

Per il terzo anno consecutivo Alfabeti  
ringrazia:

Monica Murtas e Laura Brambilla per le  
interviste, Simonetta Nanni per le  
traduzioni,  
Marco Parodi, Alberto Sampietro e Gianni  
Vercelli per l'assistenza tecnica,  
Alessandro Carbone  
per aver partecipato a tutte le attività.

Un ringraziamento particolare va  
a Elena Mosa  
per le sue riflessioni sul progetto.



**Communication  
via *it* for *adults* On-line!**

**Rapporto finale  
terzo anno**



© Associazione Alfabeti  
via Nino Bixio 5.3  
I-16128 Genova  
telefono - fax 010 5525208  
[www.alfabeti.org](http://www.alfabeti.org)  
[info@alfabeti.org](mailto:info@alfabeti.org)

Genova  
luglio 2004

Il progetto 'Ciao!' ha ricevuto un sostegno finanziario dalla Commissione Europea nell'ambito del programma Socrates/Grundtvig

autrice  
Rita Bencivenga

visual design  
Gabriella Ventaglio

Del contenuto della presente pubblicazione rispondono unicamente l'autrice e l'associazione Alfabeti e quanto in essa contenuto non riflette in alcun modo il punto di vista della Commissione.

A a a

a



Alfabeti è un'Associazione culturale non profit nata nel febbraio 2000 che progetta e promuove azioni innovative per la comunicazione, crea e sostiene sinergie per la formazione, per attività scientifico-culturali e per nuovi circuiti della conoscenza.

Alfabeti è composta da persone legate al tema della comunicazione sia da connessioni professionali sia da interessi culturali: una particolare attenzione è rivolta allo sviluppo di azioni di rilevanza sociale. Suoi scopi statutari sono favorire e promuovere la comunicazione tra persone, gruppi formali e informali, organizzazioni, comunità e promuovere la diffusione di conoscenze, informazioni, esperienze.

Un impegno particolare è dedicato all'educazione a distanza e via web e al potenziamento del ruolo di internet, dei computer e di altre tecnologie dell'informazione nella società in generale e in particolare nel campo della formazione e dell'educazione.

Un interesse specifico è volto a sviluppare progetti innovativi, interdisciplinari e di respiro internazionale, anche nell'ambito di programmi UE.



C

indice

4 introduzione

5 i partner

5 l'idea centrale del progetto

6 altre attività

di Elena Mosa **il progetto e il Digital Divide**  
7

10 impatto

12 conclusioni

C

## introduzione

Nel luglio del 2004 il progetto CIAO! è giunto al termine delle sue attività.

Il progetto è nato grazie all'idea di Derrick De Kerckhove di collegare città lontane tra loro tramite schermi giganti installati nelle strade e all'esperienza di Sugata Mitra che, in India, ha dimostrato come bambini e ragazzi senza alcuna alfabetizzazione arrivassero a comprendere nel giro di pochi giorni l'uso di Internet e a memorizzare percorsi che prescindono dal testo scritto.

Alfabeti ha elaborato una proposta di far comunicare persone che abitano in Paesi diversi, che non si conoscono, che non hanno necessariamente un interesse verso l'uso di tecnologie per comunicare o una anche minima conoscenza diretta di Internet e delle possibilità che offre e l'ha portata ad un incontro che si è svolto nel gennaio 2001 a Manchester, a cura di NIACE, l'agenzia inglese Socrates, trovando in tale sede altri partner interessati a sviluppare l'idea.

Il progetto ha permesso di collegare online via Internet e con il supporto di una webcam, in occasioni diverse, persone che vivono in Italia, Finlandia, Danimarca, Regno Unito, Bulgaria, Lettonia.

Oltre a ciò, i contatti progettuali sono stati tenuti grazie a scambi frequenti fra i partner ricorrendo all'instant messaging e all'uso di webcam.

Il report del primo anno ha raccontato l'esperienza di scambi online, quello del secondo anno ha elaborato una riflessione partita dall'analisi delle interviste raccolte durante le settimane di scambio online fra i vari Paesi. Ora, al termine del terzo anno, e, di

conseguenza, dell'intero progetto, la riflessione si allarga al digital divide e all'impatto delle tecnologie nel quotidiano delle persone.



## i partner

Il I partner del progetto, rispetto al primo anno, sono variati.

Ora il progetto comprende, oltre all'Associazione Alfabeti:

REGNO UNITO, Ridge Danyers

College, Marple, Stockport

DANIMARCA, Regional center for

Educational Services, Aabenraa

BULGARIA, Znanie Center for

Vocational Training Ltd., Sofia

LETTONIA, Latvian School Sport

Federation, Riga

Come ha avuto origine l'idea l'abbiamo detto. Il primo problema che abbiamo dovuto affrontare è stato quello di adattare l'idea alle possibilità e alle risorse offerte dal programma Grundtvig, cosa che ha significato inevitabilmente una riduzione della scala dell'idea progettuale e una serie di adattamenti per poter realizzare un'iniziativa che avesse senso per noi e che fosse al contempo utile agli scopi del programma Grundtvig. Quanto abbiamo realizzato aveva e ha scopi diretti e diretti.

Indirettamente e in linea generale il progetto si propone di incoraggiare l'educazione lungo l'arco della vita attraverso le nuove tecnologie e si rivolge ad adulti che sono lontani dal mondo della tecnologia. Per arrivare a fare ciò è stato delineato un percorso che, iniziato nel primo anno, è stato integrato nel corso del secondo anno (a partire dal primo agosto 2002) e si è poi concluso nel mese di luglio del 2004. L'importanza di pensare fin dall'inizio a un progetto triennale è stata per noi legata alla possibilità che ciò offre di testare i risultati in un'analisi completa, poter variare la collocazione delle tecnologie utilizzate nel modo più appropriato a seconda delle esigenze, ampliare ove possibile l'attrezzatura tecnologica usata nelle sperimentazioni. Incoraggiare

l'educazione lungo l'arco della vita attraverso le nuove tecnologie: un tema attuale, di cui si sente parlare e si legge quotidianamente.

L'offerta formativa sembra già di dimensioni notevoli, le possibilità sembrano moltissime. Ma, a ben guardare, cosa sappiamo delle persone adulte che, senza una conoscenza dell'uso del computer o di Internet, dovranno per motivi lavorativi arrivare prima o poi ad usare degli strumenti tecnologici

## l'idea centrale del progetto

per comunicare? Chi si iscrive ai corsi di alfabetizzazione informatica o di riqualificazione professionale ha già compiuto una parte di percorso: sa (o pensa di sapere) cosa affronterà, ha un'idea degli usi che potrà fare di ciò che apprenderà.

A noi interessava raggiungere coloro che non hanno dimestichezza con l'uso di tecnologie, con un'attenzione particolare alle donne, per poter scoprire che idea si sono fatti della possibilità, ad esempio, di comunicare via Internet, scoprire timori, dubbi, aspettative non importa se realistici o no. Ci interessava parlare con queste persone, porre loro delle domande, ma era difficile identificarle.

Abbiamo allora deciso di portare delle postazioni multimediali in posti frequentati dalla gente per le finalità più diverse (acquisti, svago, spesa

quotidiana) e di collegare online i Paesi che partecipano al progetto, in modo da dare alle persone l'opportunità di interagire, di scambiare semplicemente due chiacchiere in tutta libertà.

Abbiamo deciso di concentrarci su piccoli negozi, supermercati, bar, centri ricreativi ecc., posti di solito frequentati con regolarità per ragioni legate alle attività della vita quotidiana. Unico vincolo posto è stato quello che le sedi prescelte fossero accessibili a persone disabili.

L'idea iniziale era quella di lasciare le

persone libere di interagire online e di chiedere loro in un secondo momento di rispondere ad alcune domande volte ad esplorare la loro percezione dell'uso di tecnologie, stimolata da quanto appena visto.

Speravamo che l'analisi delle interviste, unita all'osservazione di quanto sarebbe successo durante i collegamenti, ci avrebbe permesso di ottenere dati utili a identificare con quale terminologia, secondo quali modalità, con quali scopi prioritari offrire, in una ulteriore fase del progetto, dei corsi sulle tecnologie e il loro uso mirati ad adulti.


Oltre a ciò, nel corso di quest'ultimo anno, è stata approfondita l'analisi dell'immaginario relativo a Internet e all'uso delle tecnologie, sempre grazie a contatti con adulti che conoscono o no l'uso di TIC.

## altre attività

Oltre alle settimane di collegamento audio e video fra i vari Paesi, in particolare fra i nuovi partner e i partner inglesi e danesi, durante il terzo anno nel progetto erano previsti:

- due Project Meeting: il primo in Danimarca e il secondo in Bulgaria
- rapporti quadrimestrali
- pubblicità in newsletter
- pubblicazione di informazioni relative al progetto sui siti web dei partners

- analisi dell'immaginario di persone in relazione a Internet e all'uso del computer (commenti raccolti durante incontri organizzati da Alfabeti)
- presentazione del progetto a interlocutori qualificati (per l'Italia: Provincia di Genova e Università di Genova, a cura di Alfabeti)
- rapporto di fine anno sui risultati nei vari Paesi



Il progetto propone un'idea di impiego della tecnologia quale mezzo unificatore e come un incoraggiamento al confronto. Oggi si discute molto di quel fenomeno noto come "digital divide", sotto il quale si tende a catalogare proprio le nuove tecnologie, colpevoli di creare delle disuguaglianze nell'accesso e nell'utilizzo delle tecnologie della cosiddetta "società dell'informazione".

Divario, disparità, disuguaglianza digitale significano in sostanza la difficoltà da parte di alcune categorie sociali o di interi paesi di usufruire di tecnologie che utilizzano una codifica dei dati di tipo digitale rispetto ad un altro tipo di codifica precedente, quella analogica. Per utilizzare Internet è necessario saper leggere e scrivere, pertanto gli analfabeti saranno maggiormente esclusi in un mondo che si serve sempre di più del computer; i poveri avranno un ulteriore elemento di povertà nel non disporre di un computer e non saper usarlo; i disabili avranno un'ulteriore barriera fisica in un mondo che comunica tramite una macchina complessa fatta di tastiera, mouse e schermo (tratto da Definizione di digital divide di Roberta Davico in [www.insenegal.org/Digital\\_divide2.htm](http://www.insenegal.org/Digital_divide2.htm)). Il progetto CIAO! si fa portavoce di queste realtà sociali che vivono in un contesto difficile (zone rurali o di declino industriale) e con scarsa alfabetizzazione informatica. Particolare attenzione è stata rivolta alle categorie deboli: alle persone disabili, che i Partner hanno tenuto in forte considerazione, ma anche alle donne, dai cui questionari

## Il progetto e il Digital Divide

di Elena Mosa

è emerso che è proprio il sesso femminile a riscontrare una maggiore difficoltà di impatto nei confronti della tecnologia informatica.

Allora, paradossalmente, il digital divide, grazie a CIAO!, si fa portatore di digital union, abbattendo le differenze e anzi, creando un terreno fertile di condivisione di esperienze, idee, identità sociali e culturali diverse che vanno oltre la capacità di adoperare un computer.

Il progetto, oltre ad avere lo scopo primario di favorire l'educazione permanente incoraggiando l'accesso alla tecnologia da parte di persone svantaggiate, ha anche un importante spessore di natura sociale e antropologica.

Le persone avvicinate non hanno apparentemente niente in comune ma interagiscono semplicemente perché spinte dalla curiosità dell'esperimento, dalla piacevole sfaccettatura ludica di questa particolare forma di interazione.

Nessun discriminante, se non il caso: trovarsi il giorno x, nel negozio y, alle ore 00 ad interagire con un interlocutore x1 in un'altra parte del mondo. La tecnologia irrompe con dolcezza nella routine quotidiana, inserendosi in maniera armoniosa nella quotidianità senza creare fratture o bruschi cambiamenti di direzione.

Questo esperimento è caratterizzato da un alto impatto comunicativo ed è di estremo interesse sociale. Come si legge nei precedenti report, qualcosa del genere era già stato attuato da De Kerckove ed altri. Riportiamo di seguito due link che raccontano delle esperienze vagamente simili (anche se con finalità diverse, non necessariamente indirizzate alla formazione) attuate coinvolgendo persone diverse, in maniera casuale, ed adoperando diversi media:

[www.48ore.com](http://www.48ore.com)

<http://www.linguaggioglobale.it/blog/ra-dioblog/default.htm>

In questi esperimenti si interrogano le persone, anche tramite interazioni di media differenti (radio/sms/internet) su argomenti vari, sulla realtà circostante con l'invito a partecipare collettivamente alla produzione di un testo comune, una partitura a più mani frutto di idee, personalità e contesti spesso diversi.

### Cosa è la 48ore

[www.48ore.com](http://www.48ore.com) nasce con il compito di sviluppare e promuovere la "scrittura digitale" attraverso performance letterarie in varie articolazioni. Il filone principale delle nostre azioni di scrittura ha come teatro le città italiane: i 6 personaggi che animano il sito vivono e trascrivono in tempo reale, per 48 ore, incontri e sensazioni che diventano autentiche storie metropolitane.

Dopo il primo esperimento avvenuto nel dicembre del 2002 a Milano, segnalazioni di quotidiani, riviste specializzate e critiche permettono al progetto di essere notato dall'Osservatorio di Scrittura Mutante della Biblioteca Multimediale di Settimo Torinese (TO), che invita la 48ore a ripetersi durante il week-end conclusivo della Settimana Letteraria di Torino (ottobre 2003).

Nel gennaio 2004, i 6 della 48ore si sono riuniti a Como per un'insolita versione della 48ore passata davanti alla tv.

Dal 19 al 21 marzo, a Bologna si è svolta la terza eccitante avventura dal 19 al 21 marzo 2004, preceduta da una selezione piuttosto insolita di un candidato che ci ha potuto seguire in questa occasione. Dal 29 maggio al 2 giugno la 48ore si è ristorata a

Chianciano Terme, improvvisando un costa-a-costa verso Ancora, dove è stata invitata ad un reading. La prima 48ore in un contesto musicale, ha infine avuto luogo ad Arezzo dal 9 all'11 luglio 2004.

**Radioblog** è un esperimento di improvvisazione di scrittura e di lettura, avvenuto in parte on-line durante alcune trasmissioni radiofoniche, andate in onda su Radio 3 Suite.

Sono stati coinvolti alcuni scrittori in un gioco di continuazione di alcuni incipit, che venivano letti e musicati in diretta in radio. Il popolo del WEB poteva intervenire in tempo reale con le proprie continuazioni.

Altri ancora sono i casi di installazione nel vissuto quotidiano delle persone alle quali viene richiesta interazione ed improvvisazione. Questo conferma l'interesse nei confronti di questo genere di interazione, la volontà di rendere umano il mezzo informatico. Tornando a CIAO!, si sottolinea come un'attenzione particolare sia stata data alle parole precise impiegate dalle persone che si sono sottoposte al questionario: tramite quella stessa terminologia, infatti, diventa possibile progettare degli interventi formativi che utilizzino un gergo familiare, per una didattica che parli la stessa lingua dei discenti.

In questo modo molti degli intervistati hanno abbattuto un cliché diffuso, ovvero l'equazione "tecnologia uguale difficile", confermando essi stessi che l'interazione si è rivelata più facile del previsto.

La barriera più grande è proprio l'effettuazione di questo passo, la demonizzazione del concetto di una tecnologia elitaria, destinata ad élite

privilegiate, cosa in parte vera, ma comunque minimizzata nel caso del progetto CIAO!

La durata triennale del progetto ha consentito di modificare l'intervento e ri-tararlo in fieri in base alla risposta degli intervistati e al successo dell'iniziativa, come ad esempio è stato possibile rilevare una maggiore scioltezza di interazione e senso di libertà espressiva quando per un problema tecnico nel corso degli scambi è stata impiegata la sola comunicazione testuale.



## impatto

L'idea iniziale del progetto era quella di raggiungere adulti che non sono inseriti nel sistema di educazione tradizionale per scoprire che cosa potrebbero desiderare dalle soluzioni tecnologiche e quali sono le loro aspettative e reazioni alla tecnologia. Si è deciso di iniziare in modo friendly presentando computer collegati via Internet, con uso di webcam, microfoni e poco altro. Scopo finale era quello di organizzare attività formative/informative per gli adulti rispondenti ai loro reali interessi e soprattutto presentate e strutturate in modo da fare riferimento al linguaggio e al tipo di conoscenza che hanno. La lettura e l'analisi delle interviste ha avuto lo scopo di aiutarci a sviluppare nuovi modelli di apprendimento, conoscendo meglio i destinatari finali delle azioni.

Avevamo quindi concluso il report del secondo anno segnalando che, sulla base dei dati raccolti, sarebbe stato importante condurre delle ricerche approfondite, con strumenti e risorse adeguati, al fine di indagare sulla percezione che hanno di Internet gli adulti che non hanno particolari, specifiche

conoscenze nel settore.

Una certa uniformità nelle risposte, specie da parte di chi non conosce Internet, ci aveva fatto desiderare infatti di poter analizzare più in dettaglio certe affermazioni, mutate apparentemente da informazioni che circolano sui mass-media, inevitabilmente generiche e confuse, sia in senso positivo che in senso negativo.

Stimolati dai risultati delle interviste del secondo anno, abbiamo deciso di indagare in modo più approfondito quanto sembrava emergere dall'analisi dei risultati. Abbiamo pertanto incontrato un certo numero di persone, in parte in incontri individuali, in parte in due gruppi organizzati presso la sede associativa, e abbiamo chiesto loro di riflettere con noi su alcuni temi. Le persone sono state scelte in base al fatto che avevano una certa esperienza nel lavoro online (per quanto riguarda gli incontri individuali) o, al contrario, in base al fatto che avevano una conoscenza relativa dell'uso delle TIC (per quanto riguarda i gruppi). In questo caso, abbiamo invitato presso la sede di Alfabeti le persone interessate, illustrando

prima il progetto, i suoi scopi, il partenariato transnazionale e i risultati dei primi due anni, e poi avviando una discussione sui temi di maggior interesse.

Come per le interviste dell'anno scorso, abbiamo deciso di porre poche domande e di lasciare parlare liberamente le persone: ci interessava infatti la terminologia usata nel parlare quotidiano e volevamo che le persone fossero libere di esprimere liberamente aspettative, dubbi, preoccupazioni. Abbiamo visto confermate le ipotesi poste al termine del secondo anno, in particolare per quanto riguarda l'impatto che i mass-media possono avere nel promuovere un uso realistico e consapevole di Internet, che è indubbiamente notevole. Sarebbe ipotizzabile arrivare a definire delle "buone prassi" sensibili ai discorsi di genere? Un'analisi delle riviste e dei programmi televisivi che si rivolgono prevalentemente a un pubblico femminile potrebbe certamente offrire numerosi spunti a riguardo. La sensazione generale che permane è quella di un approccio positivo, di grande interesse e disponibilità nei confronti di Internet. Anche la sensazione di facilità nell'uso sembra essere diffusa: ma potremmo chiederci se si tratta di una facilità reale legata a una effettiva usabilità o non, piuttosto, ad un uso generico, che, vista l'abbondanza dell'offerta, 'si accontenta' rinunciando ad affrontare alcune difficoltà che si incontrano in un uso più approfondito o specifico.



## conclusioni

Al termine del terzo anno di lavoro possiamo confermare che l'esperienza è stata giudicata in modo positivo da tutti coloro che vi hanno collaborato.

All'inizio del nostro percorso ci eravamo domandati: nell'ottica di elaborare proposte formative, siamo certi di conoscere le esigenze e gli interessi di adulti ancora lontani dal mondo di Internet?

Siamo certi che useremo una terminologia, che ci focalizzeremo su modalità organizzative o di contenuto comprensibili, interessanti, in grado di "agganciare" i futuri corsisti?

Dopo aver analizzato le interviste nel corso del secondo anno, abbiamo ritenuto opportuno proseguire sulla nostra strada continuando a parlare con le persone e chiedendo loro di raccontarci le loro sensazioni, paure, timori. Nuovamente, il materiale raccolto ci ha offerto lo spunto per riflessioni interessanti, ed ha arricchito le nostre attività professionali e il nostro rapporto personale con il computer.

Infine, ma di non minore importanza, il lavoro è stato ritenuto talmente interessante da stimolarci ad ipotizzare un progetto di più ampio respiro, in corso di preparazione in questi mesi, che permetterà, qualora approvato, di mettere a frutto i tre anni di esperienza fatti grazie al progetto e di costruire su quanto realizzato. Se avremo successo, altri report seguiranno a questo.

