



**E-learning para a  
Inclusão Social**  
Barcelona 2004

## **Preâmbulo**

A finalidade deste documento é a de apresentar e sistematizar elementos de reflexão e de acção na criação de um ambiente de e-Learning socialmente inclusivo dentro do contexto da UE.

Este não é um documento terminado. É um rascunho perpétuo, um convite ao debate e à participação, destinado a ser revisado continuamente à medida em que se vão acrescentando novas contribuições.

O nosso objectivo é a criação de uma sociedade da informação igualitária com comunidades com dimensões culturais, sociais e políticas. Mas, se desejamos uma sociedade da informação que seja realmente inclusiva, as tecnologias digitais devem ser apresentadas com os valores intrínsecos que possuem, como instrumentos sociais capazes de melhorar a participação democrática e como veículos para melhorar a vida das pessoas.

Este documento está dividido em três secções principais: “E-learning e a inclusão social na actualidade”, que analisa os principais problemas e oportunidades que as TIC oferecem para a inclusão social; “o paradigma do futuro: e-learning social” que especifica a nova estrutura geral e princípios que queremos promover, e uma declaração com os princípios primordiais que consideramos constituírem a base para a criação de uma sociedade da informação que seja realmente participativa e igualitária.

## **E-learning e a inclusão social na actualidade**

O processamento de dados, os multimedia e a Internet (um conjunto de protocolos e de aplicações) são técnicas organizadas e utilizadas pelos seres humanos. Elas são difundidas e utilizadas dentro de um determinado contexto social. A Internet é, no entanto, um objecto técnico, na medida em que inclui modos de comunicação entre as pessoas, assim como a circulação, armazenagem e partilha da informação, bem como o acesso a essa informação. Finalmente, a Internet é uma técnica flexível que pode ser difundida, aprendida, transformada e adaptada num espaço de tempo relativamente curto. A sua evolução pode, portanto, tomar rapidamente direcções imprevistas: como qualquer técnica, incluída socialmente, ela pode contribuir para a suavização das disparidades ou para gerar novas desigualdades.

Dessa maneira e porque permitem novos modos de comunicação e de organização, as tecnologias da informação e da comunicação (a partir de agora, TIC) são muitas vezes apresentadas como sendo capazes de reduzir determinadas disparidades. Grupos minoritários já demonstraram que são capazes de utilizar a Internet para assumir o controlo do seu próprio desenvolvimento. Assim, é muito atractiva a ideia de que a técnica reduzirá as disparidades. Mas as disparidades observadas no acesso e na utilização constituem um prolongamento de disparidades sociais pré-existentes. Assim, numa sociedade baseada na informação, a distribuição não homogénea da Internet corre o risco de aumentar as disparidades económicas e sociais.

O conceito de “digital Divide” denota a existência de uma disparidade em termos de acesso à auto-estrada da informação e a subsequente utilização das TIC. “Divide” reflecte a tergiversação da distribuição da riqueza entre nações, indivíduos e comunidades. Simplificando, isto diz respeito a quem possui a capacidade e os meios para adquirir o software e o hardware, quem possui a infra-estrutura necessária e outros elementos igualmente necessários para tirar o máximo proveito da utilização das tecnologias da informação e da comunicação e quem possui o conhecimento e as capacidades para utilizá-las adequadamente.

A maioria das medidas referidas ao “digital divide” estão relacionadas com o equipamento e o acesso à Internet, sendo irrelevante a sua utilização ou a qualidade dessa actualização. Se o acesso às infra-estruturas e às ferramentas de utilização (não necessariamente em casa) pode ser considerado como um direito do cidadão, torna-se necessário ir mais longe. “Digital divide” é um fenómeno multidimensional que possui muitos e variados inconvenientes. Muitos deles (e bastante importantes) são essencialmente mentais, assim que a educação e a formação constituem as melhores estratégias para combater esses problemas. Alguns deles, como por exemplo a falta de confiança ou a falta de motivação pertencem ao lado do usuário; mas também existem barreiras incluídas na produção dos sistemas de e-learning, como por exemplo focagens tradicionais, tecnologias não adaptáveis, falta de contextos com significado e metodologias generalizadoras que não outorgam a necessária atenção aos contextos sociais e culturais.

Para além deste tipo de “digital divide”, conhecida e calibrada, existe uma divisão mais importante que reside na qualidade da utilização das TIC e a capacidade de manejar, seleccionar e produzir informação tendo como finalidade a aprendizagem permanente e o desempenho de um papel activo na sociedade da informação. Estas capacidades são factores indispensáveis para o êxito a nível profissional e para o desenvolvimento pessoal. A inclusão digital passa por prestar a atenção necessária aos contextos sociais e culturais e não unicamente dedicar-se a ensinar as pessoas a navegar na web ou a enviar um e-mail. Estes são unicamente os cimentos do edifício. Necessitamos fazer muito mais do que isso para assegurar que as pessoas excluídas podem utilizar as TIC para expandir as suas funcionalidades e capacidades para uma autocapacitação que visa uma melhor qualidade de vida.

Finalmente, torna-se evidente que as pequenas comunidades e os actores locais, associações voluntárias que tentam terminar com essas exclusões sociais, também estão em perigo de exclusão da sociedade da informação por motivos vários que incluem a legislação e um financiamento incerto, falta de conhecimento das oportunidades que essas tecnologias oferecem, assim como a falta de conhecimentos técnicos especializados.

### **1. Disparidades observadas no acesso e na utilização.**

O acesso à Internet e a utilização de computadores e equipamentos afins aumenta em função do nível educacional, da posição social e ocupacional e do nível de rendimentos. Os homens utilizam mais a Internet e os computadores do que as mulheres, as famílias com crianças mais do que as mulheres que vivem sozinhas e as cidades mais do que as zonas rurais. Os imigrantes, os grupos étnicos e os grupos minoritários efectuam uma menor utilização. Os países menos avançados também têm menos acesso à Internet (e o acesso é mais caro). No entanto, não dispomos de uma análise precisa dos elos de união entre estes factores, do seu peso relativo e dos efeitos cumulativos.

Em cada uma das categorias, as pessoas com mais idade são as que menos usam as TIC (mas em alguns países da UE também são as mais pobres, as que possuem menos estudos e as que vivem basicamente nas zonas rurais).

Estas diferenças no acesso e no equipamento leva a uma análise da utilização: utilizamos a Internet se sabemos que podemos beneficiar-nos dela na nossa vida quotidiana. É dentro de um contexto profissional, escolar ou universitário que se produz a sua utilização pela primeira vez. Assim, aqueles que estão excluídos desde o ponto de vista profissional, devido a que estão reformados ou a outras circunstâncias (deficientes, desempregados, etc.) têm mais possibilidades de serem excluídos das TIC.

Ainda que a utilização da Internet esteja mais relacionada com o trabalho, também está integrada na esfera doméstica e na vida quotidiana. O uso do correio electrónico encontra-se mais espalhado; no início para fins profissionais ou práticos, mas também para manter um contacto com a família e os amigos. A participação em grupos de debate e em foros, muito importante desde o ponto de vista quantitativo e qualitativo no início da popularização da utilização da Internet, diminuiu consideravelmente. Assim, a dimensão colectiva da Internet que beneficia as relações a nível individual (o indivíduo com a sua família, o indivíduo e a sua esfera social, o indivíduo e a sua esfera profissional) apresenta uma tendência a desaparecer.

Esta circunstância está mais relacionada com o consumo do que com o comportamento produtivo. Os usuários da Internet interactivam com as pessoas que lhes são mais próximas; além disso, eles consomem recursos e serviços. As influências não determinantes e igualitárias presentes na criação da Internet têm tendência a desaparecer em benefício de uma estrutura comercial. Uma rede real na qual cada um dos usuários é um produtor de informação está a ser transformada numa rede que funciona cada vez mais em forma de radiodifusão, ilustrada pelo consumo assimétrico da Internet de banda larga.

Esta evolução individualista, que reflecte as práticas sociais dominantes, alimenta a exclusão.

Os excluídos socialmente são aqueles que têm mais dificuldades em encontrar conteúdos adaptados às suas necessidades (e desejos) porque ninguém os produz para eles, pelo que não têm muitos motivos para aceder à Internet, tornando-se, portanto, também socialmente excluídos desde o ponto de vista do acesso às novas tecnologias. No entanto, podemos observar que, sob os efeitos combinados das políticas públicas, das evoluções técnicas e da redução de custos, as diferenças entre cada um destes elementos da “digital divide” (idade, sexo, origens, etc.) vêm-se reduzidas. Nos Estados Unidos, por exemplo, quase que não existem diferenças no acesso entre homens e mulheres.

## **2. A “Digital divide” não é inevitável.**

As políticas de seguimento, através da educação e da formação, devem concentrar os seus esforços no desenvolvimento da capacitação entre os grupos sociais; caso contrário, unicamente as famílias pertencentes às classes dominantes continuarão a transmitir estas capacidades aos seus descendentes.

Para conseguir essa capacitação entre os grupos sociais, torna-se necessária a implementação de acções reais de formação que ultrapassem a simples descoberta das características específicas de uma ferramenta. Aprender a utilizar um localizador é uma questão, mas aprender a encontrar informação importante ou pertinente num determinado espaço de tempo e ser capaz de participar, à distância, num projecto de colaboração, são questões completamente diferentes. Confundir estes objectivos, é como aprender a utilizar o software de processamento de textos em vez de aprender primeiro a escrever.

As ferramentas de software raras vezes estão adaptadas aos usuários e os fabricantes estão constantemente a lançar novas versões no mercado. Este é, de facto, um factor de exclusão gerado pela própria ferramenta. Quanto mais pertencemos a um grupo discriminado (por exemplo, pessoas com deficiências, problemas cognitivos ou escassa capacidade de abstracção), menos teremos estado expostos a estas técnicas; manter-se actualizado na utilização das TIC levará mais tempo e teremos menos tempo, energia e capacidade cognitiva para desenvolver uma utilização inteligente e positiva da ferramenta.

E-Learning não tem por que autolimitar-se à formação on-line organizada por ou para as universidades e grandes empresas. Não deve centrar-se unicamente no manejo de estudantes e em aumentar as carteiras de clientes das organizações dedicadas à formação. Quando desenvolvemos módulos e projectos de e-learning devemos ter a certeza de que todos os grupos sociais têm acesso às técnicas, de que todos possuem os meios para utilizar as TIC no seu desenvolvimento tanto pessoal como profissional e que todos podem aprender na sociedade da informação.

## **O paradigma do futuro. E-learning social**

Após uma análise cuidadosa das práticas reais de e-learning para a e-inclusion, detectámos as seis áreas básicas seguintes que constituem pontos de partida úteis tanto para a implementação como para o avanço da investigação. Elas são as seguintes:

### **I. Soluções sociais a problemas sociais**

As práticas sociais interactuam com a tecnologia e umas influenciam as outras e vice-versa. Se desejamos desfrutar de uma sociedade da informação realmente inclusiva, devemos resolver os problemas sociais que levaram as pessoas a tornarem-se digitalmente excluídas e não limitar-nos unicamente a tratar os problemas derivados da falta de estrutura. Quando falamos de “digital divide” devemos ter em consideração que as pessoas não são todas iguais. Existe uma diferença qualitativa importante entre alguém que já está excluído mas que necessita entender e utilizar as TIC e alguém que necessita unicamente um determinado conhecimento para aceder a elas. Este é um princípio geral que consideramos deveria fazer parte intrínseca de qualquer tipo de estratégia de e-learning dirigida à “e-inclusion”. Se assim não for, existe a possibilidade de o e-learning se tornar num fracasso total.

### **II. Comunidade e consciencialização**

As comunidades da aprendizagem são um tema candente actualmente. No entanto, elas são consideradas mais como meros conceitos instrumentais para a melhoria da aprendizagem. Uma vez mais, isto é útil, mas não é suficiente. As TIC oferecem-nos um maravilhoso software social que pode ser utilizado de maneiras originais para ajudar comunidades reais a expandir os seus horizontes políticos, sociais e culturais. As comunidades isoladas podem utilizar as tecnologias digitais para serem mais conhecidas e respeitadas dentro da nossa sociedade. Os membros dispersos de uma comunidade podem utilizar diversas ferramentas digitais para manter-se em contacto e continuar a desenvolver o seu próprio estilo de vida e a sua própria cultura. Neste sentido, não devemos esquecer todo o poder de sensibilização existente na Internet para descrever e lutar contra a exclusão social. Esta é uma estratégia básica quando nos referimos a comunidades rurais isoladas e emigrantes que estão a trabalhar muito longe da sua casa, mas que podem constituir um veículo importante para a luta contra o sexismo no mundo dos computadores e ajudar as mulheres a entrar nas TIC e a transformá-las.

### **III. Para um PC transparente**

Cada ano, os computadores pessoais e os softwares são melhorados e equipados com novas prestações e, portanto, a sua utilização é cada vez mais difícil. Isto pode não ser importante para os usuários familiarizados com as TIC. No entanto, cada ano esta circunstância torna as coisas mais difíceis para todas aquelas pessoas que pertencem ao grupo de exclusão digital, especialmente as pessoas de uma certa idade e os que sofrem qualquer tipo de deficiência. De facto, nós consideramos que esta estratégia de “novas prestações” está totalmente errada desde um ponto de vista social e educacional. Devemos mudar esta situação. Devemos tentar que as estratégias e as tecnologias tornem essas novas prestações mais intuitivas e fáceis de utilizar. Uma câmara fotográfica ou um carro possuem tecnologias bastante intuitivas. Assim, para tirar uma fotografia, basta com apontar a objectiva para o tema que se deseja fotografar e pressionar um botão. Se nos referimos a um carro e se queremos voltar à direita, basta com mover o volante nessa direcção. Assim, a pergunta é: por que é que as TIC não podem funcionar desta maneira?

#### **IV. Metodologia de resolução de problemas para o e-learning**

Devido a que o nosso objectivo possui necessidades específicas, devemos evitar academismos e construir materiais para e-learning que sejam úteis, práticos e motivadores. Isto implica certamente algo que normalmente não se tem em consideração quando nos referimos às estratégias de e-learning: o contexto social e cultural específico. A falta de confiança e de motivação são barreiras importantes para alcançar a “e-inclusion”. Nunca poderemos ultrapassar essas barreiras se nos limitamos a criar os típicos cursos de “how-to”. Além disso, a sociedade da informação torna-se cada dia mais e mais competitiva. Dentro de poucos anos, o saber como utilizar um processador de textos ou um cliente de e-mail não será suficiente para aceder a um posto no mercado de trabalho. Este é outro dos motivos pelos quais devemos encontrar metodologias para a resolução de problemas. O seguir um curso geral sobre como utilizar o software de edição de gráficos pode ser de utilidade, mas é muito melhor seguir um curso de resolução de problemas na criação de folhetos de propaganda para clubes, o qual é uma boa motivação e até mesmo uma boa oportunidade de emprego para um jovem desempregado que viva num bairro conflituoso.

#### **V. Internet ao alcance de todos**

As tecnologias de software são suficientemente dúcteis para serem adaptadas a qualquer necessidade específica que um colectivo especial possa ter: o conteúdo pode ser adaptado a qualquer tipo de incapacidade cognitiva, sensorial ou física. Infelizmente, poucas empresas, administrações ou indivíduos utilizam essas características. Torna-se necessário sensibilizar os produtores de software e hardware, os criadores de webs e os educadores sobre este tema. No que diz respeito ao acesso à cultura, as barreiras físicas, como por exemplo a distância ou a arquitectura constituem um desafio para as pessoas com problemas de mobilidade. Os livros não são úteis para as pessoas com dificuldades visuais. É uma pena que a maioria dos produtos culturais disponíveis em forma digital, que podem evitar facilmente serem portadores dessas barreiras, não estejam realmente adaptados às necessidades dessas pessoas.

## Declaração

1. Quando nos referimos a “e-inclusion”, a possibilidade de ultrapassar barreiras mentais é tão importante como resolver o problema de falta de acesso às redes e ao equipamento com elas relacionado. A “digital divide” não é unicamente tecnológica, também é mental.

2. A investigação é fundamental. Carecemos de uma análise precisa dos laços de união entre os factores de exclusão e a forma em que estes se relacionam com as TIC. Existe uma necessidade evidente de financiar programas de investigação que nos ajudem a entender on-line os diferentes grupos excluídos e se as suas necessidades diferem em idade, etnias ou género.

3. Apesar dos resultados prometedores, quando nos referimos a pessoas com deficiências, a necessidade de investigação torna-se ainda mais evidente. Por exemplo, devemos diferenciar quais são as áreas que oferecem um maior risco, evitando uma abordagem generalizadora e tentando encontrar soluções que visem deficiências específicas.

4. Uma focagem que insista unicamente na importância das TIC no lugar de trabalho, provavelmente não será suficiente. As tecnologias digitais devem ser apresentadas às pessoas excluídas como algo ameno e atractivo; por outro lado a ideia de que a sua utilização pode ser divertida, também pode ser um factor fundamental para evitar a falta de motivação.

5. A possibilidade de unir as TIC à cultura e à posição social também é uma boa ferramenta motivadora mas é importante não abusar da sua utilização. Os grupos alvo nunca deverão chegar a ter a impressão que não existe vida fora da Internet.

6. Existe uma imagem simbólica de carácter positivo ligada à utilização e ao domínio das TIC. O acesso e o domínio (ainda que a um nível modesto) das TIC constituem sinónimo de integração. Este conjunto de valores pode ser usado na formação tanto dos formandos como dos formadores.

Nós defendemos um modelo de e-learning participativo, construído entre todos e misto:

7. Participativo: Não há que definir as interfaces a priori, baseando-se em modelos pré-existentes. Há que permitir a participação do usuário no funcionamento do sistema desde o princípio de maneira a poder ver aquilo que funciona e aquilo que não funciona.

8. Ensino lado a lado: motivar os jovens e os estudantes a serem os futuros formadores também já foi experimentado várias vezes e parece ter melhores efeitos motivadores. O ver que anteriores colegas foram capazes, apesar de tudo, de aprender as técnicas básicas para a utilização das TIC e que também são capazes de ensiná-las, dão aos estudantes mais confiança e motivação.

9. Misto: quando nos referimos à inclusão social, uma focagem mista (combinando a utilização de computadores com a interacção ao vivo com um professor) tem muito mais êxito do que focagens puramente de e-learning. O contacto pessoal com os educadores é fundamental quando o trabalhar com o computador se torna mais complexo e desmotivador.

10. Não deveríamos esquecer que, apesar dos nossos melhores esforços, nem todas as pessoas serão realmente capazes de entrar na sociedade da informação. As políticas e as estratégias de inclusão também deveriam permitir o pleno desenvolvimento das pessoas que devido à sua situação económica, a deficiências físicas ou cognitivas, isolamento, etc., não são, nem nunca vão ser, capazes de usar as TIC.

Assim, chegamos à conclusão que as TIC são instrumentos sociais, que possuem valores intrínsecos. A nossa missão principal é a de assegurar que esses valores nos levam a uma sociedade da informação mais inclusiva e igualitária, na qual estas tecnologias são utilizadas para melhorar a participação democrática e capacitar os socialmente excluídos.

## **Declaração promovida por:**

Transit Projectes (principal promotor)

Città di Biella (Itália)  
Documenta (Espanha)  
Enesad (França)  
Gemici Consulting (Holanda)  
Greta du Velay (França)  
ITD (Espanha)  
ITW (Holanda)  
KEK Argo (Grécia)  
Verso l'Agio (Itália)  
Wegre (Grécia)

## **Co-autores**

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