

La ciudadanía online: de las iniciativas de inclusión a los desafíos de la gerencia

Juliano Maurício DE CARVALHO
Mateus Yuri RIBEIRO DA SILVA PASSOS

RESUMEN

Esta comunicación tiene por propósito presentar y discutir las iniciativas brasileñas de inclusión digital en la perspectiva de la economía política. Se han analizado iniciativas de inclusión por parte del gobierno, empresas y organizaciones no gubernamentales, teniendo en cuenta las premisas que el Estado presentó en el Libro Verde del Programa Sociedad de la Información, que buscaba establecer criterios para fomento y utilización de las TCI y su integración en la vida social. En las iniciativas se ha encontrado una intención real de una democratización del acceso y condiciones de uso de las TCI, pero se ha identificado la falta de unas políticas apropiadas para implantar este proceso de una manera eficiente.

Palabras clave: Tecnologías de la Comunicación y la Información. Ciudadanía *on-line*. Inclusión digital. Gestión de la comunicación. Sociedad de la información.

ABSTRACT

This article aims to present and debate Brazilian digital inclusion initiatives on the political economics view. There were analyzed inclusion initiatives led by the government, enterprises and non-governmental organizations, keeping in mind the premises that Brazilian Government has presented in Information Society Program's Green Book, which aimed to establish criteria for promotion and use of the Information and Communication Technologies (ICT) and its integration to everyday life. In the initiatives there was found true intention to democratize access and utilization conditions of the ICT, although there has been identified a need for proper policies for fulfilling its goals in an efficient way.

Keywords: Information and Communication Technologies. On-line citizenship. Digital inclusion. Communication management. Information Society.

INTRODUCCIÓN

El siglo XX ha sido testigo de avances y transformaciones de una velocidad e importancia nunca antes vistos en la historia humana. Si bien es cierto que una afirmación como esta se ha convertido en algo usual, con todo, las verdaderas dimensiones de la transformación causada

por los avances científicos y tecnológicos de los últimos cien años todavía precisan ser comprendidas en su totalidad.

La “Sociedad de la Información” (SI) surgió como una consecuencia de la Tercera Revolución Industrial, proceso que presenta significativas diferencias con relación a las dos anteriores. Mattelart (2002) hace referencia a una sociedad global de la información como resultado de una construcción geopolítica que gana energía en los siglos XVII y XVIII, a pesar de que en aquella época no existía claramente la noción de *información* en la lengua y en la cultura del momento. Viviendo una época en la que la materialización de la lengua de los cálculos era intensa, la Revolución Francesa hace de ella el modelo de igualdad ciudadana y de los valores del universalismo. Castells (2000) afirma que en la Sociedad de la Información, o sea, en el momento actual, los medios de producción están influidos por, o llevados a, la generación o la transmisión de informaciones, modificadas por los medios de comunicación de masas y principalmente por la red mundial de ordenadores, o sea, por Internet. Existe todavía una cierta exageración en la consideración de la información como objeto de una importancia superior incluso a la del trabajo. A pesar de ser dominante y esencial, su valor y poder son relativos, no absolutos. La información tiene valor solamente en cuanto posee algún grado de aplicabilidad, y este aspecto, el de la aplicabilidad de la información, es el que ha pasado por grandes transformaciones en los últimos tiempos.

La Primera Revolución Industrial tuvo su origen en el siglo XVIII con la invención de la máquina de vapor en 1769. La abundancia de máquinas de vapor, en sustitución del trabajo humano y con una mayor velocidad y eficacia, transformó los medios de producción y originó las primeras industrias. La Segunda Revolución Industrial, ocurrida a partir de la segunda mitad del siglo XIX, incluyó el uso de la electricidad, no solo afectando y, una vez más, revolucionando los medios de producción, sino dando también origen también a medios de comunicación a distancia. Cuando los periódicos y las cartas dependían aún de los barcos para llegar a localidades lejanas, en 1890 París ya ofrecía a sus habitantes servicios de recepción de noticias de todo el mundo transmitidas por telégrafo; en las décadas siguientes, surgirían la radio y la televisión. Según Vonnegut (1969: 19-20), si “la Primera Revolución Industrial desvalorizó el trabajo físico, [...] la segunda desvalorizó el trabajo mental rutinario. La Tercera Revolución Industrial llegó a desvalorizar el pensamiento humano, «el auténtico trabajo mental»”.

La Tercera Revolución Industrial ha provocado además una transformación de un nivel más profundo. Bajo el punto de vista de Bell (1973), la sociedad industrial del siglo XX difiere de la sociedad manufacturera de los dos siglos anteriores por su dependencia de la tecnología y de la ciencia. El cambio hacia una sociedad posindustrial está ligado a la estructura social, de acuerdo con las connotaciones políticas y culturales. “Las expresiones *sociedad industrial*, *preindustrial* y *posindustrial* son secuencias conceptuales a lo largo de la gestión de la producción y de los tipos de conocimiento utilizados” (Bell, 1973: 25).

Si en los medios surgidos en el momento anterior la comunicación se daba en un sentido único, del emisor para millones de receptores, las Tecnologías de la Comunicación y la Información (TCI) actuales han permitido una descentralización de ese proceso, en el que ahora los receptores se convierten también en comunicadores. Las facilidades de la confluencia de medios de comunicación en Internet, unificando posibilidades de transmisión en texto, vídeo y audio, posibilitan que los usuarios de la red se expresen por medio de *blogs*, *podcasts* y radios *on-line*.

De ese modo, la red ha se convertido en un espacio de debate público y ciudadanía, toda vez que la nueva situación convierte a la información en una fuerza motriz de funcionamiento

de la sociedad. Así, tener acceso al flujo de información de Internet no es un lujo o algo que se añade a la vida cotidiana, sino una condición básica para que se mantenga la ciudadanía del individuo. “El concepto de sociedad posindustrial se relaciona, especialmente, con los cambios en la *estructura social*, con la manera en la que la economía está siendo transformada, con el modo en el que está siendo transformado el sistema ocupacional y con las nuevas relaciones entre la teoría y el empirismo, particularmente entre la ciencia y la tecnología” (Bell, 1973: 26). Además, la Sociedad de la Información, o posindustrial, crea una ruptura entre el ciudadano y la tecnología, dejando una parcela significativa de la sociedad sin capacidad de uso y sin acceso a ese flujo de información.

Así, la Sociedad de la Información no engloba a todos. De acuerdo con un estudio de la ONU (2004), solamente 120 de cada 1.000 personas en el mundo tienen acceso a Internet. Así, casi el 90% de la población mundial no se beneficia de las posibilidades de las TCI, debido a la falta de instrucción para el uso de los equipos y al bajo poder adquisitivo para comprarlos y pagar una conexión a Internet. Así pues, hay un abismo tanto instrumental como cognitivo, dado que una significativa parcela de la humanidad está apartada de los nuevos espacios de discusión y creación (convirtiéndose, por tanto, en no ciudadanos). A esto se llama “exclusión digital”, y ha sido combatida por iniciativas de inclusión de personas que están al margen del ámbito de la SI y, por tanto, sin derecho a la ciudadanía *on-line*, o sea, a tener acceso al nuevo espacio de discusión y ejercer el uso consciente de las tecnologías disponibles. El ciudadano está así privado de ejercer su derecho a la información, toda vez que una buena parte de ella está disponible solamente en la red, y eso es inaceptable para conseguir una ciudadanía completa (Pinsky, 2003).

DESAFÍOS A BRASIL EN LA SOCIEDAD DE LA INFORMACIÓN

Como una de las principales naciones emergentes, Brasil tiene urgencia en incluirse en el nuevo contexto tecnológico y social, proyectándose en el ciberespacio. Esa necesidad se da, en un nivel macrosocial, principalmente por cuenta de la actualización de conocimientos ofrecida por las TCI y el dominio de tecnologías cada vez más sofisticadas. Por otro lado, cada individuo, para ejercer su ciudadanía de forma igual a la de los demás, debe ser ciudadano también en la red, recibiendo, discutiendo y produciendo contenidos. Para eso es preciso, en primer lugar, dominar el uso de las TCI (*hardware* y *software*).

El “país del futuro”, como se decía décadas atrás, ocupa hoy el 8º lugar en el *ranking* mundial en número de *hosts* registrados: ya son 6.438.501. Es también el sexto en registro de dominios nacionales: en octubre de 2006 se sobrepasó la marca de un millón de dominios *.br* registrados. Aparentemente, el escenario es prometedor para avanzar en la ciudadanía *on-line*.

Aunque se está incorporando rápidamente y participa activamente de la Sociedad de la Información, Brasil está en 69º lugar en Índice de Desarrollo Humano (IDH). En 2004, el 11,4% de la población brasileña adulta eran individuos analfabetos y el 10,1% estaba bajo el nivel de pobreza, o sea, sobrevivía con menos de un dólar por día. También el 10% de los brasileños no tenían acceso a agua potabilizada y se estimaba que el 10,3% no sobreviviría más allá de los 40 años de edad.

Ante este escenario se extiende una severa brecha digital (*digital gap*), a partir de la cual ocurre un *apartheid digital*¹, ante el que una elite de la población utiliza los recursos más sofis-

ticados, mientras que muchos brasileños jamás han utilizado un ordenador. De acuerdo con la Investigación Nacional por Muestra de Domicilios (PNAD), realizada en 2005 por el Instituto Brasileño de Geografía y Estadística (IBGE), el 21% de la población con más de 10 años (lo que corresponde a aproximadamente 31.980.000 personas) ya había accedido a Internet al menos una vez. De acuerdo con el Ibope/NetRatings, solamente 22 millones de individuos en el país tienen en su casa acceso a Internet, de los cuales 14,419 millones son usuarios activos. Otros seis millones acceden a la red solo en locales públicos: 4,4 millones en locales de pago (cibercafés, *LAN houses*) y 1,6 millones a partir de puntos de acceso gratuito; de estos, el 42% pertenece a la clase C y el 22% a las clases D y E. De hecho el ordenador solamente está presente en 19,63% de los hogares brasileños (CETIC, 2006).

Teniendo en cuenta estos datos y la expectativa del Estado en ocupar lugar destacado en el escenario internacional y alcanzar niveles mayores de desarrollo tecnológico y humano, es preciso promover la inclusión digital para quien está al margen de la Sociedad de la Información, pues “la exclusión digital impide que se reduzca la exclusión social, una vez que las principales actividades económicas, gubernamentales y una buena parte de la producción cultural de la sociedad van incorporándose a Internet” (Silveira, 2001: 18). Así, una población digitalmente excluida estará, también, socialmente excluida. La inclusión ideal debe fomentar no solamente la alfabetización digital (integrando educación, apropiación crítica de las TCI y ampliación de la ciudadanía), sino también políticas públicas adecuadas y actividades que produzcan rendimiento, dado que buena parte de los excluidos digitalmente posee también un bajo poder adquisitivo.

Existen, así, dos tipos de barreras a la utilización de ordenadores y, por tanto, a la inclusión digital. Desde los puntos de vista técnico y económico, la conectividad es una dificultad enorme: el 79% de los brasileños con más de 10 años jamás han accedido a Internet. Es preciso, por tanto, crear puntos de acceso, o políticas que incentiven y reduzcan los precios para la adquisición de ordenadores y la conexión a la red.

Ya en el aspecto cognitivo, es preciso instruir a la población sobre cómo utilizar las TCI de forma adecuada, o sea, no solamente adiestrándola en el uso de *software* básico, pues tipo de utilización denota un conocimiento incompleto sobre el propio equipamiento. Como afirma Silveira (2001), el ordenador sin acceso a Internet es como una máquina de escribir electrónica: es una máquina infrautilizada. Se ha accedido a la red, pero no a la conciencia o uso de los derechos y ciudadanía *on-line*; persiste la infrautilización, que puede ser comparada con la afirmación de Sérgio Buarque de Holanda (2006: 183) de que “la simple alfabetización en masa no constituye [...] un beneficio enorme. Si no va acompañada de otros elementos fundamentales de la educación que la completen, es comparable, en ciertos casos, a un arma de fuego puesta en las manos de un ciego”. La inclusión digital debe favorecer la apropiación de la tecnología de forma consciente, de modo que consiga que el individuo sea capaz de decidir cuándo, cómo y para qué utilizarla, constituyendo la alfabetización digital. Según Rangel (2003), el coordinador ejecutivo de la ONG Sociedad Digital (Socid):

[...] inclusión digital no es regalar equipos informáticos, líneas de crédito o Internet gratis. Es todo eso y mucho más. [...] es conseguir que el individuo sea capaz de desenvolverse, de buscar informaciones y de transformar su realidad, interfiriendo con calidad en los espacios democráticos existentes, o siendo incluso capaz de crear nuevos espacios para el desarrollo de la justicia, de la paz y de la igualdad.

Las ONG y entidades dedicadas a la inclusión digital tienen como motivación la viabilización del medio, o sea, la democratización de Internet, utilizando el espacio público virtual para reducir las desigualdades sociales, haciendo que la red abra espacio para la publicación de los contenidos y acceso a todos los ciudadanos en cualquier parte del globo. Esa preocupación existe justamente para que la mayoría de la población, que no tiene condiciones financieras, educacionales y estructurales, pueda beneficiarse con las posibilidades ofrecidas por la red. Según Silveira (2001: 18):

[...] la exclusión digital ocurre cuando se priva a las personas de tres instrumentos básicos: el ordenador, la línea telefónica y el proveedor de acceso [a internet]. El resultado de eso es el analfabetismo digital, la pobreza y la lentitud comunicativa, el aislamiento y la imposibilidad del ejercicio de la inteligencia colectiva.

A pesar de la apariencia asistencialista de esta afirmación, corresponde al Estado regular y promover la inclusión digital de su pueblo, una vez que la participación en la Sociedad de la Información y, por extensión, la utilización de las TCI, forman parte de las nuevas necesidades mínimas de la ciudadanía. Sin intervención estatal, el ciberespacio, y el acceso a este, es capitalizado y mercantilizado atendiendo a los intereses de organizaciones privadas. (Miranda *et al.*, 2000).

Brasil tuvo como marco regulatorio de la utilización de las TCI el programa “Sociedad de la Información” (SocInfo), bautizado como *Libro Verde* (LV). Lanzado en 2000, durante el segundo mandato como presidente de Fernando Henrique Cardoso, el documento, de 203 páginas, fue preparado por Tadao Takahashi y fomentado por el Ministerio de Ciencia y Tecnología. Más de 300 investigadores y estudiosos de esta área han colaborado en el cumplimiento de su principal objetivo, el establecimiento de criterios para el fomento y la utilización de las TCI y su integración en la vida social.

Su propuesta principal es la inclusión digital, tanto encaminada a las oportunidades creadas con el mercado de las tecnologías como a la educación, utilizando las tecnologías de la información y comunicación (TIC) como medio. Desde cualquier ángulo, la finalidad es crear condiciones para que el ingreso en la Sociedad de la Información sea capaz de reducir las diferencias sociales actualmente agravadas por el desconocimiento de esas tecnologías.

En la era de Internet, el Gobierno debe promover la universalización del acceso y el uso creciente de los medios electrónicos de información para generar una administración eficiente y transparente en todos los niveles. **La creación y mantenimiento de servicios igualitarios y universales para atender al ciudadano se hallan entre las iniciativas prioritarias de la acción pública.** Al mismo tiempo, corresponde al sistema político promover políticas de inclusión social, para que el salto tecnológico tenga paralelo cuantitativo y cualitativo en las dimensiones humana, ética y económica. La así llamada “alfabetización digital” es elemento clave en ese esquema (Takahashi, 2000: 5).

Iniciativas de promoción de la inclusión estarían, así, directamente relacionadas con la motivación y la capacitación para la utilización de las TCI de forma crítica y emprendedora, objetivando el desarrollo personal y comunitario. La idea es que, apropiándose de esos nuevos conocimientos e instrumentos, los individuos puedan adquirir una conciencia histórica, política

y ética, asociada a una acción ciudadana y de transformación social, al mismo tiempo en que se cualifican profesionalmente.

El LV fue, en verdad, redactado con prisas, con falta de solidez, profundidad y rigor científicos en sus discusiones, teniendo como objetivo acelerar el desarrollo tecnológico y mantener el país actualizado en las discusiones internacionales sobre Sociedad de la Información. Es una clara muestra de una característica que Sérgio Buarque de Holanda (2006) encuentra en la sociedad y en el Estado brasileños: la búsqueda de un éxito fulgurante de forma rápida, sin atender a la construcción de una base sólida de sustentación. Dos de las metas establecidas en el LV fueron la continuación de los debates sobre inclusión para el lanzamiento de un *Libro Blanco* (LB) del Programa Sociedad de la Información, en 2000, y la implantación de acciones operacionales en el trienio 2001-2003. El LB fue lanzado con un gran retraso, en 2002, con apenas 80 páginas y sin hacer mención a su predecesor. Solo en el gobierno siguiente se iniciaron programas de inclusión digital por parte del Estado.

ESTADO: DESDE EL *E-GOV* A LOS PROGRAMAS DE INCLUSIÓN

En el mandato de Fernando Henrique Cardoso, después de la divulgación del LV hubo pocos avances con relación al programa “Sociedad de la Información” en Brasil. En la administración siguiente, de Luiz Inácio Lula da Silva, el gobierno federal abandonó el programa y, en contrapartida, lanzó en 2003, primer año del mandato, el “Programa de Inclusión Digital”, integrante de la línea de Inclusión Social del Ministerio de Ciencia y Tecnología (MCT). El programa presenta dos líneas de acción: fomento de la elaboración e implantación de proyectos de inclusión digital e implantación de centros de inclusión digital en sectores de impacto social. En ambos frentes, el objetivo es mejorar la accesibilidad o conectividad de la población a las TCI.

A pesar del lanzamiento del “Programa de Inclusión Digital”, durante los tres años siguientes las principales acciones del gobierno en cuanto a la entrada del país en la Sociedad de la Información se limitarán básicamente a la digitalización de los servicios al ciudadano, por medio del llamado gobierno electrónico (*e-gov*). La iniciativa es fundamental para expandir el uso de las TCI, pues “con el **uso ejemplar** de tecnologías de información y comunicación en sus actividades, puede acelerar enormemente el uso de esas tecnologías en toda la economía, en función de la mayor **eficiencia y transparencia** de sus propias acciones” (Takahashi, 2000: 69). De ese modo, al dar acceso a contenidos y servicios en la red, el gobierno asume la posición de proveedor de iniciativas provechosas para el uso de las TCI.

Son dos los tipos de servicios al ciudadano del *e-gov*: la puesta a disposición de información o servicios en una *website* o portal de la institución pública y el suministro selectivo de información o acceso a servicios para el ciudadano. En la segunda vertiente están contenidas acciones como la creación de quioscos electrónicos (“Quiosco del Ciudadano”) en locales de acceso público, centros comunitarios de acceso a Internet (“Gesac”) y el programa “Estación Digital” de la Fundación Banco del Brasil) y de direcciones electrónicas donde el ciudadano podrá recibir informaciones de su interés por *e-mail*.

La creación de puntos de acceso también formó parte de las políticas de inclusión del gobierno estatal de São Paulo. El programa “Accesa São Paulo”, iniciado en 2000, instaló 386 puestos en 299 municipios. Hay tres tipos de puestos de acceso: 1) comunitarios, implantados en coordinación con entidades comunitarias localizadas, en su mayoría, en regiones periféricas;

2) municipales, implantados en colaboración con ayuntamientos, generalmente localizados en bibliotecas públicas; 3) puestos públicos de acceso a Internet (POPAT), localizados en órganos ligados al Gobierno del Estado, como los restaurantes del programa “Bom Prato”, estaciones de tren y metro, terminales de ómnibus, puestos del “Poupatempo” y Centros de Integración de la Ciudadanía. Se añaden al programa proyectos de capacitación y producción de contenido multimedia, que dan un paso al frente en el proceso de inclusión digital porque ofrecen más que un simple acceso a Internet, aunque aún tienen un alcance limitado. El número de puestos que participa de esos proyectos es pequeño y la mayor parte de las iniciativas está en los primeros estadios de implantación. El “MetaProjeto”, creado específicamente para el Parque Estadual Fontes do Ipiranga (PEFI), en São Paulo, inició su producción de contenido en febrero de 2007 y tuvo apenas 3 meses de duración.

El año de 2005 fue una pieza clave en las iniciativas de inclusión del gobierno federal. Durante ese año se iniciaron tres proyectos: “Ciudadano Conectado – Ordenador para Todos”, “Casa Brasil” y “Telecentros de Información y Negocios” (TIN).

El Proyecto “Ciudadano Conectado – Ordenador para Todos” entró en ejecución en noviembre de 2005 y consistía en la financiación de la compra de microordenadores de bajo costo, por unos 1.400 reales brasileños (poco más de 500 euros). Las máquinas tienen *hardware* adaptado a las necesidades actuales (procesador de 1 GHz, RAM de 128 Mb, disco duro mínimo de 40 Gb y entradas USB), utilizan el sistema operativo Linux y 26 programas de *software* libre, entre ellos editores de texto, programas antivirus y editores de imagen. La finalidad del programa, destinado a consumidores con una renta de entre tres y siete veces el salario mínimo, es la accesibilidad, pero por ahora se ha beneficiado una parte pequeña de esa parcela poblacional: hasta enero de 2007 el proyecto registraba poco más de 19.000 equipos financiados.

Ya el proyecto “Casa Brasil”, aprobado en el CNPq (ITI/CGPCB nº 041/2005) en junio de 2005, tiene como propósito la creación de unidades dotadas de telecentros², auditorios, bibliotecas populares, estudios multimedia, laboratorios de divulgación científica y oficinas de radio. También se imparten cursos presenciales y a distancia sobre derechos humanos, reciclaje de equipos informáticos (*MetaReciclagem*), informática libre, derechos de autor en el medio digital, educación a distancia y gestión. De ese modo, al contrario de lo que sucede en el “Accesa São Paulo”, en el que las iniciativas diferenciadas están diseminadas, cada centro de Casa Brasil debe, obligatoriamente, albergar el complejo de instalaciones descrito, agregando entrenamiento cognitivo al acceso a la red. Durante 2006, 140 unidades han sido instaladas en todo el país.

Por último, los TIN, destinados a microempresas, tienen como objetivo la creación de telecentros para aumentar la competitividad de esas organizaciones y estimular nuevas iniciativas. Hasta marzo de 2007 habían sido instalados 742 TIN en sindicatos, ayuntamientos y asociaciones comerciales.

Así, hay solamente dos grandes iniciativas gubernamentales en inclusión digital dedicadas también al aspecto cognitivo de utilización de las TCI. Dado que el proceso de implantación de ambas dio comienzo en 2005 y que sus actividades empezaron en 2006, es pronto para evaluar el impacto de esas iniciativas en las comunidades beneficiadas. Es preciso resaltar que hay una baja penetración de esos programas, al tenerse en cuenta que el país posee 5.564 municipios (IBGE) y que más del 20% de los telecentros del programa TIN se concentran en el estado de Minas Gerais (166), donde está el 15% de los municipios del país (853) y el 10,9% de la población.

Para comprender mejor los proyectos de este tipo, es importante estudiarlos a partir del punto de vista de la gestión de la información, expresión en evidencia en la sociedad contemporánea, sea por la importancia dada a la información con los avances de las tecnologías de la información y de la comunicación, sea por el consumo desenfrenado de información.

La aplicación de la gestión de la información en ambientes virtuales contribuye a una mejor organización de las informaciones disponibles en la red, y con los avances tecnológicos se diseñan nuevas formas de organización debido a la capacidad que esas tecnologías tienen para alterar las concepciones tradicionales del tiempo y del espacio. Así, se discute la importancia de los espacios de colaboración no como algo posible, sino como una necesidad. De acuerdo con Silveira (2005: 71) “es necesaria la adopción de políticas que aseguren la generación, el uso, el mantenimiento y la propagación del capital intelectual en la red, esto es, la gestión de la información en una organización virtual”, formando lo que se pueden llamar “ambientes informativos cooperativos”.

La aplicación de estos conceptos en proyectos de inclusión digital puede reducir la distancia entre el ciudadano y la información recibida, una vez que la concepción de organización virtual se encaja tanto en el gobierno, o *e-gov*, como en los proyectos que trabajan con inclusión digital.

La aplicabilidad de la gestión de la información en proyectos de ciudadanía digital es importante para garantizar que la información llegue al ciudadano, ya que la imposibilidad de acceder, el acceso limitado a la información y el acceso a informaciones deformadas dificultan el ejercicio pleno de la ciudadanía (Araújo, 2004).

TERCER SECTOR: MOTOR DE LA INCLUSIÓN DIGITAL

El Tercer Sector, constituido por organizaciones no gubernamentales (ONG) sin fines lucrativos, viene desempeñando un papel fundamental en el proceso de inclusión digital. Son varios los programas desarrollados en torno a la ciudadanía digital. Su participación es extremadamente positiva, principalmente en virtud de la militancia de sus participantes, muchos de ellos voluntarios, comprometidos con las cuestiones sociales que rodean la exclusión digital, trabajando en regiones periféricas y con carencias.

Son varios los perfiles de los proyectos desarrollados, que reúnen numerosos telecentros comunitarios, los programas “sampa.org”, “CDI”, “Socid”, “Viva Rio” y varios otros, actuando en los más diversos segmentos. El proyecto “Software Libre Bahia”, por ejemplo, se dedica a la distribución de programas gratuitos y modificables. Ya el Laboratorio de Inclusión Digital y Educación Comunitaria (LIDEC), de la Universidad de São Paulo (USP), promueve la capacitación de monitores para puntos de acceso públicos, y el proyecto “Sinergia Digital”, de la Pontificia Universidad Católica del Rio Grande del Sur (PUC-RS), proporciona aulas de informática y de formación humana en las instalaciones de la universidad.

El más antiguo programa de inclusión digital del país, promovido por el Comité para la Democratización de la Informática (CDI), tuvo inicio en 1994 en la favela Santa Marta, en Rio de Janeiro. Con la finalidad de promover “la inclusión social utilizando la tecnología de la información como un instrumento para la construcción y el ejercicio de la ciudadanía” (BAGGIO, 2004), el CDI creó Escuelas de Informática y Ciudadanía (EIC), cuyo público son los segmentos excluidos de la sociedad.

Actualmente hay 840 EIC, distribuidas por 19 estados brasileños y otros ocho países (Sudáfrica, Argentina, Chile, Colombia, Estados Unidos, Ecuador, México y Uruguay), que cuentan con 1.633 educadores, 1.069 voluntarios, 7.911 ordenadores instalados y más de 700.000 personas formadas. La propuesta pedagógica se divide en cinco módulos de aulas de informática, dedicados a la utilización del paquete Microsoft Office y al uso de Internet, sumados a reuniones de discusión sobre ciudadanía y la realidad de la comunidad donde la EIC está instalada. Las unidades también ofrecen horarios de libre uso de los ordenadores.

Una EIC surge cuando la ONG interesada en sostenerla envía su propuesta al CDI. El órgano exige una instalación capaz de dar soporte a como mínimo 10 ordenadores, en lo referido a la dotación de máquinas y la capacitación de educadores.

Diversas escuelas que integran la red poseen severas limitaciones, entre ellas el estado de los ordenadores, tecnológicamente desfasados o inutilizados por falta de mantenimiento, y la imposibilidad de suministrar una conexión de Internet; así se consigue la alfabetización digital, pero no la entrada definitiva en la Sociedad de la Información.

Con todo, la iniciativa es un importante paso en la transformación social de sus beneficiados. El primer contacto con el ordenador puede conseguir que el beneficiado se oriente hacia una carrera relacionada con la tecnología, empezando por cursos de tipo técnico (la mayor parte de los alumnos tiene entre 13 y 15 años), y ha generado una retroalimentación de personal en las EIC, a las cuales muchos ex-alumnos vuelven como monitores o educadores. Otro factor positivo es la alfabetización digital de adultos con baja escolaridad, personas que en general tienen gran dificultad en el manejo de las TCI.

La ONG Sociedad Digital (Socid) realiza su trabajo en un ámbito diferente. Fundada en 2001 para potenciar el uso de las TCI en otras ONG, tiene como propósito reducir la exclusión digital también en esas organizaciones. En un momento posterior, la Socid fomenta la creación de *websites* y *software* y, por medio del proyecto “Telecom Libre”, también promueve la creación de telecentros comunitarios y comunidades virtuales, incentivando la producción de contenido y el uso consciente y crítico de las TCI.

Un estudio del impacto de los telecentros en la vida de los usuarios fue realizado por Patrícia Mallmann Souto Pereira (2004) a partir de la experiencia de dos usuarios del Telecentro Comunitario Chico Mendes,³ el más antiguo de Porto Alegre (RS), seleccionados a partir de un análisis previo del perfil de las 300 personas que utilizan sus ordenadores semanalmente, el 75% de ellas de entre 8 y 22 años, con edad media entre 18 y 19 años. Pereira analizó dos casos opuestos, el típico y el extremo, en los cuales el uso del telecentro se da para la diversión y entretenimiento o para la convivencia personal y relaciones sociales, respectivamente. La principal ventaja de ese tipo de iniciativa, para la autora, es un aumento en la autoestima de los beneficiados.

Assumpcion explica que la principal diferencia entre un niño de clase media y uno pobre, en lo que dice respecto a la utilización de las TCI, es que para el primero Internet puede ser comparada a una navaja multiusos suiza y para la segunda representa un peso en la espalda. Para él, los niños de clase media tienen total control sobre la tecnología y utilizan Internet en todos los campos de su vida, para entretenimiento y para estudio, incluyendo realizar los deberes en casa. Para un niño de clase baja, los telecentros comunitarios ofrecen cursos y acceso a las TCI enfocados, principalmente, al uso productivo de la tecnología. En consecuencia, ese niño es privado de conocer otras aplicaciones y usos. Por fin, cuando este niño también empieza a realizar

las tareas escolares se puede decir que se ha apoderado de las TCI tanto como lo hace un niño de clase media (Pereira, 2004: 384).

Por ahora este tipo de iniciativa no atiende a todos los integrantes de las localidades en las que actúa. Uno de los problemas de la brecha digital está en la propia exclusión social, encarnada en el “bajo nivel de escolaridad y fragilidad de la enseñanza”. (Pereira, 2004: 386). Prueba de esto es que los usuarios de los telecentros están entre los que alcanzan el mayor grado de escolaridad en sus comunidades. Otro problema identificado por Pereira (2004) es el hecho de que esos puntos de acceso son utilizados principalmente para la resolución de problemas individuales y no comunitarios.

Destacan, así, dos problemas principales para las iniciativas del Tercer Sector: en el aspecto económico, la viabilización de los proyectos para la obtención de equipamiento actualizado de calidad y el mantenimiento de los ordenadores y del acceso a Internet; en el aspecto cognitivo, la comprensión de cuál debe ser el objetivo de la inclusión digital, o la propia definición de ese concepto: ¿aulas de informática con capacitación para el uso de las TCI, acceso a Internet, producción de contenido, discusión sobre ciudadanía?

En los más diversos frentes, las iniciativas presentadas cumplen parcialmente las metas de la inclusión digital. Al recuperarse la discusión sobre el contexto de la exclusión digital y la necesidad de una alfabetización acompañada por un proceso pedagógico que lleve a la autonomía del beneficiado y a su comprensión crítica sobre la Sociedad de la Información y las tecnologías disponibles, es posible afirmar que el programa ideal conseguiría una confluencia de todas esas líneas.

CONCLUSIÓN

Existe mucho por hacer para que se alcance una Sociedad de la Información en Brasil. Como ya hemos dicho, la SI posee una contradicción potencial: valoriza el factor humano en el proceso productivo, dado que transforma conocimiento e información en capital, e inhabilita a los nuevos analfabetos en TCI, lo que puede originar una nueva clase de excluidos. Las políticas públicas y privadas para la inclusión digital deben asimilar esas trampas y desafíos. Entendemos que este es el momento de destacar con propuestas efectivas de transformación, creando las bases de aquellos aspectos que son necesarios para la consecución de una Sociedad de la Información que luche contra la exclusión de la información y cree una ciudadanía digital, *online*, por medio de la apropiación crítica de las TCI.

Aquello que llamamos “apropiación crítica” debe ser la espina dorsal de cualquier iniciativa que tenga como intención erradicar para siempre la brecha digital. Los proyectos del Gobierno en Internet y las acciones de empresas y del Tercer Sector deben ser condición básica para esa apropiación crítica de la tecnología. Lo que observamos por ahora es un discurso bien estructurado en esa dirección, pero en cuanto a las acciones efectivas, pensamos que solo consiguen el simple uso de las TCI.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- ARAÚJO, Eliany Alvarenga de. “Informação, sociedade e cidadania: gestão da informação no contexto de organizações não-governamentais (ONGs) brasileiras”. *Ci. Inf.*, Brasília, v. 29, n. 2, pp. 155-167, may/ago. 1999.
- BAGGIO, Rodrigo. *O que é CDI?* Comitê pela Democratização da Informática. Dirección: <<http://www.cdi.org.br/>>. (Última consulta: 1 de marzo de 2007.)
- BECKER, Maria Lúcia (2005). *A periferia na cibercultura: técnica, política e exercício da cidadania nos bairros de Curitiba e São Paulo*. 2005. Tese (Doctorado en Ciencia de la Comunicación) – Escola de Artes y Comunicación (ECA). São Paulo: Universidad de São Paulo.
- BELL, Daniel (1973). “O Advento da Sociedade Pós-Industrial: uma tentativa de previsão social”. Trad. Heloysa de Lima Dantas. São Paulo: Cultrix.
- CANDIDO, Carlos A.; VALENTIM, Marta L. P.; CONTANI, Miguel L. (2005). “Gestão Estratégica da Informação: semiótica aplicada ao processo de tomada de decisão”. *DataGramaZero - Revista de Ciência da Informação* – v. 6, n. 3, jun. 2005. Dirección: <http://dgz.org.br/jun05/Art_03.htm> (Última consulta: 1 de marzo de 2007.)
- CARVALHO, Juliano Maurício de (2006). “Políticas e gerencia da informação: uma releitura sobre cidadania e inclusão digital”. I Encontro ULEPICC Brasil. Rio de Janeiro.
- CASTELLS, Manuel (2000). *A sociedade em rede – a era da informação: economia, sociedade e cultura*. 4. ed. São Paulo: Paz & Terra.
- CETIC. Base de datos CETIC. Dirección: <<http://www.cetic.br/>>. (Última consulta: 1 de marzo de 2007.)
- HOLANDA, SÉRGIO BUARQUE DE. (2006). *Raízes do Brasil*. 70th anniversary edition. São Paulo: Companhia das Letras.
- INSTITUTO BRASILEIRO DE GEOGRAFIA E ESTATÍSTICA (2005). *Pesquisa Nacional por Amostra de Domicílios*. IBGE. Dirección: <<http://www.ibge.gov.br/home/estatistica/populacao/trabalhoerendimento/pnad2005/default.shtm>>. Última consulta: 1 de marzo de 2007.)
- IBOPE. Painel IBOPE//NetRatings. CETIC. Dirección: <<http://www.cetic.br/usuarios/ibope/metod-ibope.htm>>. (Última consulta: 1 de marzo de 2007.)
- IDH. Organização das Nações Unidas. Índice de Desenvolvimento Humano. Dirección: <<http://www.undp.org>>. (Última consulta: 1 de marzo de 2007.)
- MATTELART, A. (2002). *História da sociedade da informação*. São Paulo: Loyola.
- MIRANDA, Antonio L. C. *et al.* (2000). “Os conteúdos e a Sociedade da Informação no Brasil”. *DataGramaZero – Revista de Ciência da Informação*, v. 1, n. 5, oct. Dirección: <http://www.dgz.org.br/out00/Art_03.htm> (Última consulta: 10 de marzo de 2007.)
- PEREIRA, Patricia M. S. (2004). “Impactos socio-culturais de telecentros comunitários: o caso do telecentro Chico Mendes”. *Em Questão*, Porto Alegre, v. 10, n. 2, pp.375-388, jul./dic. 2004.
- PINSKY, Jaime (org.); PINSKY, Carla Bassanezi (org.) (2003). *História da Cidadania*. São Paulo: Contexto.
- RANGEL, Alexandre M. (2003). “Exclusão Cefálica”. *SETE PONTOS*. Rio de Janeiro, ano 1, n. 1, may 2003. Dirección: <<http://www.comunicacao.pro.br/setepontos/1/cefalica.htm>>. (Última consulta: 8 de febrero de 2007.)

- SILVEIRA, Henrique (2005). “Gestão da informação em organizações virtuais: uma nova questão para a coordenação interorganizacional no setor público”. *Ci. Inf.*, Brasília, v. 34, n. 2, pp. 70-80, may/ago. 2005. Dirección: <http://www.scielo.br/pdf/ci/v34n2/28557.pdf>. (Última consulta: 1 de marzo de 2007.)
- SILVEIRA, Sérgio Amadeu da (2001). *Exclusão digital – a miséria na era da informação*. São Paulo: Perseu Abramo.
- TAKAHASHI, Tadao (org.) (2000). *Sociedade da Informação no Brasil – Livro Verde*. Brasília: Ministério da Ciência e Tecnologia.
- USUÁRIOS de Internet no Brasil (2007). *Teleco – informação em telecomunicações*, 2 mar. 2007. Dirección: <http://www.teleco.com.br/internet.asp> (Última consulta: 6 de marzo de 2007.)
- VONNEGUT, K. (1969). *Player Piano*. Panther Books. St. Albans.

NOTAS

- 1 Expresión acuñada por Silveira (2001) para comparar la presente exclusión digital con el *apartheid* de Suráfrica.
- 2 Espacios públicos destinados al acceso a Internet con opción de recibir cursos. El programa ha establecido la cantidad mínima de 10 ordenadores y la máxima de 20 en cada telecentro.
- 3 Localizado en el barrio Mário Quintana, región nordeste de Porto Alegre e inaugurado en julio de 2001, fue propuesto por la actual Asociación Naturaleza Ciudadanía y Paz (NACIPAZ) al ayuntamiento, por medio del proyecto “Telecentros Porto Alegre”. Es administrado por un consejo gestor formado por integrantes de la comunidad y otras personas que colaboran (PEREIRA, 2004).