



**E-learning hacia la
inclusión social**
Barcelona 2004

Preámbulo

El objetivo de este documento es presentar y sistematizar elementos para la reflexión y la acción a la hora de activar un entorno de aprendizaje a distancia digital (e-learning), que sea socialmente inclusivo, dentro del contexto de la Unión Europea.

No se trata de un documento acabado. Es un borrador perpetuo que invita al debate y a la participación, para revisarlo continuamente, según vayan llegando nuevas contribuciones.

Nuestro objetivo es una sociedad de la información igualitaria teniendo en cuenta las dimensiones culturales, sociales y políticas de las comunidades. Si queremos una sociedad de la información que sea realmente inclusiva, las tecnologías digitales han de presentarse unidas inseparablemente a valores, como instrumentos sociales capaces de mejorar la participación democrática y las vidas de las personas.

Este documento se divide en tres secciones principales: "E-learning e inclusión social en la actualidad", que analiza los principales problemas y oportunidades que las tecnologías de información y la comunicación (TIC) ofrecen para la inclusión digital; "el paradigma futuro: e-learning social", que presenta el nuevo marco y principios que queremos impulsar; y una declaración de los principios que creemos que ayudarán a crear una sociedad de la información realmente participativa e igualitaria.

E-learning e inclusión social en la actualidad

El procesamiento de datos, el multimedia e Internet (un conjunto de protocolos y aplicaciones) son técnicas que organizan y usan los seres humanos. Se presentan y utilizan en un cierto contexto social. Internet es, sin embargo, un objeto técnico, relacionado con modos de comunicación entre las personas así como de la circulación, almacenamiento, distribución y acceso a la información. Finalmente, Internet es una técnica flexible que puede distribuirse, aprenderse, transformarse y adaptarse en un tiempo relativamente corto de tiempo. Su evolución puede por tanto encaminarse en direcciones inesperadas. Como todas las técnicas, incluyendo las sociales, puede contribuir a reducir las desigualdades o generar nuevas. De esta forma, ya que permite nuevos modos de comunicación y organización, las tecnologías de la información y la comunicación (a partir de ahora TIC) se presentan a menudo como capaces de reducir ciertas desigualdades: Las minorías han mostrado que puede usar Internet para ayudar a su desarrollo. Ello hace atractivo creer que la técnica reducirá las desigualdades. Pero las desigualdades observadas en el acceso y el uso son la continuación de desigualdades sociales preexistentes. Hoy, en una sociedad basada en la información, la distribución no homogénea de Internet amenaza con ampliar las desigualdades sociales y económicas.

El concepto de "brecha digital" denota que hay una desigualdad en el acceso a la autopista de la información y el subsiguiente uso de las TIC. La brecha refleja la distribución asimétrica entre naciones, individuos y comunidades. Dicho de forma sencilla, trata de quien posee la capacidad y los medios para obtener el software y utilizar las tecnologías de la información y la comunicación para obtener las máximas ventajas, y quien tiene el conocimiento y las capacidades para usarlo de forma correcta.

La mayoría de las medidas relacionadas con la brecha digital se relacionan con el equipo y acceso a Internet. No se preocupan acerca del uso que se haga ni del valor de este uso. Si consideramos el acceso a la infraestructura y las herramientas (no necesariamente desde casa) como un derecho del ciudadano, es necesario avanzar más. La brecha digital es un fenómeno multidimensional que incluye barreras de muy diverso tipo. Algunas de ellas –que resultan muy preocupantes- son de naturaleza mental, de manera que la educación es la mejor estrategia para enfrentarse con estos problemas. Algunos de ellos, como la falta de confianza o de motivación están en el lado del usuario, pero también hay barreras en la producción de los sistemas e-learning, como el desarrollo de sistemas excesivamente formales, tecnologías no adaptadas, ausencia de contextos significativos y metodologías generalistas que no prestan la atención necesaria a los contextos culturales y sociales.

Más allá de esta brecha digital bien conocida y medida hay una brecha más importante que se basa en el valor del uso de las TIC y la capacidad de procesar, seleccionar y producir información en un contexto de aprendizaje permanente y tener un papel activo en la sociedad de la información. Estas capacidades son factores indispensables en el éxito profesional y el desarrollo personal. La inclusión digital significa prestar más atención a los contextos sociales y culturales y no simplemente enseñar a la gente como navegar por Internet o cómo enviar e-mail. Estos conocimientos son como bloques de construcción. Necesitamos hacer mucho más para asegurarnos de que las personas pueden utilizar las TIC para expandir sus funcionamientos y capacidades para controlar sus destinos y conseguir una vida mejor.

Finalmente, cada vez está más claro que la pequeña comunidad de actores locales y asociaciones de voluntarios que tratan la cuestión de la exclusión social también están en peligro de exclusión de la sociedad de la información por varias razones, incluyendo el marco legal, la financiación incierta, no tener acceso a la información sobre las posibilidades de estas nuevas tecnologías o la ausencia de conocimiento técnico.

1. Disparidades observadas en el acceso y el uso.

El acceso a Internet y el uso de equipos informáticos aumenta con el nivel educativo, el estatus social y laboral o el salario. Los hombres se conectan más que las mujeres, las familias con hijos más que las mujeres que viven solas y en las ciudades más que en las zonas rurales. Los inmigrantes, los grupos étnicos y las minorías se conectan menos. Los países menos avanzados tienen también un acceso menor a Internet (y más caro). Carecemos de análisis precisos para estudiar la relación entre estos factores, su influencia relativa y los efectos acumulativos.

En cada una de estas categorías los ancianos son los que menos usan las TIC (aunque en algunos países de la UE también son las personas más pobres, las menos educadas y muchas de ellas viven en áreas rurales).

Estas diferencias en acceso y equipo nos lleva a un análisis del uso. Usamos Internet si sabemos cómo nos podemos beneficiar de ella en el día a día. Es el contexto profesional, de la escuela o la universidad el que anima a un primer uso. Así, los que están profesionalmente excluidos, porque están jubilados o por otras razones (discapacidad, desempleo, etc.) se enfrentan a un riesgo mayor de estar excluidos de las TIC. Si el uso de Internet está mayoritariamente conectado al trabajo, también está integrado en la esfera doméstica y la vida cotidiana. Está muy extendido el uso del correo electrónico, en principio para usos profesionales y prácticos, pero también para estar en contacto con familia y amigos. El uso de grupos de discusión muy importante tanto cuantitativamente como cualitativamente, que fue al principio muy

popular en Internet, ha decaído mucho. La dimensión colectiva de Internet que favorece las relaciones interpersonales (el individuo con su familia, el individuo con su red social, el individuo y su red profesional) va desapareciendo.

Ello se asocia a un comportamiento de consumo en lugar de un comportamiento de producción. Los usuarios de Internet interactúan con personas próximas. Más allá de eso, actúan como consumidores de recursos y servicios. Las influencias libertarias e igualitarias presentes en la creación de Internet se van desvaneciendo en favor de una estructura comercial. Una red real en la que cada usuario es un productor de información se ha ido transformando en una red que cada vez funciona más en un modo de emisión externa, ilustrado por el consumo asimétrico de banda ancha.

Esta evolución individual, que aparece reflejada en las prácticas sociales, mantiene la exclusión.

Los socialmente excluidos son precisamente las personas que tienen más dificultades a la hora de localizar contenido adaptado a sus necesidades (y deseos) porque nadie lo produce para ellos, de manera que no tienen muchas razones para acceder, convirtiéndose por tanto en excluidos digitales igualmente. Sin embargo, podemos observar que, bajo los efectos combinados de políticas públicas, evoluciones técnicas y reducciones de coste, las diferencias entre cada uno de estos elementos de la división digital (edad, sexo, origen, etc.) se van reduciendo. En los Estados Unidos, por ejemplo, casi ya no hay diferencias entre el acceso de hombres y mujeres.

2. La brecha digital no es inevitable

Las políticas de desarrollo, a través de la educación, han de concentrar sus esfuerzos en el desarrollo de aumentar las capacidades en todos los grupos sociales. En caso contrario, sólo las familias de clases dominantes podrán continuar pasando estas capacidades a sus hijos.

Para alcanzar este objetivo, es necesario establecer acciones de formación reales que vayan más allá de explicar las funcionalidades de determinadas herramientas informáticas. Aprender a usar un navegador es una cuestión, pero saber cómo encontrar información relevante durante un tiempo limitado y ser capaz de participar de forma remota en un proyecto colaborativo a distancia son cuestiones diferentes. Confundir estos objetivos es como aprender a usar un procesador de textos en lugar de aprender a escribir.

Las herramientas de software están muy poco adaptadas al usuario y los fabricantes siempre están proponiendo nuevas versiones. Se trata de un acto de exclusión de facto generado por la herramienta. Cuanto más pertenezcamos a un grupo discriminado (por ejemplo, personas con discapacidades, problemas cognitivos o poca capacidad de abstracción) menos podremos estar expuestos a estas técnicas. Aprender las bases de cómo funcionan las TIC nos llevará más tiempo, con lo que al final tendremos menos tiempo, energía y capacidades cognitivas para desarrollar un uso inteligente y positivo de la herramienta. El e-learning no ha limitarse a ser cursos en línea para universidades y grandes compañías. No ha de estar centrado exclusivamente en cómo aumentar los beneficios. Cuando se desarrollen módulos e-learning tenemos que estar seguros de que todos los grupos sociales tienen acceso a las técnicas, y darle a todo el mundo los medios para usar las TIC en su desarrollo profesional y personal, y así poder aprender en la sociedad de la información.

El paradigma futuro: e-learning social

Después de un análisis cuidadoso de las prácticas reales hacia la e-inclusión, hemos localizado las siguientes seis áreas clave que son un buen punto de partida tanto para la ejecución como para continuar la investigación. Son las siguientes:

I. Soluciones sociales a problemas sociales.

Las prácticas sociales interactúan con la tecnología, y una influencia a la otra. Si queremos una sociedad realmente inclusiva, necesitamos tratar los problemas sociales que han convertido a las personas en excluidos digitales, y no ocuparse exclusivamente de las derivadas de ausencia de infraestructura. Cuando se analiza la brecha digital, se puede comprobar que no todo el mundo ha sido creado igual. Hay una diferencia cualitativa importante entre alguien que ya está excluido y necesita entender y usar las TIC y alguien que solo necesita conocimiento formal para entrar. Esto es un principio general que creemos debería permear cualquier estrategia e-learning dirigida hacia la e-inclusión. En caso contrario podría convertirse en un fracaso absoluto.

II. Dimensión social, cultural y política de las comunidades

Las comunidades de aprendizaje son actualmente un tema muy popular. Sin embargo, se acostumbra a analizar como simples conceptos instrumentales hacia la mejora del aprendizaje. De nuevo, esto resulta útil, pero no es suficiente. Las TIC nos ofrecen un fantástico software que puede utilizarse de formas originales para ayudar a expandir los horizontes culturales, sociales y políticos de las comunidades. Las comunidades aisladas pueden utilizar las tecnologías digitales para darse a conocer y que sean más respetadas en nuestra sociedad. Los miembros dispersos de una comunidad pueden utilizar diferentes herramientas digitales para estar en contacto y continuar desarrollando su propia cultura y estilo de vida. También deberíamos tener en cuenta todo el poder de comunicación de Internet para describir y luchar contra la exclusión social. Esta estrategia es clave cuando tomamos en consideración comunidades aisladas o inmigrantes que trabajan lejos de sus hogares, y también puede ser una medida importante para luchar contra el sexismo en el mundo informático y ayudar a las mujeres a trabajar con y transformar las TIC.

III. Hacia el PC transparente

Los ordenadores personales y el software presentan actualizaciones y nuevas características cada año y con ello se hacen cada vez más difíciles de usar. Eso no es problemático para los usuarios que están familiarizados con las TIC. Sin embargo, hace que las cosas sean mucho más complejas cada año para los excluidos digitales, especialmente cuando hablamos de personas ancianas o con discapacidades. De hecho, consideramos que esta estrategia de "características nuevas" está profundamente equivocada desde un punto de vista social y educativo. Hemos de cambiarlo y considerar estrategias y tecnologías que hagan los programas mucho más fáciles e intuitivos de usar. Una cámara o un automóvil son tecnologías bastante intuitivas. Para tomar una foto, no hace falta más que dirigir la cámara al lugar que queremos fotografiar y apretar el botón. Si quieres girar el coche a la derecha, no hay más que mover el volante a la derecha. ¿No podrían ser así también las TIC?

IV. metodología basada en la resolución de problemas para el e-learning

Ya que nuestro objetivo tiene necesidades específicas, necesitamos evitar el academicismo, y construir materiales e-learning que sean útiles, prácticos y motivadores. Ello implica cuestiones que normalmente se olvidan cuando se piensan en estrategias e-learning: los contextos sociales y culturales específicos. La falta de confianza y de motivación son barreras importantes contra la e-inclusión. Nunca cruzaremos estas barreras si simplemente creamos los típicos cursos operacionales de cómo usar las TIC. Además, la sociedad de la información es cada vez más competitiva. En pocos años, simplemente saber como usar un procesador de texto o un cliente de correo electrónico no será relevante en el mercado laboral. Esta es otra razón para buscar por una metodología basada en la resolución de problemas. Un curso general de como usar diversos programas de edición gráfica, puede resultar útil, pero es mucho mejor un curso de solucionar problemas donde se explique, por ejemplo, como hacer flyers para clubs, que es, además de un buen motivador, una posible oportunidad de trabajo para un joven desempleado en un barrio problemático.

V. Internet para todos

Las tecnologías del software son suficientemente plásticas para adaptarse a cualquier necesidad específica que pueda tener un colectivo concreto. El contenido puede adaptarse a cualquier tipo de discapacidad cognitiva, sensorial o física. Desafortunadamente, muy pocas empresas, administraciones o individuos usan esta característica. Necesitamos informar más y mejor sobre este tema a los productores de hardware y software, diseñadores de web o educadores. Cuando se trata de acceder a la cultura, las barreras físicas como la distancia o la arquitectura son un handicap para las personas con problemas de movilidad. Por ejemplo, los libros son inútiles para personas con dificultades de visión. Es una verdadera lástima que la mayoría de los productos digitales, que podrían evitar todas esas barreras de forma fácil, no estén adaptados a estas necesidades.

Declaración

1. A la hora de analizar la e-inclusión, vencer las barreras mentales es tan importante como solucionar el problema de acceso a redes y equipo asociado. La división digital no es sólo tecnológica: también es mental.
2. La investigación es clave. No disponemos de análisis precisos de los enlaces entre factores de exclusión y de cómo están relacionados con las TIC. Hay una necesidad muy clara de financiar programas de investigación que nos ayuden a comprender los diferentes grupos de exclusión en línea y en que difieren en función de edad, origen étnico o género.
3. A pesar de la existencia de resultados prometedores, cuando tenemos en cuenta a las personas con discapacidades, todavía necesitamos más investigación. Por ejemplo, es necesario individualizar cuáles son las áreas más problemáticas, evitar un acercamiento generalista, y buscar soluciones que apunten a discapacidades específicas.
4. Un acercamiento meramente formal que insista en la importancia de las TIC en el lugar de trabajo no es suficiente. Hay que presentar las tecnologías digitales a los excluidos como algo atractivo. La diversión en el uso es también clave para evitar la falta de motivación.
5. Enlazar las TIC con la cultura y el estatus social es también una buena herramienta motivadora. Sin embargo, hay que procurar no abusar de ella. Los grupos objetivo nunca deberían llevarse la impresión de que no hay vida más allá de Internet.
6. Hay una imagen simbólica positiva asociada al uso y conocimiento de las TIC. Tener acceso y saberlas usar (incluso en un nivel modesto) es un sinónimo de integración. Es interesante utilizar este conjunto de valores en procesos de aprendizaje tanto en estudiantes como en profesores. Defendemos un modelo de e-learning que es participativo, construido “inter pares” y “mezclado”.
7. Participativo: No definamos las interfaces *a priori*, basándonos en modelos previos. Permitamos que el usuario se implique en el proceso de creación del sistema desde el principio, de manera que podamos ver qué funciona y lo que no.
8. Aprendizaje “inter pares” (*peer to peer*): Ascender a los más jóvenes y a los estudiantes a profesores se ha probado varias veces y parece tener unos efectos motivadores muy importantes. Al ver como sus colegas han podido ser capaces de aprender los conocimientos básicos de las TIC y que además los pueden enseñar da a los estudiantes más confianza y motivación.
9. “Mezclado” (*Blended*): Cuando analizamos la inclusión social, vemos que un acercamiento *blended* (que combina el uso de los ordenadores con interacción en directo con el profesor) es mucho más exitoso que los acercamientos e-learning “puros”. El contacto personal con el educador es clave cuando trabajar con el ordenador resulta más complejo y poco motivador.
10. Es necesario no olvidar que, por mucho que nos esforcemos, no todo el mundo podrá entrar en la sociedad de la información. Las políticas y estrategias de inclusión deberían permitirnos también a ayudar al desarrollo completo de las personas que, debido a su situación económica, discapacidad física o cognitiva, aislamiento, etc. no son ni serán capaces de utilizar las TIC.

Por tanto, concluimos que las TIC son instrumentos sociales, con valores incluidos en ellas. Es nuestra tarea principal asegurar que estos valores nos lleven a una sociedad más inclusiva e igualitaria, donde puedan utilizarse para mejorar la participación democrática y dar poder a los socialmente excluidos.

Una declaración promovida por

Transit Projectes (promotor principal)

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

Coautores

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