

## IX Jornadas de Sociología de la UNLP

5, 6 y 7 de diciembre de 2016

*Mesa 47: La era de la información. Sociología de las tecnologías digitales e Internet.*

### **De los principios a la implementación: Núcleos de Acceso al Conocimiento como política de inclusión digital en Argentina.**

**Anahí Méndez** (IIGG - FSOC – Universidad de Buenos Aires)

[anahimendez.86@gmail.com](mailto:anahimendez.86@gmail.com)

**Martín Gendler** (IIGG - CONICET - FSOC – Universidad de Buenos Aires)

[martin.gendler@gmail.com](mailto:martin.gendler@gmail.com)

**Flavia Samaniego** (IIGG - FSOC – Universidad de Buenos Aires)

[fsamaniego@sociales.uba.ar](mailto:fsamaniego@sociales.uba.ar)

**Romina Gala** (IIGG - FSOC – Universidad de Buenos Aires)

[ro\\_gala@hotmail.com](mailto:ro_gala@hotmail.com)

**Palabras clave:** Núcleos de acceso al conocimiento, inclusión digital, políticas públicas en Argentina.

#### **Introducción**

En los últimos 20 años, impulsadas por el paradigma de la Sociedad de la Información y del Conocimiento, se han generado a nivel mundial y en América Latina y el Caribe en particular una diversidad de políticas públicas asociadas a la incorporación de las tecnologías digitales como herramientas para el progreso, el desarrollo económico y social, y el bienestar de los pueblos. Desde la incorporación de los gabinetes informáticos, el desarrollo de los telecentros y, más recientemente, la entrega de dispositivos portátiles a estudiantes y docentes y la creación de centros informáticos y puntos de acceso libre, en Latinoamérica se han destinado cuantiosos recursos para la reducción de la brecha digital. Sus agendas digitales se nutren exhaustivamente de políticas públicas destinadas a la inclusión digital como principio asociado al desarrollo nacional en la economía global y la incorporación en la Sociedad de la Información.

A inicios de los años '90 en lo que el economista John Williamson denominó Consenso de Washington, se acuña el concepto de sociedad de la información delineando las propuestas de signo neoliberal en el ámbito de TIC que influyeron en toda la región: “la privatización de las industrias de las telecomunicaciones, la desregulación del mercado de las telecomunicaciones y la búsqueda de acceso global a las TIC” (Carril Rojas, 2012: 35). Autores como Mattelart

(2002), Covi Druetta (2004), Valderrama (2012) analizan este paradigma como un proyecto hegemónico gestado por los gobiernos de los países centrales, de la OCDE, las Naciones Unidas y la Comunidad Europea durante las décadas de los ochenta y los noventa.

Ya iniciado el nuevo milenio, los países miembros del G-8 reunidos en Okinawa (Japón) decidieron impulsar de manera explícita lo que allí denominaron como *Sociedad global de la Información*. Esta apuesta política y de desarrollo económico se consolidó en la Cumbre de Génova en 2001 y en las Cumbres Mundiales sobre la Sociedad de la Información (CMSI) de Ginebra 2003 y Túnez 2005. En consecuencia, como indica Lago Martínez (2005) los países de la región latinoamericana adoptan los principios de la CMSI y el término “Sociedad de la Información” y nutren sus agendas de políticas y estrategias ligadas al ritmo que sugieren los organismos multilaterales.

Este artículo conforma un recorte de la investigación desarrollada en el marco del Proyecto UBACyT “Políticas públicas para la inclusión digital en Argentina y el Cono Sur”, con sede en el Instituto de Investigaciones Gino Germani, de la Facultad de Ciencias Sociales, UBA<sup>1</sup>. En primer instancia se abordan los conceptos de brecha e inclusión digital. Luego, se presentan algunos avances y resultados del trabajo de campo destinado a analizar la política Núcleos de Acceso al Conocimiento de Argentina. Se han llevado a cabo observaciones participante en diferentes NAC y encuestas al público que asiste. Se analizan cómo se traducen los principios del programa en términos discursivos a la acción concreta, motivos de asistencia, expectativas e imaginarios del concepto inclusión digital que construyen sus usuarios. Además se realiza una caracterización en cuanto a edad, género, nivel educativo y capital tecnológico.

### **Acerca de la(s) brecha(s) y la inclusión digital**

La noción de brecha digital aparece en el campo de las políticas públicas para describir las diferencias y desigualdades tecnológicas entre países, regiones, ciudades, comunidades y grupos de la población en el acceso y el uso de TIC. Procede de la expresión en inglés “digital divide” utilizada durante la administración Clinton (Carril Rojas, 2012) que hace referencia a la fractura que podía producirse en Estados Unidos entre los conectados y los no conectados si no se superaba mediante inversiones públicas en infraestructura y en educación

---

<sup>1</sup> El proyecto de investigación tiene como propósito dar cuenta de las acciones de las políticas públicas nacionales en materia de inclusión digital, sus fundamentos, objetivos, extensión e inversiones y las transformaciones que se producen en los beneficiarios de las mismas y sus contextos sociales y culturales, a partir de su implementación. Al mismo tiempo observar y comparar los programas similares que se desarrollan en los países del Cono Sur latinoamericano.

las diferencias entre territorios de acceso y uso de las TIC debido a las razas y etnias, clases y géneros. Justamente, uno de los principales objetivos de las políticas en materia tecnológica implementadas en la región desde la década 1990 en adelante ha sido la disminución de esta brecha digital, es decir, relacionada a una cuestión de acceso a la tecnología.

Delia Covi Druetta (2004) afirma que la brecha digital posee al menos 5 dimensiones: la *tecnológica* que se refiere a la infraestructura material disponible y su grado de actualización, la *de conocimiento* vinculada a las habilidades y saberes para manejar las tecnologías digitales y los artefactos, la *de información* donde se distinguen dos grandes sectores entre sobreinformados y desinformados, la *económica* que tiene que ver con la falta de recursos para acceder a las tecnologías digitales tanto a nivel personal como gubernamental, y *de participación* generando igualdad de oportunidades.

La incorporación de estas cinco dimensiones al término brecha digital permite suponer, por un lado, que las primeras conceptualizaciones o, más concretamente, aquellas en las que se reduce el acceso a la tenencia o posesión de este tipo de tecnologías, es imprecisa. Por otro, que este concepto plantea a la sociedad en términos dicotómicos, más aún entre aquellos que acceden o no a las tecnologías digitales. En este sentido, siguiendo a Steve Cislser (2000), se invisibilizan las diferentes gradaciones de acceso a dichas tecnologías. Es por ello que se identifican a comienzos del nuevo milenio diferentes propuestas teóricas al respecto.

Retomando la clasificación de Jaime Carril Rojas (2012), a partir de las dimensiones enfatizadas para comprender y analizar la brecha digital se distinguen una serie de enfoques. Uno *integrado-tecnológico* que plantea que la manera de disminuir la brecha digital es a partir de la implementación de políticas públicas de accesibilidad que garanticen el acceso y el uso de TIC a toda la población independientemente de las limitaciones territoriales, generacionales y de género a partir de bajos precios, la ampliación de accesibilidad territorial y la velocidad de conexión. Un segundo enfoque es el *tecnológico-integrado equidistante* que agrega indicadores más complejos de uso y aprovechamiento de las tecnologías como son las dimensiones económica, de usabilidad y de empoderamiento<sup>2</sup>. La superación de la brecha digital sólo será posible, desde estos enfoques, a partir de la apropiación tecnológica social y de una acción política por una nueva regulación normativa. Un tercer enfoque es el *crítico-social* que analiza la brecha digital como una *brecha social digital* implicando en ella una perspectiva más amplia que no se restringe sólo a los aspectos tecnológicos y económicos,

---

<sup>2</sup> Dentro de estas se encuentran las visiones del movimiento de software libre y el open source que focalizan en crear las condiciones intelectuales, académicas, legales, empresariales y sociales para la creación y producción de software abierto, accesible y posible de compartirse en libertad, en contraposición a las limitaciones y la dependencia tecnológica y económica que generan las empresas de hardware y software privativo.

sino que incorpora otras cuestiones como la exclusión social, política, educacional y cultural que se relacionan con las condiciones para el acceso y uso de las TIC. Diferencia entre el acceso y los usos en tanto los sujetos usan las TIC a partir de sus necesidades, capacidades e imaginario simbólico. Se tiene en cuenta cómo el proceso de incorporación de las tecnologías digitales se da en la vida y en la sociedad. Y un cuarto enfoque *crítico socio-cultural* que entiende que al concepto de brecha digital deben incorporarse las dimensiones contextuales y simbólicas que hacen que los sujetos utilicen de forma diferenciada las tecnologías. “La utilización y el uso de las TIC implica e involucra la subjetividad de los individuos, su biografía y proyectos, sus afectos y cogniciones, competencias y carencias, ubicado en un contexto social, cultural y político que dé cuenta de condiciones estructurales a nivel societal” (p. 102). Los usos se entienden aquí como procesos comunicativos situados socioculturalmente, ya que los sujetos se encuentran siempre involucrados con su capital cultural, social y sus propios sistemas de creencias y referencias culturales.

En suma, la brecha digital no es un concepto que se entienda de forma unánime ni que se encuentre acabado en su análisis. Hacia la actualidad, fue ampliado a la noción multidimensional de inclusión/exclusión digital.

El concepto de inclusión digital se define como un conjunto de políticas públicas relacionadas con la construcción, administración, expansión, ofrecimiento de contenidos y desarrollo de capacidades locales en las redes digitales públicas, en cada país y en la región (Robinson, 2005). Puede ser definido también como la democratización del acceso a las Tecnologías de la Información y la Comunicación para la inserción en la Sociedad de la Información, para lo cual se requiere poseer una computadora (ordenador), conectividad y dominio de estas herramientas (Mauro, 2015).

Se trata de un concepto ambiguo y relacional respecto de la exclusión y de la brecha digital, que cuenta con al menos tres dimensiones: una discursiva e ideológica, otra institucional o política (procesos de decisión), y una operativa. Se operacionaliza en función de las dimensiones e indicadores de la brecha digital y del concepto de apropiación tecnológica donde apropiarse no es solamente uso o consumo, sino apropiarse del objeto tecnológico y de los significados que el objeto transfiere, posibilita o desencadena (Morales, 2009). De manera que depende de la orientación ideológica de que se trate, se priorizarán diferentes estrategias para las políticas públicas de inclusión digital y la superación de la brecha.

### **Los NAC: sobre el Programa Núcleo de Acceso al Conocimiento**

Según su página actual los NAC son “espacios públicos de inclusión digital que brindan, a todos los habitantes y en igualdad de condiciones, conectividad libre y gratuita y acceso a las nuevas Tecnologías de la Información y de las Comunicaciones (TIC)”<sup>3</sup>.

Implementados originalmente por el Ministerio de Planificación Federal en 2012, el Programa fue impulsado dentro del eje estratégico de inclusión digital del Plan Nacional de Telecomunicaciones Argentina Conectada (2010), encontrándose actualmente bajo la órbita del Ministerio de Modernización.

Los NAC se insertan en lugares consolidados dentro de un espacio territorial determinado (universidades, centros culturales, casas de cultura o vecinales, sedes de partidos políticos, ex-centros clandestinos de detención y tortura, etc.). Independientemente del lugar donde estén emplazados, comprenden cuatro espacios determinados:

- Espacio de aprendizaje tecnológico y alfabetización digital: comprende navegación libre, cursos de informática presenciales, trámites online, talleres de temáticas específicas, cursos de capacitación, oficios y universitarios.
- Espacio de conectividad inalámbrica: conexión gratuita para notebooks, netbooks y otros dispositivos móviles, lugar para utilizar netbooks de Conectar Igualdad.
- Microcine
- Espacio de entretenimiento y videojuegos

Dentro de los objetivos declarados del programa se pueden encontrar:

- El reconocimiento de los derechos
- El pleno ejercicio de la ciudadanía
- El desarrollo de habilidades digitales
- La participación comunitaria y la inclusión social
- Las iniciativas y emprendimientos productivos
- El aprendizaje de oficios y la formación laboral
- El uso y apropiación de las nuevas TIC
- La valoración cultural del espacio territorial del cual el NAC es parte
- La inserción cultural (TV, cine, etc.)
- El esparcimiento educativo y tecnológico
- El acceso a la información y al conocimiento del interés de cada participantes

---

<sup>3</sup> Web Programa NAC [www.nac.gob.ar](http://www.nac.gob.ar) última revisión: 29/9/2016

En la actualidad, se encuentran instalados 279 NAC en todo el territorio nacional y se amplió el total proyectado de 250 iniciales a 400<sup>4</sup>. Cabe mencionar que el que estén “instalados” no implica su funcionamiento al presente.

A continuación, presentamos algunos avances y resultados del trabajo de campo llevado a cabo durante el 2015 recorriendo las cinco dimensiones del cuestionario con el que hemos encuestado a los usuarios que asisten a los NAC. Estas son: características generales sobre la asistencia al NAC, actividades en el NAC, experiencia en el NAC, posesión de equipos y usos de computadora e Internet, y conocimiento y opinión sobre el Programa NAC.

### Caracterización de la muestra

Se seleccionaron 8 NAC para llevar a cabo encuestas a usuarios mayores de 14 años, 2 en CABA (Recoleta y Villa 21 de Barracas) y 5 en GBA (Caseros, Castelar, Marcos Paz, General Rodríguez, San Fernando). La muestra final alcanzó a 224 casos.

La selección se realizó en función de la operatividad del NAC y el barrio donde se encuentra localizado. Casi dos tercios de las personas encuestadas en los NAC son de sexo femenino (64%), el tercio restante son varones (36%). Las edades predominantes de los concurrentes pertenecen a los rangos de 18 a 35 años (30%) y de 36 a 65 años (32%) representando más del 60% de los entrevistados. Los menores de 18 años y los mayores de 65 asisten en menor medida (22% y 16% respectivamente). En cuanto al nivel económico social, el 31% de los usuarios encuestados pertenece a los sectores sociales más acomodado (lo que suele denominarse nivel ABC1 y C2), el 36% a los sectores medios bajos (C3) y el 33% a sectores bajos (D1 y D2).

### *Acerca del índice Capital tecnológico*

Definimos como capital tecnológico a la confluencia de varios indicadores: posesión de computadoras e Internet en su hogar; posesión de teléfono móvil con acceso a Internet; habilidades y manejo de uso de las tecnologías digitales; estrategias para el acceso y uso de computadoras e Internet de las personas que no cuentan con estas tecnologías en su hogar. Para este índice en particular se utilizaron los indicadores: Posesión de computadora en el hogar, cantidad de equipos en el hogar, acceso a servicio de Internet en el hogar, uso de computadora e Internet en el hogar, posesión de teléfono móvil con Internet, actividades que realiza en el NAC.

---

<sup>4</sup> Recuperado de: <http://www.nac.gob.ar/el-nac-en-cifras> última revisión: 1/10/2016.

En cuanto al Capital tecnológico se observa una leve predominancia de un nivel alto (36%) por encima del medio y el bajo (34% y 30% respectivamente).

### Motivos de asistencia al NAC

Los usuarios de los NAC se acercan a los mismos por diversas razones, una de las principales es para obtener capacitación y asistir a los talleres (46% de los encuestados), dentro de los concurrentes, son las personas mayores de 65 años las que se acercan a los NAC para aprender a usar la computadora e internet, precisamente el 71,4% de los concurrentes que se encuentran dentro de ese grupo etario, mientras que los jóvenes adultos (18 a 35) y adultos (36 a 65 años) se interesan por aprender cursos o asistir a talleres de capacitación, el 48,5% y el 64,8% respectivamente. El segundo motivo es para aprender a usar la PC y/o Internet (31,7%).

Al observar las razones de asistencia por nivel socioeconómico, damos cuenta que son las personas con niveles socioeconómicos bajos (59%) las que más se acercan al NAC para aprender a utilizar la computadora e Internet, ese porcentaje de asistentes casi se iguala en los usuarios de niveles socioeconómicos altos (55,8%). En cambio, para la *realización de talleres y actividades*, no hemos notado grandes diferencias por nivel socioeconómico, aunque es una de las principales razones de asistencia de las personas con nivel socioeconómico bajo (63,6%).

Con respecto a la principal actividad que los usuarios realizan en el NAC, la mayor parte de los concurrentes sólo se acerca al mismo para realizar actividades programadas tales como *cursos, talleres, capacitación, ver cine, etc.* (57,1%) mientras que un 26% declara acercarse sólo a hacer uso de las computadoras. Si relacionamos esta variable con los grupos etarios, vemos que son los adultos mayores de 65 años los que lideran las actividades programadas (88,6%) en oposición a los jóvenes menores de 18 años que son los que más manifiestan acercarse al NAC para sólo utilizar los equipos y no realizar actividades programadas (68%). En relación a la *frecuencia de asistencia*, destacamos que el 77% de los usuarios asiste una o dos veces a la semana. Existe una relación directamente proporcional entre la edad y la frecuencia: mientras que los menores de 18 años declaran asistir con esta frecuencia en un 58%, los adultos mayores lo hacen en un 97%. Respecto al *promedio diario de horas* que los usuarios permanecen en el NAC encontramos que en general lo hacen 2 horas coincidiendo este dato con la duración de las actividades realizadas. Solamente el 3% de los encuestados declara asistir a otro NAC diferente al frecuente.

Respecto a la consulta por la forma en que se han enterado de la existencia del NAC, la mayoría de la muestra lo ha hecho por el boca *en boca* (60,3%) y en segundo lugar por *volantes, afiches y folletos* el 16 %. Identificamos en relación al capital tecnológico (CT), que el principal medio ha sido el *boca en boca* para las personas de bajo (80%) y medio (65%) CT, mientras que los de alto CT se enteraron por asistir al lugar donde está emplazado el NAC (34,6%). Otra diferencia refiere al cruce por nivel socioeconómico, donde vemos que el *boca en boca* es el principal motivo en los niveles más bajos (68,5 %) y niveles medios (71 %) a diferencia de los niveles medio-altos (33 %).

Cuando analizamos en profundidad cuáles son aquellas actividades que realizan los usuarios de los NAC, encontramos cierta tendencia marcada, por ejemplo: más de la mitad de los concurrentes (53,3%) asisten/asistieron al NAC para realizar algún taller o curso básico de computación, gran parte de ese público es femenino (64%), pero principalmente son los adultos de 36 años a 65 años (80%) y los adultos mayores de 66 años (94,3%) los que realizan/realizaron esta capacitación. Se observa también que, a medida que decrece el nivel socioeconómico, mayores son la cantidad de asistentes a este tipo de cursos, siendo el 37,7% de personas de niveles socioeconómicos altos las que algunas veces lo realizaron y casi el doble de personas de clase baja (69,2%) las que también asistieron/asisten a estos talleres.

Con respecto a la utilización de los equipos en los talleres y cursos, se ha visto que la mayor parte de los usuarios (87,5%) no deben compartir su PC con otros asistentes, esto se debe principalmente a que los usuarios no superan los 20 inscritos por actividad, siendo sólo un 10,3% los usuarios que alguna vez han tenido que compartir su PC con otro usuario en la capacitación de algún curso o taller.

Para poder asistir a los cursos, muchas veces los usuarios deben inscribirse en ellos, pero esta norma es relativa a los tipos de cursos que realizan y al NAC que asisten (el 50% de los cursos requiere una inscripción previa).

Observando los usuarios del NAC que sólo se acercan al mismo para utilizar los equipos de manera personal, no a través de un curso o capacitación, vemos que muchos coinciden en utilizar la PC para *acceder a redes sociales* (56,3%), *realizar búsquedas en la web* (54,2%) y *acceder al correo electrónico* (45,1%). También existe la utilización de *juegos* (21,8%), son los menores de 18 años (38,1%) los que más declararon hacer este uso de los equipos y en mayor proporción los varones (34,6%) antes que las mujeres (14,4%).

Al interrogarlos por el conocimiento que los usuarios tenían sobre el tipo de software que utilizaban en las actividades programadas, hubo un número alto de personas que no supo responder (29,9%) y otro más importante que declaró utilizar software privativo (56,2%), se



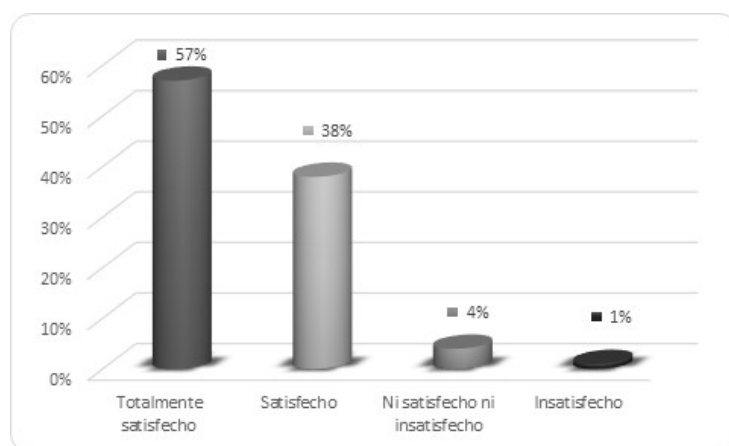
observó que más de la mitad de los menores de 18 años no saben si trabajan con software privativo o libre (54%) tanto en cursos o cuando hacen uso libre de la PC.

### Experiencia en el NAC

La mayoría de los usuarios que concurren a los diferentes NAC expresaron que tenían formación y conocimientos básicos en el uso de computadoras y de Internet antes de comenzar a asistir a los núcleos (55,4 % respecto al total de la muestra). Sólo el 15,2 % de los encuestados indicó tener buen manejo de aplicaciones y de navegación, pero que concurre para realizar alguna actividad, taller o curso específico. Pese a estos datos, identificamos que desde la asistencia a los NAC aprendieron a usar la computadora e Internet el 29 % de los encuestados (35% de las mujeres y 18,52 % de varones, el 77% de los adultos mayores, y el 37 % pertenecientes a los sectores de bajos ingresos). Cabe destacar que el 53 % de los usuarios que asisten al NAC ampliaron los conocimientos básicos que ya tenían.

Se les consultó a los usuarios que realizan actividades pautadas tales como cursos, talleres y capacitaciones (164 personas de las encuestadas) por el grado de satisfacción con las actividades realizadas en el NAC. Resultó alto el índice de satisfacción, ya que apenas el 1 % manifiesta estar insatisfecho con las mismas.

Gráfico 1: Entrevistados que realizan cursos/talleres/capacitación por nivel de satisfacción con las actividades mencionadas. Base: 164.



Fuente: elaboración propia.

Con respecto a la pregunta por si el NAC permite desarrollar iniciativas propias, es decir, de los propios participantes y asistentes, la apreciación se divide entre los usuarios que no logran precisar si lo permiten o no (43,7 %), y aquellos que indican que sí lo hacen (42 %).

En relación a las razones por las cuales los concurrentes a los NAC desean aprender o ampliar sus conocimientos y/o habilidades sobre las tecnologías se deben principalmente a *necesidades de desarrollo personal* (37%), como *herramienta para un futuro laboral* (21%), para *integración y socialización* (8 %) y *acceso a información y gestión* (7 %). Los mayores de 65 años mencionaron prioritariamente necesidad de desarrollo personal (43 %) e integración y socialización (23 %).

#### Posesión de equipos y usos de computadora e Internet

En cuanto a la *posesión de computadoras en el hogar*, el 73,2% de los usuarios que asisten a los NAC indicaron poseer al menos una computadora de escritorio, portátil o ambas, mientras que un 26,8% de los asistentes mencionaron no poseer ninguna. Esta distribución se relaciona con fuerza con el nivel socioeconómico de los usuarios de manera tal que a mayor nivel socioeconómico, mayor porcentaje de usuarios en posesión de ambos equipos, alcanzando un 88,4 % en el nivel más alto frente a un 63,2 % en el más bajo.

A la hora de indagar sobre la *cantidad de equipos* (164 casos), observamos que un 52 % de los encuestados posee sólo una computadora, mientras el 30,49 % posee dos y sólo un 17,68 % manifestó poseer más cantidad.

Cabe destacar que el 91,7 % de los adultos mayores que tienen computadora sólo indicó poseer una. El 54 % de los usuarios menores de 18 años poseen solamente computadoras portátiles, este dato está vinculado con los efectos de otros programas de inclusión digital como ser el Conectar Igualdad o el Plan Sarmiento: el 44,5 % respondió que poseen alguna computadora otorgada por alguno/s de dichos planes.

Una amplia mayoría de los usuarios de los NAC utiliza las computadoras de su casa, siendo que un 58 % las utiliza habitualmente y un 24,4 % poco o algo frente a un 12,2 % que no las utiliza, ya sea porque aún no saben manejarla (4 %) o bien siempre “la utiliza otra persona” en la casa (8,54 %). Cabe destacar que los datos reflejan que a menor edad mayor uso habitual de la computadora. También es interesante mencionar que entre los adultos de 66 años o más un 62,5% indicó utilizarla poco o algo ya que se encuentran aprendiendo a hacerlo.

Entre aquellos que poseen computadora en el hogar, un 82,3% manifestó poseer conexión a Internet de algún tipo. Entre los usuarios que no poseen computadora y/o conexión a Internet o bien poseen computadora en su casa, pero no la utilizan (90 casos), un 87,8 % manifestó utilizar computadoras o conectarse a Internet en el NAC, un 27,8 % declara conectarse en casa de amigos/familiares, y sólo el 1,11% lo hace en la escuela y un 2,22% en el trabajo. Un

dato de interés que surge de la lectura a partir de las categorías etarias es la concurrencia para dicha utilización a *cybers, bares o café* por parte de los adultos mayores de 66 años (33,33%) frente a los porcentajes que reflejan las otras categorías (iguales o menores a 12 %).

Entre aquellos que utilizan computadora/Internet en su casa, los *usos frecuentes* que le dan son redes sociales (71,43%), búsquedas en Internet (66,17%) y para fotos/videos/música (59,40 %). Es notoria la diferencia en el uso de la computadora para jugar entre hombres y mujeres, mientras el 44 % de los usuarios masculinos indicaron darle dicho uso, sólo un 21,69 % de las mujeres eligió esta opción.

Al particularizar en la *actividad principal*, las redes sociales aparecen como la opción más elegida por los usuarios (35,1 %), siguiéndole las búsquedas en la web (17,9%). Todas las otras opciones como correo electrónico, hacer trámites online, uso de paquete Office, tareas escolares, juegos, etc., fueron elegidas como principales por menos del 10 % de los usuarios.

Respecto a quién consideraban era el miembro de su hogar con mejor manejo de la tecnología, las respuestas se concentran principalmente entre aquellos que manifiestan que son sus hijos/as (28,6 %) y quieren indicar ser ellos mismos (27,2 %). De hecho, la opción hijos/hijas es la elegida por un 38,46 % de las mujeres entrevistadas, mientras la categoría “Usted/Yo mismo” es elegida por el 37,04 % de los hombres. Esta última opción es también la más elegida por los usuarios con los niveles socioeconómicos altos (45,7 %) frente a un 25 % por los medios, y un 12,36 % por los bajos.

El 84 % de los usuarios de los NAC utiliza celular. De este porcentaje, un 72,34 % tiene Internet (ya sean datos o WI-FI) en su celular. En el sector socioeconómico alto, un 38 % posee conexión 3G o 4G, porcentaje que casi dobla a lo indicado por los niveles más bajos: un 20,7%. Cabe destacar que el 68 % de los adultos mayores declaran no tener Internet en su celular.

Al consultarles sobre los *usos que realizan de Internet desde sus dispositivos móviles*, las opciones más elegidas fueron Whatsapp (83,1 %) y redes sociales (79,4%); en un segundo nivel fotos/videos/música (54,4%) y búsquedas en la web (52,2%). Al particularizar en los usos principales, nuevamente Whatsapp lidera porcentualmente con un 60,45 % seguido por redes sociales con 20 %<sup>5</sup>.

---

<sup>5</sup> Los usuarios fueron interrogados también acerca de *otros dispositivos tecnológicos* (además de computadoras y celulares) que utilizan. Entre las categorías más elegidas, un 40,39 % indicó utilizar pen-drives y un 34 % cámara digital, mientras que un 36 % informa no utilizar ninguno de ellos. Si desagregamos estas categorías en función del nivel socioeconómico, observamos una mayor utilización de otros dispositivos tecnológicos en los niveles más altos. Por ejemplo, el 29 % del sector más alto utiliza SmartTV mientras que este porcentaje es 0 % en los sectores más bajos. Lo que es más, cuando cruzamos los datos con la variable *Capital tecnológico* resulta

Al comparar el tiempo que pasan los usuarios de NAC frente a los celulares (específicamente aquellos que poseen Internet) y el tiempo que pasan frente a las computadoras observamos que el uso de celular que duplica al uso de computadoras (7:30 horas frente a 3:30 horas). La variable sexo nos arroja que los hombres pasan más horas diarias frente a la pantalla de las computadoras (4:40 horas) que las mujeres (2:35 horas). Si bien la diferencia puede no resultar significativa, la cantidad de tiempo frente al celular se invierte, de manera tal que las mujeres pasan en promedio 8 horas mientras que los hombres 6:35 horas.

Con relación al nivel socioeconómico también se observan variantes en tanto al promedio general de uso de las computadoras. Los sectores medios son los que mayor uso diario realizan (4:30 horas) con relación a los sectores más bajos (2.35 horas). Con respecto al uso de celular y el nivel socio-económico notamos que el nivel más alto (ABC1) pasa en promedio 10:35 horas utilizando el celular, casi la mitad del día.

Con respecto al capital tecnológico no se observan diferencias en torno al promedio de uso de las computadoras, pero sí en relación al uso de celulares. Aquellos con capital tecnológico alto pasan en promedio 11:15 horas, más del doble de horas que pasan aquellos con nivel bajo (5:25 horas) y con nivel medio (4 horas).

#### Expectativas e imaginarios del concepto “Inclusión digital”

Respecto al conocimiento sobre el programa Núcleos de Acceso al Conocimiento (NAC) llama la atención que tan sólo el 46% de los asistentes a dicho programa señala que lo conocen. Analizando por género, las mujeres muestran mayor propensión a conocer el programa (50,3% frente a un 38,3% de los varones).

En cuanto a la edad, el conocimiento declarado es directamente proporcional a la mayor edad de los encuestados, siendo los menores de 18 años los que menos declaran conocerlo (6%) frente a los mayores de 65 años quienes son los que más conocimiento declaran tener (62,8%). Asimismo, los sectores de altos nivel socioeconómico son los que más declaran conocer el Programa (60% frente a 39% y 40% de los niveles medios y bajos respectivamente).

Respecto a la pregunta por *quién piensa que es el responsable* de los NAC la principal identificación remite al ámbito nacional, especialmente a la figura de la Presidencia en un 44,2% seguido de la figura del municipio o del intendente como responsable directo en un 18%. Cabe destacar que el 34% de los usuarios declaró no saber quién era la figura

---

que entre los usuarios con capital tecnológico bajo, un 55,74 % indicó no utilizar ningún otro dispositivo además del celular y la computadora.

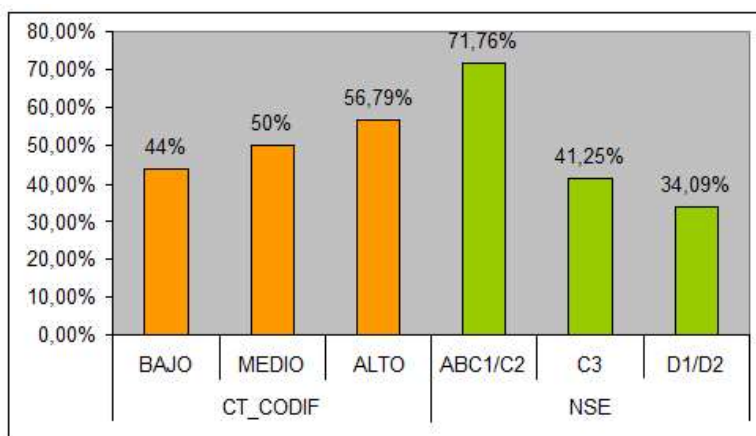
responsable de la implementación y mantenimiento del NAC. Se puede apreciar que pese a la intención de territorialización declarada en los fundamentos del Programa, el imaginario de la mayoría de los usuarios remite al ámbito nacional.

Respecto a la pregunta acerca de si “*escuchó hablar de Inclusión Digital*”, el 50,4% de los encuestados declaró afirmativamente. Al cruzar por género podemos apreciar una diferencia sustancial donde las mujeres declaran positivamente en mayor grado en un 58% frente a un 37% de los varones.

Asimismo, en cuanto a la edad, vuelve a darse una proporción directamente proporcional entre edad y respuestas afirmativas siendo los menores de 18 años los que declaran haber escuchado hablar de Inclusión Digital en menor medida (16%) mientras que los mayores de 65 años son los que lo hicieron en mayor medida (77,1%).

En cuanto al capital tecnológico y al NSE, la proporción aumenta a medida que mayor es el indicador.

Gráfico 2: Respuestas afirmativas acerca de si escuchó hablar de Inclusión Digital por capital tecnológico y por nivel socio económico. Base: 244.



Fuente: elaboración propia.

Se consultó a los entrevistados por el significado que les sugiere la noción de inclusión digital. En base a sus respuestas se creó una categorización excluyente donde la *capacitación para tener conocimientos* resultó ser la definición más destacada con 19%, seguida por el *acceso a la tecnología* con 17% y a la *inclusión en la tecnología* en un 14%. Cabe destacar que el acceso a la tecnología y la inclusión en la misma fueron tomadas como dos categorías distintas ya que remitir a ‘inclusión’ y no sólo a ‘acceso’ ya da cuenta de la apropiación de ciertas categorías e imaginarios sociales.

Las respuestas vertidas fueron tabuladas según la tabla 1, donde se observa que la percepción general resulta bastante aproximado al concepto, y al combinar los porcentajes obtenidos por las tres principales respuestas que compondrían el concepto, el porcentaje total obtenido es del 50% aproximadamente.

Tabla 1: Total de entrevistados por significado atribuido a “inclusión digital”

<b>Capacitación para tener conocimientos de tecnología</b>	19%
<b>Acceso a la tecnología o computadoras</b>	17%
<b>Inclusión en la tecnología/Equidad/Acortar brecha digital</b>	14%
Algo relacionado con la tecnología, computadoras y/o Internet	8%
Sirve para estudiar o alfabetizarse	8%
Algo bueno y/o importante	3%
Otros	4%
NS/NC. No recuerda	27%
<b>Total</b>	<b>224</b>

50%

Fuente: elaboración propia

El 73% de los encuestados pudieron esbozar una definición, aunque son los menores de 18 años los que más desconocimiento mostraron frente a la definición (44%).

Al analizar según el capital tecnológico, se puede apreciar que cuanto mayor capital tecnológico más porcentaje acumulado de las tres respuestas que componen el concepto de inclusión digital tiene. Similar es el caso del análisis por NSE, donde los sectores medio-alto son los que más precisaron una respuesta.

Gráfico 3: Significado atribuido a “inclusión digital” por capital tecnológico y nivel socioeconómico.

	Total	Capital Tecnológico			NSE		
		BAJO	MEDIO	ALTO	ABC1/C2	C3	D1/D2
Capacitación para tener conocimientos de tecnología	18,75%	17,33%	16,18%	22,22%	20,7%	16,25%	10,95%
Acceso a la tecnología o computadoras	17,41%	14,67%	14,71%	22,22%	38,21%	10%	7,03%

Inclusión en la tecnología/Equidad/Acortar brecha digital	14,29%	8%	19,12%	16,05%	20,7%	12,5%	13%
<b>SUMA TRES PRINCIPALES CATEGORÍAS</b>	<b>50,45%</b>	<b>40%</b>	<b>50%</b>	<b>60,49%</b>	<b>79,6%</b>	<b>38,75%</b>	<b>30,98%</b>
Total	224	75	68	81	69	80	75

Fuente: elaboración propia

Finalmente se consultó si las actividades que ofrece el NAC contribuyen a la inclusión digital del entrevistado. El 81,2 % opinó que los NAC contribuyen, dentro del cual el 57 % opinó que contribuye mucho.

Las mujeres opinan que contribuye mucho en mayor proporción que los hombres (64,3% frente a 45,6%). En cuanto a la edad, volvemos a ver una tendencia directamente proporcional entre contribución y edad. Asimismo, cabe destacar que los menores de 18 años recaen mayormente en declarar ‘no saber’ acerca de esta cuestión, en un 46%.

Respecto al NSE, llama la atención que los que más indican que contribuye son los encuestados de nivel socioeconómico alto (90,3% frente a un 76,3% del medio y a un 73,2% de los sectores bajos) como también el incremento del ‘no saber’ si los NAC aportan para su inclusión digital a medida que descende el NSE, cuando estos sectores son hipotéticamente los más enfocados por las políticas de inclusión digital en las que se enmarcan los NAC.

### **Conclusiones preliminares**

Como hemos indicado, el Programa NAC es parte de un conjunto de políticas públicas en la Argentina, cuyo principal propósito es *implementar* en todo el territorio nacional espacios públicos de inclusión digital para poder *ofrecer* a todos los habitantes acceso a la conectividad y a las TIC, para el logro de habilidades digitales, oficios, herramientas de participación, expresión y entretenimiento, de manera gratuita.

En relación a los resultados de nuestra investigación, identificamos que si bien los encuestados, en su gran mayoría, ya cuentan con computadoras en el hogar, conexión a Internet y utilizan teléfonos móviles con Internet, buscan incorporar diversas herramientas que les permitan disponer *de una mayor formación para el aprovechamiento de las tecnologías digitales*. En el caso de los mayores, principalmente aspiran a desarrollar nuevos conocimientos y utilizar las TIC para poder comunicarse, socializar y *sentirse incluidos en el mundo digital*, mientras que los jóvenes perciben que aprender y conocer sobre tecnologías

sirve para capacitarse para su *futuro laboral*. Vimos también que la oferta de actividades es variada, pero se focaliza en las capacitaciones sobre usos básicos e iniciales en el manejo de la computadora e Internet que tienen por objetivo la alfabetización digital, y en menor medida en la formación más específica de herramientas digitales para los que ya cuentan con un cierto conocimiento o capital tecnológico “intermedio” en las competencias digitales. Esa oferta es fijada por los coordinadores de los NAC y/o por el Ministerio de Planificación/Modernización dejando poco espacio para propuestas de parte de los asistentes. En este punto, retomamos nuestro marco teórico buscando detectar si los NAC efectivamente funcionan como espacios de inclusión digital y de superación de las dimensiones de la brecha (Druetta, 2004).

#### *En los motivos de asistencia al NAC*

Respecto a los motivos de asistencia, podemos observar que los usuarios concurren al NAC principalmente para paliar la brecha de conocimiento y en segundo lugar para paliar la brecha tecnológica resultante de no disponer de los dispositivos en su hogar.

Asimismo, podemos contemplar aquí una brecha *generacional* que influye en los motivos de asistencia al ser los adultos mayores de 66 años los que más declaran acercarse al NAC para suplir una brecha de conocimiento mientras que los menores de 18 años lo hacen para poder resolver la brecha tecnológica de acceso a los dispositivos. Cabe destacar que en esta dimensión también se puede observar el intento de resolver una brecha económica ya que son los sectores de menores ingresos los que componen en su mayoría los cursos de capacitación, pero no obstante encontramos gran cantidad de usuarios de niveles socioeconómicos altos, que no carecen de CT ni de conectividad a Internet en sus hogares y también hacen uso de los cursos y el equipamiento del NAC.

Los usos libres de las máquinas en el NAC dan cuenta de cómo los usuarios se apropian de las herramientas brindadas, la mayoría utiliza la PC y su acceso a Internet para el ocio y entretenimiento (como acceso a redes sociales y juegos) o resolver problemas de acceso a la web que antes quizás podrían resolver yendo a un cyber café. Otro aspecto destacable, es que tanto las personas que se acercan al NAC para realizar cursos o los usuarios “libres” desconocen el tipo de software con el que trabajan y la gran mayoría lo hace sólo con software privativo (Microsoft Windows, paquete Office, Adobe) esto da cuenta de las limitaciones en cuanto a la apropiación, el reconocimiento de la existencia de alternativas para los usos informáticos, o mismo para la creación de herramientas digitales por parte de los usuarios. En definitiva, la gran mayoría resulta ser usuarios pasivos en el NAC.



### *En la experiencia en el NAC*

Es posible plantear que los usuarios que asisten a los NAC no lo hacen principalmente por la brecha tecnológica, sino que su experiencia en estos centros ha contribuido a reducir la brecha de conocimiento en tanto más de la mitad informa haber ampliado los conocimientos básicos con los que ya contaba previamente, en especial para las mujeres, para los adultos mayores y para los sectores socioeconómicos más bajos.

Si bien prácticamente la totalidad de las personas que concurren están satisfechas con el NAC, es interesante destacar que su satisfacción se vincula más con las actividades y el trato recibido que con la posibilidad de desarrollar sus propias iniciativas, ideas y proyectos. Este punto puede ser útil para indagar en futuras investigaciones sobre la cuestión del desarrollo de la ciudadanía y la democratización de las prácticas que se dan en estos espacios públicos. Al presente no se puede confirmar que la brecha asociada a la *participación* esté resuelta, aunque todos los concurrentes cuentan en el espacio con las mismas oportunidades de acceso y de contenidos para el aprendizaje digital, no parecen ser espacios que propicien el empoderamiento ciudadano y el ejercicio de la autonomía. La apropiación que se plantea de las tecnologías se vincula más a un uso meramente instrumental, sin incorporar las potencialidades políticas.

### *En la posesión de equipos y usos de computadora e Internet*

La gran mayoría de los asistentes ya tienen cubierta la dimensión de la brecha tecnológica, ya que como hemos visto más de la mitad de sus usuarios cuenta con un piso tecnológico que le permite utilizar computadoras y conectarse a Internet en sus hogares, o bien desde sus celulares. No obstante, respecto la cantidad de asistentes totales, es destacable el porcentual de personas que utilizan las computadoras o que se conecta a Internet en el NAC porque no posee computadora y/o conexión a Internet en sus hogares o en sus celulares (26,8%).

Una de las estrategias para identificar si efectivamente los NAC cumplen con la inclusión digital postulada en sus objetivos, ha sido realizar un cruce entre los que declaran no tener computadora y/o Internet y que hacen uso del NAC para suplir esta falta, y las principales actividades que realizan en el NAC. Podemos apreciar que un 41,8% declara sólo realizar actividades programadas, un 38% sólo utiliza los equipos sin realizar actividades puntuales y un 15,2% realiza tanto actividades como uso de equipos para esparcimiento. Al profundizar, vemos que el NAC es el principal lugar de uso de computadora y/o Internet por el 88% de los encuestados que no tienen computadora en su casa y por el 90,5% de los que declaran no tener Internet.

Esto nos indica que si bien el NAC favorece a disminuir la brecha digital tecnológica al permitir el uso de recursos digitales de forma gratuita y guiada ya que allí es donde mayoritariamente (87%) se dirigen los que no pueden utilizar computadora y/o Internet en sus hogares, los usos no son mayoritariamente en pos de cubrir ambas brechas de acceso y de capacidad (15,8%), sino que esto está repartido entre los que sólo concurren a capacitarse (41,8%) y los que sólo concurren a cubrir la brecha de acceso (38%).

*En las expectativas e imaginarios del concepto “Inclusión digital”*

Respecto a esta dimensión hay varios hechos a destacar. En primer lugar persiste entre los asistentes al NAC una gran brecha *de información* ya que menos de la mitad de los asistentes dicen conocer el Programa a pesar de utilizarlo. Asimismo, esta brecha de información también se evidencia a remitir al ámbito nacional la responsabilidad sobre la implementación y gestión de los NAC cuando entre sus objetivos especifica claramente su carácter territorial. A su vez, esta brecha vuelve a manifestarse en relación a que sólo la mitad de los asistentes declaran saber qué es la Inclusión Digital y sólo esta mitad la han podido definir de modo válido e incluso un 26% de los asistentes ni siquiera pudieron esbozar una definición de este concepto. En este sentido, si bien el programa realiza acciones tendientes a la inclusión digital de los asistentes, no realiza (ni parece tener entre sus planes realizar) acciones en pos de explicar *que significa* este término/concepto para lograr una apropiación del mismo (al consultarle su definición, sólo un 14,3% utilizó el concepto o términos directamente relacionados al mismo).

Cabe destacar que al consultar por la valoración del NAC para “su inclusión digital” el 81% opina que contribuye a su inclusión, lo cual podría indicar que el NAC es considerado subjetivamente como un espacio apto para desarrollar capacidades y compensar falta de equipamiento, es decir, direccionado a superar las brechas *de acceso y conocimiento*. De todos modos, llama la atención que los niveles socioeconómicos altos sean los que más declaran que contribuye a su inclusión digital dado que se supone que ellos son los que más facilidad y recursos tendrían para suplir por sí mismos las brechas tecnológica y de conocimiento. En relación, podemos indicar que los sectores a los que hipotéticamente más se enfocarían las políticas de inclusión digital son los que menos conocimiento tienen acerca del concepto.

Hemos detectado que la manera en que se implementa el Programa no sólo se orienta a los públicos más desfavorecidos socioeconómicamente, sino que es utilizado también por

personas que pertenecen a los sectores medios y altos. En este sentido, el carácter ambiguo del objetivo de “*ofrecer a todos los habitantes y en igualdad de condiciones*” posibilita esta consecuencia no esperada a priori.

El programa colabora con la superación de la brecha tecnológica y de forma incipiente la de conocimiento en tanto espacio de capacitación. En este sentido puede caracterizarse dentro del *enfoque integrado-tecnológico* porque brinda el acceso y el uso de tecnologías digitales, principalmente computadoras de escritorio con sistema operativo privativo<sup>6</sup>. Está focalizado en el desarrollo de habilidades digitales, el aprendizaje de oficios y la formación laboral y el uso de tecnologías digitales. Sin embargo, relega otros de sus objetivos como el pleno ejercicio de la ciudadanía y la generación de iniciativas y emprendimientos productivos, y de forma vaga e imprecisa se desdibujan los objetivos relacionados con la valoración cultural del espacio territorial, la inserción cultural, el acceso a la información y al conocimiento del interés de cada participante, y la participación comunitaria y la inclusión social.

Se trata mayormente de una política focalizada en los aspectos tecnológicos y económicos y por lo tanto, no termina teniendo en cuenta las dimensiones contextuales y simbólicas de los sujetos que concurren a los NAC. A partir de lo analizado, vemos que el objetivo general del Programa está cumpliéndose, pero que al mismo tiempo ha dejado de lado la promoción de una apropiación tecnológica más integral donde los concurrentes se conviertan en partícipes y co-autores de su experiencia en los NAC en lugar de meros usuarios de cursos. De este modo **más que una participación se termina cuasi generando una lógica de “clientes”**. A ello se suma que la mayor parte como vimos se los capacita utilizando software privativo, lo cual pone en discusión el carácter soberano de la tecnología implementada en la propia gestión de la política pública y en los conocimientos adquiridos que terminan resultando de una forma sesgada en el proceso de aprendizaje de los sujetos.

Cabe preguntarse, ¿acceder y usar las tecnologías digitales implica inclusión digital? Creemos que eso sólo conforma un aspecto, una parte importante, pero que no garantiza una forma integral en donde se articulen tanto las cuestiones relativas a la alfabetización digital en todas las edades, géneros, sectores sociales, etc., como las que promuevan el desarrollo de los derechos ciudadanos, la participación y el intercambio, y la apropiación crítica de la tecnología en función de ya no ser sólo usuarios, sino de ser co-constructores de la misma y de los procesos que implica e involucra.

---

<sup>6</sup> El 56,25 % del total de encuestados respondieron que en el NAC utilizan softwares privativos, respecto un 6,25 % que indicó utilizar software libre, y un 7,59 % ambos, dependiendo de la actividad y/o del docente.

Al presente, a diferencia de políticas nacionales como el Programa Conectar Igualdad, el Programa NAC es una política de inclusión digital incipiente, no consolidada y escasamente conocida por la ciudadanía en general. El devenir de estos espacios públicos ideados originalmente como núcleos para acceder al conocimiento y la inclusión digital está signado por la forma en que el gobierno encabezado por el presidente Mauricio Macri planifique su gestión, sus objetivos concretos y su funcionamiento.

### **Bibliografía**

- Carril Rojas, Jaime (2012). *Estudio comparado de las Agendas digitales de los países del cono sur: Chile, Argentina y Uruguay. Uno modelo de análisis de la política digital desde el concepto apropiación*. Tesis de doctorado del Programa de Doctorado en Ciencias de la comunicación, Universidad Autónoma de Barcelona. Barcelona.
- Cisler, Steve (2000). “Subtracy the digital divide”, in *San Jose Mercury News*, Published on January 16, California, <http://www.mercurynews.com>
- Crovi Druetta, Delia (2004). *Sociedad de la información y el conocimiento, entre lo falaz y lo posible*. La Crujía, Buenos Aires.
- Lago Martínez, Silvia (2005). “La experiencia de los Centros Tecnológicos Comunitarios en Argentina” en *Internet y la Sociedad de la Información*, Tomo I. UNESCO-CIESPAL, Quito.
- Lago Martínez, Silvia (2015) (Coord.). “Retratos de los planes ‘una computadora, un alumno’”, en *De tecnologías digitales, Internet y educación formal*. Editorial Teseo, Buenos Aires.
- Lago Martínez, Silvia y Dughera, Lucila (2013). “Un acercamiento posible al Programa Conectar (y la) Igualdad en Ciencias Sociales”, en *Revista de la Facultad de Ciencias Sociales*, N° 84, UBA, Buenos Aires.
- Mauro, Mirta (2015). “Tecnología y educación en los adolescentes de la Ciudad de Buenos Aires” en Lago Martínez, Silvia (Coord) *De tecnologías digitales, Internet y educación formal*. Editorial Teseo, Buenos Aires.
- Mattelart, Armand (2002). *Historia de la sociedad de la información*. Paidós, Buenos Aires.
- Morales, Susana (2009). “La apropiación de TIC: una perspectiva”, en Morales S. y Loyola M. (coord.) *Los jóvenes y las TIC. Apropiación y uso en educación*, ECI. UNC. Córdoba.

Plan Nacional de Telecomunicaciones “Argentina Conectada” (2010). Documento elaborado por la Comisión de Planificación y Coordinación Estratégica del Plan Nacional de Telecomunicaciones. <http://scripts.minplan.gob.ar/octopus/archivos.php?file=2802>

Robinson, Scott (2005). “Reflexiones sobre la inclusión digital”, en *Nueva Sociedad*, N° 195, Fundación Friedrich Ebert (FES), Buenos Aires.

Valderrama, Carlos (2012) “Sociedad de la información: hegemonía, reduccionismo tecnológico y resistencias” en *Nómadas N° 36*. Colombia: IESCO.