

## CONTRIBUTO TEORICO

# Educazione degli adulti e competenza digitale

Federico Batini, Direttore LLL

Maria D'Ambrosio

## 1. Tra confusione terminologiche e politiche controdistributive

Nell'ambito delle politiche del lifelong learning si tende, sempre più spesso a sovrapporre alcuni termini: le difficoltà da parte dei non addetti ai lavori a distinguere tra formazione continua, formazione lungo il corso della vita ed educazione degli adulti sono evidenti e manifeste, negli ultimi anni, però, anche gli attori istituzionali e gli specialisti sembrano, a volte, aver dimenticato le distinzioni. Non si tratta di porre, in questa sede, questioni terminologiche e precisazioni certosine, si tratta di evidenziare come il riassorbimento di tutti i significati delle espressioni sopra ricordate in una generica "importanza di continuare a formarsi per tutta la vita" possa comportare la scomparsa di politiche ed interventi rivolti ad un'utenza specifica.

Lo schiacciamento delle recenti politiche della formazione realizzate con le risorse del Fondo Sociale Europeo sull'occupabilità comporta la riduzione di tutti quegli interventi che andavano ad intervenire in termini di sostegno alla cittadinanza, al rafforzamento cioè di tutte quelle competenze essenziali al fine di garantire a tutti i cittadini, specie ai cittadini adulti che sono usciti anzitempo dai sistemi di istruzione e formazione di essere tali (ovvero cittadini) a pieno titolo.

Interventi sperimentali coronati da notevole successo come quelli che, nella programmazione precedente del Fondo Sociale Europeo, venivano finanziati attraverso la misura C4 andranno a scomparire: emblematica in tal senso la sparizione dei circoli di studio nella Regione Toscana proprio laddove erano stati sperimentati (a partire dal modello svedese) e dove avevano avuto un importante successo: le migliaia di cittadini che attraverso gli stessi circoli hanno potuto approfondire argomenti, tessere reti relazionali, partecipare sono la migliore testimonianza di quanto viene qui affermato. Se non verranno apportati correttivi in corso d'opera alla programmazione o se non interverranno finanziamenti ad hoc delle amministrazioni comunali i circoli di studio stanno, velocemente, passando alla storia. I circoli di studio sono un esempio della schizofrenia delle politiche pubbliche per la formazione, l'inclusione e la cittadinanza: i progetti sperimentali se funzionano (ed i circoli hanno dimostrato di funzionare ampliamente) dovrebbero essere messi a sistema, non scomparire.

Il rischio che si corre attraverso uno schiacciamento sulle competenze di tipo professionale, immediatamente spendibili nel mondo del lavoro è duplice: da una parte quello di una ridondanza di possibilità di accesso per chi opera in settori ad alto contenuto tecnologico, ad alta redditività e ad alto contenuto di know-how, accesso a competenze di veloce deperibilità e dunque continuamente bisognose di immersioni formative; dall'altra l'esclusione sempre più forte e radicale di cittadini che mancano delle competenze "filtro" (anche qui la confusione terminologica tra competenze trasversali, di base, chiave etc... è enorme) necessarie per l'accesso a quelle successive.

## 2. La competenza digitale e la cittadinanza

Nel marzo 2008 Viviane Reading ha lamentato l'ineguale diffusione della banda larga in Italia sottolineando come "una caratteristica specifica della situazione italiana, come di quella tedesca, è il gap digitale esistente tra le diverse aree del paese, con una copertura a livello nazionale dell'89

per cento ma che nelle zone rurali si attesta al 50%” Per superare questa situazione, che fotografa solo l’elemento macro della ineguale distribuzione delle reti, occorre uno sforzo comune e molto forte, come ha sostenuto Viviane Reading nel presentare il Rapporto semestrale sullo sviluppo delle telecomunicazioni nell’Ue, spiegando come “se non c’è banda larga per tutti in un Paese nel tempo si producono effetti negativi per l’intera economia...”. Risulta chiaro come i dati infrastrutturali sottolineati da Viviane Reading (quelle che ormai i media denominano le “autostrade informatiche”) costituiscano solo un aspetto del problema. Certo l’ineguale possibilità di accesso alla rete per mancanza di connessione è un problema rilevante sia in ordine alla distribuzione della ricchezza tra i paesi del mondo, sia in relazione ad aree dei paesi nord occidentali del mondo che sono “segregate” a causa di questa mancanza (spesso proprio le aree che potrebbero ovviare a difficoltà di comunicazione attraverso strade, ferrovie etc attraverso le nuove tecnologie risultano quelle non raggiunte dalla connettività), ma eguale importanza ha la competenza digitale.

Fasce di popolazione nel nostro ed in altri paesi che si autopronosticano sviluppati non riescono ad avere opportunità di comprensione dell’utilità dei mezzi tecnologici e/o possibilità di imparare ad utilizzarli, questa condizione li priva dell’accesso ad informazioni e servizi che circolano ormai, prevalentemente, attraverso i circuiti digitali, in una spirale negativa che aumenta dunque progressivamente la loro distanza dal resto della popolazione, con un meccanismo perverso per cui la distanza produce distanza ulteriore.

Persino l’Unctad (Conferenza delle Nazioni Unite sul Commercio e lo Sviluppo) conferma (nel rapporto reso noto il 06/02/2008) l’esistenza di un gap tra paesi ricchi e paesi poveri in ambito tecnologico ma anche tra ricchi e poveri all’interno della stessa nazione.

Si potrebbe perciò pensare ad una mancanza di risorse mentre basterebbero degli interventi forti di razionalizzazione della spesa, facciamo solo un esempio che riguarda il nostro sistema di istruzione: ormai è noto come i linguaggi, i programmi e le applicazioni che rientrano nella larga denominazione di software libero siano decisamente all’avanguardia, dovrebbe dunque essere stimolata la formazione su queste piattaforme, l’utilizzo delle stesse. Invece, in Italia abbiamo come risultato massicci acquisti del software proprietario, con un costo che è, stimando per difetto, di 40.000.000 Euro (Apple e Microsoft) mentre il costo Linux-OpenOffice sarebbe irrigorito e permetterebbe ulteriori investimenti nell’istruzione e nella formazione a finanziamento pubblico.

Rispettare l’obiettivo dell’inclusione degli individui nei processi sociali più significativi che si trovano a vivere nella società: essere cittadini, in senso pieno, significa poter partecipare ai processi sociali più significativi, al limite a tutti i processi sociali. Promuovere la partecipazione sociale significa promuovere la cittadinanza. L’educazione, in quanto processo sociale tra i più importanti che ognuno di noi si trova a vivere, non può fare a meno di una riflessione e di una modifica in tal senso. La competenza d’uso digitale, la capacità di discernere poi le informazioni utili, la capacità di accedere ad un servizio pubblico on line sono strumenti che riguardano anche gli adulti e gli anziani, che debbono riguardare tutti, sono conditio sine qua non per essere realmente cittadini.

### **3. Il caso Promodigicul over<sup>45</sup>**

La cittadinanza e le forme della cittadinanza che guardano al web come ad uno spazio pubblico da ‘abitare’ e rispetto al quale assumere gli strumenti di base (la cosiddetta alfabetizzazione) per fare di una possibilità (virtuale) una concreta nuova pratica di azione, comunicazione e partecipazione, costituiscono la prospettiva rispetto alla quale progettare e attuare politiche di inclusione che di fatto facciamo afferire a vere e proprie politiche di formazione che tengono conto della ri-

---

voluzione introdotta dalla cultura digitale. L'alfabetizzazione informatica viene proposta dunque come attività trasversale come le competenze cui può aprire: competenze che toccano la sfera sociale, quella cioè delle relazioni (anche intergenerazionali) che fondano la possibilità stessa di essere e di agire (nel senso dell'inter-esse e dell'inter-agire).

Se si parla di politiche formative, pure se collocate fuori dalle istituzioni formali e dentro contesti di più ampia socializzazione, ci si pone anche il problema delle competenze e delle metodologie d'intervento per chi si fa formatore e quindi interprete di un'istanza che è politica ed è sociale se le tecnologie elettroniche e digitali sono intese come 'ambienti' o 'arene sociali' tout court.

È il caso dunque di riferirsi ad una ricerca-intervento che può costituire, almeno in questa sede, un punto di partenza per animare una riflessione e una progettualità che tengano conto dell'esperienza e del senso che questa ha conferito ad un intervento istituzionale. Intervento cui si deve, inoltre, l'introduzione della figura del 'mediatore della cultura digitale' che suggerisce la centralità di chi si forma e quindi la necessità di profilare e quindi meglio contestualizzare una generica formazione e delle generali competenze tecnico-linguistiche. Il mediatore (della cultura digitale) si propone dunque come una figura di formatore che assume e utilizza le tecniche più proprie dell'animazione sociale per attivare processi di autoformazione o di formazione 'alla pari'.

Entriamo dunque nel merito dell'esperienza (che suona anche come preliminare, una sorta di riconoscizione che precede l'intervento).

"PromoDigiCult over 45" è un progetto che Provincia di Napoli, Associazione Artecologia.it e Università degli Studi "Suor Orsola Benincasa" di Napoli hanno realizzato, dal 2004, in via sperimentale per favorire la promozione, l'informazione e la formazione all'uso delle nuove tecnologie presso la popolazione che ha superato la soglia dei quarantacinque anni d'età.

Il primo modulo del progetto si è svolto presso il centro commerciale "Ipercoop - Le Porte di Napoli" di Afragola, nella settimana dal 6 all'11 settembre del 2004. La vocazione commerciale del luogo e la sua capacità attrattiva esercitata su un'ampia area della provincia di Napoli hanno consentito di avvicinare un gran numero di persone appartenenti al target definito.

Nell'orario di apertura del centro, dalle 9.00 alle 21.00, all'interno della galleria commerciale, è stato allestito uno stand attrezzato con postazioni multimediali dotate di connessione GPRS, all'interno del quale è stato possibile sperimentare le opportunità offerte dalla Rete, attraverso una navigazione guidata all'interno di alcuni siti istituzionali, informativi e di servizio, precedentemente selezionati in relazione al loro grado di pubblica utilità.

In una prima fase, il target oggetto dell'attività, avvicinato da operatori specializzati in comunicazione diretta sui consumatori, ha ricevuto opuscoli informativi sull'iniziativa.

Successivamente, i 'mediatori della cultura digitale', appositamente selezionati fra gli studenti del corso di Laurea in Scienze della Comunicazione dell'Università degli Studi "Suor Orsola Benincasa", proponevano agli interessati un momento informativo sulle potenzialità dell'uso di Internet, nonché la possibilità di effettuare una breve navigazione in Rete a scopo dimostrativo, tenendo anche conto sia dell'effettivo grado di conoscenza del mezzo sia degli interessi specifici di ciascun soggetto.

In una terza fase, al termine del momento di fruizione dei contenuti, veniva somministrato un questionario mirato a:

verificare il rapporto tra l'utente e le nuove tecnologie;

valutare il livello di interesse per simili iniziative;

sondare l'eventuale disponibilità a frequentare corsi di alfabetizzazione informatica.

L'intervento in cifre: nel corso della settimana,

sono state avvicinate quasi 1000 persone;

hanno dimostrato interesse per l'iniziativa, partecipando al modulo informativo proposto, circa 500 utenti;

hanno accettato di sottoporsi al questionario in 336;

di questi, hanno rilasciato il consenso al trattamento dei loro dati personali, chiedendo di essere contattati nel caso la Provincia (o altre istituzioni) istituirà dei corsi di formazione all'uso del PC e di Internet in 324.

#### 4. I risultati raggiunti

Dall'analisi effettuata sulla base dell'esperienza diretta sul campo e dei dati raccolti tramite i questionari, emergono le seguenti indicazioni:

la maggioranza del campione è di sesso maschile. Al di sopra dei sessant'anni, se non si è in presenza di interessi specifici del soggetto, è difficile riscontrare disponibilità ad avvicinarsi all'uso del PC. Più in generale, si registra una vera e propria diffidenza culturale nei confronti non tanto delle nuove tecnologie, ma di qualsiasi iniziativa che richieda un impegno che esuli dalla routine quotidiana.

le donne, in particolare le ultrasessantenni, hanno dimostrato minore interesse all'iniziativa, dichiarando di essere troppo impegnate dalle incombenze familiari e domestiche. Al contrario, fra donne di età più giovane e con un più alto grado d'istruzione, l'interesse per le tematiche proposte risulta maggiore.

una forte richiesta di formazione fra le persone di età inferiore ai 60 anni. Si tratta di persone ancora inserite in un contesto professionale e che, quindi, avvertono più di altre il disagio derivante dalla scarsa familiarità con le nuove tecnologie, soprattutto perché costrette a confrontarsi con generazioni più giovani e già esperte nell'uso del PC.

un dato statisticamente sensibile riguarda la categoria dei docenti delle scuole di ogni genere e grado: chi, fra loro, non utilizza delle nuove tecnologie sente la necessità di colmare il divario con i propri studenti.

la maggioranza del campione ha dichiarato di conoscere e di usufruire già dei servizi offerti dall'uso di Internet, ma di delegare, per la gestione di questi, i figli o altri familiari più giovani. In questi casi, il ruolo del mediatore della cultura digitale è stato quello di proporre all'anziano di ricoprire, egli stesso, il ruolo di mediatore culturale all'interno del proprio nucleo familiare. Ciò consentirebbe anche a loro di diventare parte integrante del progresso tecnologico, senza restarvi ai margini.

il momento propriamente formativo non deve essere disgiunto da occasioni di socializzazione e di promozione dello sviluppo culturale: per avvicinare gli anziani all'uso delle nuove tecnologie è indispensabile riuscire a stimolare il loro desiderio di partecipazione e risvegliare la loro voglia di imparare, facendo leva sul bisogno di aggregazione.

Per la particolare localizzazione geografica del centro commerciale è stato possibile contattare persone provenienti da vari comuni della provincia di Napoli - ed in taluni casi con presenze anche da altre province della Campania.

Dai dati raccolti emerge che il centro commerciale è frequentato da un'ampia fascia di popolazione che va dai 30 ai 60 anni. La maggior parte di queste sono coniugate ed ha figli a carico o che comunque vivono in casa con i genitori e risiede nei comuni di Napoli, Acerra, Afragola e Pomigliano d'Arco.

A tutti è stato proposto il modulo informativo-formativo sulla cultura digitale consistente in una breve introduzione sulle potenzialità di internet seguita dalla visita di 14 siti web di interesse ge-

nerale. Non sempre si è però seguito il modulo previsto: spesso si è partiti dalle esigenze specifiche dell'utente, emerse anche in sede di somministrazione del questionario. Il questionario ha infatti rappresentato un pretesto, o uno strumento guida, per una conversazione mirata a coinvolgere l'interlocutore e capirne meglio le esigenze e le aspettative. Volendo tracciare un profilo dell'utente tipo potremmo dire che è uomo, fra i 45 ed i 55 anni, coniugato, in possesso di diploma e lavoratore dipendente. Minore - a causa della maggiore diffidenza mostrata verso l'iniziativa - ma ugualmente significativo, il campione femminile che si colloca nella stessa fascia d'età degli uomini. Le donne da noi intervistate - quasi tutte casalinghe con un titolo di studio medio-basso con l'eccezione non rara di alcune insegnanti - hanno dimostrato molto spesso di essere consapevoli dei vantaggi derivanti dall'uso delle nuove tecnologie ma, nonostante questo, hanno affermato di non sentirle come un qualcosa di facilmente accessibile o di adatto alle loro esigenze. Questa situazione è imputabile a fattori diversi: nel caso delle insegnanti alla mancanza di una formazione adeguata; in quelle delle casalinghe alla mancanza di vere e proprie occasioni di socializzazione che possano supportare l'avvicinamento alla nuova cultura digitale.

Nel quadro disegnato da questi dati, la figura del 'mediatore della cultura digitale' è assolutamente strategica, come nuova professione necessaria in questa fase di disparità tra chi è competente in materia di linguaggi digitali e multimediali e chi, invece, ne è escluso, con rischi concreti di emarginazione o di esclusione sociale. Il 'mediatore della cultura digitale' deve essere in grado di facilitare l'accesso alle nuove tecnologie, traducendo in termini chiari, comprensibili e familiari il linguaggio e tutto l'universo simbolico rappresentato dalla 'cultura digitale'. Ancor più che esperto informatico, il mediatore della cultura digitale è soprattutto un versatile esperto di comunicazione, capace di riconoscere e adeguarsi alle caratteristiche della platea alla quale, volta per volta, si rivolge. Ma va sottolineato come le adesioni raccolte e l'interesse dimostrato da un'ampia parte del campione dimostrano la necessità di un investimento per una diffusa alfabetizzazione al digitale che coinvolga tutti i cittadini della provincia di Napoli, al fine di un reale processo di innovazione e sviluppo, costruito e da costruire sia sul piano sociale e culturale che economico. Questo significa cogliere un'indicazione piuttosto chiara: per fare innovazione attraverso il digitale e le nuove tecnologie dell'informazione e della comunicazione bisogna fornire un comune grado di alfabetizzazione al mezzo, così poi da coglierne tutte le potenzialità e le funzioni e integrarle nelle nuove strategie comunicative e organizzative dei singoli, delle comunità e delle Istituzioni. L'interesse e la disponibilità sono già presenti in una parte consistente della popolazione: è sufficiente citare l'altro progetto "Nonni su Internet" del Comune di Roma, giunto alla sua sesta edizione nel maggio 2008 che ha interessato oltre seimila nonni che si sono "diplomati" come utenti consapevoli e capaci di Internet tramite il supporto dei giovani tutor. In una parte ancora consistente della popolazione troviamo invece ancora una resistenza culturale.

Tuttavia nonostante la resistenza culturale riscontrata, e in considerazione dell'estrema varietà del campione analizzato, l'interessamento generale nei confronti di iniziative di alfabetizzazione informatica è altissimo. La fascia degli adulti si trova in una posizione estremamente delicata: a differenza dei giovani, che oltre alla formazione scolastica possono fruire di più canali alternativi di crescita, l'apprendimento della cultura digitale è riservata ai rari casi di formazione interna aziendale, o all'iniziativa personale. Questo crea un disagio soprattutto laddove la scarsa dimestichezza con le nuove tecnologie comporta un handicap sul lavoro.

Quest'ultima considerazione ci suggerisce un'interessante riflessione. Per favorire la diffusione della cultura digitale è indispensabile innanzitutto promuovere uno sviluppo sociale e culturale della popolazione, specialmente delle fasce deboli solitamente escluse dai convenzionali luoghi di aggregazione e socialità.

## 5 Conclusioni

Dalle premesse e dall'analisi di un caso, quello del progetto qui esaminato, a scopo esemplificativo è possibile trarre alcune conclusioni che vengono qui riassunte in alcuni punti:

- 1) la competenza digitale è una competenza strategica per la cittadinanza e per il pieno accesso ai servizi pubblici e diventerà presto il vero e proprio discriminante in termini di alfabetizzazione (progressiva digitalizzazione e conseguente possibilità di accesso dal proprio domicilio dei servizi pubblici e finanziari, progressivo passaggio della maggior parte delle informazioni e conoscenze attraverso la Rete....etc..);
- 2) la competenza digitale è maggiormente accessibile alle fasce giovani della nostra popolazione sia per una maggiore plasticità e facilità di apprendimento, sia per le molteplici occasioni che hanno negli ambienti formali ed informali di apprendimento, attraverso l'imitazione e l'utilizzo di utensili ad alto contenuto tecnologico, nei gruppi di pari;
- 3) la competenza digitale è difficilmente acquisibile dagli adulti, specie da coloro che hanno superato certe fasce di età se non attraverso interventi formativi nel luogo di lavoro e/o all'interno di reti associative;
- 4) le occasioni non formali ed informali di apprendimento stanno diminuendo in relazione ad una malintesa idea di crescita e di sviluppo che concentra le risorse e gli investimenti pubblici non nello sviluppo di un tessuto sociale di cittadini, ma pensa ancora in un'ottica fordista alla proposta di competenze professionali richieste dalle imprese;
- 5) sono maggiormente esposti al rischio di analfabetismo digitale tutti coloro che hanno occupazioni non intellettuali (nelle quali è percentualmente molto minore la possibilità di accedere a formazione ed aggiornamento), hanno un titolo di studio più basso e/o sono già fuori dal mondo del lavoro.

Per ovviare a tutto questo è necessario investire molto nelle skill life o nelle competenze chiave (o come altro si vogliono chiamare, le differenze poi, sono davvero poche) e imparare ad accettare che sviluppo e necessità delle imprese non sono coincidenti, le imprese, infatti, per loro natura guardano al presente ed alla necessità di avere a disposizione alcune competenze "qui ed ora" e il concetto di sviluppo è, come ormai è chiaro un concetto che necessita di guardare invece al futuro in direzione non solo del rispetto degli altri ma anche delle generazioni successive.

Lo sviluppo, l'innovazione si potrà attuare soltanto in un contesto in cui il terreno dell'apprendimento è un terreno seminato per tutti, al quale tutti hanno accesso, nel quale tutti godono di possibilità ed opportunità: non si creano possibilità di sviluppo a partire dalla divisione in cittadini di serie A e cittadini di serie B.

---

1 Il testo è frutto di scambi, lavoro, confronto e dialoghi comuni, tuttavia a Federico Batini possono essere attribuiti i paragrafi 1 e 2 a Maria D'Ambrosio i paragrafi 3 e 4. Il paragrafo 5 è attribuibile ad entrambi gli autori.

## Riferimenti bibliografici

- Alberici A. (2007), "Competenze strategiche e apprendimento permanente. Contesti e modelli per una formazione riflessiva e alla riflessività" in C. Montedoro e D. Pepe (Istfol) (a cura di), *La riflessività nella formazione: modelli e metodi*, Roma, ISFOL
- Alberici A. Serreri P. (2007), "Introduzione" a M.L. Rodriguez, *Orientarsi e formarsi per tutta la vita*, Roma, Anicia
- Bauman Z. (2002), *Modernità liquida*, Bari, Laterza
- Batini F., Capecchi G (a cura di, 2005), *Strumenti di partecipazione*, Trento, Erickson
- Batini F., Del Sarto G. (2005)., *Narrazioni di narrazioni*, Trento, Erikson
- Batini F (a cura di, 2006), *Apprendere è un diritto*, Pisa, ETS
- Batini F. Del Sarto G., Perchiazzi M. (2007), *Raccontare le competenze*, Massa, Transeuropa.
- Batini F., Giusti S. (2008), *Orientamento narrativo a scuola. Lavorare sulle competenze dalla scuola dell'infanzia all'educazione degli adulti*, Trento, Erickson.
- Beccastrini S., Cerrai S. (2005) , *Continuando a cambiare*, Firenze, ARPAT
- Benadusi L., Di Francesco G. (2002), (a cura di), *Formare per competenze*, Napoli, Tecnodid
- Boutinet J.P. (2004), "La personnes adulte et sa construction identitaire prise aux dilemmes de ses compétences" in C.Pellois, J Vivier, J Aubret e J.P. Boutinet, *Bilan de compétences et mutations: l'accompagnement de la personne*, Bruxelles, Peter Lang
- Catarsi C. (2005), *Competenza e imprevisto*, Milano, FrancoAngeli
- Catarsi C. (2007), *Competenza e persona*, Milano, FrancoAngeli
- D'Ambrosio M. (2004), *Autori, scene e autobiografie, per un approccio narrativo ai media ed alla formazione*, Napoli, Liguori.
- D'Ambrosio M. (a cura di, 2006), *Media, corpi, saperi. Per un'estetica della formazione*, Milano, Angeli.
- Demetrio D. (1990), *L'età adulta. Teorie dell'identità e pedagogie dello sviluppo*, Roma, La Nuova Italia Scientifica
- Le Boterf G. (1994), *De la compétence*, Paris, Les éditions d'organisation
- Le Boterf G. (2000), *Costruire les compétences individuelles et collectives*, Paris, Les éditions d'organisation
- Le Boterf G. (2005), "Individualisation, complexité, instabilité" in AA.VV, *Formation des adulte set individualisation*, Paris, Académie Créteil- Réseau Greta
- Maulini C.(2006), *Pedagogia della competenza*, Roma, Anicia