

Inclusión digital

Índice

Introducción

1. La brecha digital. La idea de inclusión digital
2. Una propuesta de trabajo.
 - 2.1. El centro digital
 - 2.2. Los objetivos
 - 2.3. La capacitación
 - 2.4. Algunos dispositivos posibles

Introducción

“El desarrollo de la Sociedad de la Información debe beneficiar al conjunto de los ciudadanos y las ciudadanas, sin exclusiones, y evitar la brecha digital, prestando especial atención a los colectivos más desfavorecidos, a las personas con discapacidades y a las que habitan las zonas más aisladas, en particular las que pueblan las áreas rurales y menos desarrolladas económicamente”.

Decálogo de Bilbao.- Pto. IV

Los primeros estudios sobre el papel del conocimiento y de la información como variables centrales del poder fueron muy optimistas en cuanto a sus posibilidades democratizadoras.

Podemos pensar que la sociedad actual se caracteriza por la importancia y el desarrollo de la información y la constitución de distintas redes. El término red se define como “el conjunto de nodos interconectados. [...] (entendiendo que) lo que un nodo es depende del tipo de redes a que nos refiramos” (Castells, Manuel, 2001: 550). Las redes son estructuras abiertas que crecen sin límites integrando nuevos nodos que comparten los mismos códigos de comunicación, por lo que podríamos considerar la estructura social basada en las redes como dinámica y abierta a todo tipo de innovaciones. La información se convierte así en un hecho fundamental para la organización social.

El desarrollo de la Sociedad de la Información y el Conocimiento incrementa la exclusión social de quienes parten de una posición social desfavorable. Esta exclusión, desde un punto de vista empírico, se analiza en relación a las carencias en cuanto al empleo, los recursos económicos, la vivienda, la salud, las relaciones personales. Debemos incluir también el acceso a una computadora, al uso de Internet, las Tecnologías de la Información y la Comunicación (TIC) disponibles y el grado de alfabetización digital que hayan alcanzado.

En noviembre de 2005 culminó en Túnez la *Cumbre de la Sociedad de la Información*, cuya primera fase se había desarrollado en Ginebra en el 2003. En relación a la inclusión digital de todos los ciudadanos, en la Declaración final se señala:

*“Reafirmamos la decisión de proseguir nuestra búsqueda para **garantizar que todos se beneficien de las oportunidades que puedan brindar las TIC**, recordando que los gobiernos y también el sector privado, la sociedad civil, las Naciones Unidas y otras organizaciones internacionales deben colaborar para acrecentar el acceso a la infraestructura y las tecnologías de la información y la comunicación, así como a la información y al conocimiento...”*

En cuanto a la importancia de la persona en este proceso de construcción de la Sociedad de la Información y el Conocimiento se afirma la decidida intención de hacerla centro de las políticas a desarrollar:

*“Reafirmamos nuestra voluntad y nuestro compromiso **de construir una sociedad de la información centrada en la persona, abierta a todos y orientada al desarrollo**,... a fin de que todos los pueblos del mundo puedan crear, consultar, utilizar y compartir la información y el conocimiento para desarrollar su pleno potencial...”*

Los participantes declaran así mismo la firme convicción de la Cumbre en cuanto a la disminución y superación de la brecha digital, de manera de fortalecer los procesos antes enunciados:

*“Reconocemos que **el acceso a la información, y el intercambio y la creación de conocimientos como consecuencia de ello, contribuyen de manera significativa al fortalecimiento del desarrollo económico, social y cultural**... Es posible hacer más eficaz este proceso si se eliminan las barreras que impiden el acceso universal, ubicuo, equitativo y asequible a la información. Subrayamos **la importancia de eliminar estas barreras con el fin de superar la brecha digital**, especialmente las que impiden alcanzar el pleno desarrollo económico, social y cultural de los países y el bienestar de sus ciudadanos, en particular, de los países en vías de desarrollo.”*

Del mismo modo, unos días después en Buenos Aires un grupo de intendentes municipales y ONGs, preocupadas por el desarrollo de la Sociedad de la Información y la Comunicación (SIC) en nuestro país, hacía público el Manifiesto del Ciudadano Digital con el que acordamos plenamente y en cuyos párrafos se señala:

“Creemos que la ciudad, entendida como comunidad que interacciona en un espacio geográfico-administrativo, es una de las células madre de una sociedad digital crecientemente horizontal y ascendente”.

Actualmente la Argentina se encuentra realizando desde diferentes espacios algunas experiencias que apuntan a aumentar la inclusión digital. Tanto el gobierno nacional como los gobiernos municipales intentan –con diferentes resultados- integrar la tecnología al trabajo cotidiano de sus empleados y a la vida pública de los ciudadanos con la inclusión de distintas herramientas informáticas que permiten tanto brindar información a la ciudadanía acerca de las acciones de gobierno como recibir, por parte de los ciudadanos, sugerencias y quejas, información sobre la ciudad y sus habitantes, etc.; además posibilitan la transparencia de las acciones del gobierno local al permitir el acceso directo de los ciudadanos a la información necesaria para el ejercicio del control de la gestión.

Desde el área de educación, algunas experiencias piloto que se basan en el plan de Negroponte conocido como “OLPC” -One Computer Per Child o Una Computadora Por

Niño- en la que el estado entrega una computadora a cada alumno, con resultados particulares.

- La provincia de San Luis está desarrollando un programa –*Todos los chicos en la red*- en el que se entrega una computadora a cada alumno de la escuela primaria, y a cada docente.
- El Estado Nacional ha entregado pequeños lotes de computadoras a algunos Estados Provinciales para que realicen sus propios programas piloto; tal es el caso, por ejemplo, de la provincia de Chubut.
- El Estado Nacional está distribuyendo durante el presente año una computadora a cada alumno del Ciclo Superior de las Escuelas Técnicas de todo el país y a sus docentes.

Otros Estados Provinciales han desarrollado sus propios planes, como la provincia de Corrientes que, durante los últimos dos años, ha desplegado un programa piloto utilizando los Laboratorios de Computación ya instalados -Inclusión digital desde la escuela-, en 14 escuelas de Educación Secundaria, distribuidas en 14 comunidades con menos de 15.000 habitantes.

1. La brecha digital. La idea de inclusión digital.

El desarrollo de las redes que sustenta a la Sociedad de la Información y el Conocimiento se está realizando en el mundo entero pero de manera desigual debido a que se parte de realidades sociales y económicas diferentes: las zonas más ricas y más desarrolladas son las receptoras naturales de la información, mejorando su posición relativa, mientras en las menos ricas ocurre el proceso contrario. La distancia que las separa se denomina “*brecha digital*”, y aumenta entre los países ricos y los países pobres en todo el planeta, además de incrementar las diferencias entre los diferentes estratos sociales, dentro de cada país y región.

Cuando mencionamos el término “*brecha digital*” hacemos referencia a la “fuerte desigualdad que surge en las sociedades por la diferencia entre los que acceden a las nuevas tecnologías de la información y las comunicaciones (TIC) e incorporan su uso en la vida cotidiana, y aquellos que no pueden o no saben acceder” (Ballesteros, F.). Es una nueva forma de desigualdad que se está gestando en la sociedad actual y además de producirse entre los diferentes países, genera un agravamiento de la exclusión social de ciertos sectores de la población.

“...La *brecha digital* puede ser definida en términos de la desigualdad de posibilidades que existen para acceder a la información, al conocimiento y la educación mediante las TIC. La *brecha digital* no se relaciona solamente con aspectos exclusivamente de carácter tecnológico, es un reflejo de una combinación de factores socioeconómicos y en particular de limitaciones y falta de infraestructura de telecomunicaciones e informática...” (Tedesco, Juan Carlos).

La separación que existe entre las personas, comunidades, estados, países que utilizan las TIC como una parte rutinaria de su vida diaria y aquellas que no tienen acceso a las mismas y que aunque las tengan no saben como utilizarlas define la “*brecha digital*”.

Internet tiene la posibilidad de igualar al romper fronteras espacio-temporales siempre que las desigualdades en el acceso y en el uso sean salvadas *ex-profeso*. La red abre las puertas a un amplio sector de la población, pero también se las

cierra a los más desfavorecidos, ampliando las diferencias entre los distintos sectores.

Intentamos no profundizar la exclusión social sino brindar algunas herramientas que la combatan. En relación a la Sociedad de la Información y el Conocimiento, entendemos que se trata de manejar las variables de accesibilidad, aprendizaje y uso de las TIC, propiciando la *"inclusión digital"* de los ciudadanos a través de todas aquellas acciones que tiendan a:

- ✓ Favorecer el acceso a la computadora y a la conexión a Internet –ya sea a través de donaciones, préstamos del estado o de empresas privadas.
- ✓ Promover la alfabetización digital –el conocimiento de distintos programas y de navegadores y buscadores.
- ✓ Facilitar el uso de una computadora y el acceso a Internet –con todo lo que implica desde recibir y producir información hasta las posibilidades de comunicación.
- ✓ Desarrollar su uso en los gobiernos locales –desde el desarrollo de su sitio Web hasta la comunicación permanente con y de los ciudadanos y la información transparente de los actos de gobierno..

La *"inclusión digital"* se convierte entonces en una manera particular de entender el trabajo con las TIC y el uso de Internet, que intenta disminuir la distancia entre los sectores ricos y pobres de la sociedad, entre las distintas regiones y también entre los países desarrollados y aquellos en vías de desarrollo.

En toda comunidad es importante la capacidad de aprehender y utilizar la nueva información que posean los sistemas productivos y culturales. Gurstein señala que en el contexto comunitario, esta capacidad está relacionada directamente a las prácticas culturales. Algunas comunidades pueden mostrarse desconfiadas hacia las TIC y no valorar las posibilidades que se abren para la población, en especial para los más jóvenes, de acceder a una educación de la que, tal vez, puedan surgir nuevas ideas para el desarrollo de la comunidad. Nuestro trabajo se fortalece en este punto incorporando a todos los establecimientos de los distintos niveles del sistema educativo a los planes de capacitación y uso de las TIC, no sólo a nivel de alumnos y docentes sino también con la inclusión de la comunidad.

Las pequeñas comunidades se hallan muchas veces aisladas físicamente, por caminos y rutas en mal estado (que la inclemencia del tiempo impide transitar), insertas en medio de una geografía hostil, También desde el punto de vista de las comunicaciones, el teléfono, la radio y la televisión, el correo y, desde hace unos años, Internet.

Los jóvenes deben abandonar muchas veces sus hogares en busca de la continuidad de sus estudios (a veces sólo cuentan con escuelas primarias) o de posibilidades laborales.

Los transportes se convierten en problemas cuando las inclemencias del tiempo impiden su llegada y las cuestiones de salud se complican, por la falta de una consulta a tiempo o un turno difícil de conseguir. Y todas las dificultades necesitan dinero para ser salvadas.

La sola idea de acercar el parque informático necesario y brindar a estas pequeñas comunidades las posibilidades y herramientas telemáticas que les permitan ampliar y potenciar sus medios de comunicación con la región en la que se encuentran, el país y el mundo es alentadora. Del mismo modo, favorecer el

incremento de las posibilidades de estudios, en particular aquellos de especialización en pequeños oficios o tareas sencillas, sin perder de vista las posibilidades de conexión con casas de estudios terciarios y universitarios, dentro y fuera del país, aporta al desarrollo local y contribuye a evitar el despoblamiento y desarraigo.

En las pequeñas comunidades, generalmente mono-económicas, aparecen crisis importantes cuando desaparecen las fuentes de trabajo e ingresos. Los ciudadanos se enfrentan a perder sus propiedades y negocios emigrando hacia otras ciudades en busca del sustento o a seguir en su comunidad, con la incertidumbre respecto a la obtención de nuevos empleos. Las desigualdades dentro del país, entre las grandes ciudades y las regiones periféricas se profundizan a partir de la nueva “*brecha digital*” en la región: la concentración de parque informático en las grandes ciudades y regiones más desarrolladas en detrimento de las pequeñas comunidades y/o regiones menos desarrolladas.

Al tener en cuenta las posibilidades que hoy brindan Internet y las TIC en general, (acceder a todo tipo de información, realizar transacciones bancarias, compras online, estudiar desde cualquier lugar, realizar pedido de turnos y consultas médicas, comunicarse por escrito o mantener contacto visual y oral con personas que se encuentran a miles de kilómetros en tiempo real) es que pensamos que, en estas pequeñas comunidades, la introducción del equipamiento y los conocimientos necesarios para el manejo de las Tecnologías de la Información y la Comunicación posibilitan:

- ✓ Favorecer el acceso de la comunidad a estas tecnologías.
- ✓ Promover la apropiación de las TIC entre los ciudadanos.
- ✓ Facilitar el desarrollo de vínculos entre los ciudadanos, y con otros habitantes del país o el extranjero.
- ✓ Mejorar las condiciones de salud (mediante el acceso a la información, la gestión, las consultas a distancia, la solicitud de turnos en grandes nosocomios, etc.) y de transporte (a través del acceso a la información, gestión y compra de pasajes a distancia).
- ✓ Brindar información sobre la ciudad que necesitan las empresas “de afuera” para radicarse en ella y/o proveer insumos o abastecerse de su producción.
- ✓ Relacionar a la comunidad local con instituciones educativas y Universidades, para poder seguir estudios o tomar cursos a distancia, mejorando la fuerza de trabajo calificada.
- ✓ Desarrollar innovaciones para mejorar los procesos productivos.

La edad de los usuarios está íntimamente ligada al nivel de estudios alcanzado y a la vez al uso que se hace de la conexión a la red. Cada vez son más jóvenes las personas que se conectan a la red, debido en gran medida a que han nacido en la era de las comunicaciones y éstas han estado presentes desde su nacimiento. También existe un sector de la población que como consecuencia de su trabajo se ha ido capacitando de forma continua lo que le permite acceder sin ningún tipo de problema a Internet y utilizar las TIC como herramienta cotidiana. Estos sectores son un eslabón fundamental en las pequeñas comunidades para el desarrollo de programas de inclusión social de aquellos más alejados, ya sea por factores económicos, educativos o simplemente por “falta de interés”.

2. Una propuesta de trabajo

Como señala M. Gurstein, lo primero que se necesita para cualquier tipo de innovación es el acceso al conocimiento y la posibilidad de desarrollar sus aplicaciones.

Estar conectado a la *red de redes*, Internet, implica poseer el equipamiento necesario, desde una computadora hasta la red telefónica, o la fibra óptica, el cable que permite un acceso más rápido y más efectivo a través de la banda ancha, u otro sistema como la conexión que permite el uso de satélites, que es más compleja y costosa.

La sola existencia de al menos un lugar con conexión a Internet, con una o varias computadoras, y la posibilidad de su uso en forma gratuita disminuye notablemente la denominada “brecha digital”.

2.1. El Centro Digital

Se hace entonces necesario un ámbito destinado exclusivamente a la instalación de un Centro Digital, que permita el desarrollo de cursos destinados a todos los actores sociales; el mobiliario para la instalación del parque informático; las condiciones mínimas para su uso –ventilación, calefacción, limpieza, seguridad-; la conexión a través de cualquiera de los medios mencionados y los recursos humanos que desarrollen la tarea.

Cualquier ciudadano o grupo puede estar al frente de un proceso de innovación y cambio, cualquier socio externo puede sumarse a su realización, pero nuestra experiencia nos indica que la participación del gobierno local –tanto el ejecutivo como el legislativo- brinda un impulso importante, asegura la participación de todos los sectores sociales y de las organizaciones de la sociedad civil de la comunidad a la vez que garantiza hacia el exterior las acciones que se desarrollen en relación a la oferta y la demanda.

En este sentido, la creación de un Centro Digital con sólo 5 máquinas instaladas y conectadas a Internet (son sus correspondientes escritorios y 10 sillas) es suficiente para llevar adelante la tarea de capacitación y difusión de su uso a la población. El uso compartido de las computadoras entre al menos dos personas –tres es un buen número también- posibilita el intercambio de saberes y la resolución compartida de problemas y obstáculos.

Desde el municipio, el espacio que se destine al Centro Digital puede ser un local dedicado exclusivamente a este fin o bien instalarse en la biblioteca municipal u otra dependencia.

Si el Centro Digital se ubica en la escuela es importante aclarar a las autoridades escolares, para evitar problemas posteriores que se generen por la propia normativa escolar, que la intención del Centro no es sólo la capacitación a los alumnos y los docentes sino también a los demás integrantes de la comunidad, que deberán ingresar a la escuela en horarios distintos a los comunes.

La instalación en otros lugares, como una Organización de la Sociedad Civil, una Biblioteca Pública, el Club de Leones o una Sociedad de Fomento, no debe generar nunca la exclusión de aquellos ciudadanos que no pertenezcan a la misma o no frecuenten el barrio.

En algunas ciudades de la Argentina hemos instalado el Centro Digital en “sedes barriales”, lo que constituyó por un lado un *apropiamiento* muy fuerte por parte de sus pobladores, y por otro una cierta *negativa a compartir* el Centro Digital con los pobladores de otros barrios.

De todas maneras estamos convencidos de que es el Estado Nacional, Provincial y Municipal el que tiene la obligación de impulsar las acciones tendientes a aumentar la inclusión digital de los ciudadanos como forma de disminuir la brecha social que separa a grupos de ciudadanos del acceso a la salud, la educación y el trabajo, es decir al pleno ejercicio de sus derechos.

2.2. Los objetivos

A lo largo de estos años nuestra experiencia se ha ido enriqueciendo y hemos trabajado fuertemente desde los gobiernos locales –municipales- y las escuelas. También hemos realizado algunas experiencias acompañando a Asociaciones Civiles y Organizaciones No Gubernamentales en el proceso de instalación, difusión y capacitación de recursos humanos para la gestión de un Programa de inclusión digital.

No importa quién lleve adelante el Proyecto –municipio, escuela, asociación civil u ONG- sino que intente el cumplimiento de estos cuatro objetivos básicos. Creemos que los mismos apuntan a reducir la “*brecha digital*” y permiten la inclusión de los ciudadanos más alejados de las TIC así como su inserción, o en algunos casos, su re-inserción en las redes sociales, los grupos de la comunidad, el trabajo, la salud y la educación.

- 1. Proveer el parque informático necesario para la creación de un Centro Digital (5 computadoras completas, 5 escritorios o mesas, 10 sillas, ventilación y calefacción, y conexión a Internet por banda ancha).*

Este es el espacio con equipamiento, computadoras y conexión a Internet en el cual se conforma la red de aprendizaje de las herramientas a través de la capacitación. En el Centro Digital se pretende facilitar y estimular la participación ciudadana de la comunidad.

Los ciudadanos aprenden a usar las tecnologías a disposición de forma gratuita, pueden gestionar digitalmente cuestiones relativas a la administración municipal o provincial, pueden capacitarse a distancia en alguna temática o disciplina y acceder a la información y a la comunicación a fin de conocer, promover o difundir actividades económicas/comerciales, bienes culturales, actividades recreativas, etc.

En definitiva, integran a sus vidas, de manera igualitaria, un universo de posibilidades hasta hoy inaccesibles. El Centro Digital se destina prioritariamente al público que no tiene contacto con las TIC en su trabajo o en la escuela.

- 2. Promover la capacitación y formación permanente de todos los ciudadanos.*

Existen dos etapas en los procesos de capacitación y formación: la *básica*, que resulta de la apropiación de conocimientos informáticos y telemáticos y la *aplicada* que resulta de vincular la capacidad digital apprehendida con los

deseos y necesidades de los ciudadanos.

La capacitación y la formación *aplicada* deben lograr una comunidad que pueda conocer su realidad e identificar los caminos para su desenvolvimiento pro-activo, a partir de los principios de educación comunitaria enfocada en los aspectos educativos, sociales y productivos a fin de trabajar sobre el desarrollo local integrado y sustentable.

Para ello, los capacitadores trabajan sobre y con contenidos info-telemáticos pero atendiendo a la producción de información y construcción de conocimiento por parte de la comunidad.

3. *Crear el Portal de la Comunidad.*

El sitio de la Comunidad en Internet se constituye como el articulador entre la información ofrecida tanto institucionalmente por el municipio como por los ciudadanos de manera independiente, con sus necesidades y demandas. Se trata de articular los contenidos publicados con los de otros sitios provinciales y/o nacionales.

El Portal debe mostrar una organización interna moderna, eficaz y con capacidad de respuesta eficiente y veloz a los problemas y demandas que se plantean. Debe contar con instancias de seguridad en cuanto a la continuidad de sus funciones y principales políticas, estrategias y emprendimientos.

El sitio debería ser reconocido como una herramienta fundamental para el desarrollo político, administrativo, social y económico de la comunidad. No es sólo el sitio oficial de la gestión municipal... es el sitio de toda la comunidad en la que se halla inmerso.

4. *Favorecer la articulación con instituciones públicas y privadas, empresas privadas y del tercer sector.*

Se invita a colaborar con el proyecto a los emprendimientos culturales, comerciales y empresariales (agropecuarios, industriales y de servicios) -si los hubiere- de la comunidad. También se convoca a las instituciones del tercer sector.

Estos actores pueden alojar sus páginas Web en el Portal de la Comunidad para ofrecer sus producciones o servicios y también podrán utilizar el Centro Digital en función de sus propias necesidades.

2.3. La capacitación

La capacitación debe incluir en primer lugar a aquellos vecinos que sean capaces de multiplicar las acciones que se desarrollen de manera de generar nuevos espacios para abarcar a más destinatarios.

En general, comenzar por aquellos grupos ya organizados, ya sea por relaciones laborales, profesionales o recreativas, permite acceder rápidamente a un número importante de vecinos, lo que genera una amplia difusión entre la comunidad. Los empleados municipales constituyen un sector privilegiado de la capacitación ya que la utilización de las TIC en el gobierno local es una de las metas de todo programa de inclusión digital. Otro grupo interesante de

abarcar está constituido por los docentes de la localidad, ya sean del nivel primario como el secundario (si es el caso, también el terciario) puesto que la incorporación a su trabajo cotidiano se verá reflejado en los aprendizajes de los alumnos.

Tal vez sean los vecinos más alejados, económica, social y geográficamente, los más difíciles de alcanzar aunque hemos desarrollado, en distintas ciudades, acciones con éxito incorporando, por ejemplo, a grupos de alfabetización, grupos de madres solteras, y grupos de excombatientes de Malvinas a las tareas de alfabetización en TIC, permitiendo su gradual integración a otro tipo de actividades.

Nuestra experiencia nos permite asegurar que comenzar por conocer cómo navegar y encontrar información en Internet y la posibilidad de comunicarse de manera rápida con personas que están lejos son dos de los aspectos más importantes y atractivos para los vecinos que se acercan a las capacitaciones. A partir de estos conocimientos aparecen las dudas y necesidades de incorporar otros contenidos como un procesador de texto o algún programa para el tratamiento de imágenes, para subir información, fotos, textos, etc., que les permiten abrirse al mundo y comunicar sus mundos.

2.4. Algunos dispositivos posibles

A lo largo de estos años hemos ido desarrollando algunos dispositivos que creemos ayudan a la inclusión digital de los ciudadanos y facilitan la comunicación de las acciones municipales así como los requerimientos de los ciudadanos al poder local.

Podemos clasificar estos dispositivos como aquellos que...

- mejoran la propia gestión municipal:
 - ✓ Sistema Único de Mesa de Entradas –SUME- (permite hacer el seguimiento de cualquier solicitud ingresada al Municipio y conocer en qué oficina y situación se encuentra).
 - ✓ Registro Único de Beneficiarios –RUB- (posibilita el seguimiento de la asistencia social a los ciudadanos y el cruzamiento de información de nivel municipal, provincial y nacional).
- mejoran la información hacia los vecinos:
 - ✓ Guía de Trámites (contiene toda la información referida a la realización de trámites municipales y la obtención, si fuere necesario, del formulario correspondiente).
 - ✓ Guía Productiva (contiene un listado con las empresas, sus datos de contacto, sus productos y servicios y el vínculo a su propia página Web).
 - ✓ Red de Escuelas (contiene toda la información referida a las escuelas, en sus distintos niveles, y el vínculo a su propia página Web).

Prof. Jorge Novello