

# Dossier

## E-INCLUSIÓ: LA INCLUSIÓ DIGITAL ÉS INCLUSIÓ SOCIAL

### NOVES TECNOLOGIES DE LA INFORMACIÓ, EXCLUSIÓ SOCIAL I DIVISIÓ DIGITAL

ÀNGEL MESTRES i DAVID CASACUBERTA. Trànsit Projectes. Universitat Autònoma de Barcelona

#### Més enllà de les infraestructures

Quan parlem de divisió digital ens referim a l'escissió de la població mundial en dos grans grups: aquelles persones que tenen les capacitats i els mitjans per aconseguir programari i maquinari, i els coneixements per utilitzar-lo de forma correcta per tal d'accedir a la societat de la informació, i les que no. Cal entendre aquí per "societat de la informació" no simplement l'accés a Internet, sinó totes les transformacions que suposa la introducció dels sistemes digitals en el món de la cultura, l'economia, la política, etc.

La majoria de les mesures que es posen en marxa per intentar reduir aquesta divisió estan centrades bàsicament en qüestions estrictament tecnològiques: assegurar-se que tothom té accés a les infraestructures de connexió a la xarxa i que disposa d'equips per fer-ho.

Això és certament necessari, però ni molt menys suficient. La divisió digital és un fenomen multidimensional que comporta obstacles de molts tipus, i només una part d'aquests obstacles és de caire estructural.

Per tal d'eliminar-la o com a mínim suavitzar-la, cal també donar un enfocament multidimensional a la inclusió electrònica, cercant sistemes per lluitar contra la divisió digital de manera que més i més gent pugui entrar en la societat de la informació des d'una perspectiva igualitària, tant en recursos com en oportunitats. "E-learning for E-inclusion" és un projecte europeu inscrit en el Programa E-learning que precisament fa recerca sobre aquests temes. Els conceptes descrits en aquest article es basen

principalment en els resultats d'aquest projecte, encara actiu.

#### Barreres mentals cap a l'exclusió

Dins de la multidimensionalitat de la divisió digital, les barreres mentals són un obstacle clau. Algunes d'elles, com la manca de confiança o de motivació, depenen bàsicament de la persona usuària. Així, molts usuaris i usuàries potencials no confien en Internet per diverses raons, normalment basades en prejudicis que es poden resoldre amb un bon pla de divulgació. Així, la gent gran veu les tecnologies de la informació i la comunicació (TIC) com una cosa excessivament tècnica que mai no podran entendre. Tampoc podem oblidar el mal que s'ha fet des de certs mitjans sensacionalistes, que pintaven Internet com un espai criminal, ple de pornografia, pedofília i terroristes. O, des del altre costat, però igualment enganyós i problemàtic, les odes a allò digital com la solució definitiva a tots els problemes del món. Tampoc podem oblidar—especialment en contextos de pobresa—les persones que veuen les TIC com quelcom a l'abast només de la gent rica i poderosa.

L'altra barrera, des de la perspectiva de la persona usuària, és la falta d'interès per la tecnologia. Normalment aquesta manca d'interès ve associada a la carència de contingut que resulti motivador. La persona desinteressada creu que a Internet no trobarà les respostes a les qüestions relacionades amb la seva pròpia situació social, cultura o estil de vida. De fet, l'Eurobaròmetre mostra clarament que aquesta

manca d'interès és la segona raó per la qual la gent no utilitza les tecnologies de la informació.

Sempre diem que Internet està plena d'informació, i això és sens dubte veritat, però moltes vegades aquesta informació no està relacionada amb les persones excloses: és una informació que no té un efecte real a l'hora de permetre'ls prendre el control de les seves vides.

Per tant, per superar aquestes barreres mentals cal la implicació dels professionals del treball i l'educació socials, els desenvolupadors de productes digitals i les autoritats locals. Cal evitar plantejaments excessivament formals a l'hora de crear programes d'inclusió electrònica, i impulsar el desenvolupament de programari que estigui realment adaptat als diferents tipus de persones discapacitades, proveir les aplicacions de contextos que siguin realment significatius i, especialment, oferir solucions i continguts que tinguin sentit dins els contextos socials i culturals dels col·lectius als quals s'adreça.

Cal anar més enllà de simplement ensenyar com emprar el processador de textos o el programa de correu electrònic. Aquests funcionaments—seguint la terminologia de Sen (1999)—són només les peces des de les quals construir veritables capacitats que assegurin que les persones excloses des del punt de vista social també poden emprar les tecnologies de la informació i la comunicació per millorar la seva situació i aconseguir una vida millor.

En resum, reduir la divisió digital pel que fa a l'accés a les infraestructures és només la primera barrera; n'hi ha una de

posterior, de més complexa i mental, que implica ensenyar a fer servir les TIC de forma qualitativa, ensenyant a rebre, seleccionar i produir coneixement i informació per facilitar processos com l'aprenentatge continu i poder tenir un paper actiu en la societat de la informació. Sense aquestes capacitats cada cop serà més difícil l'èxit professional i fins i tot el desenvolupament personal.

### Tipus d'exclusió digital

Quan parlem d'exclusió digital s'acostuma a segmentar l'objectiu en dues grans categories: en primer lloc trobem les persones amb discapacitats. En aquest cas s'acostuma a fer unes segmentacions més fines per tal d'individuï les necessitats de cada col·lectiu i les estratègies específiques que cal seguir. Així, si parlem de visió i accessibilitat a continguts digitals cal separar les persones cegues de les que tenen visió reduïda, les que tenen ceguesa de colors, etc. Evidentment, queda molt per fer, però ja hi ha plans, normatives i estratègies específiques com les normes WAI (Web Accessibility Initiative) del W3C (World Wide Web Consortium) que ofereixen tota una reglamentació clara i definida per crear llocs web que siguin realment accessibles (les webs indicades al llarg de l'article es poden trobar al final, a l'apartat de referències).

Nogensmenys, l'altra gran categoria de la divisió digital és l'analfabetisme digital: l'única característica significativa sembla ser el desconeixement tècnic de com emprar un ordinador. Ara bé, sota aquesta

categoria aparentment estàndard s'amaguen molts tipus diferents d'exclusió: gent gran, jovent de barris problemàtics, persones aturades de llarga durada, reclusos i recluses, entre d'altres. Cadascun d'aquests grups té les seves necessitats i contextos específics que no es poden cobrir amb un acostament general. Tal com hem indicat en la secció anterior, cal establir estratègies que analitzin amb quines barreres mentals ens trobem, desenvolupar material que estigui relacionat amb el context cultural i social del col·lectiu al qual està dirigida la mesura d'inserció i, sobretot, cercar l'apoderament, que les TIC representin una millora real en la seva vida i no un mer coneixement formal.

### Estratègies d'inclusió

Hi ha moltes estratègies i molt variades, adaptades a les condicions específiques de cada col·lectiu. Tanmateix, podem destacar algunes que es caracteritzen per ser d'abast més general i que resulten més recomanables per organitzar-se i cercar a partir d'aquí solucions més contextuals.

La primera estratègia que voldríem destacar és la combinació de l'aprenentatge de les TIC amb un altre coneixement de "la vida real" que sigui igualment important per a la inclusió social. Un exemple molt clar és el projecte "La casa de Shere Rom" a Badalona, on es va aconseguir interessar la comunitat gitana d'aquesta ciutat en les TIC en mostrar-les com una eina que els podria servir per preparar-se per obtenir el carnet de conduir. D'aquesta forma es van introduir en les tecnologies digi-

tals i van començar a participar en altres activitats a la xarxa.

De la mateixa manera, en diversos centres d'educació per a persones adultes s'ha trobat que la motivació d'aquest col·lectiu per aprendre les TIC augmenta si s'associa aquests coneixements de forma pràctica amb la possibilitat d'aconseguir feina.

Aquesta estratègia resulta funcional per tres raons: en primer lloc, la motivació augmenta de forma considerable en associar les TIC amb quelcom que generi en les persones un interès genuí (aconseguir el carnet de conduir, trobar feina, etc.). En segon lloc, és un sistema molt eficient, ja que no només s'aprenen funcionaments bàsics sobre la xarxa, sinó també hi ha el coneixement pràctic com el carnet de conduir. En tercer lloc, aquest tipus d'estratègies potencia la inclusió social, ja que no ens limitem a ensenyar coneixements lligats a les TIC, sinó també altres coneixements que, malgrat que no siguin digitals, sí que resulten vitals per a la inclusió social.

La segona estratègia clau és la comunicació. La diferència més clara entre els projectes que han tingut èxit i els que han fracassat és haver aconseguit contactar amb el col·lectiu que es volia incloure des del punt de vista social i digital. La xarxa en va plena, de webs pensades per ajudar dones, gent gran o persones immigrants a aprendre a fer servir Internet que no aconsegueixen els objectius marcats. És indiferent si estan ben dissenyades i pensades: no funcionaran si el col·lectiu al qual van adreçades no és conscient de la seva existència.

Es tracta d'una comunicació que ha d'estar adaptada als interessos i les necessitats del col·lectiu, així com a la seva situació geogràfica, social, cultural i econòmica. Malgrat que sembli obvi, resulta vital organitzar sistemes de comunicació no digitals per transmetre el missatge, ja que el col·lectiu objectiu precisament també està exclòs des del punt de vista digital.

La tercera estratègia que trobem important és organitzar sistemes de comunicació i ensenyament entre iguals. A més de les típiques classes o tallers magistrals, cal animar l'estudiantat més avançat que ensenyi els seus companys i companyes. Això es pot fer tant formalment com informalment. En el primer cas, el que fem és "promoure" l'estudiantat a professorat. El mecanisme central aquí és, per un costat motivar l'estudiantat professorat, i per l'altre, garantir la sostenibilitat del projecte. En el sistema informal, l'ajuda dels altres companys i companyes fa que les tasques siguin cognitivament i socialment molt més significatives i, especialment, potencia molt més la seguretat i la motivació.

La quarta estratègia és crear ambients d'estudi i ús dels ordinadors informals, adaptats als interessos i les motivacions de cada grup objectiu. Així, un sistema formal d'aprenentatge pot resultar molt intimidador per a una persona immigrant que acaba d'arribar al país i que té un bagatge cultural i cognitiu molt diferent del nostre. Aquests trets amenaçadors poden disminuir molt si es crea un ambient més distès i informal. El mateix es pot dir de col·lectius de dones o de gent gran. Un exemple clar és el projecte Locarte, on es convida la

gent que està allunyada del món digital a participar en la creació de llocs web locals, seguint sempre una metodologia oberta i participativa.

Una cinquena estratègia és treballar amb professorat que resulti proper a l'estudiantat. La utilitat d'aquesta estratègia ha estat documentada especialment quan parlem de cursos de formació pensats per a dones. No descobrim res si observem que les TIC es consideren normalment un "món d'homes". Això implica, per exemple, que les noies adolescents es trobin menys motivades per estudiar carreres associades amb enginyeries informàtiques. Resulta d'aquí que pot resultar avantatjós, per exemple, contractar dones com a monitores de cursos d'iniciació a la informàtica en lloc d'homes. L'efecte pot ser simplement inconscient, però esdevé igualment important ja que es trenca l'estereotip que només els homes poden dominar les TIC. Un fenomen similar ha estat establert en el cas de la població immigrant: un instructor de la mateixa cultura esdevé sempre molt més motivador.

### **Els nous drets digitals**

La translació de part de les nostres activitats quotidianes a la xarxa implica també repensar com tota una sèrie de drets bàsics s'han de reconvertir en entrar en el regne digital. No es tracta, per tant, d'idear nous drets, sinó més aviat que s'adaptin a les necessitats, possibilitats i estructures associades a la xarxa.

Entre aquests drets, el més significatiu per a aquest article és el de l'accés al

capital cultural. A mesura que entrem en la societat de la informació podem comprovar com el model original de possessió de l'era industrial s'està transformant en un model d'accés. Les tecnologies digitals ens ofereixen la possibilitat de fer còpies perfectes de continguts culturals a un cost irrisori, de manera que el model econòmic ja no potencia la possessió de l'objecte cultural (un disc, un llibre, un vídeo) sinó controlar l'accés al contingut cultural (la música, el text, la pel·lícula) (Rifkin, 2000).

La globalització econòmica ha magnificat aquesta tendència. En un món on la producció resulta cada cop més barata, els beneficis ja no vénen de produir més objectes, sinó de controlar l'accés a allò que és intangible. És així com empreses com Nike deixen de ser mers fabricants d'objectes (bambes) per esdevenir constructors d'experiències (l'estil de vida associat als productes Nike). Es desplaça per tant, en la nova economia, el valor d'allò que és tangible, el producte, a l'intangible, de manera que controlar l'accés es converteix en el concepte clau dels mercats digitals.

Això té una sèrie de conseqüències imprevistes i de gran importància quan parlem d'inclusió electrònica. Com hem explicat a les seccions anteriors, l'accés a continguts significatius i contextualitzats és vital per a qualsevol estratègia exitosa d'inclusió social a partir de les TIC. Si ens deixem emportar exclusivament per les forces cegues del mercat, a més de les barres ja existents enfortirem la barrera econòmica de l'accés a la societat de la informació.

De fet, el canvi del paradigma de la propietat a l'accés és fàcilment ampliable

dels continguts a les aplicacions per consultar aquests continguts. La possibilitat de fer còpies perfectes anima, de fet, a eliminar el concepte de programari com quelcom que s'ha d'adquirir, per esdevenir quelcom pel qual cal pagar per accedir-hi.

Aquest model, acceptable, de transformar la manera d'aconseguir beneficis en invertir en el món cultural, tanmateix ha d'estar matisat i contrarestat per l'Administració pública. Malgrat certes posicions maximalistes al voltant de la dependència total entre neoliberalisme i nova economia (vegeu, per exemple, Dyson, 1998, o Reich, 1991), es pot argumentar i fins i tot mostrar empíricament a partir de l'anàlisi sociològica que el desenvolupament dels nous paradigmes de l'economia digital són compatibles amb l'estat de benestar (Robins i Webster, 1988; Castells i Himanen, 2002). La societat de la informació ha d'estar oberta a tothom, ser inclusiva i garantir per tant la igualtat d'oportunitats. Això implica un paper més important i rector de l'Administració pública, que ha de prendre un paper molt més decisiu. Aquest paper es pot sintetitzar en les següents dues línies d'acció:

1) Producció de continguts contextualitzats pels col·lectius en exclusió d'accés públic i gratuït.


2) Potenciació per part de l'Administració pública de l'ús i la producció de programari de codi obert (també conegut com a programari lliure).

De fet, aquestes dues tendències van agafades de la mà. Propostes com la de Creative Commons mostren com hi pot haver models alternatius de producció i control a

l'accés de la cultura que no passen necessàriament per la mercantilització i són compatibles amb la filosofia del codi obert, on l'accés és lliure i es permet l'adaptació dels continguts a les necessitats específiques de l'usuari o usuària. Com ja hem dit diverses vegades en aquest article, l'adaptació és una peça vital de la inclusió electrònica. Adaptar continguts i aplicacions resulta eminentment costós des d'una perspectiva de programari propietari, però resulta molt més senzill i barat amb la filosofia del codi obert.

No obstant això, cal anar més enllà de les accions, sens dubte interessants, del Linex a Extremadura i Andalusia, que promouen el programari lliure a l'Administració pública. Cal un pas més i comprometre's no només en la distribució, sinó també en la producció. I no només producció de programari, sinó també dels continguts que al cap i a la fi donen sentit a aquest programari. La filosofia del codi obert vol dir més que simplement estalviar-se uns diners en llicències substituint l'XP i l'Office per Linux amb l'Open Office.

## A manera de conclusió

Lluitar contra la divisió digital vol dir augmentar i garantir l'accés a les infraestructures. Però aquesta lluita no s'acaba aquí, només comença. La gran batalla és oferir accés al capital cultural. Això passa per desenvolupar unes estratègies molt ben definides, que tinguin en compte les necessitats específiques dels col·lectius que volem incloure. Seguidament, cal aplicar aquestes estratègies en el desenvolupament de cursos i continguts que permetin anar més enllà d'un ús purament funcional cercant l'apoderament: oferir eines i continguts a la població exclosa per tal que pugui entrar en condicions d'igualtat d'oportunitats en la societat de la informació. Finalment, aquesta estratègia necessita anivellar l'estratègia comercial de controlar l'accés a la cultura com a forma central d'obtenció de beneficis per una política pública de creació i distribució de continguts i programari públic des d'una filosofia de codi obert. 

## Referències

### Bibliografia

CASTELLS; HIMANNEN. *El Estado del bienestar y la sociedad de la información*. Madrid: Alianza Editorial, 2002

DYSON. *Release 2.0*. Barcelona: Ediciones B, 1998

REICH. *The Work of Nations: Preparing Ourselves for 21st Century Capitalism*. Nova York: A.A. Knopf, 1991

RIFKIN. *La era del acceso*. Barcelona: Paidós, 2000

ROBINS; WEBSTER. «Cybernetic Capitalism: Information, Technology, Everyday Life», a MOSKO, V.; WASKO, J. (ed.) *The Political Economy of Information*. Madison: The University of Wisconsin, 1988

SEN. *Nuevo examen de la desigualdad*. Madrid: Alianza, 1999a

— *Commodities and capabilities*. Nova Delhi: Oxford University Press, 1999b

### Referències digitals

Creative Commons <http://creativecommons.org/>

Eurobaròmetre [http://europa.eu.int/comm/public\\_opinion/standard\\_en.htm](http://europa.eu.int/comm/public_opinion/standard_en.htm)

E-learning for E-inclusion (EL4EI) [www.el4ei.net](http://www.el4ei.net)

Hispalinux ([www.hispalinux.org](http://www.hispalinux.org))

La casa de Shere Rom ([seneca.uab.es/5d](http://seneca.uab.es/5d))

Linex ([www.linex.org](http://www.linex.org))

Locarte ([www.locarte.com](http://www.locarte.com))

Normativa WAI <http://www.w3.org/WAI/WCAG1AA-Conformance>