riera, George Soulos, GianPiero Vellar, Jean-Baptiste Viallon. Esta carta ha sido redactada en el marco de la acción eLearning for eInclusion con el apoyo de la Iniciativa eLearning de la Comisión Europea y animada en Francia por Greta du Velay y Enesad. Cuenta con el apoyo de la Delegación para los Usos de Internet.