

América Latina Puntogob

CASOS Y TENDENCIAS EN GOBIERNO ELECTRÓNICO

Rodrigo Araya Dujisin
Miguel A. Porrúa Vigón
Editores
5-7

Susana Finkelievich
Mila Gascó
Ester Kaufman
Claudio Orrego Larraín
Ana María Raad
Katherine Reilly
Raúl Pacheco Vega
Francisco J. Proenza



FLACSO-Chile



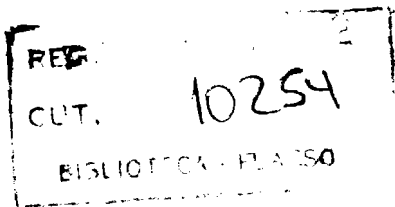
Organización de los Estados Americanos
AICD

© 2004, Rodrigo Araya Dujisin, Miguel Porrúa Vigón, editores.
Inscripción N° 138.876, Santiago de Chile.

Derechos de edición reservados para todos los países por:

© FLACSO-Chile
Av. Dag Hammarskjöld 3269.
Vitacura, Santiago de Chile.
Teléfono: 290 02 00
Fax: 290 02 63
www.flacso.cl

© AICD-OEA
1889 F Street N.W 7th Floor
Washington DC 20006. USA
Teléfono: 1 202 458 3510
Fax: 1 202 458 3904
www.iacd.oas.org



350 Araya Dujisin, Rodrigo; Porrúa Vigón, Miguel A., eds.
A663 FLACSO-Chile; AICD-OEA.
América Latina pontogob: casos y tendencias
en gobierno electrónico. Santiago, Chile, FLACSO-
Chile, 2004.
256 p. Coedición FLACSO-Chile/AICD-OEA.
ISBN: 956-8358-00-5
ISBN: 0-8270-4646-4

GOBIERNO ELECTRÓNICO / MODERNIZACIÓN DEL
ESTADO / INTERNET / TECNOLOGÍA DE LA INFORMA-
CIÓN / SOCIEDAD DE LA INFORMACIÓN / ADMINIS-
TRACIÓN PÚBLICA / AMÉRICA LATINA

Ninguna parte de este libro, incluido el diseño de la portada,
puede ser reproducida, transmitida o almacenada, sea por
procedimientos mecánicos, ópticos, químicos o
electrónicos, incluidas las fotocopias,
sin permiso escrito del editor.

Texto compuesto en tipografía *Palatino 11/13*

Diagramación interior: *Marcela Contreras, FLACSO-Chile.*
Producción editorial: *Marcela Zamorano, FLACSO-Chile.*
Diseño de portada: *Claudia Winter.*

Se terminó de imprimir esta
en los talleres de LOM Ediciones,
Maturana 9, Santiago de Chile,
en abril de 2004.

IMPRESO EN CHILE / PRINTED IN CHILE

ÍNDICE

Presentación Agencia Interamericana para la Cooperación y el Desarrollo <i>L. Ronald Scheman</i>	11
Presentación Facultad Latinoamericana de Ciencias Sociales, FLACSO-Chile <i>Francisco Rojas Aravena</i>	13
Presentación del Departamento de Gobierno de la Universidad de Chile <i>Eduardo Araya Moreno</i>	15
Introducción: gobierno electrónico en América Latina <i>Rodrigo Araya Dujisin / Miguel A. Porrúa Vigón</i>	17
PRIMERA PARTE	
MARCO GENERAL PARA OBSERVAR EL E-GOBIERNO	
Tres perspectivas para observar el gobierno electrónico <i>Rodrigo Araya Dujisin</i>	23
Los caminos hacia el e-gobierno: estrategias y recomendaciones <i>Claudio Orrego Larraín</i>	41
Alianzas público-privadas para el desarrollo del e-gobierno en América Latina <i>Miguel A. Porrúa Vigón</i>	55

SEGUNDA PARTE

CASOS Y TENDENCIAS EN AMÉRICA LATINA

Estrategias de e-gobierno en ocho países de América Latina
Katherine Reilly 71

Mercosur.gov: e-gobierno en Argentina, Uruguay y Brasil
Susana Finkelievich 111

E-gobierno en Bolivia y Paraguay
Mila Gascó 125

E-gobierno en Argentina: crisis, burocracia y redes
Ester Kaufman 151

E-gobierno en la difusión de información ambiental en México
Raúl Pacheco Vega 189

TERCERA PARTE

ACCESO PÚBLICO E INCLUSIÓN DIGITAL

Reflexiones sobre la participación en una cultura digital
Ana María Raad 209

Telecentros: mitos y oportunidades sobre la sustentabilidad
Francisco J. Proenza 225

AUTORES 255

TERCERA PARTE

Acceso público e inclusión social

Reflexiones sobre la participación en una cultura digital

ANA MARÍA RAAD¹

El siguiente artículo es una reflexión en torno a la denominada “cultura digital” y a la relación que existe entre, el acceso y uso de la tecnología y las apropiaciones o valoraciones que las personas configuran a partir de sus usos. Para ello, se considera el análisis de la brecha digital, más allá de las carencias tecnológicas, y se propone una perspectiva desde la “inclusión-exclusión”, para poder dar cuenta de los componentes, tanto materiales como simbólicos de este complejo proceso. Finalmente, a partir de estudios y experiencias empíricas recientes, se analizan los distintos matices y particularidades de la inclusión digital, especialmente en Chile, y como esto se relaciona a la manera como las personas se integran y participan socialmente.

1. ¿DESDE DÓNDE PENSAR LA CULTURA DIGITAL?

La preocupación por una “cultura digital” tiene sus raíces en la denominada “sociedad de la información”, en donde debido a la demanda por acelerar procesos de innovación, las tecnologías se presentan con un protagonismo singular y aparecen como fenómenos transversales, contribuyendo de esta forma a la llamada “mediatización de la sociedad”. De ello, se desprenden cambios en la configuración de las relaciones sociales que demandarían nuevas formas de entender los procesos culturales, así como los modelos de intercambio de conocimientos e información. Algunos de los rasgos de esa nueva configuración, atribuida a la transversalidad que tienen los nuevos medios o tecnologías de información² en la sociedad, son entre otros:

¹ Comité para la Democratización de la Informática, CDI-Chile

² El término nuevos medios o nuevas tecnologías de la información se entenderá como “la

- El *desplazamiento de los escenarios de socialización*: escenarios tradicionales como eran la familia, la escuela, la plaza, han dado paso a la TV o Internet, como espacios a través de los cuales, nos reconocemos y relacionamos.
- El *tiempo como experiencia*: en donde lo que vivimos es el presentismo a través de la interacción-conexión, constante e inmediata.
- El *fin del espacio como territorio* por medio del cual los espacios ya no son compartidos o asumidos como locales, sino interconectados entre sí, por lo que el sentido del aquí y ahora también adquieren nuevos significados.
- La paradoja entre atomización del tejido social y la *visibilidad de las micro realidades*. Es decir, el resurgimiento de los grupos particulares, los mismos que se evidencian a partir de su interacción en espacios como Internet.
- El *desdibujamiento de las fronteras y los límites culturales*: en donde lo “trans”, lo “meta”, aparecen con más fuerza y sincretismo, marcados por la hibridez, lo que de cierta manera causa malestar, ambigüedad y en muchos casos riesgo e incertidumbre, por no poder visualizar sus contornos.

De cierta forma, todos estos cambios han ido “mapeando” el nuevo espacio sobre el que nuestras relaciones, formas de consumir, sistemas de producción o traspaso de conocimientos, se van configurando y ponen en evidencia la presión general por dilucidar, en un mar de incertidumbres, cuáles son los mecanismos a desarrollar, para poder interactuar dentro de estas nuevas coordenadas. Es en esta vorágine de cambios en donde las nuevas tecnologías de información, se han instalado, reproduciendo y acentuando dichos procesos. Es también en este continuo “acceso-inacceso” tecnológico, en donde la cultura digital se ha ido configurando, hasta llegar a ser un gran mestizaje (propio de los procesos culturales en América Latina), caracterizado por el cruce de la masificación e instalación de tecnologías del más alto nivel, con las prácticas culturales locales, lo que se traduciría en formas particulares de apropiación, uso y valoración de las tecnologías, marcadas por la hibridez y sincretismo.

red integrada de tecnologías de comunicación digital, cuya principal singularidad es su capacidad de integración e interconexión”. Russell Neuman.

Se torna peligroso pretender que las nuevas tecnologías forzarán necesariamente un cambio social-cultural por sí solas, ya que como lo reafirma Russell Neuman³, éstas no operan automáticamente, sino que ofrecen oportunidades o potencialidades, que en el proceso de interacción con la cultura van adquiriendo formas y resultados particulares. Potencialidades como la democratización, la descentralización de poderes, la capacidad de abrir la discusión e imponer nuevos temas en las agendas sociales, la inclusión de las minorías, entre otros, se verán fortalecidas al aumentar la infraestructura técnica, el acceso a Internet o al disminuir los costos de conexión. Sin embargo, el gran desafío está en poder concretar dichos “potenciales” de integración y participación, y para ello se debe tener en cuenta a las personas y su cultura.

Este nuevo enfoque, que busca abandonar la tendencia “fetichista” a explicar los “efectos” de la tecnología sobre la cultura, reafirma el hecho de que Internet y las nuevas tecnologías en general “sólo proporciona potencialidades, tenerlo no implica necesariamente acceder a la vertiginosa *cybercultura*, a todos los conocimientos y a la multiplicación de los intercambios entre las personas⁴”. Y es que como lo plantea el experto en estudio de medios de comunicación y cultura, Jesús Martín Barbero, “*las tecnologías no son meras herramientas dóciles y transparentes, y no se dejan usar de cualquier modo, son en últimas la instancia de realización de una cultura, y el dominio en las relaciones culturales*⁵”.

Por todo lo anterior, la cultura digital no sería un cúmulo de acciones que promueven la masificación de las nuevas tecnologías, sino aquella telaraña de sentidos y significados que las personas han construido socialmente, en torno al uso y apropiación de estas⁶. Es decir, aquellos significados y visiones que las personas construyen a partir de su interacción con la tecnología y que se manifiestan en los actos, los símbolos y visiones en general.

Por otro lado, cabe señalar que la especificidad del término “*cybercultura*” por lo general, se refiere a dimensiones más específicas y que tienen que ver con la experiencia que se desarrolla en el espacio

³ NEUMAN, Russell. *El Futuro de la Audiencia Masiva*. Fondo de Cultura Económico, Chile. 2002.

⁴ DAGNAUD, Monique. *Hombre Digital: ¿Construcción o destrucción de la identidad?*, en *Desafíos de la sociedad de la información en América Latina y Europa*. Ediciones LOM. Santiago 2000

⁵ MARTÍN-BARBERO, Jesús. *Oficio de Cartógrafo: travesías latinoamericanas de la comunicación y cultura*. Fondo de Cultura Económico, Chile. 2002

⁶ Definición de cultura que se basa en la que el antropólogo Clifford Geertz utiliza para conceptualizar el término cultura, en general, desde la tradición simbólica.

virtual o mediado por Internet. David Silver, uno de los primeros en definir la cybercultura, propone que ésta es “una colección de cultura y productos culturales que existen en Internet y/o son accesibles a través de ella, así como las historias contadas acerca de las mismas”. Otros la definen como “los modos de vida, las formas de construcción del yo y el otro, así como las formas en que fluyen transversalmente las dimensiones políticas y económicas en la espiral de dominación/resistencia dentro del nuevo y escurridizo también llamado cyberspacio”. Por lo tanto, lo que entenderemos por “cultura digital” no sólo se limitará al espacio virtual o al uso de Internet, sino que incluirá todos aquellos espacios mediados por las denominadas nuevas tecnologías de la información, tanto dentro como fuera del espacio virtual.

2. LA CULTURA DIGITAL Y EL FANTASMA DE LA BRECHA TECNOLÓGICA

La discusión acerca de una “cultura digital”, ha empezado a inundar el discurso socio-político de la mayoría de los países en América Latina (especialmente aquellos con mayores inversiones en infraestructura tecnológica). Junto con los sueños de modernización, apertura global o estabilidad económica, el acceso tecnológico, y el desafío de una cultura digital, capaz de responder a dichos avances, han adquirido una relevancia singular en cada país. Desde la propuesta de una agenda de inclusión digital promovida por organizaciones en Brasil, pasando por la conectividad a Internet en los colegios públicos de Chile, considerando las distintas iniciativas de reciclaje tecnológico en Ecuador o la implementación de una planta de alta tecnología en Costa Rica; todas estas acciones, realizadas desde los gobiernos y privados, han empezado a evidenciar, no sólo la prioridad que tiene el tema para las organizaciones involucradas, sino las ideas relacionadas al “desarrollo”, “crecimiento”, “actualización”, que le atribuyen a las tecnologías en cada una de nuestras sociedades, generando una sensibilidad y preocupación particular en torno al tema.

Movidos por la intensificación de la brecha digital⁸, varios han sido los esfuerzos que la región ha concentrado para aliviar en algo esta

⁷ BONDER, Gloria. Las nuevas tecnologías de la información y las mujeres: reflexiones necesarias. Serie Mujer y Desarrollo 39, Cepal Chile. 2002

⁸ La que tradicionalmente se entiende como: diferencia entre aquellos que pueden acceder a la tecnología, y los que no.

marcada tendencia. De esto quisiera rescatar tres ideas principales para el análisis, relacionadas a los limitados índices de acceso en la región, los desajustes entre los grupos vulnerables y las estructuras culturales que se reproducen.

Por un lado, está el hecho de que el vertiginoso y constante crecimiento y cambio de las tecnologías, revela una vez más, el efecto “ajuste/desajuste” que caracteriza el desarrollo en la región, tornándose en una carrera por el tiempo, que a más de uno dejará descontento, a pesar de las cifras que se presentan año a año. Según una estadística de la empresa Jupiter.com en América Latina habrán 30 millones de Internautas en el año 2003. Esta cifra sin duda es significativa cuando vemos que, a su vez representa un crecimiento anual de 41%. Sin embargo, significa que apenas un 6,8% de la población total de la región tendrá acceso.

Paralelamente, los índices de conectividad vuelven a evidenciar algunos de los desajustes estructurales que tiene la sociedad y por lo tanto, la incorporación de las tecnologías no estaría más que perpetuándolos. De ahí, que se insista en generar medidas o proyectos focalizados a los grupos vulnerables. En una estadística del Ministerio de planificación de Chile, se muestra el porcentaje de acceso a nuevas tecnologías de acuerdo a las comunas de la Ciudad de Santiago.

Según dichos datos, la comuna de Las Condes (considerada como una de las mas ricas) posee un 85.4% de personas con acceso a computadores, mientras que la comuna de la Pintana (con una población significativa de personas bajo el índice de la pobreza) a penas llega a un 20.1% de personas con acceso a computadores. Estos datos comparados con el nivel de ingreso de las mismas comunas, así como el nivel de escolaridad, evidencian un proceso de exclusión constante entre la comunidades de menores ingresos, que debido al aceleramiento y vertiginoso avance de las tecnologías podría perpetuarse.

COMUNA	INGRESO PROMEDIO MENSUAL DE LA FAMILIA^^	% DE PERSONAS CONSIDERADAS POBRES	% DE PERSONAS CON ACCESO A INTERNET*	% DE PERSONAS CON ACCESO A UNA COMPUTADORA	AÑOS DE ESCOLARIDAD PROMEDIO
LAS CONDES	2,414,990	0,2%	71,7%	85,4%	14,3%
LA FLORIDA	597,780	8,5%	58,8%	56,5%	11,3%
LA PINTANA	275,661	31,1%	48%	20,1%	8,7%

Fuente: Encuesta CASEN 2000 (MIDEPLAN)

^^ incluidos subsidios

*sobre la población con acceso al computador

La brecha tecnológica entre los países también marca dicha diferencia. El informe sobre Desarrollo Humano presentado por las Naciones Unidas en el año 2001⁹, presenta el Índice de Adelanto Tecnológico (IAT), con el que se trata de reflejar en qué medida un país está creando y difundiendo la tecnología y construyendo una base de conocimientos humanos y por ende, su capacidad por tomar parte en las innovaciones tecnológicas. Este índice de adelanto tecnológico, ubica a los distintos países de América Latina, en una pendiente bastante inclinada por escalar. Para clasificarlos considera cuatro aspectos principales:

- La creación de nuevas tecnologías (capacidad de innovar o darle un uso novedoso a las tecnologías)
- Difusión de innovaciones recientes (medida por la difusión que tiene Internet al interior del país)
- Difusión de viejas invenciones (como una forma de evidenciar el diálogo entre antiguas y nuevas tecnologías. En este caso se considera el acceso a teléfonos y electricidad)
- Conocimientos especializados: contar con una masa crítica de conocimiento para garantizar el dinamismo tecnológico. Medida principalmente por la educación básica, la misma que debe desarrollar habilidades cognitivas y aptitudes en las ciencias y matemáticas.

Algunos de los países de nuestra región se ubican así:

CATEGORÍAS	DESCRIPCIÓN GENERAL	ÍNDICE DE ADELANTO TECNOLÓGICO
LÍDERES	Poseen grandes logros en materia de creación, difusión y conocimiento.	No hay países de América Latina en este rango
LÍDERES POTENCIALES	Han invertido un alto nivel de conocimiento y divulgado el uso de las tecnologías, pero realizan pocas innovaciones.	México 0.391 Argentina 0.381 Costa Rica 0.358 Chile 0.357
SEGUIDORES DINÁMICOS	Hacen usos dinámicos de las tecnologías y posee conocimientos superiores al grupo de marginados.	Uruguay 0.343 Panamá 0.321 Brasil 0.311 Colombia 0.274 Ecuador 0.253
MARGINADOS	Queda mucho por hacer ya que grandes sectores no se han beneficiado de las tecnologías	Nicaragua 0.185

Fuente: PNUD Informe Desarrollo Humano 2001.

⁹ PNUD. *Informe de desarrollo humano: poner el adelanto tecnológico al servicio del desarrollo Humano*. PNUD 2001

Un tercer factor a considerar acerca de la brecha digital, es que el desfase producido por el limitado acceso a las nuevas tecnologías, genera adicionalmente un proceso de exclusión cultural, el mismo que se manifiesta en las imágenes en torno a cómo las personas se ven a sí mismas y a los otros, desde la limitación tecnológica.

Hoy en día, el no tener acceso a la computadora, implicaría de cierta forma el incumplimiento de promesas básicas. En una encuesta aplicada durante el año 2002¹⁰, a distintas personas de escasos recursos en las comunas mas necesitadas de la ciudad de Santiago, (antes de inscribirse en un curso de informática) se les pregunto si consideraban que el conocer más sobre la computación y acercarse a la tecnología, mejoraría su calidad de vida en general, las respuestas fueron contundentes:

PREGUNTA	RESPONDE SI
Considera que el conocer más sobre la computación y acercarse a la tecnología, mejorará su calidad de vida en general	94,8%
Considera que la tecnología podría ayudar a resolver algunos problemas comunales	92,4%
El conocer más de computación o acercarse a la tecnología ayudará a mejorar sus ingresos	79,3%

Fuente: Encuesta CDI Chile 2002.

Si bien la brecha digital es un fenómeno cada vez mas complejo, en América Latina su discusión ha contribuido a la sensibilización y preocupación por temas tales, como la apropiación tecnológica, la habilitación digital o la inclusión digital. Con relación a esta última (inclusión digital), puedo decir que ha empezado a adquirir mayor relevancia, ya que responde a un fenómeno multidimensional (no dicotómico) e incorpora elementos, tanto materiales como simbólicos. Me parece que en la medida en que se reduzcan los obstáculos materiales (infraestructura básica, conexión a Internet, acceso a banda ancha, etc.) junto con los de tipo subjetivo como (la exclusión cultural, a partir del genero, la etnia, las edades, entre otros factores), podremos ir cimentando una cultura digital, capaz de sustentar las demandas por gobiernos electrónicos, educación a distancia a través de plataformas electrónicas, acceso a redes comerciales globales, etc.

¹⁰ Encuesta diseñada por CDI CHILE en colaboración con el Departamento de Políticas Públicas de la Universidad Carnegie Mellon. Período Octubre-Diciembre 2002. Universo de personas encuestadas 1000.

A manera de preámbulo quisiera mencionar que, el término "exclusión social" ha adquirido relevancia en las ciencias sociales durante los últimos años, esto debido a su carácter multidimensional, y no dualista, que integra las explicaciones, tanto materiales como simbólicas, de un proceso social. Así pues, 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 vida*¹¹. Es decir, que desde 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 mas 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" definido 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"*¹².

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 como 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 al fortalecimiento de una ciudadanía activa desde el escenario digital o tecnológico.

¹¹ 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.

¹² Idem. Figueroa, Altamirano y Sulmont (1996)

A partir de la perspectiva multidimensional de la exclusión y/o inclusión digital, durante los últimos seis años, el Comité para la Democratización de la Informática¹³ ha trabajado esta temática, contribuyendo a algunas reflexiones en torno al trabajo que realiza en comunidades de escasos recursos, a las que provee de acceso tecnológico, así como acompañamiento y capacitación en el “uso con sentido” de las tecnologías.

El proceso de inclusión digital es 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 práctico del cual disponen para su desarrollo personal o social¹⁴.

En este sentido, la inclusión digital no es 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 personal y comunitario. Para ello, se contempla también la necesidad de que las tecnologías sean valorados 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 o no 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.

¹³ Organización sin fines de lucro, fundada en Brasil y que hoy está activa en más de 11 países del mundo, con un total de 702 Escuelas de Informática y Ciudadanía.

¹⁴ Concepto desarrollado por el Comité para la Democratización de la Informática en Chile (www.cdichile.org).

3. MATICES DE LA INCLUSIÓN EN LA CULTURA DIGITAL

Como se menciona anteriormente, el proceso mediante el cual se va configurando la cultura digital no es aislado ni unidireccional, sino que es producto de un mestizaje constante. De ahí que no se trate de una sola cultura, de un “tipo” correcto de cultura, ni mucho menos de una cultura digital “característica”. Por ello, me parece interesante describir, a continuación, los distintos matices o particularidades que se dan en el proceso de inclusión digital, producto principalmente de estudios empíricos realizados en torno a este tema y que refuerzan algunas ideas mencionadas, pero desde datos empíricos.

EL ACCESO CON SENTIDO

Uno de los desafíos importantes para la integración de las personas a una cultura digital (además de incorporar los usos de la tecnología a más aspectos de la vida cotidiana o garantizar el acceso) es que las tecnologías adquieran la relevancia necesaria para las personas, de acuerdo a sus propias realidades culturales. Me parece que en la medida en que las personas incorporen y filtren el uso de las tecnologías en más aspectos de su vida, se podrían acelerar los procesos de apropiación de estas. Sin embargo, la intensidad de los usos, debe buscar su contrapeso en lo que algunos denominan como el “uso con sentido”, en donde las tecnologías más que fines en si mismo, son un puente o medio para lograr objetivos más amplios.

Desde esta perspectiva, uno de los matices que sobresalen en el proceso de integración a la cultura digital, se relaciona con el uso social que le dan a las tecnologías. Esta distinción de “uso social”, que se desprende del mero “uso”, pone el acento, en el hecho de que las personas son capaces de enfrentarse a las tecnologías con una actitud crítica y capaz de darle significado a dicho proceso, porque no son meros consumidores (pasivos), sino productores (activos) de sentidos. En ese uso social y con sentido, las tecnologías empiezan a tener una centralidad característica y las funciones que se le atribuyen, van adquiriendo nuevas formas o sentidos (una apropiación real). Al igual que la TV, cuyas funcionalidades ya no son sólo las de informar y entretener, sino que, como lo señala un estudio acerca de cómo ven los jóvenes la TV¹⁵, se

¹⁵ ZARZURI, Raul. *Hijos de la TV: jóvenes, televisión y cultura*. Centro de estudios socio-culturales y OCIC. Chile. 2003

identifican nuevas funciones como la de mediadora de relaciones, espacio para recrear el poder de las personas, acompañamiento, cuidado de los hijos, entre otras más. De igual forma a la tecnología se le irán atribuyendo nuevas funciones y usos, producto del sentido que tienen estas para las personas.

En una entrevista realizada a uno de los beneficiarios de las Escuelas de Informática y Ciudadanía en Chile¹⁶, observamos el caso de un padre, jefe de familia, quien estando cesante, optó por tomar un curso de informática y ciudadanía. La apropiación de la tecnología le permitió, no sólo generar una serie de volantes y publicidad para ofrecer sus servicios puerta a puerta y organizar las cuentas de su negocio en la computadora, sino que además, dentro de los usos y funciones que le otorgó la tecnología, está el que para él ha significado no estar más en la calle tomando con sus amigos (tecnología-compañera); así como también un nuevo escenario de diálogo con su hijo (tecnología-puente de comunicación), incluso un nuevo "estatus" social frente a los demás cesantes de su comunidad (tecnología-movilizadora). El caso de Don Marcelino nos pone en evidencia cómo el uso de la tecnología no genera en sí mismo cambios fundamentales en la integración de las personas a una cultura digital, sino sólo en la medida en que las personas pueden apropiarse de estas y darles el sentido particular que tiene para ellos.

LOS SOSPECHOSOS DE SIEMPRE: DINÁMICAS QUE SE REPITEN

Las promesas atribuidas a las tecnologías tienden, por un lado a sentenciar los posibles efectos negativos que podrán tener, pero por otro lado, idealizan situaciones de cómo se supone que van a cambiar las sociedades. Ideas que se contraponen, como la capacidad de democratizar y descentralizar el poder, o la masificación e imposición de las ideas de los países desarrollados, la capacidad de superar las barreras educativas, o el fin de la escuela formal, son sólo una muestra de lo que pueden llegar a ser las percepciones en torno a las tecnologías.

Más allá de decidir sobre cuál de las dos caras de una misma moneda, es la correcta, creo que debemos considerar el hecho de que, en el uso y apropiación de las tecnologías de la información, se evidencian, incluso potencian, fenómenos estructurales y tendencias generales de la sociedad.

¹⁶ Escuelas de informática y Ciudadanía (EIC) es el proyecto que implementa el Comité para la Democratización de la Informática en varios países, incluido Chile.

En palabras de García Canclini "*lo que hace la eficacia del espacio virtual, no es el poder de las tecnologías de la información, sino su capacidad de acelerar, amplificar y profundizar tendencias o estructuras de la sociedad*"¹⁷.

Ante la idea de Canclini, me gustaría señalar que en un estudio realizado acerca de las comunidades virtuales¹⁸, se pudo observar algunos rasgos particulares que representaban tendencias de cómo la tecnología ejerce un efecto "amplificador". Algunas de las tendencias observadas, en el uso que le dan Internet y la tecnología, un grupo de jóvenes fanáticos de la serie televisiva "Los Archivos Secretos X" son:

- El desvanecimiento de un orden racional, que sirva como aglutinante para todas las personas del grupo, bajo un solo y "gran" proyecto común. El hecho de compartir la fascinación por la serie de los archivos secretos, pronto empieza a desvanecerse y lo que sirve de amalgama son las emociones, el sentido de estar y pertenecer, aunque sea a través del mail, una conversación del chat, o la simple navegación por la página. Esta tendencia a participar esporádicamente y sin mayores compromisos, al interior de una comunidad medida por el uso de Internet y los computadores, es similar a las que han sido señaladas en estudios de tribus urbanas¹⁹, cuyo eje catalizador es las emociones. Sin embargo, en la dinámica "virtual" se visualizan con más facilidad aquellas formas de relacionarse desde vínculos frágiles, como los desarrollados en un chat.
- Otra tendencia observada, es la constitución de microcomunidades especializadas, o el resurgimiento de las voces minoritarias, las que se constituyen desde múltiples y particulares sensibilidades, que ponen en jaque la idea tradicional de una participación comunitaria homogénea y centralizada. A partir del uso de las tecnologías y su participación en el espacio virtual, se evidencian, incluso potencian, dinámicas de subgrupos y micro intereses. Casos como el mencionado de la comunidad de Archivos Secretos X, en donde simultáneamente aparecen los micro grupos interesados en el tema de fenómenos extraterrestres, o los que simplemente buscan amigos, incluso los que

¹⁷ GARCIA CANCLINI, NESTOR. *Culturas Híbridas: estrategias para entrar y salir de la modernidad*. México: Grijalbo.1998.

¹⁸ RAAD, Ana María. *Cultura e Internet: relaciones al interior de una comunidad virtual*. Congreso Virtual de Antropología. Grupo Naya. 2002.

¹⁹ ZARZURI, RAUL; GANSTER, Rodrigo. *Tribus Urbanas: por el devenir cultural de nuevas sociabilidades juveniles*. Santiago de Chile, ARCIS. 1999.

se interesan por la cultura del FBI (propio de la serie), visibilizan las especializaciones y sub divisiones que atomizan al grupo. Esta situación, si bien no es exclusiva del proceso de incorporación de las tecnologías en la manera de relacionarse, al menos puede considerarse como un agente que los evidencia y amplifica. De ahí el explosivo surgimiento de comunidades virtuales en torno a temas, tradicionalmente considerados como de las "minorías".

Por otro lado, en el uso y apropiación de las tecnologías, no sólo se reflejan tendencias generales, sino que también se perpetúan estructuras sociales, que en ciertos casos llegan incluso a exagerarse o estereotiparse. Y en esto quisiera detenerme brevemente para entregar algunos alcances relacionados a las dimensiones de género, a partir de la cual se observan cómo las formas de incorporación y uso de las tecnologías tienden a perpetuar roles, imaginarios, entre otros.

En un estudio sobre la perspectiva de género y nuevas tecnologías se menciona lo siguiente: *"la visión utópica de la comunicación mediada por la tecnología como espacio inherentemente democrático, experimental y liberador de las desigualdades padecidas por las diferencias de género, se justificaba por la desaparición del cuerpo físico y por la imposibilidad de juzgar a las personas por su apariencia. Sin embargo, se han levantado muchas voces que sostienen que las jerarquías y desigualdades se siguen reproduciendo en el cyberspacio, o incluso las identidades de género se exageran o estereotipan"*²⁰. La idea que plantea Agnes Vayreda, se refiere específicamente a la realidad que se construye desde el espacio virtual, en cuyo proceso de edificación se vuelven a reproducir estereotipos y diferencias.

Sin embargo, por otro lado, durante la encuesta aplicada por CDI nos encontramos con que en el uso y adopción de la tecnología, también se evidencian los mundos asumidos como propios del "hombre" y la "mujer". Antes de iniciar un curso de informática y ciudadanía se preguntó a todos los alumnos qué era lo que los motivaba a tomar un curso de informática, si bien en ambos casos, la motivación por lo laboral o la necesidad de actualización fueron las principales razones, es en el caso de las mujeres en donde el apoyo a los hijos, el acompañamiento a otras personas, empieza a adquirir mayor relevancia; mientras que para los hombres no. El imaginario detrás de los hombre y mujeres, sobre cómo se ven a si mismo en su relación con las tecnolo-

²⁰ VAYREDA, Agnes. Una propuesta de revisión crítica de una selección de investigaciones empíricas acerca de género y CMO. Universidad Abierta de Barcelona (UOC) 2002.

gías vuelve a marcar la separación entre los ámbitos “domésticos” atribuidos a las mujeres, y los “productivos” atribuidos a los hombres.

Así mismo la demanda por obtener una computadora, es menor entre las mujeres, quizás, no sólo porque entre la mayoría de las encuestadas se encontraban amas de casa (que no perciben ingresos), sino también porque el consumo de la tecnología se ha asociado tradicionalmente a los hombres, como lo indica el siguiente cuadro:

Fuente: Encuesta CDI CHILE 2002.

TIENES INTENCIONES DE COMPRARTE O QUE TE COMPREN UNA COMPUTADORA	% MUJERES	% HOMBRES	% TOTAL
Sí, tengo planeado comprármela en menos de 6 meses	30,8	69,2	100
Sí, pero no tengo plata para pagarla	31,6	68,4	100
No, no tengo pensado en comprarme una computadora	48,7	51,3	100

Siguiendo con esta idea, en una encuesta realizada a varios telecentros de Chile²¹, el grupo de hombres participantes de estos centros, fue considerablemente mayor (60,6%) al de las mujeres (39,4%), lo que evidencia una tendencia a asumir el mundo de las tecnologías como principalmente “de hombres” (al igual que el de los vídeo juegos), perpetuando de cierta forma ciertas estructuras tradicionales²².

SEDUCIDOS POR LA TECNOLOGÍA

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 la encuesta aplicada por CDI, 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.

²¹ Primera encuesta Usuarios de telecentros de Chile. 2002 <http://encuesta.atach.cl/>

²² Tendencia repetida al menos en las experiencias de acceso a la tecnología en comunidades de escasos recursos y con escolaridad baja, como el caso de los Telecentros o las Escuelas de Informática y Ciudadanía.

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 tus estudios	91,3%
Será una herramienta para superarte en general	96,2%

Fuente: Encuesta CDI 2002.

Como efecto inversamente contrario, lo que se produce también es una “brecha de expectativas” en torno al acceso tecnológico. De cierta forma, detrás del sueño tecnológico aparecen paralelamente imaginarios y valoraciones que se han ido construyendo y dan 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 inherentes a estas, las personas sienten y perciben que han quedado fuera de muchos otros procesos, como lo indica el siguiente testimonio:

*“Con la computación, si uno no sabe, pasa a ser parte de ignorancia, porque ahora todo está en la computación y después de los años si uno se atrasa queda totalmente fuera, es decir, fuera de lógica. En el sentido de que si yo no aprendo computación, me quedo totalmente atrasada...”*Pamela, 33 años²³.

4. CONCLUSIONES: LA CIUDADANÍA CONECTADA

Teniendo en cuenta la integración digital como base para el fortalecimiento de una ciudadanía activa, la discusión acerca de la ciudadanía y las nuevas tecnologías, puede ser abordada desde distintos focos. Por un lado, se encuentra la perspectiva que focaliza el ejercicio ciudadano, desde el uso de la tecnología como una forma de relacionarse con el ámbito de lo público. Es en esta perspectiva en donde aparece la preocupación por dar más acceso a informaciones públicas, incorporar contenidos que hagan visible el interés y la participación en escenarios comunes, transparentar procesos y acciones gubernamentales, entre otros importantes factores. Esta

²³ CDI. Estudio de Impacto de las Escuelas de Informática y Ciudadanía. Santiago, Chile. 2002.

mirada, justifica el auge por los sitios de e-government, a través de los cuales los ciudadanos pueden consultar y acceder equitativamente a los beneficios del estado, así como el hacer “visible” su participación en aspectos comunitarios o públicos en general. Por otro lado, está la discusión de la ciudadanía que se alimenta de aquel sueño, de que las nuevas tecnologías (en especial Internet) permiten democratizar los discursos, ideas o visiones de la sociedad. De ahí que, en medio de una sociedad atomizada, donde los intereses individuales adquieren importancia, Internet estaría facilitando el auge de comunidades (grupo de ciudadanos) con relevancia suficiente para imponer sus ideas. Desde la defensa de las ballenas en Alaska, pasando por la conservación de los ritos mapuches en Chile, hasta los grupos de fanáticos de los archivos secretos X, todas estas iniciativas refuerzan el hecho, de que las personas pueden participar accediendo a la tecnología, no solo como meros receptores de mensajes, sino también con capacidades para elevar sus discursos.

Finalmente, otro de los matices que adquiere la discusión sobre tecnologías y el ejercicio de la ciudadanía, tiene que ver con la preocupación de cómo integrar a las personas, sin generar un efecto subordinante. Según explica Martín Hopenhayn²⁴, por un lado está la necesidad y el interés de generar mayores igualdades, es decir, incluir a todos los excluidos, pero corremos el peligro de intentar homogeneizar a todos o centralizar los poderes. Por otro lado, existe una promesa de diferenciación, de impulsar el pluralismo y las decisiones individuales, el gran desafío está cómo balancear el eje entre el acceso material y el simbólico, promoviendo una integración tecnológica, sin anular el capital cultural que tienen las sociedades.

Los procesos de inclusión digital, están promovidos por el interés generalizado por acortar la diferencia entre quienes tienen acceso a la tecnología y quienes no, así como por el vertiginoso escenario de innovación tecnológica, que a más de uno abruma por su rapidez. En medio de este torbellino, la reflexión en torno a la dialéctica que se produce entre la tecnología y la cultura, nos permite analizar los distintos usos sociales y valoraciones que le dan las personas a este proceso, así como comprender los matices y particularidades que tiene la participación de las personas, en la que hemos denominado “cultura digital”. Si bien aun queda mucho camino por recorrer y analizar, al menos estas reflexiones permitirán desmitificar la idea de que el acceso y la conectividad son los únicos factores relevantes en la configuración de una cultura digital.

²⁴ HOPENHAYN, Martín. *Viejas y Nuevas formas de ciudadanía*. Revista Cepal 73. Santiago. 2001.