



Exclusión Digital: Nuevas Caras de Viejos Malestares

Ana María Raad

Directora de Desarrollo del Comité para la Democratización de la Informática (CDI CHILE)

araad@cdichile.org

La Exclusión Digital

La preocupación en torno a la exclusión digital surge de reflexiones teóricas que apuntan a explicar los fenómenos de cambio que se han producido en la sociedad producto de la irrupción de las nuevas tecnologías de la información y comunicación. Estas inquietudes tienen sus raíces en las concepciones de la denominada *sociedad de la información*, entendida esta como “*un estadio de desarrollo social caracterizado por la capacidad de sus miembros (ciudadanos, empresas y administración pública) para obtener y compartir cualquier información instantáneamente, desde cualquier lugar y en la forma en que se prefiera.*”¹ Dicha sociedad de la información tendría como eje diferenciador de otras sociedades (como por ejemplo la industrial) el acceso casi ilimitado a la información, así como la capacidad de las personas de generar autónomamente sus propias informaciones.

En la sociedad de la información, producto de la irrupción de las tecnologías y sus efectos catalizadores se van acentuando y evidenciando aún más características de la hipermodernidad, donde se articulan nuevos escenarios y formas de vivir las relaciones sociales y de imaginar los procesos de inclusión social. Ese es el caso del desplazamiento que viven los núcleos familiares o la escuela como espacios predilectos de socialización, en donde Internet y la televisión adquieren mayor protagonismo, o el paso hacia experiencias en donde el vértigo del tiempo acentúa las vivencias basadas en el presentismo y las conexiones instantáneas y simultáneas y también el fin del espacio como un territorio en donde el “aquí” y “ahora” se viven virtualmente y sin sentido de lo local, declinando las fronteras y límites culturales, entre otros rasgos que vendrían a producir nuevas tensiones sociales, complejizando aún más el escenario actual.

Uno de los ejes sobre los cuales se asienta la sociedad de la información, es el acceso a la información mediante las que se han denominado como nuevas tecnologías de la información y comunicación (NTIC)². Es en este escenario en donde surge uno de los conceptos que inicialmente se utilizaron para dar cuenta de las desigualdades producidas en las sociedades, la denominada “*brecha digital*”.

Específicamente, la “brecha digital” alude a diferentes situaciones, de acuerdo a la perspectiva con la que se enfrente, pero parte de una base común resultante de la ausencia de acceso a la información en el contexto de la Red. Es decir, que cuantifica la diferencia existente entre países, sectores y personas que tienen acceso a los instrumentos y herramientas de la información y la capacidad de utilizarlos, y aquellos que no la tienen. Habría consenso entonces, en definirla como la diferencia existente en el grado de masificación de uso de las NTIC entre países, personas, comunidades, etc.³

¹ La sociedad de la información en Chile, presente y perspectivas. Estudio realizado por la empresa Telefónica Chile 2004

² El término nuevos medios o nuevas tecnologías de la información se entenderá como “la red integrada de tecnologías de comunicación digital, cuya principal singularidad es su capacidad de integración e interconexión”. NEUMAN, Russell. El Futuro de la Audiencia Masiva. Fondo de Cultura Económico, Chile. 2002

³ ALADI, Secretaría General. LA brecha Digital y sus repercusiones en los países miembros de la ALADI. 2003

En esta línea conceptual, la profesora de la Universidad de Harvard, Pipa Norris⁴, dimensiona la brecha digital desde tres ejes: la brecha global, social y democrática. Para Norris, la brecha global se refiere específicamente a aquellas diferencias que se dan entre los distintos países o regiones en relación al nivel de desarrollo tecnológico y acceso digital que tienen. La brecha social es la que se da al interior de cada país o comunidad. Y finalmente está la brecha democrática, la misma que define como aquella que se da entre los que usan o no los beneficios y recursos para participar o movilizarse en la vida pública, es decir una distribución inequitativa del poder e influencia, entre quienes acceden más o menos a dichos beneficios ciudadanos. Sin embargo, una de las debilidades de este concepto es que la “Brecha Digital” por un lado es muy amplio en su expresión y a su vez ha ido reduciendo cada vez más el campo de definición volviéndolo reduccionista e inexacto para explicar fenómenos sociales mas amplios. El cuestionamiento principal a la brecha digital es por el hecho de que en el fenómeno de fondo en la exclusión tecnológica se encuentran brechas sociales, económicas, políticas y culturales, tanto dentro como fuera de las sociedades⁵.

A partir de estos cuestionamientos, se ha tratado de definir a la brecha digital en términos de la desigualdad de posibilidades que existen para acceder a la información, al conocimiento y la educación mediante las NTIC. Desde esta perspectiva, la brecha digital no se relaciona solamente con aspectos de carácter tecnológico, sino que es un reflejo de una serie de factores socioeconómicos y en particular de limitaciones y falta de infraestructura de telecomunicaciones e informática⁶. Así también se le ha dado un matiz cultural, al definirla como *“más que un problema de acceso (la brecha digital) es un problema cultural, en el que influyen en gran medida la edad, el sexo, la ubicación geográfica y el ingreso económico.”*⁷

Así pues se podría resumir que la brecha digital es *“la separación que existe entre las personas (comunidades, estados, países...) que utilizan las Nuevas Tecnologías de la Información (NTI) 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”*⁸. Es decir que más allá de la mera desconexión o no acceso a la tecnología, existen variables como la educación, el manejo de las herramientas, las valoraciones, incluso el deseo personal, que matizan el hecho de que una persona, sociedad, comunidad, etc., pueda superar o no dicha desigualdad. De ahí que lo que se plantea a continuación es revisar el concepto de exclusión-inclusión como eje que permita dimensionar de forma más integral este fenómeno.

El Eje Exclusión – Inclusión

El término “exclusión social⁹” ha adquirido protagonismo en las ciencias sociales debido a su carácter multidimensional, que integra las explicaciones, tanto materiales como simbólicas, de ciertos procesos sociales. La exclusión social alude especialmente a una *“mala” calidad en la vinculación, o vinculación parcial de las personas, a los medios que una sociedad posee para asegurar una adecuada calidad de*

⁴ NORRIS, Pipa. 2004. *Digital Divide*. Ediciones Harvard

⁵ ARAYA, Rubén. 2003. *Conectividad Social: reflexiones sobre los conceptos de comunidades virtuales*. Autoedición.

⁶ Concepto tomado de brechadigital.org

⁷ Jaramillo, Oscar; Castellón, Lucía. *Las múltiples dimensiones de la brecha digital*. Reflexiones Académicas, N° 13. 2001. Facultad de Ciencias de la Comunicación e Información de la Universidad Diego Portales. Santiago, Chile. 2001. P. 11-31.

⁸ Citado de www.labrechadigital.org

⁹ A diferencia de otros conceptos como el de pobreza, marginalidad o vulnerabilidad que también son utilizados en las ciencias sociales para describir fenómenos similares.

*vida*¹⁰. Es decir, que desde la perspectiva de la exclusión, una persona podría estar integrada económicamente a la sociedad (manteniendo sus necesidades básicas cubiertas), mientras que culturalmente podría estar excluida (ya sea por su género, por su etnia o por su edad), lo que nos alejaría de la idea tradicional de observar a “quienes quedan fuera” sólo desde las variables económicas y conjugar dichas variables, con otras más de tipo socio político o cultural.

En el concepto de exclusión, lo que subyace es la idea de que en una sociedad debe existir una “cohesión”, es decir las capacidades y oportunidades igualitarias de las personas para participar, material y simbólicamente, de los distintos ámbitos (sociales, económicos, culturales). A este concepto se le agrega la distinción de “exclusión cultural” definida como “*la marginalización de ciertos sectores sociales que no participan de los códigos básicos para comunicarse e interactuar con la comunidad (lenguaje, alfabetización, adherencia a valores), así como la discriminación en contra de ciertas personas consideradas de inferior categoría*”¹¹.

Desde la perspectiva de la exclusión ligada a las nuevas tecnologías de la información y comunicación, lo que interesa es cómo el no acceso a la tecnología nos conduce, además del no acceso a la información, a situaciones más complejas de desintegración social. Por ejemplo, desde la exclusión digital podemos dar cuenta del proceso de marginación institucional, en donde las nuevas formas de ejercer la ciudadanía o el voto son potenciadas por el uso o no de las tecnologías. También importa el hecho de no poder acceder a nuevas lógicas de consumo y comunicación propias de la sociedad de la información, o la pérdida de nichos de socialización en donde Internet ha adquirido un rol central en la definición de identidades. Es decir, que los procesos de exclusión se acelerarían y evidenciarían justamente en ese dialogo o no con las NTIC y, por lo tanto, estaríamos frente a nuevas formas de exclusión.

Es en este contexto en donde el concepto de *inclusión digital* aparece justamente como una antítesis a la exclusión generada por el acceso desigual y fragmentado a las tecnologías y a los códigos de comunicación digital, que limitan una participación activa y el ejercicio ciudadano de las personas. También aparece como una forma de explicar cómo existen personas que, a pesar de no vivir en la extrema pobreza y de tener una educación básica, han quedado fuera de los beneficios que la tecnología ofrece. La génesis de la inclusión es la integración a una “ciudadanía activa” y, por lo tanto, una inclusión digital buscaría contribuir a una ciudadanía fortalecida desde el escenario digital o tecnológico.

Es importante señalar que, en torno a la inclusión tecnológica, existen dos corrientes principales,¹² por un lado una visión dominante de la inclusión digital, y por otra una visión alternativa. Desde la visión dominante, se asume que una vez superado el problema de acceso a las tecnologías, la siguiente preocupación es la brecha de información, es decir promover el desarrollo de informaciones y servicios que permitan universalizar dichos contenidos. Algunas discusiones al respecto dan cuenta de los esfuerzos por hacer masivos los contenidos multilingües, el desarrollo de sitios comunitarios que reflejen su propia identidad, entre otros. Recientemente en Chile la discusión ha aparecido con mayor fuerza producto del interés de la empresa privada por difundir un sistema operativo en lengua Mapudungun, especialmente diseñado para que la comunidad Mapuche de este país pueda acceder a información en su idioma. La lógica detrás es que en la medida en que los contenidos estén adecuados a cada comunidad, estos podrán

¹⁰ Este concepto de exclusión social es ampliamente discutido por Carlos Sojo en el libro “Exclusión social y reducción de la pobreza en América latina”. Ediciones FLACSO-BANCO MUNDIAL 2000

¹¹ Idem. Figueroa, Altamirano y Sulmont (1996)

¹² Estas dimensiones fueron desarrolladas por Juliana Martínez, en “Vision Social de la Internet y políticas públicas,”. Fundación Acceso 2000 y comentadas por Ruben Araya en su artículo Conectividad Social: reflexiones sobre los conceptos de comunidades virtuales

estar más integrados. Sin embargo, el eje que generaría mayor inclusión no es precisamente el consumo de información, sino la capacidad real de ejercer participación en la generación de dichos contenidos para actividades relevantes.

Por otro lado, la visión alternativa afirma que detrás de la brecha de información existe una situación estructural de dependencia y subordinación, cuyas causas sociales, económicas y culturales son las mismas que las de la brecha digital. Es decir, que el acceso equitativo a la información no garantizaría necesariamente una mayor igualdad social, económica o cultural, por lo tanto, el tipo de iniciativas y políticas a desarrollar deben orientarse a asegurar condiciones para que diversos grupos, personas, comunidades, puedan participar activamente en la gestión y control de las tecnologías, los medios y recursos de información y comunicación, en donde las personas asumen roles tanto como emisores, así como productores y desarrolladores de contenidos e información.

Teniendo en perspectiva ambas visiones, es necesario promover un concepto de inclusión digital desde una perspectiva integral. Así podríamos entender a la inclusión digital como *“el conjunto de esfuerzos que se realizan para aumentar, las oportunidades de integración de las personas a los procesos sociales que se generan, producto de la relación con las nuevas tecnologías. El sentido objetivo de la inclusión digital, es que cada persona conozca y maneje las herramientas o aplicaciones tecnológicas y accedan a estas, de manera que puedan aprovechar las oportunidades de consumo e intercambio de bienes (simbólicos o materiales) para lograr su integración. El sentido subjetivo se refiere a la evaluación y valoración que las personas tienen de las tecnologías como un mecanismo real y practico del cual disponen para su desarrollo personal o social”*¹³.

Ahora bien, el proceso de inclusión digital refleja además distintas perspectivas y objetivos que pueden ser pensados desde visiones económicas, políticas y transformacionales de los procesos de exclusión – inclusión. Por lo que frente a la pregunta de para qué queremos incluirnos, las visiones al respecto son cruciales al momento de establecer políticas o iniciativas puntuales.

Por un lado, la mirada de inclusión digital propuesta anteriormente nos aleja de la perspectiva económica, ya que no enfoca el fenómeno de la inclusión sólo desde el acceso a los nuevos procesos de consumo y de participación en el mercado, en donde el generar mayor acceso a la tecnología está enfocado principalmente como una estrategia para generar nuevos y más consumidores conectados. Algunos casos concretos es el dar acceso a los computadores a menor precio para reducir diferencias en los porcentajes de acceso a las tecnologías al interior de los hogares, o liberar licencias de programas básicos, masificando así su uso inicial y luego cobrar por los programas avanzados, entre otras iniciativas que desde las empresas se gestionan fuertemente, en donde lo que se evidencia al final de estas iniciativas es un fuerte interés por generar más mercado de futuros productos y servicios.

Por otro lado, también una perspectiva meramente política de inclusión digital promueve las capacidades para influenciar en nuevos escenarios y abordar una postura en donde el ejercicio del poder es clave. Así pues, algunas iniciativas especialmente gubernamentales nos enfrentan a personas que mediante el acceso a las tecnologías pueden controlar de mejor forma presupuestos de gobiernos locales, influenciar en las decisiones del Congreso, entre otras actividades enfocadas a tener una voz y voto mediante el uso de las nuevas tecnologías. Sin embargo, la perspectiva de transformación social que plantea el concepto presentado anteriormente nos plantea que la inclusión digital no debe ser sólo el resultado del acceso a la tecnología, sino también producto del desarrollo de capacidades que permiten a las personas “consumir” así como “producir e intercambiar” bienes (materiales o simbólicos) que contribuyen a su desarrollo

¹³ Concepto desarrollado por el Comité para la Democratización de la Informática en Chile (www.cdichile.org)

personal y comunitario. Para ello, se contempla también la necesidad de que las tecnologías sean valoradas y reconocidas por las personas, como mecanismos reales, de los cuales disponen para su integración.

Es importante señalar que la “inclusión digital” no es una situación o característica específica y absoluta que las personas adquieren, sino más bien un proceso que les permite integrarse mejor o no a la sociedad de la información. Por ello, no se trata de comprobar si alguien está incluido o excluido, sino más bien, observar los procesos que se generan para aumentar las posibilidades de las personas de integrarse digitalmente y participar de los beneficios de ello.

Fascinación Tecnológica e Implicancias para el Desarrollo

Uno de los desafíos más importantes frente a los cuales nos encontramos al momento de pensar en líneas de acción para la inclusión digital, está justamente en dimensionar este fenómeno desde perspectivas integrales de inclusión, a la vez que desmitificar algunas valoraciones y supuestos que las nuevas tecnologías de la información encierran en sí mismas y que producen una fascinación generalizada. Estos factores de fascinación, complejizan aún más los procesos y resultados esperados. A continuación se mencionan algunas caras de la hipercomplejidad frente a la cual nos enfrentamos al momento de plantear líneas de acción.

En el caso de las nuevas tecnologías de la información, se produce un efecto de *no contemporaneidad* importante ya que, por un lado, están los productos de primera mano, los avances más sofisticados y de punta en torno al diseño y funciones que las NTIC pueden tener y entregan a sus usuarios. Sin embargo, nos encontramos frente a prácticas o procesos de apropiación de estas, que algunos podrían asumir como desfasadas o atrasadas, perdiendo así el real potencial de las nuevas tecnologías. Esta perspectiva nos muestra una mirada impositiva de las tecnologías y sus usos, ya que exhibe un supuesto “correcto uso” de las NTIC, desconociendo que en las particularidades socio-culturales y económicas, la apropiación de las tecnologías varía y nos entrega un abanico heterogéneo. Por lo tanto, la imposición acelerada del uso de las tecnologías no genera necesariamente inclusión digital, sobretodo si no se consideran las reales posibilidades de apropiación de estas.

Otra de las complejas situaciones frente a los cuales solemos enfrentarnos es el de suponer que las nuevas tecnologías forzarán necesariamente un cambio socio cultural por sí solas. De cierta forma, se suelen atribuir ciertas características implícitas a las tecnologías, sin considerar que estas interactúan con la cultura y por lo tanto van adquiriendo resultados y formas particulares. Un ejemplo clave de estos supuestos es el efecto democratizador que se asume que las TICs tendrían. Si bien estas permiten un mayor despliegue y acceso a la información o mayor participación, hay que señalar que son sólo potencialidades que dependen principalmente de estructuras socioculturales ya presentes, en donde herramientas como Internet despliegan con mayor claridad sus beneficios. De ahí que experiencias en participación cívica a través de Internet, han demostrado que son más comunes y trascendentales, no sólo cuando existen mejores plataformas informáticas, sino cuando subyace un historial de participación social importante. De ahí que no debemos ser tan optimistas sobre los efectos de Internet como herramienta en sí sola, ya que ésta “engancha” o atrapa sólo a quienes han sido sensibilizados previamente.

Si hay algo que caracteriza a la tecnología, es su capacidad de ser reconocida como un catalizador o acelerador del desarrollo. Hoy la tecnología seduce, es justamente ese carácter mágico el que mejor juega a favor de quienes trabajan por acercar estas herramientas a las personas. En un estudio realizado por

CDI¹⁴ se evidencia una fuerte valoración sobre las importancias y beneficios de las tecnologías, como las asociadas a la capacidad de actualización e información, la sensación de no “quedarse atrasado” frente a los estándares de desarrollo, la valoración de los computadores como una inversión que vale la pena realizar por el futuro personal, la sensación de sentirse más capaces y valorados por el conocer estas herramientas, entre otras valoraciones fundamentales. Sin embargo, como se ha repetido numerosas veces, éstas no son producto del mero acceso a las tecnologías, sino de procesos más integrales que contemplan variables sociales, culturales, económicas.

De cierta forma se produce un efecto inversamente contrario, es decir una “brecha de expectativas” en torno al acceso tecnológico. Y es que detrás del sueño tecnológico aparecen paralelamente imaginarios y valoraciones que se han ido construyendo, dando paso a una exclusión cultural (el no participar por no manejar códigos básicos para comunicarse e interactuar). Este efecto se debería principalmente a que la tecnología se ha constituido en una dimensión transversal y, por lo tanto, afecta a distintos ámbitos (tanto productivos como simbólicos) y al no cumplirse las promesas supuestamente inherentes a estas, las personas sienten o perciben que han quedado fuera de muchos otros procesos, como lo indica una encuesta aplicada por la organización CDI, en dónde además se pudo observar cómo las valoraciones que se hacen acerca de la computación o el acercamiento a las tecnologías en particular, no pasan únicamente por el hecho de que estas ayudarán a mejorar sus ingresos, sino que permitirían mejorar el acceso a la información y serían unas herramientas para superarse e integrarse.

Percepción de la tecnología	Respondieron SI
Mejorará tu calidad de vida	94,6%
Te ayudará a mejorar tus ingresos	78,5%
Te permitirá acceder a la información	98,0%
Podrás mejorar en tus estudios	91,3%
Será una herramienta para superarte en general	96,2%

Fuente: Encuesta CDI 2002

A Modo de Cierre

La inclusión digital es un proceso complejo y aparece con relativa novedad dentro del análisis de la exclusión social. Sin embargo, su discusión y abordaje no debe distanciarse de otros procesos de exclusión – inclusión social, ya que demanda una perspectiva igualmente integral y no reduccionista, que es hasta hoy una de las amenazas latentes, dada la importancia que se le da al acceso de las TICs por sobre otras variables.

En términos de un desarrollo social coherente y sustentable, se vuelve relevante diseñar programas y políticas de inclusión digital de acuerdo a las reales necesidades locales y culturales, aunque eso implique, para algunos, el desarrollo de soluciones “menos avanzadas”, como el caso de países con conexiones remotas en donde Internet no es una solución real.

Bibliografía

ALADI. 2003. *La brecha Digital y sus repercusiones en los países miembros de la ALADI*. Secretaría General.

¹⁴ Informática al Servicio de la Ciudadanía. Estudio CDI – Universidad Carnegie Mellon. Santiago 2003

CDI. 2003. *Informática al Servicio de la Ciudadanía*. Estudio CDI – Universidad Carnegie Mellon. Santiago.

Neuman, Russell .2002. *El Futuro de la Audiencia Masiva*. Santiago: Fondo de Cultura Económica.

Norris, Pipa. 2004. *Digital Divide*. Harvard: Harvard Editions.

Sojo, Carlos. 2000. “Exclusión Social y Reducción de la Pobreza en América Latina”. Ediciones FLACSO-BANCO MUNDIAL.