

Verso la piena inclusione digitale: il Manifesto della rete Entelis per contrastare il divario digitale

La recente rivoluzione digitale ha cambiato rapidamente le abitudini nella vita di tutti i giorni, nel lavoro, nella scuola, nelle relazioni e nella partecipazione delle attività sociali. Analogamente ad altre rivoluzioni ha creato nuove ed importanti opportunità. La disponibilità di buone connessioni (4G, LTE, ADSL, WiFi ecc.) dove disponibili (!) e i costi sempre più ridotti ed accessibili di smartphone, tablet e periferiche di comunicazione in genere, hanno generato nuove possibilità di sviluppo. Il successo dei social network ha ampiamente dimostrato quanto le persone apprezzino l'opportunità di avere un collegamento in qualunque luogo e in ogni momento. Il settore delle tecnologie per l'informazione e la comunicazione (ICT) si basa sempre di più sull'uso di sistemi di conservazione dei dati basati su ambienti virtuali (*cloud*), con un conseguente incremento dei benefici di interoperabilità tra i dispositivi (tablet, computer ecc.) e le applicazioni basate su web. Tutto ciò sta ponendo le basi per una nuova crescita economica che vede come i veri vincitori le aziende multinazionali del settore ICT, data la notevole dimensione del mercato.

L'aspetto positivo che ne deriva è che molte di queste nuove tecnologie offrono notevoli opportunità alle persone anziane e le persone in condizione di disabilità, inimmaginabili fino a qualche tempo fa. Ciò riguarda sia le tecnologie **assistive** (AT) – ossia quei prodotti e servizi tecnologici specificamente progettati per supportare il processo di autonomia nei diversi contesti di vita (casa, scuola, lavoro) e aumentare la partecipazione attiva nella società – sia i prodotti informatici **di largo consumo** (ICT) ormai sempre più accessibili e utilizzabili dalle persone con disabilità. Le soluzioni **informatiche assistive** (ICT-AT), che spesso rappresentano un mix di questi elementi, hanno accelerato il processo di autonomia di milioni di Europei in situazione di disabilità, il cui numero è destinato ad aumentare nel futuro. Sempre più persone hanno potuto costruire e rinforzare la propria rete sociale, hanno avuto accesso all'istruzione, al mondo del lavoro, riescono a spostarsi in modo più semplice e sicuro, vivere in modo indipendente e avere una buona qualità di

ENTELIS è un progetto co-finanziato dalla Commissione Europea. Si propone di contribuire alla riduzione del divario digitale, promuovendo lo sviluppo delle competenze digitali delle persone con disabilità e delle persone anziane e migliorando le loro capacità di utilizzo delle tecnologie assistive informatiche.

Il progetto vuole inoltre facilitare lo sviluppo di strategie per contrastare il divario digitale, creando una rete sostenibile solidamente ancorata a grandi organizzazioni già esistenti in Europa, come AAATE, EASPD, EVBB.

Il consorzio ENTELIS ha prodotto un approfondito rapporto sullo stato dell'arte, di cui il Manifesto è il riflesso.

Partecipa! Vale la pena!

www.entelis.net



Il progetto è finanziato con il supporto della Commissione Europea. Il Manifesto riflette il punto di vista degli autori e la Commissione non può essere ritenuta responsabile per qualsiasi uso che possa essere fatto delle informazioni in essa contenute.

vita.

Tuttavia, c'è chi è in grado di accedere alle nuove tecnologie in modo più semplice e veloce rispetto ad altri. Il divario tra chi riesce ad utilizzare queste tecnologie e coloro che per una varietà di ragioni non possono, è noto come *“digital divide”* o *“divario digitale”*.

La natura complessa del *“digital divide”* e le sue innumerevoli sfaccettature sono indicative di quanto sia difficile abbattere questa barriera. Diversi i fattori che alimentano questa divisione: personali, socio-economici, educativi, culturali e linguistici. Se una persona vive una situazione di disabilità, a questi vanno aggiunti anche i fattori ambientali: alcuni prodotti e tecnologie, ad esempio, possono risultare non accessibili se nella loro progettazione non sono state tenute in debita considerazione le condizioni dell'utilizzatore, in conformità con i principi della progettazione universale. In generale, quando non è la tecnologia ad adattarsi alle persone, ma sono le persone che devono adattarsi alla tecnologia, il rischio del non-uso o dell'abbandono e quindi dell'esclusione digitale è alto. Anche coloro che lavorano a supporto delle persone con disabilità non sempre sono nella posizione migliore per informarle e introdurle alle nuove opportunità che la tecnologia può offrire, e contribuiscono alla creazione di una popolazione di persone definibili *“digitalmente escluse”*. Dato l'importante ruolo della tecnologia nella vita moderna, l'esclusione digitale è una forma sottile ma pericolosa di esclusione sociale, economica, politica e culturale.

Purtroppo, esistono notevoli evidenze del fatto che il divario digitale sia un problema reale ed attuale, e in modo particolare per le persone anziane e in condizione di disabilità. Focalizzando l'attenzione sulle singole abilità, molte persone che sono attualmente *“digitalmente escluse”* potrebbero sviluppare le competenze necessarie che consentirebbero loro una maggiore indipendenza e una partecipazione attiva nella società. Poche finora sono state le azioni messe in opera per rimuovere le cause del divario digitale; si assiste tuttavia, negli ultimi anni, a un'inversione di tendenza, grazie alla crescente comprensione del fatto che ridurre il divario digitale sia un'operazione da un lato di giustizia sociale, dall'altro economicamente vantaggiosa per la società stessa. Ciononostante, si può e si deve fare ancora molto.

Raccomandazioni

Quello che segue è un elenco di raccomandazioni emerse dal lavoro della rete ENTELIS. Esse si basano su un'ampia ricerca dello stato dell'arte (i cui risultati sono descritti in un apposito Rapporto), sulle esperienze delle organizzazioni partner del consorzio ENTELIS e di quelle associate alla rete, e su discussioni e interviste con i vari attori coinvolti. La sottoscrizione del manifesto da parte di organizzazioni e di singoli individui è uno stimolo per i responsabili delle politiche (legislatori e governanti), gli educatori, i difensori dei diritti umani e altri soggetti interessati, a monitorare la situazione e ad aumentare gli sforzi per colmare il divario digitale. Insieme, possiamo fare della rivoluzione digitale un'opportunità per tutti e per le nostre società inclusive.

Politiche e strategie

- ✓ Le misure volte a ridurre il divario digitale e a garantire a tutti i cittadini, indipendentemente dalla loro condizione, l'accesso ai contenuti digitali, devono essere integrate in tutte le politiche, tenendo conto delle peculiarità locali e utilizzando terminologie coerenti.

- ✓ Gli organismi internazionali, come le Nazioni Unite (ONU), l'Unione Europea, il Consiglio d'Europa e altri, devono integrare ulteriormente nelle loro politiche l'obiettivo di colmare il divario digitale, promuovere un'alfabetizzazione digitale per tutti e accelerare l'attuazione degli articoli della Convenzione delle Nazioni Unite sui diritti delle persone con disabilità (UNCRPD) relativi al design universale, all'accessibilità e alle tecnologie assistive.
- ✓ Le agenzie incaricate di monitorare l'attuazione della Convenzione ONU devono essere consapevoli dell'impatto dell'inclusione e dell'esclusione digitale nel raggiungimento degli altri diritti.
- ✓ Non esiste una causa unica per il divario digitale, pertanto le strategie per colmarlo devono essere omnicomprensive e affrontare diversi fattori (economici, educativi, culturali, ecc.) a diversi livelli (sociale, della comunità locale, familiare, personale). In particolare occorre prevedere: misure volte ad aumentare la consapevolezza e la competenza fra tutti gli attori coinvolti; strategie e politiche inclusive basate sui diritti delle persone; la promozione dell'*universal design* e di soluzioni informatiche accessibili; la disponibilità di informazioni complete agli utenti sulle tecnologie disponibili e sulle possibilità di beneficiare delle soluzioni che meglio soddisfano i loro bisogni; la diffusione di centri in grado di fornire consigli imparziali sulla scelta e l'uso delle tecnologie (assistive) più adatte; sostegno finanziario per superare le barriere economiche; modalità di fornitura gratuita di ICT-AT; opportunità di formazione per gli utenti finali e personale di supporto.
- ✓ I Governi nazionali e locali devono impegnarsi a contrastare la mancanza dei dati e delle competenze necessari per intraprendere azioni positive. In alcuni paesi sono stati chiusi importanti centri di competenza già esistenti. In molte zone d'Europa non esistono servizi indipendenti di valutazione delle tecnologie assistive, con la conseguenza di indicazioni inadeguate e inefficaci per la scelta delle stesse, di scarse misure di sostegno per i bambini e le loro famiglie, di abbandono precoce di soluzioni ICT-AT, del mancato soddisfacimento da parte delle autorità e dei servizi pubblici di importanti bisogni. Tutto ciò è in contrapposizione con i principi della Convenzione ONU, che considera l'accessibilità e l'accesso alle informazioni sugli ausili tecnologici un diritto fondamentale.
- ✓ I governi nazionali, regionali e locali devono investire nell'alfabetizzazione digitale della popolazione anziana. Ricerche mostrano che la distribuzione su larga scala di piattaforme di assistenza e servizi integrati di supporto remoto per gli anziani è ostacolata dalla mancanza di esperienza digitale tra gli utenti.

Ricerca (e sviluppo)

- ✓ Sono necessarie ulteriori ricerche per mappare il divario digitale legato alla disabilità e all'invecchiamento, allo scopo di individuare le cause e gli effetti a lungo termine. In particolare deve essere valutato l'impatto del non-uso delle tecnologie (assistive) sullo sviluppo dei bambini con disabilità, in particolare di quelli con disabilità intellettiva. Questo deve essere valutato in tutti i suoi aspetti, compreso l'impatto sulla società e i costi sociali del non intervento.
- ✓ Occorre investire in ricerca e sviluppo su migliori interfacce adattative e controlli più intuitivi, per dare all'utente esperienze d'uso migliori e personalizzate. Gli sviluppatori devono essere incoraggiati e supportati adeguatamente perché rendano le ICT e le AT disponibili in un'ampia varietà di lingue, in modalità open source o in versione gratuita, o comunque a basso costo.

- ✓ Gli utilizzatori devono avere un ruolo chiave nel processo di progettazione di nuove soluzioni, il quale deve essere centrato sull'utente. Occorre promuovere - e mettere in condizione di operare efficacemente - dei "Living labs" (laboratori viventi) che coinvolgono persone con disabilità o persone anziane nello sviluppo di nuove soluzioni.

Istruzione e formazione

- ✓ Le persone con disabilità e le persone anziane devono essere informate sui benefici dell'uso di soluzioni basate su tecnologie assistive e sui vantaggi derivanti dal possesso delle competenze digitali di base. Chiunque voglia costruirsi le proprie competenze digitali deve avere la possibilità di farlo. Coloro che già le possiedono devono reclamare, nel quadro delle politiche di pari opportunità, il proprio diritto di poter accedere alle opportunità offerte dalle tecnologie o di fruire di servizi indipendenti di consulenza per progettare soluzioni assistive personalizzate e appropriate.
- ✓ Gli insegnanti e gli educatori devono essere formati per sostenere tutti i giovani nello sviluppo di competenze digitali e di un'identità digitale "positiva". Nel caso di bambini con disabilità, questo può richiedere una formazione specifica all'istruzione del bambino all'uso di ICT-AT, o a utilizzare in modo concreto e proficuo tecnologie ICT di largo mercato per favorire l'educazione e lo sviluppo del bambino. Potrebbero essere necessari approcci alternativi; occorre allocare risorse dedicate per consentire il supporto nelle situazioni di apprendimento più complesse .
- ✓ Le scuole e le istituzioni educative devono rendere l'inclusione digitale dei loro studenti una parte essenziale dei loro percorsi formativi (POF, ecc.); devono fare in modo che tutti gli studenti abbiano pari accesso al percorso scelto; per questo occorre riprogettare i percorsi secondo i principi della progettazione universale (*universal design*) e investire nello sviluppo delle competenze digitali di tutti gli studenti in modo paritetico.
- ✓ Tutte le scuole devono avere in organico del personale che abbia familiarità con un'ampia gamma di tecnologie assistive e sappia utilizzarla per garantire l'accesso alle tecnologie informatiche.
- ✓ Gli istituti che includono più ordini di scuole devono porre cura nella transizione degli studenti con disabilità da un ordine all'altro; devono collaborare con le famiglie nel fornire continuità nello sviluppo delle competenze digitali dello studente, includendo l'individuazione e l'utilizzo appropriato di ausili tecnologici che possano essere utilizzati in tutti gli ambienti di vita. La transizione tra istruzione superiore e universitaria richiede particolari attenzioni; le facoltà universitarie devono essere attive nel supportare la domanda di ICT-AT dei loro studenti, attraverso servizi dedicati. Lo studente con il suo progetto educativo e di vita deve essere posto al centro.
- ✓ Occorre promuovere l'alfabetizzazione digitale per gli anziani, rendendo disponibile l'accesso ad attività ludiche, di istruzione e di lavoro, così come la comunicazione con amici e parenti a distanza e l'autogestione di programmi di assistenza integrati basati su piattaforme e dispositivi mobili.
- ✓ Il curriculum formativo dei professionisti in ambito socio-sanitario, come fisioterapisti, terapisti occupazionali, logopedisti, ecc., deve includere lo sviluppo di competenze nell'ambito ICT e AT.
- ✓ L'insegnamento di uno standard di progettazione che si basi sull'accessibilità e sull'usabilità del web, piuttosto che adattamenti a posteriori, dovrebbe diventare parte di tutti i corsi di informatica, ingegneria e altri che coinvolgono le ICT.

Fornitura di servizi

- ✓ Gli enti che erogano servizi di assistenza sociale e sanitaria e i professionisti del settore devono supportare l'introduzione di soluzioni digitali negli ambienti di vita e di cura di coloro che utilizzano i loro servizi, come ad es. piattaforme di assistenza integrate, assicurandosi che il cliente venga messo al centro dell'intero processo e supportato nella gestione della propria salute e benessere.
- ✓ Gli enti che erogano servizi di assistenza sociale e sanitaria e i professionisti del settore devono riconoscere l'importanza delle ICT-AT per gli utenti. Il loro personale deve essere incoraggiato ad atteggiamento positivo verso gli utenti che utilizzano ITC-AT e deve possedere una conoscenza di base sull'impatto delle tecnologie nella qualità della vita delle persone di cui si occupano. Devono inoltre essere in grado di fornire assistenza nell'uso delle tecnologie individuali in caso di necessità.
- ✓ Occorre creare servizi professionali, indipendenti da interessi commerciali, di informazione e consulenza sulle tecnologie assistive, e consolidare quelli esistenti, dove presenti.

Cooperazione

- ✓ Il coinvolgimento delle persone con disabilità e di altri gruppi di minoranze nel processo di contrasto all'esclusione digitale è essenziale per assicurare la reale inclusione ed evitare che alle barriere rimosse se ne sostituiscano altre.
- ✓ I diversi ambiti politici (sanitario, sociale, educativo, ma anche della gioventù, dello sport, della cultura e media, dello sviluppo industriale, della ricerca e sviluppo) devono creare collaborazioni costruttive. Non si fa riferimento necessariamente a nuove azioni, ma all'adozione di nuovi e differenti approcci nel fare le cose.
- ✓ I governi nazionali di tutto il mondo devono inserire l'inclusione digitale quale parte fondamentale delle loro agende di sviluppo digitale; l'accessibilità deve essere requisito fondamentale nei regolamenti in materia di appalti pubblici; devono stimolare lo sviluppo del mercato dei dispositivi ICT-AT. Le buone politiche non sono sufficienti se le parti interessate non sono coinvolte tutte nella loro attuazione. Deve essere incentivata la cooperazione tra tutti gli attori interessati a livello locale, regionale, nazionale e internazionale. Gli organismi di diritto internazionale come l'ONU e le sue agenzie, l'Unione Europea, il Consiglio d'Europa, devono aumentare, in collaborazione con i settori industriali e le altre parti interessate, i loro sforzi nella determinazione di norme sull'accessibilità, di politiche e di programmi. Occorre mettere a disposizione finanziamenti per sostenere iniziative atte a rimuovere il divario digitale e mettere in atto costanti azioni di monitoraggio in Europa e altrove.
- ✓ Bisogna inoltre sostenere il programma GATE (Global Collaboration on Assistive Technology) dell'OMS nel suo lavoro di sensibilizzazione e riconoscimento dell'importanza delle ICT-AT e il suo contributo per aumentare il benessere e la qualità della vita di milioni di persone con disabilità in tutto il mondo. Occorre rinforzare la collaborazione globale su queste tematiche.

Dublino, 12.11.2015

La rete ENTELIS

Per maggiori approfondimenti: ENTELIS State of the Art Report, 2015. V. www.entelis.net

Riconoscimenti: Evert-Jan Hoogerwerf (autore principale). Hanno collaborato con commenti e integrazioni: Renzo Andrich, Dominique Archambault, Steve Barnard, Thomas Bignal, Jerome Bickenbach, Al Cook, John Dinsmore, Marion Hersch, Anna Kärki, Andreas Koth, Siobhan Long, Katerina Mavrou, Trish MacKeogh, Silvio Pagliara, Merja Sallinen, Marcia Scherer, Andrea Solander-Groß, Sonia Staskowiak, Sarah Weston, Luk Zelderloo.

Come usare il Manifesto?

Questo manifesto ha lo scopo di sensibilizzare le parti interessate; sono molto più numerose di quelle che si potrebbero immaginare! Gli autori si augurano che questo documento possa dare vita a discussioni e azioni a tutti i livelli. Per questo motivo invitano tutti i lettori a considerare la possibilità di un uso attivo del Manifesto, ad esempio distribuendolo ad altri o organizzando incontri per discutere il suo contenuto e per definire in modo congiunto una o più azioni da intraprendere. Una possibile risposta al Manifesto è l'adesione alla rete ENTELIS e la partecipazione ai suoi lavori, con la condivisione delle proprie competenze ed esperienze. Secondo la filosofia della rete ENTELIS, ogni attore è importante e può a fare la differenza, indipendentemente dal fatto di essere organizzazione singola, espressione di una comunità locale, regionale, nazionale o anche internazionale.

Quelle che seguono sono 5 domande cui è possibile, dopo aver letto il Manifesto, rispondere e sottoporre alla propria rete sociale:

1. Quanto è rilevante il Manifesto per il mio lavoro e per la "mission" della mia organizzazione?
2. Quanto è ben sviluppata la mia riflessione, o quella della mia organizzazione, su queste tematiche; quali sono le questioni che devono essere considerate prioritaria?
3. Ho io, o ha la mia organizzazione, sviluppato strategie e soluzioni che siamo in grado di condividere e diffondere?
4. Chi sono le altre parti interessate nel mio ambiente? Possiamo contribuire con azioni congiunte alla riduzione del divario digitale?
5. Come posso entrare in contatto con loro e che tipo di azioni è possibile proporre?

Questo Manifesto è sostenuto da AAATE, EASPD, EVBB e numerose altre organizzazioni.

*Anche voi e la vostra organizzazione **potete esprimere il vostro sostegno** visitando <http://www.entelis.net/manifesto>*

E' necessario agire

Nel caso decidiate di AGIRE, vi chiediamo di farcelo sapere! Sia che siate un gruppo di studenti che avvia un confronto con i propri insegnanti, un gruppo di docenti che si confronta con i propri dirigenti scolastici, un educatore in un centro diurno, in una struttura residenziale, il sindaco di una città, un progettista, un distributore di tecnologie assistive, un top manager di un'azienda, un centro di ricerca, un dirigente delle politiche educative, un giornalista, un politico, Angela Merkel stessa, noi confidiamo che la vostra energia e il vostro impegno possano contribuire a muovere ulteriormente le cose. Vi chiediamo di contattare uno dei membri della rete ENTELIS e rendere note le azioni che deciderete di intraprendere. Solo lavorando insieme possiamo fare la rivoluzione digitale, la rivoluzione più democratica di tutti i tempi!

Vi chiediamo raccontarci le vostre storie scrivendo a we_act@entelis.net. Faremo conoscere le storie migliori a tutto il mondo!