

Políticas públicas de inclusión digital acerca de la percepción de personas usuarias: Una investigación cualitativa sobre el programa Punto Digital en Buenos Aires

Stella Maris Moreira¹, Ernesto Lespada² y Bruno Blasi³.

¹ Universidad de Buenos Aires. Ciudad de Buenos Aires, Argentina. smoreira@sociales.uba

² Universidad de Buenos Aires. Ciudad de Buenos Aires, Argentina.
ernestolespada@gmail.com

³ Instituto de Investigaciones Gino Germani, FSOC-UBA. Ciudad de Buenos Aires, Argentina. blasi_b@live.com

Resumen. El presente trabajo es un recorte de una investigación que se encuentra en marcha, como parte de una tesis de maestría en políticas sociales de la Universidad de Buenos Aires. Dicho trabajo realiza un análisis descriptivo sobre las experiencias y significados de la política pública, recogiendo los relatos de las personas usuarias del programa Punto Digital (PD) en Buenos Aires, 2022. Para él mismo se indaga acerca de cómo llegaron al programa, a través de qué medios lo conocieron, cuáles eran las expectativas, entre otras cuestiones; es así como retomamos los resultados de una investigación realizada por los alumnos del “Seminario de investigación: el Ámbito de la opinión pública” (cátedra Vujosevich-Moreira) de la Facultad de Ciencias Sociales de la UBA, del cual formamos parte como docentes. En la investigación guiada por la etnografía, se relevaron siete PD del primer cordón de la provincia de Buenos Aires y se entrevistaron a coordinadores y usuarios del programa. El objetivo de esta ponencia es presentar los resultados más relevantes de este estudio.

Palabras clave. Políticas Públicas, Inclusión Digital, Apropiación de las tecnologías, Inclusión Social, Derechos Humanos.

1 Introducción

A fines del siglo pasado, Castells [1] fue el primer autor en definir el concepto de “informacionalismo”, entendiendo por ello a todos los efectos que producen las Tecnologías de la Información y la Comunicación (TIC) desde que nacemos hasta que morimos, resultando en una considerable transformación de las sociedades de décadas anteriores. En esta línea, coincidimos con Becerra [2] al afirmar que actualmente nos encontramos insertos en una sociedad informacional cuyos procesos de producción de

bienes y de servicios se estructuran en función de la disponibilidad de las TIC así como también de la capacidad y las modalidades con que la población puede utilizar las tecnologías resulta medular.

En este contexto, la transformación del mercado laboral en lo relativo a la tecnificación de la mano de obra, la digitalización de los procesos laborales, y la globalización del conocimiento dio lugar al surgimiento de una nueva brecha social: la brecha digital, que acentúa las desigualdades económicas, sociales, entre otras [3].

En tal sentido, durante las últimas cuatro décadas el tema de la desigualdad en el acceso a las TIC y la reducción de la brecha digital, estuvieron insertas en mayor o menor medida en todas las agendas de los gobiernos de países latinoamericanos y del Caribe, esto se debió a que, por un lado, el paradigma de la Sociedad de la Información (SI) se consolidó a nivel mundial y tuvieron una gran penetración en la mayoría de los países hegemónicos de Latinoamérica y, por otro lado, como ya dijimos se produjo una aceleración en globalización y tecnificación de las sociedades.

A nuestro entender, el Estado es el responsable en evaluar, diseñar e implementar políticas públicas de inclusión digital; entendiendo por éstas como conjunto de medidas “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” [4]. De esta manera, podemos inferir que la inclusión digital, es, por lo tanto, un objetivo político y una práctica, que se orienta a la reducción de la brecha digital a través de diversas estrategias, entre ellas: proveer de herramientas, capacitación y orientación a aquellos grupos con mayores dificultades para el acceso a los mismos [5].

En el año 2010, en materia de Inclusión digital, el Estado Argentino montó una batería de políticas públicas para atender esta problemática, entre ellas y como parte del eje estratégico del Plan Nacional de Telecomunicaciones Argentina Conectada1 impulsó el Programa Núcleo de Acceso al Conocimiento (NAC), que a partir del 2016 fue nombrado Programa Punto Digital (PPD), quien tiene como uno de los objetivos principales, reducir la brecha digital en el país2, entre otros3. Posteriormente en el 2014,

¹ Plan Nacional de Telecomunicaciones Argentina Conectada aprobado por Resolución 1552/10

² El NAC surgió bajo la órbita del Ministerio de Planificación Federal inversiones Públicas y servicios y fue reglamentado por la Comisión de Planificación y Coordinación Estratégica del Plan Nacional Argentina Conectada creándose por el decreto presidencial 1552/2010 (y su modificatorio el decreto 1117/2015) en el que se establecen los objetivos y ejes estratégicos. En el primero aparece el concepto inclusión digital como “una estrategia de igualación en el acceso a las nuevas tecnologías de información y comunicación como un instrumento incuestionable de democratización del conocimiento”, bajo la órbita del Ministerio de Planificación Federal, Inversión Pública y Servicios. Recibe su actual nombre, “Punto Digital” a través de la Resolución 49 - E/2017, del Ministerio de Modernización. Disponible en: <http://servicios.infoleg.gob.ar/infolegInternet/verNorma.do?id=271267>.

³ También implementó Conectar Igualdad, Televisión Digital Abierta, etc.

y a través de la ley N° 27.078 “Argentina Digital”, nuestro país estableció como interés público el desarrollo de las TIC, a la vez que fija la importancia acerca de la neutralidad de las redes, garantizando el acceso equitativo de todos los habitantes de Argentina, sin distinción de ningún tipo a los distintos servicios vinculados a las TIC, instituyendo que las telecomunicaciones son un derecho humano, el cual también favorece a la independencia tecnológica y productiva de nuestro país⁴.

Por tales motivos, el objetivo del presente trabajo es realizar un análisis descriptivo sobre las experiencias y significados de la política pública, recogiendo los relatos de las personas usuarias del PPD en el Primer Cordón del Conurbano Bonaerense, 2022. Para él mismo se indaga acerca de cómo llegaron al programa, a través de qué medios lo conocieron, cuáles eran sus expectativas, entre otras cuestiones.

2 Metodología

El diseño de la presente investigación contó con una metodología cualitativa. Las unidades de análisis definidas fueron las personas usuarias del PPD de 18 años y más, del primer cordón del Conurbano Bonaerense de la Provincia de Buenos Aires. Para la misma, se optó por una metodología guiada por la etnografía, valiéndonos de sus técnicas, con el fin de alcanzar los objetivos propuestos (indagar las percepciones y subjetividades de las personas usuarias del PPD), ya que esta se ajusta a un análisis profundo y holístico de los fenómenos sociales desde el punto de vista de sus protagonistas, situando al investigador en medio del entramado que se pretende indagar. Su carácter dinámico, flexible y preocupado por lo emergente, es útil para captar significados que los sujetos le atribuyen a su propia acción situada [6][7][8][9][10]. El diseño que se utilizó es de carácter sincrónico, y se emplearon dos técnicas de recolección de información: Por un lado, se realizaron entrevistas en profundidad, con el fin de indagar las experiencias, significados y percepciones de las personas usuarias sobre el PPD; y, por el otro, se visitaron los PD en horarios en los cuales se realizaban distintas actividades, con la intención de realizar observaciones in situ de aquellos que participaban en los talleres de los PD.

2.1 Muestra

El trabajo de campo y la construcción de la base empírica se realizó durante los meses de septiembre y octubre de 2022 y se elaboró una muestra cualitativa que contó

⁴ En 2012 el Consejo de Derechos Humanos de la ONU adopta una resolución en la que reconoce al internet como una fuerza impulsora del desarrollo, exhortando a los estados a que promuevan y faciliten su acceso en todos los países. Disponible en: <https://r3d.mx/2018/07/18/la-onu-adopta-resolucion-sobre-promocion-proteccion-y-disfrute-de-los-ddhh-en-internet/#:~:text=El%204%20de%20julio%20de,los%20derechos%20humanos%20en%201%3%ADnea>.

con 54 entrevistas a usuarios del programa, pertenecientes a los PD de las localidades de El Palomar, San Martín, Lanús, Morón y Castelar, de entre 18 y 77 años, y que en el momento se encontraban realizando algún curso provisto por el programa.

3. Sobre el Programa

El PPD es una política pública federal, cuyo objetivo principal es disminuir la brecha digital y facilitar el acceso libre y gratuito a las TIC, fomentando la inclusión digital y la capacitación en el uso de las tecnologías. Para la implementación de esta política pública son necesarios diversos actores, los cuales realizan articulaciones entre sí, estos actores son: el Gobierno Nacional, los gobiernos provinciales y gobiernos municipales, entre otros.

Los PD fueron diseñados para alojar cuatro módulos (aprendizaje, cine, entretenimiento y sala de conectividad wifi); sin embargo, los mismos se adaptaron a las necesidades específicas del lugar de emplazamiento de acuerdo a los espacios provistos por los municipios, por ejemplo, si el espacio era un cine se agregaba la sala de juegos, la de capacitación y la sala de conectividad wifi. A su vez, fueron pensado y desarrollados desde una perspectiva inclusiva con el fin de acercar herramientas y plataformas digitales, permitiendo que tanto jóvenes como adultos puedan capacitarse en tecnologías digitales y/o realizar trámites a distancia que faciliten a las personas afrontar en mejores condiciones los diversos desafíos del mundo contemporáneo; ya sea desde incorporar herramientas que brinden un desarrollo individual (o colectivo), facilitar la inserción al mundo laboral y hasta incluso poder realizar diversos trámites gubernamentales a distancia. Por otra parte, es importante subrayar que todas las actividades son libres y gratuitas y los destinatarios de la política son todos los ciudadanos que habitan el territorio argentino, sin necesidad de presentar algún tipo de documentación.

Actualmente, el PPD cuenta con 12 años desde su implementación, y por tal motivo, posee vínculos con diversas políticas públicas, programas y proyectos, además de los que atañen a la inclusión digital; siendo el objetivo de dichas articulaciones mancomunar fuerzas para lograr políticas que resulten eficientes.

La descripción de todas ellas excede el presente trabajo, sin embargo, vamos a nombrar algunas que a nuestro entender fueron las más importantes.⁵

- Vinculación con el Programa Conectar Igualdad (PCI), a fines de que los destinatarios del programa que no poseen acceso a internet en sus hogares, puedan disponer de acceso libre y gratuito en los espacios de conectividad con acceso gratuito (Módulo sala de wifi que forma parte del PPD).
- Vinculación con organismos de derechos humanos, implementándose PD en espacios de la memoria. Asimismo, se dictaron talleres de Prevención y Monitoreo de Trata de Personas, Seguridad Informática, Memoria, Diversidad Sexual, Migrantes y Género.

⁵ Cabe aclarar que las nombradas vinculaciones dependen en gran medida de la gestión política a cargo.

- Articulación con SEDRONAR⁶ mediante el dictado de talleres de Preventores Comunitarios en Adicciones, que les permita a los destinatarios del programa contar con herramientas vinculadas al consumo problemático de sustancias y poder trabajar con dichas problemáticas en sus localidades.
- Vinculación con la Universidad Nacional de La Matanza, a fines de dictar talleres vinculados al desarrollo de oficios digitales y poseer certificación universitaria.
- Vinculación con el Ministerio de Educación para aplicación a becas PROGRESAR⁷, incluyendo los oficios digitales que se dictaban en el PD.
- Vinculación con el Programa FINES⁸, facilitando la utilización de las salas de capacitación para aquellas personas que lo demandaban con el objetivo de culminar sus estudios.
- Programa ENVIÓN⁹.
- Vinculación con el Instituto Nacional de Cine (INCA); realizando proyecciones de cine nacional en los espacios microcine del PD, formulando así el fortalecimiento y la producción de la industria audiovisual.
- Vinculación con organismos locales, como consejos escolares, homologando los cursos de capacitación con el puntaje docente.

Sumado a ello, en los últimos años se incorporaron al programa los siguientes enlaces;

- El registro de personas Trans-Travestis en bolsas de empleo.
- Inscripción para la Vacuna del COVID-19 (Algunos PD se utilizaron como vacunatorios).
- Vinculación con el Ministerio de la Mujer, incorporación del Programa Acompañar¹⁰, entre otros.

3.1 Emplazamiento territorial

Desde su implementación, el programa se alojó en espacios comunitarios en su mayoría preexistentes, como sociedades de fomento, salones de usos múltiples municipales, Centros Integradores Comunitarios (en adelante CICs). En tanto que estos últimos conforman un entramado a escala nacional que son gestionados de manera

⁶ Secretaría de Programación para la Prevención de la Drogadicción y Lucha contra el Narcotráfico.

⁷ Programa de Respaldo a Estudiantes de Argentina (PROG.R.ES.AR)

⁸ El Programa de Finalización de Estudios Primarios y Secundarios (FinES) es un programa educativo argentino llevado adelante por el gobierno nacional a partir del año 2008 con presencia en todas las jurisdicciones del país.

⁹ ENVIÓN, es un programa orientado a lograr la inclusión socioeconómica, política y cultural de los jóvenes que se encuentran en situación de vulnerabilidad social. Pensado desde una perspectiva integral de derechos, para jóvenes de entre 12 y 21 años. Disponible en: https://www.gba.gob.ar/desarrollo_de_la_comunidad/asistencia/envion

¹⁰ Su objetivo principal es fortalecer la independencia económica de mujeres y LGBTI+ en situación de violencia de género.

articulada entre el Estado (en sus distintos niveles) y organizaciones de la sociedad civil, y su objetivo principal está vinculado a lograr el desarrollo local a partir de un modelo de gestión pública integral y territorial. A partir del 2015, fueron incluidos como espacio para alojar los Puntos Digitales los Núcleos de Inclusión y Oportunidades para el Desarrollo de Oportunidades (NIDO); los mismos son una red de espacios creados con el objetivo de promover la inclusión social de los barrios más vulnerables, a través del desarrollo de su comunidad, fomentando el potencial emprendedor, educativo, artístico y cultural con una programación gratuita y de calidad¹¹.

Actualmente el programa se encuentra distribuido en las 24 jurisdicciones en las que se encuentra dividido el territorio argentino, un total de 650 municipios (algunos con más de un PD en funcionamiento). Por otro lado, es interesante destacar que la cantidad de habitantes de una localidad no es impedimento para instalar un PD, ya que la misma se formuló como una política universal, en tal sentido, la tecnología se acerca a los ciudadanos independientemente de la cantidad de personas del lugar. La distribución geográfica aproximada puede apreciarse en la Figura 1.

¹¹ Red de NIDOS disponible en: <https://buenosaires.gob.ar/desarrollohumanoyhabitat/habitat/red-de-nidos>



Fig. 1. Este mapa da cuenta de una distribución aproximada de los Puntos Digitales en el territorio nacional argentino. Fue extraído del informe anual Programa Punto Digital. Disponible en : <https://www.argentina.gob.ar/jefatura/innovacion-publica/servicios-y-pais-digital/punto-digital>

4 Resultados

Dentro de las dimensiones abordadas destacamos la forma en la que accedieron al PD, y, en tal sentido, podemos decir que en general los entrevistados lo hicieron por recomendación de personas vecinas o conocidas, y en particular asociando su acercamiento con otra actividad, como por ejemplo algún deporte. Así lo sintetizaba una de las entrevistadas:

“Y viste... de boca en boca (...) Una vecina amiga nos dijo y bueno así fuimos comentando, se fueron sumando otras más.” (San Martín, 62 años, mujer).

“Vivo cerca y por mi madre, ella me anotó en básquet y yo venía.” (Morón, 20 años, varón).

Otra de las razones por la cual las personas conocieron el lugar, se encuentra asociada a diversas cuestiones vinculadas con “instituciones o diversos trámites gubernamentales o programas estatales” tales como: la municipalidad, el PAMI o distintos programas, tales como, el Potenciar Trabajo, etc. En tal sentido, resaltamos algunos de los entrevistados que conocieron el espacio por vías de comunicación o referentes municipales de su localidad:

“Por la municipalidad nos enteramos, por medio del municipio [...]” (San Martín, 65 años, mujer)

“Porque PAMI te ofrece muchos cursos. Me anoté en inglés, me anoté en computación, me anoté en psicología, italiano” (El Palomar, 67 años, mujer)

Respecto a la vinculación con otras actividades que no se relacionan con el ámbito de las tecnologías digitales, identificamos que existen múltiples casos en los que se realizan distintas actividades y cursos, ofrecidos en el PPD, algunas de ellas relacionadas con el aprendizaje de diversos oficios, tal como lo explicitó el siguiente entrevistado:

“Acá hay varios cursos... ahora mismo está el de peluquería... también hay robótica... deporte y salud...” (San Martín, 19 años, varón).

Por otra parte, es interesante resaltar que las personas entrevistadas no lograban distinguir el programa como algo estrictamente vinculado a la inclusión digital, y, mucho menos, vinculado a una política nacional. En otras palabras, los usuarios que acuden al PD de su barrio asocian al mismo como un espacio “de la municipalidad”.

Respecto a las expectativas de los usuarios del programa, predomina ampliamente la sensación de que su experiencia dentro del PD les reporta una gran utilidad en relación con sus necesidades. Un ejemplo de lo expresado es el siguiente relato:

“Todo porque aprendí computación, aprendí a leer, aprendí escribir, aprendí a sumar, a restar, cosas que ya sabía yo ahora me voy a las compras y después voy a casa y sumó todo cosas que antes no hacía” (Castelar, 71 años, mujer).

Respecto a los usos que los entrevistados le dan al PD, gran parte de ellos coincide en que concurren a los mismo con el fin de aprender y poder realizar diversos cursos y talleres vinculados con el uso de una computadora desde cero, aprendiendo a manejar programas tales como Word, Excel, etc; sumado a ello muchos de los participantes también aprenden a otorgarle nuevos usos a herramientas digitales tales como el celular, etc.

Por otro lado, los usuarios entrevistados sienten que el programa también los ayuda a poder realizar diversos trámites de manera online y les brinda información y novedades sobre los mismos; afirmando, en este sentido, que acuden al programa en búsqueda de ayuda e información sobre trámites que necesitan realizar para diferentes organismos gubernamentales tales como: ANSES, PAMI, Ministerio del Interior, Desarrollo Social, entre otros, tal como expresa la persona entrevistada:

“Por medio de la profesora X me hizo los trámites, ella ayuda a todos los alumnos (...) ayuda a hacer pensiones, jubilaciones, el DNI te hace y no te cobra nada.” (Castelar, 49 años, mujer).

A pesar de que el PD tiene los tres espacios equipados para aprender, o capacitarse, el de entretenimiento, como ser la sala de juegos y la de Cine, pudimos observar que muchos entrevistados sólo se refieren a la utilización del espacio de aprendizaje.

Cuando indagamos acerca de la utilidad que las personas le otorgan a los PD, pudimos notar que las mismas varían según el rango etario de los usuarios. De esta manera pudimos identificar claramente que, por un lado, los entrevistados que tienen entre 18 y 30 años, gran parte de ellos buscan destinar los conocimientos adquiridos en los cursos con fines laborales. Otro ejemplo de lo expresado es el siguiente relato:

“Para mí es algo nuevo, es algo que puedo tener. Me dan después un diploma y puedo ir a buscar trabajo. Me sirve para un trabajo, para un futuro” (San Martín, 28 años, mujer).

Mientras que en aquellos entrevistados mayores de 30 años, se observó que la concurrencia al programa fue con el fin de no sentirse excluidos de un mundo que se caracteriza por el constante uso de tecnologías. Con ello podemos inferir que existe una identificación de estos entrevistados con la alfabetización digital para la realización de diferentes actividades diarias; tales como, poder mandar un mail, sin la necesidad de tener que pedir ayuda a otra persona. Así lo expresaba una entrevistada:

“Porque quiero aprender bien este mundo de la computación para no quedar afuera (...) porque si vos no sabes nada de computación, [es] como si fueras analfabeta.” (El Palomar, 67 años, mujer).

5 Reflexiones Finales

A lo largo de la investigación, y analizando los relatos de los entrevistados, pudimos observar que gran parte de las personas usuarias de los PD acudieron a los mismos por recomendación de sus pares, como vecinos, amigos, etc, es decir su primer encuentro con el programa fue mediante el comúnmente llamado, “boca en boca”. En el mismo sentido, hemos logrado dar cuenta que las personas entrevistadas manifestaron el desconocimiento de canales de comunicación institucional sobre el programa, tales como sitios digitales gubernamentales, publicidades visuales, radiales, etc, que generen o convoquen a una propuesta de participación al programa que inviten a la participación del mismo.

Asimismo, las personas entrevistadas nos manifestaron o hicieron hincapié en que el uso de las herramientas incorporadas en los PD, se encontraban estrechamente vinculados, por un lado, a las necesidades de relacionarse con las TIC, con el objetivo de lo que nombraron como “no quedarse afuera del mundo cada vez más tecnológico” y, por otro lado, manifestaron la importancia de la incorporación de otras actividades relacionadas con el aprendizaje de oficios; esto último acentuado en las personas entrevistadas pertenecientes al grupo etario más joven (18 a 30 años).

Asimismo, las y los usuarios del PPD relataron que lograron aprender la utilización de diversas herramientas vinculadas a las TIC y, paralelamente, utilizaron el espacio del PD con el fin de poder realizar y gestionar diversos trámites personales, contando, de ser necesario, con una “ayuda” de parte de los coordinadores del PD, tales como la gestión de algún turno para la realización de trámites gubernamentales y/o la inscripción a algún programa social, entre otros ejemplos.

Por último, otro de los hallazgos de la investigación que podemos nombrar es, la distinción de las expectativas de los entrevistados en cuanto a la utilización de las TIC según la edad. En este caso, hemos podido visualizar que la expectativa de los mismos respecto del conocimiento adquirido, en rangos etarios menores (18 a 30 años) se encontraba asociada a la inserción en el mercado laboral, mientras que en los grupos etarios mayores, se encontraba vinculada al aprendizaje de conocimientos de las diversas tecnologías (o “refrescar conocimientos”) y/o incluso vinculadas a procesos de socialización.

Referencias

1. Castells, M.: La Ciudad Informacional: tecnologías de la Información, reestructuración económica y el proceso urbano regional. Ed. Alianza, Madrid (1995).
2. Becerra, M.A.: Regulación de plataformas digitales: Dos casos de análisis con Google y Facebook como protagonistas. Revista Argentina de Regulación y Derecho de las Telecomunicaciones. (2021).
3. Moreira, S.M.: Políticas sociales, reflexiones sobre la inclusión digital (2010-2019). Revista Lo que Vendrá, V 16 (12), 364-367. (2021)
4. Amado, S. y Gala, R.: Brecha digital, inclusión y apropiación de tecnologías. Un breve recorrido por sus diferentes conceptualizaciones. En Políticas Públicas: un recorrido por los Núcleos de Acceso al Conocimiento/ Silvia Beatriz Lago Martínez. (2019) Recuperado de https://ri.conicet.gov.ar/bitstream/handle/11336/160007/CONICET_Digital_Nro.8b6a3618-089e-41b8-b01d-179b64697ff0_B.pdf?sequence=5&isAllowed=y
5. Lago Martínez, S. (eds.): Políticas públicas e inclusión digital: un recorrido por los Núcleos de Acceso al Conocimiento. 1a ed. Teseo Press, Ciudad Autónoma de Buenos Aires. (2019)
6. Althabe, G. y Hernández, V.: Implicación y reflexividad en antropología. Journal des antropologues 98-99, 13-36 (2004).
7. Denzin, N. K. y Lincoln, Y. S.: “El campo de la investigación cualitativa. Manual de investigación cualitativa”. Gedisa. (2011)
8. Flick, U. (eds.): The SAGE Handbook of Qualitative Research Design. SAGE, London. (2022)
9. Hernández Sampieri, R., Fernández Collado, C. y Baptista Lucio, M.P.: Metodología de la Investigación. 6ta edición. McGraw-Hill Education, México D.F. (2014)
10. Moreira, S.M. y Giadas, M.M.: La entrevista virtual, ¿la nueva forma de administración de las técnicas cualitativas?. XIV Jornadas de Sociología. Facultad de Ciencias Sociales, Universidad de Buenos Aires, Buenos Aires. (2021)