

# INCLUSIÓN DIGITAL COMO POLÍTICA PÚBLICA: DISPUTAS EN EL CAMPO DE LOS DERECHOS HUMANOS\*

Fernanda Ribeiro Rosa\*\*

*[...] el derecho a la libertad de palabra posee poca sustancia si, debido a la falta de educación, no se tiene nada para decir que valga la pena ser dicho, y ningún medio para hacerse oír si hay algo para decir.*  
(MARSHALL, 1967, p. 80)

## 1 Introducción

Para comprender el área de inclusión digital como un nuevo campo de acción del Estado y, por consiguiente, de políticas públicas, es fundamental reconocer que el término inclusión digital se encuentra en un amplio territorio de disputas por sus concepciones y objetivos y que, en un plano singular, transmite poco de su complejo campo de significados.

En este artículo, ese campo es pautado considerando, por un lado su riqueza y, por el otro, las dificultades que surgen para la formulación de políticas públicas, ya que no es poco frecuente que el tema de la inclusión digital se comprenda más como un territorio producto de la disputa y de innovaciones entre corporaciones en el avanzado mercado de tecnología, que como un espacio carente de producción de políticas públicas; más como una cuestión a resolver “naturalmente” mediante el mayor acceso a las nuevas tecnologías y no tanto como un área en cuyo centro es necesario colocar a los sujetos, a las prácticas y a las habilidades necesarias para su desarrollo.

---

\*Este artículo se elaboró con el apoyo de la segunda edición del Programa de Incentivo a la Producción Académica en Derechos Humanos, durante el primer trimestre de 2013, en una asociación entre Conectas Derechos Humanos y la *Fundação Carlos Chagas*. Para obtener más información, visite: <http://www.conectas.org/revista-sur/conectas-e-fundacao-carlos-chagas-divulgam-selecionados-para-o-programa-de-incentivo-a-producao-academica-em-direitos-humanos?pg=2>. Último acceso en: mayo de 2013.

\*\*Agradezco enormemente el apoyo que me prestó el equipo del programa y, especialmente, la orientación del profesor Sérgio Amadeu da Silveira, cuyos comentarios fueron fundamentales para la versión final del artículo, sin que sean de su responsabilidad posibles incorrecciones.

A partir del diálogo con la bibliografía producida en el campo de los derechos humanos y de la comprensión del derecho a la comunicación como una de las vertientes de esta temática, se intenta analizar los desafíos presentes en la trayectoria de las nuevas tecnologías de la información y la comunicación (TIC) como política pública. Los resultados del análisis señalan que la actual etapa de las TIC y de los debates en torno a ellas conduce a la necesaria comprensión del campo de la inclusión digital como una dimensión de la ciudadanía. Esta comprensión se logra, fundamentalmente, por medio del concepto de literacidad digital, cuyo foco recae en la calidad del acceso y en la autonomía de los sujetos como ejes de la acción gubernamental.

El artículo comienza mostrando el contexto en el que emerge el área de inclusión digital, los diferentes roles ejercidos por los Estados en el desarrollo de las telecomunicaciones y en la masificación de las nuevas tecnologías de la información y la comunicación (TIC). En este escenario, surgen elementos diferenciadores de políticas entre los países que permiten explicitar la aplicación de diferentes visiones de inclusión digital, puesto que las concepciones de derechos humanos involucradas se muestran como un espacio fértil para la comprensión de las diferencias.

Luego, en la búsqueda de profundizar las disputas acerca del concepto de inclusión digital como derecho humano, utilizaremos las vertientes analíticas de políticas públicas que enfatizan las “ideas”, es decir, los valores y concepciones de mundo presentes en el universo de disputa de las políticas públicas. Después de presentar algunos supuestos de esas vertientes, se intentará comprender los conflictos y sentidos no siempre explícitos en los discursos de los actores en el campo de la inclusión digital y que, en la concepción presentada en el artículo, influyen en la adhesión a ciertas alternativas de políticas en detrimento de otras.

Para el análisis de estas cuestiones, se utiliza como referencia el ejemplo del surgimiento de la Educación como nuevo derecho social a comienzos del siglo XX, cuando educar a los individuos se volvió fundamental para el nuevo paradigma de desarrollo económico.

El artículo finaliza con la discusión sobre la literacidad digital como un aspecto fundamental para canalizar la lucha por el reconocimiento de la inclusión digital como derecho social y estimular nuevas políticas públicas centradas en las habilidades y prácticas sociales necesarias para la formación de ciudadanos autónomos en la sociedad actual.

## **2 Inclusión digital: sentidos que emergen en un nuevo campo de acción del Estado**

La inclusión digital como área de políticas públicas es reciente, sobre todo si se la compara con el rol de otras políticas sociales, como la salud y la educación, o el de políticas de infraestructura, como las telecomunicaciones (MORI, 2011). En ese contexto, como concepto, la inclusión digital es objeto de disputa entre muchos significados. Además de definir un campo multifacético, cuyo elemento agregado es el foco en las nuevas tecnologías de la información y la comunicación (TIC), entre las que se destacan la computadora, el celular y, sobre todo, Internet, inclusión digital es un término utilizado para adjetivar diferentes acciones, programas y

políticas públicas relacionadas con las TIC. Por ello, no es exageración o modismo el comprender el concepto de manera plural o encontrar menciones a la idea de “exclusiones digitales” en oposición a los diferentes tipos de inclusiones (BARZILAINAHON, 2006).

Castells destaca la importancia de los grandes avances tecnológicos vividos al final del siglo XX y que dan origen a la más reciente “revolución tecnológica” de la humanidad, “induciendo a un estándar de discontinuidad en las bases materiales de la economía, sociedad y cultura” (CASTELLS, 2005, p. 68). Como ejemplo de ese proceso para nada trivial, en los Estados Unidos Internet alcanzó los 50 millones de usuarios en cuatro años, mientras que la televisión demoró 13 años en hacerlo, la computadora 16 y la radio 38 años (TAKAHASHI, 2000, p. 3).

A pesar de su capilaridad y reconocida importancia, la distribución de las nuevas TIC nunca fue homogénea, sino que, por el contrario, reprodujo un estándar de desigualdad, alcanzando primero a regiones de capitalismo más avanzado y clases económicas más elevadas en todo el mundo. A manera de ejemplo, las cifras del Instituto Brasileño de Geografía y Estadística, de 2010, muestran que mientras en África el promedio de usuarios de Internet varía, en sus diferentes regiones, entre 6 y 10 por cada 100 habitantes, en América del Sur, el promedio es de 33 usuarios por cada 100 habitantes, en América del Norte (Estados Unidos y Canadá) el promedio asciende a 80 usuarios y en Europa occidental se contabilizan 82 usuarios por cada 100 habitantes.<sup>1</sup> En ese marco, el significado de las TIC en la estructura social es comúnmente problematizado, y se establece una mirada que opone a quien forma parte y a quien queda al margen del uso de las nuevas tecnologías y de los beneficios productos de esas transformaciones, en un proceso que se conoce internacionalmente como *digital divide* o *digital gap* y que en Brasil traducimos como exclusión o brecha digital. Su sentido inverso y positivo se llama en Brasil inclusión digital y, con menos frecuencia, en países de lengua inglesa, como *digital inclusion*.

Mori (2011) encuentra en la bibliografía internacional la palabra *divide*, con el sentido de desentendimiento, división entre partes y separación de grupos sociales, lo cual remite a la lucha por los **derechos civiles**, en los EE.UU., en la década de 1960. Por otro lado, *inclusion* estaría relacionado con discusiones que, con frecuencia, tratan sobre las desigualdades económicas, políticas, sociales, culturales y de género, entre otras (MORI, 2011, p. 34). En Brasil, sabemos que la palabra “inclusión” también está cargada de sentido, debido a las luchas por los derechos sociales llevadas a cabo en una sociedad históricamente desigual y signada por regímenes dictatoriales, durante los cuales se evidenciaron avances importantes en el campo de los derechos sociales en el siglo XX, a pesar de los límites impuestos a los derechos civiles y políticos (CARVALHO, 2012). Esas luchas difundieron la idea de “inclusión social”, sobre todo a partir de mediados de la década de 1970, por medio de la eclosión de los “nuevos movimientos sociales”, que influyeron, en gran medida, en el contenido de la Constitución de 1988, conocida como la “Constitución Ciudadana” (SILVA; YASBEK; DI GIOVANNI, 2004, p. 22). En ese contexto, no nos parece aleatorio que sea el concepto de *digital divide*, más próximo históricamente a las discusiones sobre derechos civiles, aquel que se difunde en los Estados Unidos, país que se basa socialmente en ideales igualitarios,

independencia e iniciativa personal (KOWARICK, 2003, p. 63), mientras que en Brasil, el concepto que se consolida es el de “inclusión digital”, más marcado por la lucha por los derechos sociales, históricamente relevantes en el país.

### 3 Diversos conceptos

A lo largo de los años, la cuestión de la inclusión *versus* exclusión digital ha sido abordada de diferentes formas, distanciándose de la lógica binaria de tener o no tener acceso y avanzando en la dirección de comprender que existen diversas gradaciones posibles (WARSCHAUER, 2006) o la llamada “desigualdad digital” entre usuarios (DIMAGGIO; HARGITTAI, 2001).

Mediante una investigación bibliográfica, Mori (2011) identifica tres vertientes de la comprensión del concepto de inclusión digital: como “acceso”, como “alfabetización digital” y como “apropiación de tecnologías”. La primera se basa en la distribución de bienes y servicios que garanticen el acceso a la infraestructura y a las TIC. La segunda vertiente enfatiza las habilidades básicas en TIC, que permitan al individuo saber hacer uso de ellas y, en este caso, el acceso a los medios físicos y la alfabetización escolar representan los requisitos necesarios a desarrollar. La tercera vertiente defiende un paso posterior a la llamada alfabetización digital: además de saber utilizarlas, los individuos deben desarrollar una comprensión de los nuevos medios que les permitan apropiarse de esos recursos para “reinventar sus usos y no constituirse en meros consumidores” (MORI, 2011, p. 40).

Esta última vertiente, a pesar de que pueda comprenderse como un tipo de concepción sobre inclusión digital, ha recibido denominaciones paralelas por parte de algunos autores con vistas a explicar el sentido de apropiación y desarrollo autónomo de los sujetos frente a las nuevas tecnologías. En ese sentido, Schwartz (2006) denomina “emancipación digital” al proceso que permite a los individuos utilizar las tecnologías en favor de la construcción de conocimiento, mientras que Silveira (2008) utiliza el concepto de “inclusión digital autónoma”, comprendiendo que tanto el conocimiento de los individuos como la infraestructura, centro de la lógica de competición de mercado, son indisociables de la idea de autonomía esperada. Warschauer (2006) también discute la dificultad de abarcar en “inclusión-exclusión digital” la idea de un desarrollo social que supere el mero acceso físico a las computadoras y a la conectividad.

Otro concepto que surge es el de literacidad digital (SILVA et al., 2005; BUZATO, 2009; ROSA; DIAS, 2012), cuyo origen es el campo de la educación, en el cual literacidad significa más que ser alfabetizado y abarca la capacidad de aplicar el conocimiento en un determinado contexto (SOARES, 2004).

*Aunque el sentido común defina la literacidad como la habilidad individual de ser capaz de leer y escribir, los teóricos de la “nueva literacidad” prefieren una definición más abarcativa, que considera los contextos sociales de la práctica asociada a la instrucción [...] aquello que se considera lectura o escritura hábil varía ampliamente de acuerdo con los contextos histórico, político y sociocultural.*

(WARSCHAUER, 2006, p. 65-66).

En lo que respecta a las TIC, este abordaje supone que un individuo con literacidad digital va más allá de la destreza en el uso de herramientas del entorno digital, volviéndose capaz de hacer uso social de las habilidades en las TIC en su día a día, en una acción consciente frente a sus necesidades. De esa manera, es posible ver que literacidad digital **no se confunde** con la idea de alfabetización digital, más relacionada con los aprendizajes iniciales de las nuevas tecnologías.

Retomaremos este tema más adelante, pero queremos poner en evidencia, en este momento, la mayor amplitud y tenor político establecido por la línea que defiende la inclusión digital como apropiación de tecnología en relación con las otras vertientes.

### *3.1 Diversos objetivos*

Además de los diversos significados asociados al concepto de inclusión digital, es también importante prestar atención a los diferentes propósitos vinculados con ella y sistematizados por Mori (2011): inclusión digital como elemento de desarrollo económico; como resolución de problemas sociales; y como herramienta para el desarrollo multidimensional del sujeto, y que se relaciona con la garantía de derechos de ciudadanía.

El abordaje que propone al desarrollo económico como objetivo de la inclusión digital se basa en la necesidad de capacitar a trabajadores para incrementar sus oportunidades en el mercado. La vertiente que vincula la inclusión digital a la resolución de problemas sociales apuesta al poder de las tecnologías como catalizadoras de cambios y busca volver sinónimas la inclusión digital y la inclusión social. Sin embargo, según la autora, esta vertiente implica un determinismo tecnológico, al atribuir a las tecnologías el poder de resolver problemas de naturaleza muy diversa.

Finalmente, el abordaje que relaciona la inclusión digital con la garantía de derechos de ciudadanía se vuelve hacia los actores, centrándose en el uso de las TIC por individuos y comunidades en diferentes actividades de su día a día, con el fin de mejorar sus condiciones de vida y teniendo en cuenta tanto las diversas dimensiones que los involucran como las TIC.

Es de notar que los autores que defienden el sentido de apropiación de tecnologías, discutido anteriormente, tienden a comprender al objetivo de la inclusión digital como una garantía de derechos. A manera de ejemplo podemos citar a Silveira, para quien “[...] es fundamental que las personas sean capacitadas cognitivamente, formadas para realizar con el mismo ritmo de las elites la búsqueda de sus necesidades y la defensa de sus derechos” (SILVEIRA, 2008, p. 37).

Frente a esta resumida exposición, parece evidente que la inclusión digital surge como un nuevo campo de acción en las sociedades, a finales del siglo XX. No está en cuestión la importancia o insignificancia de las nuevas tecnologías, a pesar de las críticas a los usos y a los actores que se apropian de los efectos de su desarrollo (CASTELLS, 2005; SILVEIRA, 2012). El principal punto de debate que identificamos en la discusión anterior se refiere a **lo que se entiende como inclusión digital** (acceso, alfabetización digital o apropiación de tecnologías) y a **cuál es su objetivo** (desarrollo económico, resolución de problemas sociales o garantía de derechos), para que la población usufructúe de una condición mínima que la torne

apta para desarrollarse en un escenario social que exige el uso y el conocimiento de nuevas herramientas y recursos digitales. Es que pese a la asociación con actores no gubernamentales, al desarrollo tecnológico y su expansión en las sociedades en diversos países (TAKAHASHI, 2000, p. 33), y la fuerte presencia del mercado, que produce herramientas digitales de cada vez más fácil acceso, la inclusión digital, sobre todo en el sentido de acceso a la infraestructura, ha alcanzado el *status* de acción gubernamental de distintas formas.

### 3.2 *Diferentes abordajes, universalización y focalización*

Un ejemplo de escenario en el que se destaca el papel activo del Estado fue la definición del acceso a Internet como un derecho fundamental emitida por el Consejo Constitucional de Francia, en una actitud pionera, en 2009. También en ese país, al final de la década de 1970, se desarrolló el sistema *Minitel*, que conectaba una pantalla al teléfono y era distribuido gratuitamente por la agencia de telecomunicación, estatal en aquel entonces. Para una colaboradora de la agencia, el objetivo de *Minitel* era: “[...] informatizar la sociedad francesa y asegurar la independencia tecnológica de Francia” (SCHOFIELD, 2012, la traducción es nuestra). El aparato comenzó a incluir servicios como resultados de exámenes, bancos, reservas de pasajes y conversaciones, entre otros. En 1982, se convirtió en un servicio nacional y, en la década de 1990, continuaba siendo utilizado por más de 25 millones de usuarios. Curiosamente, *Minitel* solo comenzó su proceso de extinción en 2012, treinta años después de su lanzamiento, debido a las evidentes limitaciones frente a la evolución de Internet (SCHOFIELD, 2012).

Otra experiencia de fomento público son los primeros telecentros (*telecottages*), puestos a disposición desde 1985 por los gobiernos de Escandinavia, como espacios para suministrar comunicación a pequeños poblados y aldeas rurales. Esta acción, iniciada en Suiza y Dinamarca, tenía como objetivo aspectos más sociales que técnicos y comenzó a ser clasificada como *modelo escandinavo* de telecentros, en oposición al *modelo anglosajón*. Este último se basaba en telecentros (*telecentres*) de propiedad conjunta entre los sectores público y privado, sin focalización en poblaciones más vulnerables, como sucedía en el primer modelo. Los objetivos de los telecentros anglosajones eran más comerciales: dar a la población acceso a los recursos más modernos de tecnología, suministrar cursos para empresarios y trabajadores y alquilar salas para aquellos que deseaban trabajar fuera de su domicilio, pero que no poseían oficinas o herramientas para ello, en un incentivo al trabajo remoto (MOLNÁR; KARVALICS, 2002).

En la misma línea de creación de telecentros, el Ministerio de Comunicaciones brasileño en los últimos años ha brindado su apoyo a la implementación de telecentros públicos y comunitarios, en lugares sin acceso, por medio de organizaciones sociales con las cuales firmó convenios. Además de los muebles, equipos y el acceso a Internet de banda ancha, el gobierno provee becas de capacitación a monitores locales en asociación con organizaciones no gubernamentales (ONG).<sup>2</sup>

Hay otros ejemplos que exponen diferentes actores y estrategias de ejecución, como el de los Estados Unidos, donde los *Computer Technological Centers* o Centros

Tecnológicos de Computadora (CTC), mantenidos desde la década de 1990 por organizaciones no estatales y por subvenciones de universidades y empresas, suministran acceso y cursos de formación en TIC para poblaciones vulnerables en el país con el apoyo de gigantes del sector de la informática, como *Apple* y AT&T. A pesar de que el caso estadounidense no involucre al Estado en la acción presentada, es interesante para señalar diferencias en los diseños y en la no exclusividad de actores responsables de las acciones en el área de inclusión digital. Independientemente de esa diferencia, las acciones de telecentros en Brasil y en Estados Unidos se aproximan al modelo escandinavo en lo que se refiere a su foco en las poblaciones con escaso o ningún acceso.

Aunque esas acciones obviamente no pretendan representar a la totalidad de las políticas de inclusión digital en esos países, proporcionan un panorama sobre los distintos modos de respuesta a las demandas sociales. Al mismo tiempo, esas experiencias muestran las diferencias que se verifican tanto en la concepción de programas como en el rol ejercido por el Estado en cada una de ellas, que conducen a la importante discusión sobre universalización y focalización de las políticas públicas. Como se observa, mientras que en el ejemplo francés la actuación del Estado es universal, los casos seleccionados de Escandinavia, Brasil y Estados Unidos representan ejemplos de acciones focalizadas. Por detrás de esas elecciones se encuentran dos concepciones distintas: la universalización presupone que un determinado bien o servicio es un **derecho** de todos, y como tal, debe ser garantizado por el Estado a toda la población. La focalización presume que el referido bien o servicio concierne a una **capacidad** de todos, por lo que es necesario suministrarlo solo a los que no pueden obtenerlo por sus propios medios.

Creemos que la elección de uno de esos abordajes se ve condicionada por la construcción histórica de las opciones, de los paradigmas políticos y de la presencia de actores (BÉLAND; HACKER, 2004). Aunque se trate de un campo reciente, las diferentes concepciones de inclusión digital, explícitamente o no, dialogan con un territorio de significados, ya sea de derechos civiles, de derechos sociales o de derechos políticos, dependiendo del abordaje.<sup>3</sup> Se trata de un territorio de “ideas” (FARIAS, 2003; KINGDON, 2011) que desempeña un importante papel en el trayecto seguido por el campo de la inclusión digital como política pública.

#### 4 Por qué observar “ideas” y argumentos en el análisis de las políticas públicas

Se entiende por “ideas” “a la afirmación de valores, [...], relaciones causales, [...] soluciones para problemas públicos, símbolos e imágenes que expresan identidades públicas y privadas, así como concepciones de mundo e ideologías” (FARIAS, 2003, p. 23). Esta es la concepción en las que se basan las vertientes analíticas de las políticas públicas que destacan el rol de las ideas y del conocimiento. Para Kingdon (2011), las ideas pueden ser más importantes en la elección de una alternativa de agenda política que los grupos de presión. Afirma: “El contenido de las ideas en sí mismas, lejos de ser meras excusas o racionalizaciones, son partes integrales de la toma de decisión, dentro y alrededor del gobierno” (KINGDON, 2011, p. 125, la traducción es nuestra). Esto significa que, en un proceso de decisión, además de estrategias, influencia y

presión, el análisis de las ideas en juego en la arena es de vital importancia en la comprensión tanto de la selección de alternativas para componer la agenda política como en la propia formulación de las políticas.

Al intentar comprender el complejo universo de la formulación de políticas que involucran la inclusión digital, con el fin de comprender paradigmas o temáticas sobre los que se desarrollan las confrontaciones y las convergencias de ideas en la arena de decisión sobre este tema, el **campo de ideas de los derechos humanos cobra especial relevancia**.

En primer lugar, como ya vimos, hablar de inclusión/exclusión digital o *digital divide* remite a significados vinculados a los derechos: en Brasil, inclusión/exclusión es vocabulario presente en las luchas por los derechos sociales; en los Estados Unidos, *divide* rememora a la lucha por los derechos civiles. En el mismo sentido, vimos que el campo de los derechos también es mencionado explícitamente por algunos abordajes de inclusión digital, como aquel que la concibe como garantía de los derechos de ciudadanía. Se suma a esas evidencias el contraste entre universalización y focalización en las políticas de inclusión digital, las que, como vimos, dejan claro el dilema sobre si el acceso y uso de las TIC es un derecho de todos que el Estado debe promover o si, en vez de ello, constituyen una responsabilidad individual, por lo que se hace necesaria una acción positiva estatal solo para dar soporte a los que no las utilizan o no poseen acceso a ellas.

Finalmente, existe otra evidencia de que el campo de los derechos humanos influye de sobremana en la discusión sobre inclusión digital: por un lado, la existencia de movimientos que luchan por la libertad de expresión en el campo de los derechos civiles y, por otro, por la democratización de los medios de comunicación, como derechos sociales y políticos. Tales movimientos incluyen a las nuevas TIC en el debate sobre el acceso a los medios de comunicación, difundiendo visiones de inclusión digital en el territorio en disputa.

Sin embargo, el reconocimiento de un campo como derecho no significa la ausencia de obstáculos para su puesta en práctica, ya que los derechos humanos se encuentran en el plano de lo ideal y, de alguna manera, reflejan lo que una sociedad debe ser y no lo que ella es. En ese sentido, debido a su peculiaridad, el campo de los derechos es un territorio fecundo para enfrentamientos en el plano político, y las temáticas de inclusión digital, como veremos a continuación, ejemplifican muy bien esa cuestión.

## 5 Derechos Humanos: espacio de disputas por sentidos

### 5.1 *El abordaje de la protección a las libertades individuales: las TIC como medios*

De acuerdo con el artículo 19° de la Declaración Universal de los Derechos Humanos: “Toda persona tiene el derecho a la libertad de opinión y expresión; este derecho incluye la libertad de, sin interferencias, tener opiniones y de buscar, recibir y transmitir información e ideas por cualquier medio e independientemente de fronteras” (NAÇÕES UNIDAS, 1948).

Complementariamente, el artículo 13° de la Convención Americana sobre Derechos Humanos (Pacto de San José de Costa Rica), vigente desde 1978 afirma que:

*Toda persona tiene el derecho a la libertad de pensamiento y de expresión. Este derecho comprende la libertad de buscar, recibir y difundir información e ideas de toda naturaleza, sin consideración de fronteras, verbalmente o por escrito, o en forma impresa o artística, o por cualquier otro proceso de su elección. [...] No se puede restringir el derecho de expresión por vías o medios indirectos, tales como el abuso de controles oficiales o particulares de papel de prensa, de frecuencias radioeléctricas o de equipos y aparatos usados en la difusión de información, ni por cualquier otro medio destinado a interponerse entre la comunicación y la circulación de ideas y opiniones.*

(ORGANIZAÇÃO DOS ESTADOS AMERICANOS, 1969, el subrayado es nuestro).

En un documento más reciente, publicado en 2009 por la OEA, por medio de la Comisión Interamericana de Derechos Humanos (CIDH), titulado *Una agenda hemisférica para la defensa de la libertad de expresión*, es posible ver una muestra de la manera en que se ha profundizado el debate en torno al derecho a la libertad de expresión. En primer lugar, ese derecho se asocia a la “función de proteger el derecho individual de cada persona a pensar por sí misma y compartir con otro información y pensamientos propios y ajenos” (COMISSÃO INTERAMERICANA DE DIREITOS HUMANOS, 2009). A continuación se atribuye la importancia de la libertad de expresión a su “relación estructural con la democracia” (COMISSÃO INTERAMERICANA DE DIREITOS HUMANOS, 2009). Finalmente se le asigna a la libertad de expresión “una importante función instrumental, pues se trata de una herramienta clave para el ejercicio de los demás derechos fundamentales” (COMISSÃO INTERAMERICANA DE DIREITOS HUMANOS, 2009), como el derecho a la participación, a la educación y a la libertad religiosa, entre otras. De esta manera, “debido al importante rol instrumental que este derecho cumple, se encuentra en el centro del sistema de protección de los derechos humanos del hemisferio” (COMISSÃO INTERAMERICANA DE DIREITOS HUMANOS, 2009).

En los referidos documentos fundacionales de la defensa de la libertad de expresión en el plano internacional vemos la construcción de esta libertad como un **derecho civil**, de protección al individuo. En este contexto, las TIC, entendidas como **medios para el ejercicio de este derecho**, cobran relevancia, y el acceso a ellas se vuelve condición necesaria debido a la potencial y creciente popularidad que han alcanzado como un medio de difusión de ideas.

## *5.2 El abordaje de la defensa de derechos políticos y sociales: las TIC como espacios de poder*

De acuerdo con Spenillo (2008), el derecho a la comunicación surge como una cuestión colectiva más intensamente en Brasil e internacionalmente a comienzos del siglo XXI, cuando la comunicación asume un papel relevante y se multiplican demandas por su cuestionamiento y reconocimiento como derecho. En este

escenario, se busca defender a las TIC no solo como medios a los que se debe acceder, sino como espacios de concientización y poder. El **foco en el acceso** a las nuevas tecnologías se torna insuficiente.

*Las libertades de información y de expresión sujetas a cuestionamiento en la actualidad no se refieren solo al acceso de la persona a la información como receptora, ni al derecho de expresarse por ‘cualquier medio’ – lo que suena vago y no garantiza el acceso del ciudadano, con poder de control, a los grandes medios de comunicación, por ejemplo – sino que también incluyen asegurar el derecho de acceso del ciudadano y de sus organizaciones colectivas a los medios de comunicación sociales en la condición de emisores, productores y difusores de contenidos.*

(PERUZZO, 2005, p. 278-279).

*La televisión e Internet son, además de prácticas de comunicación, medios de comunicación de amplio alcance mantenidos por empresas privadas o públicas que actúan políticamente como actores establecidos que promueven, sustentan y detentan poderes en el sistema vigente. Por lo tanto, es contra ellos que se establece una lucha por el derecho de todos a la comunicación.*

(SPENILLO, 2008, p. 15).

La concepción presente en estos fragmentos, que reformula la idea de libertad de expresión, se alinea con el concepto de *instrucción mediática*, el cual requiere de individuos críticos frente a fuentes escritas y audiovisuales tradicionales, como la televisión y la radio, y, más recientemente, posee la expectativa del surgimiento de usuarios más activos, menos consumidores de información y más participantes de su construcción en el entorno de Internet. Como señala Livingstone (2002, p. 2), “[...] la instrucción mediática no se reduce a una característica o habilidad del usuario, sino que se la comprende como una coproducción de un compromiso interactivo entre tecnología y usuario”.

Entre los autores que discuten las características intrínsecas de las nuevas tecnologías y los riesgos de usurpación, se explicitan las condiciones necesarias para el mantenimiento y expansión de las libertades en Internet y para la apropiación de las tecnologías que garanticen el derecho a la comunicación. Las “asimetrías”, que pueden provenir de la velocidad de las redes y de la neutralidad de la circulación de la información a través de ellas, pueden impactar fuertemente sobre el ambiente para que individuos autónomos tengan un rol relevante en el medio digital, ya sea para navegar libremente y crear contenidos de su interés o para modificar estándares, crear nuevas soluciones e innovar los recursos tecnológicos existentes independientemente de las grandes corporaciones (SILVEIRA, 2011).

Para complementar este cuadro, que desplaza el abordaje del papel de las TIC en la sociedad, la campaña de movilización de la sociedad civil *Communication Rights in the Information Society* (CRIS),<sup>4</sup> o Campaña por el derecho a la comunicación en la sociedad de la información, tiene un papel importante y original porque expande la discusión, en el plano internacional, hacia el ámbito de los derechos humanos a partir de la Cumbre Mundial sobre la Sociedad de la Información, realizada por la ONU, en la década de 2000.

La campaña defiende cuatro pilares que fundamentan el mencionado derecho: la comunicación en la esfera pública, que contempla el debate sobre la participación política en la sociedad; el conocimiento de la comunicación, que involucra saber cómo el conocimiento generado por la sociedad se comunica o bloquea favoreciendo a ciertos grupos; los derechos civiles en la comunicación, en defensa de las libertades individuales por medio de la comunicación y, finalmente, los llamados derechos culturales en la comunicación, que incluyen la comunicación entre culturas e identidades diversas, en los niveles individual y social.

En este abordaje, la comunicación se comprende como un derecho que excede el campo de los derechos civiles, avanzando en términos de derechos políticos y sociales, al considerar la participación política y los derechos culturales. Las TIC no son solo los medios para alcanzarlos, sino que se convierten en el propio objeto de disputa por apropiación.

### *5.3 TIC como medio versus TIC como espacios de poder*

A partir del enfrentamiento entre los dos abordajes presentados, es posible constatar que la defensa del derecho a la comunicación, fundada en la libertad de expresión y en las TIC como medio para el ejercicio de ese derecho, supone la igualdad de *status*, en los términos de Marshall (1967), en un contexto de desigualdad de poder (un bloguero independiente realizando denuncias contra un grupo mediático, por ejemplo, ya expresaría el uso pleno de esa libertad). Por otro lado, la expansión del debate para cuestionar las formas de apropiación de las TIC y su capacidad de manejo por parte de los sujetos, de acuerdo con lo que algunos autores defienden, problematiza la estructura social establecida, dialogando con los derechos sociales y yendo más allá de ellos, si consideramos que los derechos sociales en la historia no tienen como objetivo modificar la estructura social.<sup>5</sup>

En ese sentido, un sujeto que aprenda a manejar las nuevas tecnologías de manera crítica y autónoma puede, dependiendo de su instrucción, cuestionar estándares, formatos y crear nuevas soluciones alternativas al mercado. No existen límites lógicos para su desarrollo. Esta constatación evidencia el nivel de criticidad de los argumentos que defienden a las TIC como espacios de poder y que, al mismo tiempo, amplían el sentido de defensa de la libertad de expresión en los campos de disputa por los significados de inclusión digital. Por esa vía de argumentos, convertir tales ideas en políticas se vuelve un desafío aun mayor.<sup>6</sup>

En este marco, el debate escapa al campo exclusivo de los derechos civiles, cuyo ideal histórico es la abstención del Estado, e intenta incluir al campo de los derechos sociales, que se basan en la expectativa de un comportamiento activo del Estado (MATTEUCCI, 2004). Este hecho guarda relación directa con las disputas de construcción de agenda y concepciones de políticas públicas que podrán surgir de ese cuadro, además de los actores que se verán involucrados y de los objetivos que se deseará alcanzar con dichas acciones.

No solo se trata de permitir el acceso a las TIC, sino de proporcionarlo. De

ese modo, la defensa de las TIC como espacios de poder da lugar a la inclusión de la defensa del acceso autónomo a las TIC y la literacidad digital a todos los ciudadanos, para brindarles los instrumentos que les permitan la apropiación de las tecnologías y el ejercicio de su ciudadanía en los contextos de sus vidas. En su máxima expresión, este abordaje crea condiciones para la inclusión de la literacidad digital en el currículo escolar. Este sería el momento crucial en el que una de las concepciones de inclusión digital alcanzaría el *status* de derecho social. Sin embargo, son varios los desafíos para que ello suceda.

## 6 La literacidad digital como derecho social

### 6.1 Por qué literacidad digital

Vimos que existe una profusa bibliografía, así como amplias demandas por parte de movimientos y organizaciones sociales que buscan extender la comprensión del campo de la inclusión digital para abarcar, en lo que a infraestructura se refiere, a la garantía de estándares independientes en el universo de las TIC, y en el plano social, a individuos autónomos y capaces de apropiarse de estos recursos.

El presente texto se alinea con tal perspectiva, pero reconoce que la discusión aun se encuentra concentrada en comunidades de ciberactivistas y especialistas, mientras que la mayoría de la población ignora los conflictos en torno a las TIC, lo que impide el aumento de las presiones para lograr políticas públicas efectivas y marcos regulatorios que adhieran a estas cuestiones. Para difundir la cuestión, consideramos fundamental hacerlo mediante la educación, pues la concebimos como el camino más consistente y de mayor potencial transformador.

Literacidad digital no es un neologismo vacío de significado, sino un concepto con un historial en el área de la educación que se dispone a discutir, en términos educativos, el complejo universo de las nuevas tecnologías, con el fin de contribuir a una sociedad capaz de hacer uso de las nuevas TIC y pensar críticamente sobre el impacto que ellas producen. De ese modo, intenta ayudar a la formación de una sociedad capaz de erigir las condiciones para alcanzar la “emancipación digital” de los individuos (SCHWARTZ, 2006) y una “inclusión digital autónoma” (SILVEIRA, 2008). Así, la literacidad digital se muestra como elemento sintetizador que señala de antemano el medio de su difusión: la escuela.

La formación de los ciudadanos para que usufructúen de las herramientas y se desarrollen en sus respectivos roles debe ser la clave para una inclusión digital efectiva y permanente, en una visión multidimensional de garantía de derechos (MORI, 2011) y centrada en los sujetos. Esta formación es necesaria no solo para el ejercicio de la libertad en la red, sino también para el desarrollo autónomo de los individuos, como ya se discutió. Es también crucial para el desarrollo social, económico y democrático de los países que, frente a los cambios tecnológicos, dependen cada vez más de ciudadanos que ejerzan adecuadamente su capacidad de comunicar, de convivir y de apropiarse de las TIC. No centrarse en ese espacio fértil de la política pública puede significar el aumento de la desigualdad entre individuos y sociedades en un contexto de transformación del concepto de ciudadanía.

## 6.2 Literacidad digital y ciudadanía

Sabemos que los procesos de surgimiento de nuevos derechos en las sociedades se encuentran siempre salpicados por conflictos. La defensa de concepciones que motivan a los usuarios de las TIC a ser no solo consumidores de información disponible, sino también productores de conocimiento, dotados de criticidad y autonomía, se enfrenta directamente con el territorio privado de los medios de comunicación establecidos y las grandes corporaciones de telecomunicaciones. Según nos señala Peruzzo, “se instituye la posibilidad del surgimiento de un número ilimitado de ‘periodistas’, lo que favorece la comunicación alternativa y la conquista del derecho a la comunicación” (PERUZZO, 2005, p. 281). El término “periodistas”, en este caso, se refiere a cualquier ciudadano dispuesto a retratar y discutir ideas y acontecimientos autónomamente. Esta predisposición es fundamental, ya que el interés de los individuos y de las comunidades en los medios digitales tiende a aumentar en la medida en que es posible encontrar, a través de ellos, información de relevancia para sus contextos (WARSCHAUER, 2006). De ese modo, el dilema que se presenta frente a la expansión del derecho de comunicación y de producción de conocimiento no puede ignorarse. Bobbio sintetiza así este evento:

*No se puede afirmar un nuevo derecho en favor de una categoría de personas sin suprimir algún viejo derecho, del cual se beneficiaban otras categorías de personas: el reconocimiento del derecho a no ser esclavizado implica la eliminación del derecho a poseer esclavos; el reconocimiento del derecho a no ser torturado implica la supresión del derecho a torturar. [...] Sin embargo, en la mayoría de los casos, la elección es dudosa y exige alguna motivación. Eso depende del hecho de que tanto el derecho que se afirma como aquel que se niega tienen sus buenas razones [...] La dificultad de la elección se resuelve con la introducción de los límites a la extensión de uno de los derechos, para que sea en parte salvaguardado también el otro.*

(BOBBIO, 2004a, p. 14).

El autor proporciona elementos para discutir las barreras que pueden surgir en el contexto en el que tanto el derecho al conocimiento autónomo frente a las nuevas tecnologías como el derecho a la propiedad de los medios de comunicación son considerados legítimos en la sociedad. En su límite, este debate coloca sobre el tapete las posibles transformaciones que atraviesa el sentido de la ciudadanía en las sociedades frente al surgimiento de nuevos derechos.

Según Marshall, ciudadanía puede ser entendida como “[...] un *status* concedido a aquellos que son miembros integrales de una comunidad. Todos aquellos que poseen el *status* son iguales en lo que respecta a los derechos y obligaciones pertinentes a ese *status*” (MARSHALL, 1967, p. 76). El autor continúa:

*No existe ningún principio universal que determine lo que estos derechos y obligaciones serán, pero las sociedades en las cuales la ciudadanía es una institución en desarrollo crean una imagen de una ciudadanía ideal en relación a la cual el éxito puede medirse y en relación a la cual la aspiración puede dirigirse.*

(MARSHALL, 1967, p. 76).

Como no hay principios fundamentales que definan cuáles *deben ser* esos derechos, la ciudadanía es una construcción social e histórica, lo cual implica que lo que hoy se considera como derecho puede dejar de serlo según los cambios sociales, económicos y políticos, entre otros motivos, porque la ciudadanía representa los ideales de las sociedades o lo que ellas desean ser. “Lo que parece fundamental en una época histórica y en una determinada civilización no es fundamental en otras épocas y en otras culturas” (BOBBIO, 2004a, p. 13).

En este contexto, comprender el proceso de emergencia de los derechos sociales, y la construcción de la educación como un nuevo campo de acción del Estado en un país de capitalismo avanzado, es esclarecedora.

Hasta los comienzos del siglo XX, en Inglaterra, donde las acciones sociales en general eran interpretadas como atentados a la libertad y a los derechos civiles e intensamente rechazadas, la educación diseñaba un trayecto diferente como política social porque era entendida, incluso por liberales que defendían un Estado mínimo, como necesaria para corresponder al desarrollo de la sociedad en aquella época. En vez de la visión predominante del “autoperfeccionamiento” como responsabilidad solamente individual, comienza a considerarse como un deber social, puesto que empezó a imponerse la comprensión de que el buen funcionamiento de una sociedad dependía de la educación de sus miembros (MARSHALL, 1967). La construcción del discurso que invierte la lógica hasta entonces predominante puede visualizarse en el siguiente fragmento:

*El derecho a la educación es un derecho social de ciudadanía genuino porque el objetivo de la educación durante la infancia es moldear al adulto en perspectiva. Básicamente, debería considerarse no como el derecho del niño a asistir a la escuela, sino como el derecho del ciudadano adulto a haber sido educado.*

(MARSHALL, 1967, p. 73).

Es interesante observar que, de la manera en que se plantea, la educación no se opuso, al contrario de otras políticas sociales anteriores, a los derechos civiles, lo cuales se destinaban, en aquella época, solo a los ciudadanos que sabían leer y escribir. En esa misma línea, la educación, el primer derecho social que se estableció en Inglaterra, pasó de victimaria a promotora de la libertad civil. Además, la transformación de la educación en un derecho ocurre a partir de una perspectiva del desarrollo: es porque el Estado necesita adultos educados que educa a los niños, y a todos ellos; la educación comienza a ser condición del propio goce de las libertades individuales. De ese modo fue que pasó de ser un área de responsabilidad individual a un deber social.

Es posible decir que la literacidad digital representa, en el siglo XXI, lo que el paradigma de la educación representó en los inicios del siglo XX, pues concatena habilidades necesarias para dar cuenta de la revolución tecnológica y enfrenta los dilemas inherentes a este paradigma. Warschauer (2006) entiende que mientras la instrucción escolar (educación) fue un prerrequisito para la participación de los individuos en las primeras etapas del capitalismo, el acceso a las TIC es la condición para participar de la etapa informática en la que nos encontramos actualmente.

Etapa esta que, debemos añadir, impone nuevos medios y estándares al ejercicio de la libertad de expresión, marco de los derechos civiles.

A pesar de la afinidad entre estos paradigmas, no podemos ignorar que la mediación del mercado, en el caso de la literacidad digital, es imperativa y se convierte en un gran desafío a superar. Es posible verificar que tanto el *hardware* como el *software* propietarios<sup>7</sup> son mercaderías que offician de intermediarias en la relación del sujeto con el universo del conocimiento digital, e imponen obstáculos a la autonomía del sujeto. Silveira (2012) brinda un ejemplo que esclarece bastante esta problemática al afirmar que la memoria humana está siendo “aprisionada”, en la medida en que los usuarios de las TIC guardan su información en medios digitales con formatos (lenguajes) de *software* propietarios. Con ello, señala el autor, los usuarios solo podrán continuar teniendo acceso a dicha información mientras los formatos en los que la guardaron existan. Al considerar que los formatos de *software* propietarios son cerrados y se encuentran bajo el control de las empresas que los producen, se concluye que las memorias digitales de los usuarios también están bajo el control de estas, y es posible que su acceso sea prohibido por mera discrecionalidad de las corporaciones.

Este apenas es un ejemplo que, sumado a las cuestiones anteriormente discutidas para establecer a la comunicación como un derecho social, nos permite observar el impacto que puede existir en la formulación de políticas públicas. Puesto que la literacidad digital se compone de gradaciones, como Warschauer (2006) explica en el contexto de acceso a las TIC, y no se trata de una relación de oposición entre instruido y no instruido, podemos imaginar que, frente a actores heterogéneos de la sociedad, debe ser más simple alcanzar consensos sobre ciertos niveles de instrucción en detrimento de otros. Esto significa que un nivel de instrucción que expresa la capacidad de los individuos a actuar en el mercado de trabajo como usuarios de *software* de oficina, por ejemplo, puede recibir más fácilmente *status* de derecho, y, por consiguiente, tener más facilidad para ingresar a la agenda de formulación de políticas públicas que aquellos niveles que vuelven al individuo capaz de poner en cuestión los formatos cerrados de los *software* propietarios, ya que estos niveles traen consigo el cuestionamiento del propio orden social establecido en el universo de las nuevas tecnologías.

Discusiones como estas nos permiten reconocer la necesidad de definir a la literacidad digital en términos operativos y la importancia de identificar los niveles de instrucción en la sociedad para contribuir al ingreso del tema en la pauta de ciudadanía actual y en la agenda de políticas públicas. Obviamente, esto no sucederá sin conflictos, pero tenderá a ganar mayor solvencia en la medida en que su discusión se amplíe hacia gran parte de la sociedad.

### ***6.3 Una definición que convierte el concepto de literacidad digital en operativo***

Con el objeto de contribuir a elevar la literacidad digital desde un concepto particular del campo de la educación, que discute algo todavía restringido a ciertos círculos de debate alrededor de la inclusión digital, hacia un tema más amplio de discusión, proponemos una definición operativa para el concepto. Como lo desarrollan Rosa y Dias (2012), en base a una investigación de datos primarios

y bibliografía, definimos literacidad digital como “la condición que permite al sujeto usufructuar de las tecnologías de la información y de la comunicación para responder a las necesidades de su medio social y desarrollarse autónomamente en la sociedad de la información” (ROSA; DIAS, 2012, p. 51). A partir de la necesidad de avanzar en el campo práctico, ya sea a partir de la creación de un currículo o para la producción de un indicador que mida los avances, recomendamos que este concepto se vuelva operativo por medio de la conjunción de dos dimensiones complementarias de habilidades funcionales que un individuo debe poseer: habilidades técnicas y operativas en TIC y habilidades informáticas en TIC.

Llamamos **habilidades técnicas y operativas en TIC** a los conocimientos necesarios para el manejo de las técnicas de la información y la comunicación y de sus herramientas para lograr alguna acción en el entorno digital. Para dar un ejemplo, si la acción es comunicarse con otra persona virtualmente, mediante la computadora, el instruido técnico y operativo en TIC debe saber encender un equipo, acceder a un navegador de Internet, encontrar la barra apropiada para escribir una dirección, ya sea de una red social o de un proveedor de *email*, ingresar a su cuenta, escribir un mensaje en el lugar apropiado y enviarlo. La exitosa ejecución de estas actividades denota una instrucción técnica y operativa adecuada a los días actuales (ROSA; DIAS, 2012, p. 51).

Las **habilidades informáticas en TIC**, por otro lado, implican la capacidad de manejar e integrar información de diferentes niveles y formatos en el entorno digital para que se transforme en información útil para responder a finalidades intencionales del individuo, además de la capacidad de evaluar informaciones y situaciones a las que está sometido en el uso de las TIC y de comprender estándares de funcionamiento que le permitan desarrollarse autónomamente en este entorno. Con el mismo ejemplo de comunicación entre personas, un instruido informático en TIC debe saber hacer uso adecuado del lenguaje en relación con el medio, a fin de que se pueda expresar dentro de las normas esperadas en la actividad ejecutada, elaborando su mensaje con diferentes elementos de lenguaje, no solo textual, en caso de ser necesario, y con conciencia de veracidad y seguridad de la información y de la situación (ROSA; DIAS, 2012, p. 51).

Cabe destacar que un instruido digital no necesariamente alcanzará un nivel pleno en las dos dimensiones. Es posible encontrar perfiles que posean solo algunas habilidades operativas y mayor desenvoltura en las habilidades informáticas, y viceversa.

En todos los casos, las habilidades descritas solo cobran sentido en su contexto, en situaciones que reproduzcan problemas del día a día en diferentes espacios sociales. De este modo, se distancian de las habilidades entendidas como destrezas y se acercan a las habilidades destinadas a la solución de problemas.

#### 6.4 Próximos pasos

Como expresión del reconocimiento de la literacidad digital como un derecho social, que debe ser garantizado mediante políticas públicas, entendemos que es preciso, en primer lugar, el establecimiento de las habilidades y prácticas sociales que son necesarias para que se considere a un sujeto con literacidad digital. Tales requisitos deben apuntar a ciudadanos usuarios de las TIC conscientes del papel y del poder que poseen en la sociedad: “Actualmente todo es *high tech, wi-fi*, Internet,

*bluetooth*, fascinante / Calor de proximidad digital, contacto virtual / [...] / Nos resta saber posicionarnos / Saber usar los medios sin dejar que ellos nos usen a nosotros” (EMICIDA, 2010). En Rosa y Dias (2012), elaboramos un prototipo de matriz de habilidades y competencias en TIC cuya meta era crear un indicador de literacidad digital en Brasil. En este trabajo se contemplaron, en las habilidades técnicas y operativas, los pilares *reconocimiento y uso* y, en las habilidades informáticas, los pilares *foto-visual, reproducción, ramificación, información e interacción social* con sus descriptores,<sup>8</sup> habiendo espacio para ampliación frente a la necesidad permanente de estimular la apropiación integral de las TIC por los ciudadanos.

Concomitantemente a a la definición de las habilidades y prácticas, se debe tematizar y divulgar ese contenido en la escuela, con apropiación por parte de los profesores y educadores, sin diferenciación de disciplinas y con foco a partir de los primeros años de escolarización. Es necesario romper con la dicotomía existente entre literacidad escolar y literacidad digital, y avanzar hacia una perspectiva integradora, que incluya la interacción de habilidades y conocimiento.

Por último, se requiere el desarrollo de una metodología pedagógica para compartir ese conocimiento, y el desafío no es poco si se considera que el interés y el deseo de descubrimiento de las nuevas generaciones frente a las herramientas digitales no son compatibles con cualquier abordaje tradicional de transmisión de conocimiento.

Reconocemos el desafío de tornar operativa esta tarea considerando la compleja relación entre sociedad, tecnología y mercado. Como nos señala Buzato, las tecnologías no son instrumentos neutros “cuyos efectos sociales son condicionados totalmente por la manera en que se las usa, o por las intenciones de aquellos que las usan” (BUZATO, 2007, p. 39). No podemos caer en el discurso determinista de que existe una forma correcta de usar esas herramientas o un determinado conocimiento y que, debido a ese uso, se generarán naturalmente mejoras en la condiciones de vida. Esta sería una “noción ingenua de tecnología [...] que ignora el hecho de que todas las tecnologías cosifican visiones del mundo y significados existentes en los contextos en que se crean” (BUZATO, 2007, p. 40).

En ese sentido, la defensa de la inclusión digital bajo el concepto de literacidad digital exige una mirada crítica para que no nos veamos reducidos a una concepción normativa de instrucción, sin respeto por las realidades individuales y locales, y que implican una relación de poder desigual entre quien define criterios y currículos y quien tiene que responder a ellos. Lo que expone el autor es bastante esclarecedor:

*[...] un abordaje de la relación sociedad-tecnología-cultura más adecuada a la problemática de la inclusión digital debe tomar como supuesto que la tecnología, así como el lenguaje, influye en los contextos en los cuales surge (o es introducida), así como posee su sentido, su forma y su función transformados en el tiempo y en el espacio por el modo en que se las utiliza en contextos heterogéneos.*

(BUZATO, 2007, p. 41).

Definir lo que los ciudadanos necesitan saber en este contexto es un asunto bastante espinoso. A pesar de ello, debe darse el puntapié inicial, o estaremos actuando con negligencia frente al potencial de las nuevas TIC para reducir desigualdades y

catalizar el desarrollo, y al importante rol distributivo del Estado. La calificación del uso y la mirada para los sujetos son esenciales, pero ello aun está lejos de significar consensos.

## 7 Consideraciones finales

En vista de la discusión aquí propuesta, se comprende que en la actual etapa de desarrollo de las TIC no es suficiente discutir inclusión digital sin presionar por la ampliación del significado actual de ciudadanía. Al tener en cuenta los desafíos que se plantean para el desarrollo social en lo que se refiere a la relación sociedad-tecnología-mercado, la literacidad digital se destaca como la faz esencial entre los múltiples abordajes de inclusión digital existentes, con características que tienden a contribuir más fuertemente a la superación de estos desafíos y al alcance de la emancipación de los individuos, sobre todo cuando se los compara con otros abordajes de acceso a las TIC y de alfabetización digital.

Sin embargo, la elevación de la literacidad digital al *status* de derecho en una arena política, con actores heterogéneos y con intereses diversos, ciertamente exigirá negociaciones en términos de los niveles de conocimiento que se deseará alcanzar entre los individuos. Existen evidencias de que, en el campo de la lucha por los derechos, el conocimiento emancipatorio defendido por los ciberactivistas no es el mismo que el deseado por corporaciones que operan para conquistar nuevos consumidores. Las consecuencias de ese conflicto son imprevisibles.

Es necesario ampliar esta discusión más allá del campo de los especialistas, para alcanzar una profunda conciencia sobre el potencial de las nuevas tecnologías e impedir que los ciudadanos se posicionen pasivamente, tal como históricamente sucedió frente al desarrollo de los medios de comunicación tradicionales.

La literacidad digital, debido a la gran importancia que posee actualmente, es condición necesaria para el fortalecimiento de la educación y del desarrollo en la sociedad actual. Es un gran error continuar ignorándola en el ámbito de las políticas públicas.

## REFERENCIAS

---

### Bibliografía y otras fuentes

- ARTIGO 19. 2012. **Liberdade digital no Brasil: análise de contexto: relatório do país.** Ago. Disponible en: <<http://www.artigo19.org/data/files/medialibrary/3435/12-09-13-REPORT-brazil-PO.pdf>>. Visitado el: 30 Abr. 2013.
- BARZILAI-NAHON, Karine. 2006. Gaps and bits: conceptualizing measurements for digital divide/s. **The Information Society**, n. 22, p. 269-278.
- BÉLAND, Daniel; HACKER, Jacob S. 2004. Ideas, private institutions and American

- welfare state 'exceptionalism': the case of health and old-age insurance, 1915-1965. *International Journal of Social Welfare*, n. 13, p. 42-54.
- BOBBIO, Norberto. 2004a. *A era dos direitos*. Tradução de Carlos Nelson Coutinho. São Paulo: Elsevier.
- \_\_\_\_\_. 2004b. Direito. [verbete]. In: BOBBIO, Norberto; MATTEUCCI, Nicola; PASQUINO, Gianfranco. *Dicionário de política*. Tradução de Carmem Varriale et al. 12. ed. Brasília: Editora UnB. v. 1, p. 349-353.
- BUZATO, Marcelo El Khouri. 2007. *Entre a fronteira e a periferia: linguagem e letramento na inclusão digital*. 2007. 284 f. Tese (Doutorado em Linguística Aplicada) – Instituto de Estudos da Linguagem, Universidade Estadual de Campinas, Campinas.
- \_\_\_\_\_. 2009. Letramento e inclusão: do estado-nação à era das TIC. *DELTA*, [online], v. 25, n. 1, p. 1-38. Disponível em: <[http://www.scielo.br/scielo.php?pid=S0102-44502009000100001&script=sci\\_arttext](http://www.scielo.br/scielo.php?pid=S0102-44502009000100001&script=sci_arttext)>. Visitado em: 30 Abr. 2013.
- CAPELLA, Ana Cláudia N. 2006. Perspectivas teóricas sobre o processo de formulação de políticas públicas. *Revista Brasileira de Informações Bibliográficas em Ciências Sociais*, n. 61, p. 25-52, 1º semestre.
- CARVALHO, José Murilo de. 2012. *Cidadania no Brasil: o longo caminho*. 15. ed. Rio de Janeiro: Civilização Brasileira.
- CASTELLS, Manuel. 2005. *A sociedade em rede*. Tradução de Roneide Venancio Majer. 6. ed. São Paulo: Paz e Terra. (A Era da Informação. Economia, Sociedade e Cultura, v. 1).
- COMISSÃO INTERAMERICANA DE DIREITOS HUMANOS (CIDH). 1988. Protocolo Adicional à Convenção Americana sobre Direitos Humanos em Matéria de Direitos Econômicos, Sociais e Culturais, "Protocolo de San Salvador" [online]. Disponível em: <[http://www.cidh.oas.org/basicos/portugues/e.Protocolo\\_de\\_San\\_Salvador.htm](http://www.cidh.oas.org/basicos/portugues/e.Protocolo_de_San_Salvador.htm)>. Visitado em: 30 Abr. 2013.
- \_\_\_\_\_. 2009. *Una Agenda hemisférica para la defensa de la libertad de expresión*. [online]. Disponível em: <[http://www.oas.org/es/cidh/expresion/docs/cd/sistema\\_interamericano\\_de\\_derechos\\_humanos/index\\_AHDLE.html](http://www.oas.org/es/cidh/expresion/docs/cd/sistema_interamericano_de_derechos_humanos/index_AHDLE.html)>. Visitado em: 17 Ago. 2012.
- COMMUNICATION RIGHTS IN THE INFORMATION SOCIETY (CRIS). [2012]. *Communication: an essential human need*. [online]. Disponível em: <<http://www.crisinfo.org/>>. Visitado em: 30 Abr. 2013.
- DIMAGGIO, Paul; HARGITTAI, Eszter. 2001. *From the 'Digital Divide' to 'Digital Inequality': studying internet use as penetration increases*. New Jersey: Center for Arts and Cultural Policy Studies, Princeton University. (Working Paper Series, 15).
- EMICIDA. 2010. *I love quebrada*. Mixtape Emicídio. São Paulo: Laboratório Fantasma.
- ESHET-ALKALAI, Yoram. 2008. Real-time thinking in the digital era. In: KHOSROW-POW, Mehdi (Ed.). *Encyclopedia of Information Science and Technology*. 2. ed. London: Idea Group. p. 3.219-3.223.
- FARIAS, Carlos Aurélio Pimenta de. 2003. Ideias, conhecimento e políticas públicas: um

- inventário sucinto das principais vertentes analíticas recentes. **Revista Brasileira de Ciências Sociais**, v. 18, n. 51, p. 21-29, fev. Disponible en: <<http://www.scielo.br/pdf/rbcsoc/v18n51/15984.pdf>>. Visitado el: 23 Mayo 2013.
- KINGDON, John W. 2011. **Agendas, alternatives, and public policies**. 2nd ed. London: Pearson Education.
- KOWARICK, Lúcio. 2003. Sobre a vulnerabilidade socioeconômico e civil: Estados Unidos, França e Brasil. **Revista Brasileira de Ciências Sociais**, n. 18, p. 61-85, fev. Disponible en: <<http://www.scielo.br/pdf/rbcsoc/v18n51/15986.pdf>>. Visitado el: 23 Mar. 2013.
- LIVINGSTONE, Sonia. 2003. **The changing nature and uses of media literacy**. London: Media@lse; London School of Economics and Political Science. (Media@lse Electronic Working Papers, No. 4). Disponible en: <[http://eprints.lse.ac.uk/13476/1/The\\_changing\\_nature\\_and\\_uses\\_of\\_media\\_literacy.pdf](http://eprints.lse.ac.uk/13476/1/The_changing_nature_and_uses_of_media_literacy.pdf)>. Visitado el: 23 Mar. 2013.
- MARSHALL, Thomas H. 1967. **Cidadania, classe social e status**. Tradução de Meton Porto Gadelha. Rio de Janeiro: Zahar.
- MATTEUCCI, Nicola. 2004. Direitos humanos. [verbete]. In: BOBBIO, Norberto; MATTEUCCI, Nicola; PASQUINO, Gianfranco. **Dicionário de política**. Tradução de Carmem Varriale et al. 12. ed. Brasília: Editora UnB. v. 1, p. 353-361.
- MOLNÁR, Szilárd; KARVALICS, László Z. 2002. Two models and six types of the telecentres: a typological experiment. In: BIENNIAL DISSANET CONFERENCE, 2<sup>ND</sup>, 2002, Pretoria. **Proceedings...** Edited by T. Bothma, A. Kaniki. Pretoria, South Africa: Infuse. p. 327-332.
- MORI, Cristina Kiomi. 2011. **Políticas públicas para inclusão digital no Brasil: aspectos institucionais e efetividade em iniciativas federais de disseminação de telecentros no período 2000-2010**. 351 f. Tese (Doutorado em Serviço Social) – Instituto de Ciências Humanas, Universidade de Brasília, Brasília.
- NAÇÕES UNIDAS. 1948. Assembleia Geral. **Declaração universal dos direitos humanos**. Disponible en: <[http://portal.mj.gov.br/sedh/ct/legis\\_intern/ddh\\_bib\\_inter\\_universal.htm](http://portal.mj.gov.br/sedh/ct/legis_intern/ddh_bib_inter_universal.htm)>. Visitado el: 30 Abr. 2013.
- ORGANIZAÇÃO DOS ESTADOS AMERICANOS (OEA). 1969. **Convenção americana de direitos humanos: Pacto de São José da Costa Rica**. Disponible en: <[http://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/decreto/1990-1994/anexo/and678-92.pdf](http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/decreto/1990-1994/anexo/and678-92.pdf)>. Visitado el 30 Abr. 2013.
- PERUZZO, Cicília M. Khroling. 2005. Internet e democracia comunicacional: entre os entraves, utopias e o direito à comunicação. In: MELO, José Marques de; SATHLER, Lucio (Eds.). **Direitos à comunicação na sociedade da informação**. São Bernardo do Campo, SP: Universidade Metodista de São Paulo. p. 267-288.
- ROSA, Fernanda Ribeiro; DIAS, Maria Carolina Nogueira. 2012. **Por um indicador de letramento digital: uma abordagem sobre competências e habilidades em TICs**. 106 f. Dissertação (Mestrado Profissional em Gestão e Políticas Públicas) – Escola de Administração de Empresas de São Paulo da Fundação Getúlio Vargas, São Paulo.
- SCHWARTZ, Gilson. 2006. Educar para a emancipação digital. In: **Reescrivendo a**

- educação:** propostas para um Brasil melhor. São Paulo: Ática; Scipione; Fundação Victor Civita, p. 125-133. Disponível em: <<http://oei.es/pdfs/reescrivendo.pdf>>. Visitado el: 23 Mar. 2013.
- SCHOFIELD, Hugh. 2012. Minitel: the rise and fall of the France-wide web. BBC News [online], 27 Jun. Disponível em: <<http://www.bbc.co.uk/news/magazine-18610692>> Visitado el: 23 Mar. 2013.
- SILVA, Helena et al. 2005. A inclusão digital e educação para a competência informacional: uma questão de ética e cidadania. Por Helena Silva, Othon Jambeiro, Jussara Lima e Marco Antônio Brandão **Ciência da Informação**, Brasília, v. 34, n. 1, p. 28-36, jan./abr. Disponível em: <<http://www.scielo.br/pdf/ci/v34n1/a04v34n1.pdf>>. Visitado el: 23 Mar. 2013.
- SILVA, Maria Osanira da Silva e; YAZBEK, Maria Carmelita; DI GIOVANNI, Geraldo. 2004. **A política social brasileira no século XXI:** a prevalência dos programas de transferência de renda. São Paulo: Cortez.
- SILVEIRA, Sérgio Amadeu. 2008. A noção de exclusão digital diante das exigências de uma cibercidadania. In: HETKOWSKI, Tânia M. (Org.). **Políticas públicas e inclusão digital**. Salvador: EDUFBA. p. 20-41.
- \_\_\_\_\_. 2011. Para além da inclusão digital: poder comunicacional e novas assimetrias. In: BONILLA, Maria Helena Silveira; PRETTO, Nelson De Luca (Orgs.). **Inclusão digital: polêmica contemporânea**. Salvador: EDUFBA. p. 49-59.
- \_\_\_\_\_. 2012. Formatos abertos. In: SANTANA, Bianca; ROSSINI, Carolina; Nelson De Luca (Orgs.). **Recursos educacionais abertos: práticas colaborativas e políticas públicas**. Salvador: EDUFBA; São Paulo: Casa da Cultura Digital. p. 109-120.
- SOARES, Magda. 2004. Letramento e alfabetização: as muitas facetas. **Revista Brasileira de Educação**, Rio de Janeiro, n. 25, p. 5-17, jan./abr. Disponível em: <<http://www.scielo.br/pdf/rbedu/n25/n25a01.pdf>>. Visitado el: 23 Mar. 2013.
- SPENILLO, Giuseppa Maria Daniel. 2008. Direito à comunicação: uma formulação contemporânea de exigências de mudanças nas estruturas coletivas de comunicação e informação. Contribuições para uma análise sociogenesiológica e configuracional da articulação CRIS Brasil. 2008. 271f. Tese (Doutorado em Ciências em Desenvolvimento, Agricultura e Sociedade) – Instituto de Ciências Humanas e Sociais, Universidade Federal Rural do Rio de Janeiro, Seropédica, RJ, 2008. Disponível em: <[http://www.direitoacomunicacao.org.br/index2.php?option=com\\_docman&task=doc\\_view&gid=438&Itemid=99999999](http://www.direitoacomunicacao.org.br/index2.php?option=com_docman&task=doc_view&gid=438&Itemid=99999999)>. Visitado el: 23 Mar. 2013.
- TAKAHASHI, Tadao (Org.). 2000. **Sociedade da Informação no Brasil:** livro verde. Brasília: Ministério da Ciência e Tecnologia.
- WARSCHAUER, Mark. 2006. **Tecnologia e inclusão social:** a exclusão digital em debate. Tradução de Carlos Szlak. São Paulo: Senac.

## NOTAS

---

1. Para detalles, ingrese a Datos del mundo en <<http://www.ibge.gov.br/paisesat/>>. Visitado el: 30 Abr. 2013.
2. Para más detalles, visite <<http://ctcnet.org/>> y <<http://www.inclusaodigital.gov.br/telecentros>>. Visitado el: 30 Abr. 2013.
3. Nos referimos aquí a las definiciones clásicas de Marshall (1967). El autor considera a la ciudadanía como una composición de tres partes: derechos civiles, políticos y sociales. El derecho civil congrega los derechos necesarios a la libertad individual, como la libertad de circulación, la libertad de prensa, pensamiento y culto, el derecho a la propiedad y el derecho a la justicia. El derecho político se compone del derecho a participar en el ejercicio del poder político, ya sea como miembro de un organismo político o como un elector. Finalmente, el derecho social concatena desde el derecho a un mínimo de bienestar económico y seguridad hasta el derecho a participar plenamente en el medio social y llevar la vida de un ser civilizado de acuerdo con los estándares que prevalecen en la sociedad (MARSHALL, 1967, p. 63-64).
4. Para obtener más información, visite: <<http://www.crisinfo.org/>>. Visitado el: 17 Mar. 2013.
5. Para Marshall, en la medida en que la conciencia social de clase crece, los rasgos más desagradables de la desigualdad se transforman en una incomodidad para la sociedad. Con los derechos sociales, se busca brindar más condiciones a los que se encuentran en la parte inferior de la pirámide, pero sin modificar su estructura. De este modo, los derechos sociales significan el derecho a la igualdad de oportunidad, "el derecho igual a ser reconocido como desigual" (MARSHALL, 1967, p. 101).
6. Este hecho no le resta importancia a la lucha por la libertad de expresión como derecho civil, que continúa siendo compleja. La organización Artículo 19 (2012) ([www.artigo19.org](http://www.artigo19.org)) relata casos de reclusión y atentado a la vida, entre otras situaciones de violencia que los ciudadanos han sufrido por intentar expresarse libremente en la red.
7. Los *software* propietarios son programas elaborados por empresas que mantienen, bajo su propiedad, el código fuente de los mismos y cobran por su uso, normalmente a través de la compra de un paquete y de licencias. Los *software* libres, por el contrario, poseen un código fuente abierto y construcción colaborativa, e involucran normalmente a comunidades de desarrolladores.
8. Los pilares de las habilidades informáticas se beneficiaron ampliamente del modelo compuesto de la literacidad digital propuesto por Eshet-Alkalai (2008).

## ABSTRACT

---

The main objective of this study is to examine digital inclusion as a field of State activity and public policies. We first examine some of the meanings attributed to digital inclusion and the public policy dilemmas that arise from them. We do this by referring to the discussions present in human rights literature, understanding the right to communication as one aspect of the issue. We subsequently defend the importance of approaching digital inclusion as a social right through the establishment of a dialogue with the field of education. We then present the concept of digital literacy, which looks far beyond access to ICTs, requiring that the social skills and practices necessary for society's current technological juncture be defined in order for them to become the focus of new public policies. Finally, we defend that the digital literacy approach stands out as the most essential among multiple approaches to digital inclusion, as its features tend to make a stronger contribution both towards overcoming obstacles to social development and towards attaining the emancipation of individuals.

## KEYWORDS

---

Digital inclusion – ICT – Human rights – Public policies – Digital literacy

## RESUMO

---

Este estudo tem como principal objetivo abordar a área de inclusão digital como um campo de ação do Estado e de políticas públicas, imersa numa pluralidade de concepções e num espaço de disputa por seus significados. Para isso, examinamos alguns sentidos dados à inclusão digital e os dilemas que deles advêm para a formulação de políticas públicas, tendo como referência as discussões presentes na literatura de direitos humanos e a compreensão do direito à comunicação como uma das faces dessa temática. Defende-se a importância de abordar a inclusão digital como um direito social, a partir do diálogo com a Educação e do conceito de letramento digital, o qual implica um olhar muito além do acesso às TIC e pressupõe a definição das habilidades e práticas sociais necessárias no atual estágio informacional da sociedade, para que sejam foco de novas políticas públicas.

## PALAVRAS-CHAVE

---

Inclusão digital – TIC – Direitos humanos – Políticas públicas – Letramento digital