Textos y Contextos desde el Sur, vol. 3, 2017, pp. 45-63.

Los Núcleos de Acceso al Conocimiento: objetivos y alcances frente a la brecha digital.

Silvia Lago Martínez, Martín Ariel Gendler y Anahí Méndez.

Cita:

Silvia Lago Martínez, Martín Ariel Gendler y Anahí Méndez (2017). *Los Núcleos de Acceso al Conocimiento: objetivos y alcances frente a la brecha digital. Textos y Contextos desde el Sur, 3, 45-63.*

Dirección estable: https://www.aacademica.org/anahi.mendez/51

ARK: https://n2t.net/ark:/13683/pwp7/dmd

Esta obra está bajo una licencia de Creative Commons.
Para ver una copia de esta licencia, visite
https://creativecommons.org/licenses/by-nc-sa/4.0/deed.es.

Acta Académica es un proyecto académico sin fines de lucro enmarcado en la iniciativa de acceso abierto*. Acta Académica fue creado para facilitar a investigadores de todo el mundo el compartir su producción académica. Para crear un perfil gratuitamente o acceder a otros trabajos visite: https://www.aacademica.org.*

ISSN 2347-081X
http://www.revistas.unp.edu.ar/index.php/textosycontextos
TextosyContextos desde el sur

Los Núcleos de Acceso al Conocimiento: objetivos y alcances frente a la brecha digital

"Núcleos de Acceso al Conocimiento" Program: objetives and scope against the digital divide

Silvia Lago Martínez
IIGG – FSOC – Universidad de Buenos Aires
slagomartinez@gmail.com

Martín Gendler
martin.gendler@gmail.com
IIGG - CONICET - FSOC – Universidad de Buenos Aires

Anahí Méndez
anahimendez.86@gmail.com
IIGG - FSOC – Universidad de Buenos Aires

Resumen

A más de quince años de la puesta en marcha de Planes, Programas y Agendas para la Sociedad de la Información en la región Latinoamericana, nos proponemos revisar las políticas públicas para la inclusión digital desarrolladas en Argentina, particularmente el Programa Nacional Núcleos de Acceso al Conocimiento (NAC) creado en

Argentina en el año 2010. Se presentan los resultados del trabajo de campo realizado durante los años 2015 y 2016 en ocho NAC del Área Metropolitana de Buenos Aires y Provincia de Buenos Aires. Mediante observaciones y encuestas al público que asiste, se analiza cómo se traducen los objetivos del Programa en la acción concreta, los imaginarios que se construyen en torno del concepto inclusión digital, cuáles son las motivaciones que subyacen en la búsqueda de aproximarse a las tecnologías digitales en jóvenes, adultos y adultos mayores teniendo en cuenta el género, la educación y el capital tecnológico de los mismos.

Abstract

Fifteen years after the implementation of Plans, Programs and Agendas for the Information Society in the Latin American region, we propose to review the public policies for digital inclusion developed in Argentina, particularly the 'Núcleos de Acceso al Conocimiento' (NAC) Program, created in Argentina in 2010. Also, the results of the fieldwork -carried out during the years 2015 and 2016 in eight NAC of the Metropolitan Area of Buenos Aires and Province of Buenos Aires- are presented. This article analyzes, through observations and surveys to the public that attends, how the objectives of the Program are translated into concrete action, the imaginary ones that are built around the concept of digital inclusion and which are the motivations that underlie the search and action for approach to digital technologies. This analysis focuses on young people, adults and older adults taking into account the gender, education and the technological capital of the surveyed people. The proposed article forms part of the ongoing research project "Public Policies for Digital Inclusion in Argentina and the Southern Cone", based at the Gino Germani Institute, Faculty of Social Sciences, UBA.

Palabras clave

Brecha digital, Inclusión digital, Políticas públicas de inclusión digital en Argentina

Key words

Digital divide, Digital inclusion, Public policies for digital inclusion in Argentina.

Introducción

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

A inicios de los años '90 en lo que el economista John Williamson denominó *Consenso de Washington*, se acuña el concepto de sociedad de la información, delineando las propuestas de signo neoliberal en el ámbito de las tecnologías de información y comunicación (TIC) que influyeron en toda la región: "la privatización de las industrias de las telecomunicaciones, la desregulación del mercado de las telecomunicaciones y la búsqueda de acceso global a las TIC" (Carril Rojas, 2012, p. 35). Autores como Mattelart (2002), Crovi Druetta (2004), Valderrama (2012) analizan este paradigma como un proyecto hegemónico gestado por los gobiernos de los países centrales, de la OCDE, las Naciones Unidas y la Comunidad Europea durante las décadas de los ochenta y los noventa. Ya iniciado el nuevo milenio, los países miembros del G-8, reunidos en Okinawa (Japón), decidieron impulsar de manera explícita lo que allí denominaron como *Sociedad global de la Información*. Esta apuesta política y de desarrollo económico se consolidó en la Cumbre de Génova en 2001 y en las Cumbres Mundiales sobre la Sociedad de la Información (CMSI) de Ginebra 2003 y Túnez 2005. En consecuencia, los países de la región latinoamericana adoptan los principios de la CMSI y el término "Sociedad de la Información" y nutren sus agendas de políticas y estrategias ligadas al ritmo que sugieren los organismos multilaterales.

Este artículo conforma un recorte de una investigación ya desarrollada[1]. En primera instancia se abordan los conceptos de brecha e inclusión digital. Luego, se realiza una caracterización del Programa Núcleos de Accesos al Conocimiento (NAC) y sus principales antecedentes. Tras ello, se presentan los resultados de una encuesta realizada a usuarios de los NAC. Se analizan cómo se traducen los principios del Programa en términos discursivos a la acción concreta, motivos de asistencia, expectativas e imaginarios del concepto inclusión digital que construyen sus usuarios. Además, se realiza una caracterización en cuanto a edad, género, nivel educativo y capital tecnológico.

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

La noción de brecha digital aparece en el campo de las políticas públicas para describir las diferencias y desigualdades tecnológicas entre países, regiones, ciudades, comunidades y grupos de la población en el acceso y el uso de TIC. Procede de la expresión en inglés "*digi-*

tal divide" utilizada durante la administración Clinton (Carril Rojas, 2012) que hace referencia a la fractura que podía producirse en Estados Unidos entre los conectados y los no conectados si no se superaban, mediante inversiones públicas en infraestructura y en educación, las diferencias de acceso y uso de las TIC debidas a territorios, razas y etnias, clases y géneros. Justamente, uno de los principales objetivos de las políticas implementadas en la región en materia tecnológica desde la década de los noventa ha sido la disminución de esta brecha digital, es decir, la relacionada a una cuestión de acceso a la tecnología.

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

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

Retomando la clasificación de Jaime Carril Rojas (2012), a partir de las dimensiones enfatizadas para comprender y analizar la brecha digital se distinguen una serie de enfoques. Uno *integrado-tecnológico* que plantea que la manera de disminuir la brecha digital es a partir de la implementación de políticas públicas de accesibilidad que garanticen el acceso y el uso de TIC a toda la población independientemente de las limitaciones territoriales, generacionales y de género a partir de bajos precios, la ampliación de accesibilidad territorial y la velocidad de conexión. Un segundo enfoque es el *tecnológico-integrado equidistante* que agrega indicadores más complejos de uso y aprovechamiento de las tecnologías como las dimensiones económica, de usabilidad y de empoderamiento. La superación de la brecha digital sólo será posible, desde estos enfoques, a partir de la apropiación tecnológica social y de una acción política por una nueva regulación normativa. Un tercer enfoque es el *crítico-social* que analiza la brecha digital como una *brecha social digital* implicando en ella una perspectiva más amplia que no se restringe sólo a los aspectos tecnológicos y económicos, sino que incorpora otras cuestiones como la exclusión social, política, educacional y cultural que se relacionan con las condiciones para el acceso y uso de las TIC. Diferencia entre el acceso y los usos en tanto los sujetos usan las TIC a partir de sus necesidades, capacidades e imaginario simbólico. Se tiene en cuenta cómo el proceso de incorporación de las tecnologías digitales se da en la vida y en la sociedad. Y un cuarto enfoque *crítico socio-cultural* que

entiende que al concepto de brecha digital deben incorporarse las dimensiones contextuales y simbólicas que hacen que los sujetos utilicen de forma diferenciada las tecnologías. "La utilización y el uso de las TIC implica e involucra la subjetividad de los individuos, su biografía y proyectos, sus afectos y cogniciones, competencias y carencias, ubicado en un contexto social, cultural y político que dé cuenta de condiciones estructurales a nivel societal" (p. 102). Los usos se entienden aquí como procesos comunicativos situados socioculturalmente, ya que los sujetos se encuentran siempre involucrados con su capital cultural, social y sus propios sistemas de creencias y referencias culturales.

En suma, la brecha digital no es un concepto que se entienda de forma unánime ni que se encuentre acabado en su análisis. Hacia la actualidad, la noción de brecha se incorpora como dimensión del concepto inclusión digital. El mismo se define como un conjunto de políticas públicas relacionadas con la construcción, administración, expansión, ofrecimiento de contenidos y desarrollo de capacidades locales en las redes digitales públicas, en cada país y en la región (Robinson, 2005). Puede ser definido también como la democratización del acceso a las Tecnologías de la Información y la Comunicación para la inserción en la Sociedad de la Información, para lo cual se requiere poseer una computadora (ordenador), conectividad y dominio de estas herramientas (Mauro, 2015).

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

Los NAC: sobre el Programa Núcleo de Acceso al Conocimiento

Implementados originalmente por el Ministerio de Planificación Federal, el Programa NAC fue impulsado dentro del eje estratégico de inclusión digital del Plan Nacional de Telecomunicaciones "Argentina Conectada" en el año 2010, encontrándose actualmente bajo la órbita del Ministerio de Modernización y virando recientemente su denominación a "Punto Digital".

Se tuvo en cuenta como antecedente del Programa NAC al Programa Nacional Centros Tecnológicos Comunitarios (CTC) desarrollado entre los años 1999 y 2000, donde se instalaron alrededor de 1350 centros distribuidos en todo el país[2] y posteriormente se sumaron 1745 bibliotecas populares. De acuerdo al resultado de investigaciones anteriores varios de los centros nunca abrieron sus puertas, otros perdieron el equipamiento en el camino y muchos fueron aprovechados con fines políticos por sus responsables (Lago Martínez, 2005). La experiencia fallida del Programa CTC fue tenida en cuenta en las distintas etapas del programa NAC para garantizar su continuidad y aprender de los errores

cometidos. Los responsables a cargo del diseño del programa NAC realizaron un diagnóstico del estado de situación de los CTC (en la órbita de la Secretaría de Comunicaciones en ese período) y detectaron que sólo 300 continuaban funcionando, pero su implementación se alejaba de los fines para los cuáles habían sido creados: en su mayoría operaban como Ciber, cobrando por el uso de los equipos, mientras en las bibliotecas populares se utilizaban para la gestión de las mismas y no para el acceso al público.

Por otra parte se tuvieron en cuenta como modelos a observar los Ciber Comunitarios de Colombia y los Ciber Sociales de Venezuela, con la diferencia principal de que los NAC ofrecen una sala de entretenimientos y actividades asociadas a la misma (como cine debate), ausente en los Ciber mencionados (de las entrevistas a responsables nacionales de los NAC, 2015).

De manera que los NAC finalmente fueron definidos como espacios públicos de inclusión digital que brindan a todos los habitantes y en igualdad de condiciones conectividad libre y gratuita y acceso a las nuevas Tecnologías de la Información y de las Comunicaciones (TIC). Se insertan en lugares consolidados dentro de un espacio territorial determinado (universidades, centros culturales, casas de cultura o vecinales, sedes de partidos políticos, ex-centros clandestinos de detención y tortura, etc.). Independientemente del lugar donde estén emplazados, comprenden cuatro espacios determinados: Espacio de aprendizaje tecnológico y alfabetización digital, Espacio de conectividad inalámbrica, Microcine y Espacio de entretenimiento y videojuegos.

De acuerdo a lo establecido en el reglamento del programa, los NAC constituyen dispositivos territoriales del Programa NAC para el cumplimiento de sus objetivos en materia de reducción de brecha digital, en tanto proveen acceso comunitario a las TIC en zonas donde por vulnerabilidad económica, social o geográfica es difícil su acceso (Plan Nacional de Telecomunicaciones "Argentina Conectada", s/f). Asimismo se plantea a través de estos dispositivos el dictado de cursos de capacitación para aprendizaje de habilidades digitales que van desde alfabetización básica hasta cursos y oficios con certificación universitaria[3]. Los mismos se realizan a través de ofertas programadas desde la Coordinación Nacional del Programa y también por parte de la propia institución huésped, que provee cursos iniciales así como el abordaje de temáticas de interés para la comunidad. Los recursos humanos y gastos de mantenimiento edilicio de estos espacios inicialmente corrieron por cuenta de las instituciones huésped (aunque esto fue cambiando con el correr del tiempo), siendo el Ministerio solo responsable por la actualización y mantenimiento tecnológico y la programación básica de actividades. El proceso de instalación se inicia con un requerimiento de las instituciones solicitantes, que presentan una solicitud espontánea a la coordinación al Programa. En el diseño del Programa no hubo participación de las instituciones beneficiarias ni de los municipios (Lago Martínez, 2016).

A su vez, ha atravesado distintas etapas desde su inicio. Una *primera etapa* se extiende desde octubre del 2010 hasta diciembre del 2012. En la misma se realizó un diagnóstico partiendo de una definición sobre el problema de la Brecha Digital como deuda social que limita el desarrollo humano y que admite varias dimensiones de intervención. Por un lado, las condiciones de

acceso y uso a las TIC, entendida la primera como acceso a las redes de infraestructura y servicios y a los equipos terminales (PC) y la segunda como la incorporación y aprovechamiento de contenidos, aplicaciones y servicios electrónicos. Se realizó un relevamiento desde la planificación estratégica y se detectaron como antecedentes el programa "Mi PC" del Ministerio de Industria, el Programa "Centros Tecnológicos Comunitarios" y el programa Conectar Igualdad (PCI) del ANSeS. Mientras el primero estaba destinado a propiciar el acceso a las TIC para el desarrollo de capacidades productivas, el segundo se enfocaba en el acceso de recursos tecnológicos en comunidades y el PCI tenía un enfoque individual de acceso, esto es un equipo por persona. El programa NAC formuló una estrategia que continuó enfatizando en el *acceso* en relación al objetivo de reducir la brecha digital al igual que sus políticas antecesoras.

Inicialmente se realizaron dos pruebas piloto en las localidades de Palpalá (Provincia de Jujuy) y Baigorria (Provincia de Santa Fé) y se comenzó a relevar en territorio las condiciones para la instalación de los NAC, así como la voluntad política de los municipios y/o responsables de las organizaciones para su instalación, teniendo muy en cuenta que fuera un espacio de uso comunitario emplazado en barrios de sectores populares.

La *segunda etapa* del Programa transcurre durante el periodo 2012-2015. La misma se caracteriza por el crecimiento exponencial del mismo. Se incorporan otros actores necesarios para la organización y apoyo de los NAC así como los referentes territoriales, que se distribuían en diferentes regiones de todo el país. Se detecta en esta instancia la dificultad de los coordinadores de los NAC para programar actividades propias de capacitación a los usuarios. Se atiende a la capacidad local para administrar el NAC y realizar actividades tendientes a la consecución del objetivo del Programa. Se optó por recurrir a la participación de universidades nacionales en la planificación de actividades y la capacitación de equipos territoriales, así como la conformación de un método de monitoreo de esta variable antes y después de la instalación de los NAC. En el 2013, la cantidad de NAC instalados pasó de 25 a 175, agotando todo el stock disponible, dando lugar a un *impasse* de instalaciones durante 2014 que se retoma en 2015. También comenzaron a realizarse capacitaciones, jornadas de igualación de conocimientos técnicos entre los coordinadores y foros nacionales para presentación de nuevas herramientas, como portales web del Programa con herramientas de administración del NAC y la asociación de usuarios del NAC a la plataforma de vinculación ciudadana "CLIC" (Ministerio de Planificación Federal, Inversión Pública y Servicios, 2012). Asimismo, se realizaron articulaciones institucionales con el Ministerio de Justicia, la SEDRONAR y con otros organismos para el dictado de talleres vinculados a temáticas de interés general, como son derechos humanos, trata de personas, memoria, género, seguridad en la red y prevención comunitaria en adicciones. En cuanto a los mecanismos de monitoreo y evaluación del programa, la Universidad Nacional de La Matanza condujo 45 auditorías sobre los NAC en base a informes producidos por los coordinadores de los NAC y finalmente se encomendó a la Organización de Estados Iberoamericanos una evaluación final sobre el programa NAC que incluyó una

encuesta sobre 425 usuarios (Lago Martínez, 2016).

Posteriormente el Programa se desplazó a la órbita del nuevo Ministerio de Modernización y desapareció como tal, mudando su denominación a Punto Digital[4] con una estructura y finalidad totalmente diferente al NAC.

Resultados de la encuesta

Hasta aquí el relato del inicio y desarrollo del Programa NAC y los supuestos y conceptos que subyacen a esta política pública destinada a la inclusión digital.

A continuación, presentamos resultados de la encuesta llevada a cabo durante el 2015 y 2016, recorriendo las cinco dimensiones del cuestionario con el que hemos encuestado a los usuarios que asisten a los NAC. Estas son: características generales sobre la asistencia al NAC, actividades en el NAC, experiencia en el NAC, posesión de equipos y usos de computadora e Internet, conocimiento y opinión sobre el Programa NAC, y expectativas e imaginarios sobre la inclusión digital.

Caracterización de la muestra

Se seleccionaron 8 NAC para llevar a cabo encuestas a usuarios mayores de 14 años, 2 en CABA (Recoleta y Villa 21 de Barracas), 5 en GBA (Caseros, Castelar, Marcos Paz, General Rodríguez, San Fernando) y 3 en la Provincia de Buenos Aires (Tandil, San Antonio de Areco, Las Heras). La muestra final alcanzó a 250 casos.

La selección se realizó en función de la operatividad del NAC y el barrio donde se encuentra localizado.

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

Acerca del índice Capital tecnológico

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

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

Motivos de asistencia al NAC

Los usuarios de los NAC se acercan a los mismos por diversas razones, una de las principales es para obtener capacitación

y asistir a los talleres (46% de los encuestados), el segundo motivo es para aprender a usar la PC y/o Internet (31,7%). Al observar las razones de asistencia por nivel socioeconómico, se evidencia que son las personas con niveles socioeconómicos bajos (59%) las que más se acercan al NAC para aprender a utilizar la computadora e Internet, ese porcentaje de asistentes casi se iguala en los usuarios de niveles socioeconómicos altos (55,8%). En cambio, para la realización de talleres y actividades no hemos notado grandes diferencias por nivel socioeconómico, aunque es una de las principales razones de asistencia de las personas con nivel socioeconómico bajo (63,6%).

Con respecto a la principal actividad que los usuarios realizan en el NAC, la mayor parte de los concurrentes sólo se acerca al mismo para realizar actividades programadas tales como cursos, talleres, capacitación, ver cine, etc. (57,1%), mientras que un 26% declara acercarse sólo a hacer uso de las computadoras.

En relación a la frecuencia de asistencia, destacamos que el 77% de los usuarios asiste una o dos veces a la semana. Existe una relación directamente proporcional entre la edad y la frecuencia: mientras que los menores de 18 años declaran asistir con esta frecuencia en un 58%, los adultos mayores lo hacen en un 97%. Respecto al promedio diario de horas que los usuarios permanecen en el NAC encontramos que en general lo hacen 2 horas coincidiendo este dato con la duración de las actividades realizadas. Solamente el 3% de los encuestados declara asistir a otro NAC diferente al frecuente.

Respecto a la consulta por la forma en que se han enterado de la existencia del NAC, la mayoría de la muestra lo ha hecho por el boca en boca (60,3%) y en segundo lugar por volantes, afiches y folletos (16%).

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

En relación a la utilización de los equipos en los talleres y cursos, se ha visto que la mayor parte de los usuarios (87,5%) no necesitan compartir su PC con otros asistentes, debido a que los usuarios no superan los 20 inscritos por actividad, siendo sólo un 10,3% los usuarios que alguna vez han tenido que compartir su PC en el NAC.

Observando los usuarios del NAC que sólo se acercan al mismo para utilizar los equipos de manera personal (no a través de un curso o capacitación) vemos que muchos coinciden en utilizar la PC para acceder a redes sociales (56,3%), realizar búsquedas en la web (54,2%) y acceder al correo electrónico (45,1%). También existe la utilización de juegos

(21,8%), siendo los menores de 18 años (38,1%) los que más declararon hacer este tipo de uso de los equipos.

Un dato no menor ha sido que, al interrogar a los usuarios por el conocimiento que tenían sobre el tipo de software utilizado en las actividades programadas, hubo un número alto de personas que no supo responder (29,9%) y otro más importante que declaró utilizar software privativo (56,2%). Asimismo, se observó que más de la mitad de los menores de 18 años no saben si trabajan con software privativo o libre (54%) tanto en cursos o cuando hacen uso libre de la PC.

Experiencia en el NAC

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

Se les consultó a los usuarios que realizan actividades pautadas tales como cursos, talleres y capacitaciones (184 personas de las encuestadas) por el grado de satisfacción con las actividades realizadas en el NAC. Resultó alto el índice de satisfacción, ya que apenas el 1% manifiesta estar insatisfecho con las mismas.

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

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

Posesión de equipos y usos de computadora e Internet

En cuanto a la posesión de computadoras en el hogar, el 73,2% de los usuarios que asisten a los NAC indicaron poseer al menos una computadora de escritorio, portátil o ambas, mientras que un 26,8% de los asistentes mencionaron no poseer ninguna[5]. Esta distribución se relaciona con fuerza con el nivel socioeconómico de los usuarios de manera tal que, a mayor nivel socioeconómico, mayor porcentaje de usuarios en posesión de ambos equipos, alcanzando un 88,4% en el nivel más alto frente a un 63,2% en el más bajo.

Una amplia mayoría de los usuarios de los NAC utiliza las computadoras

de su casa, siendo que un 58% las utiliza habitualmente y un 24,4% poco o algo frente a un 12,2% que no las utiliza, ya sea porque aún no saben manejarla (4%) o bien porque "la utiliza otra persona" en la casa (8,54%). Cabe destacar que los datos reflejan que *a menor edad mayor uso habitual de la computadora*.

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

Entre aquellos que utilizan computadora/Internet en su casa, los usos frecuentes que le dan son redes sociales (71,43%), búsquedas en Internet (66,17%) y para fotos/videos/música (59,40%). Es notoria la diferencia en el uso de la computadora para jugar entre hombres y mujeres, mientras el 44% de los usuarios masculinos indicaron darle dicho uso, sólo un 21,69% de las mujeres eligió esta opción[6].

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

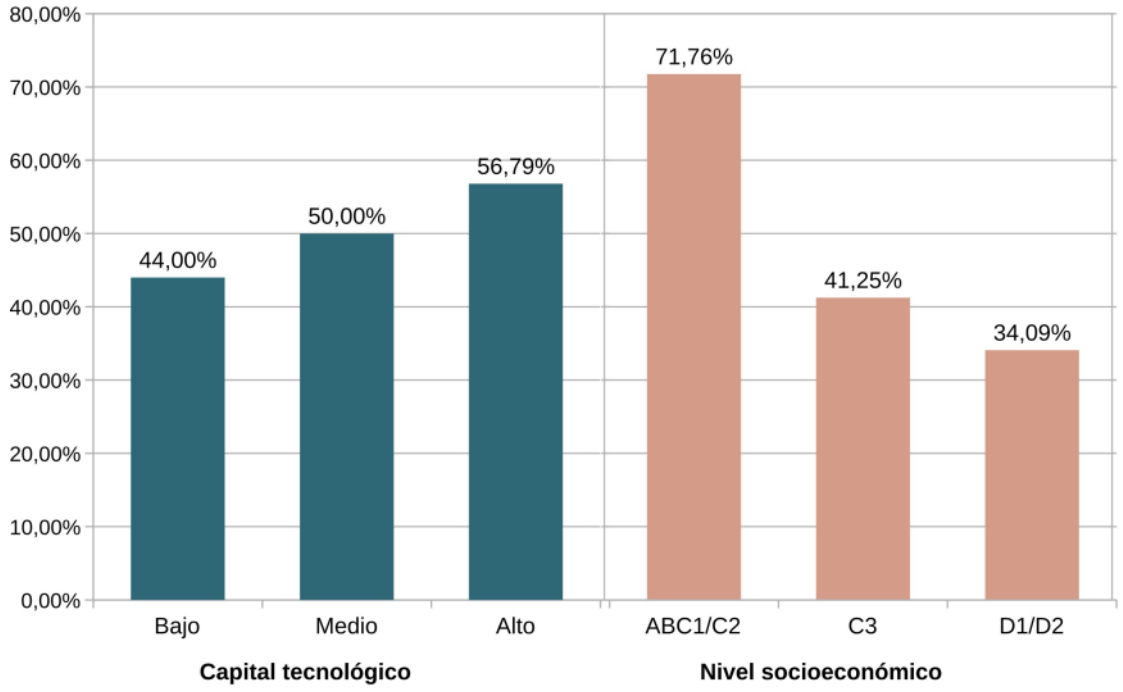

Gráfico 1: Respuestas afirmativas acerca de si escuchó hablar de Inclusión Digital por capital tecnológico y por nivel socio económico. Base: 250.
Fuente: elaboración propia en base a la Encuesta a Usuarios de los NAC

Internet en su celular. Respecto a los usos que realizan de Internet desde sus dispositivos móviles, las opciones más elegidas fueron Whatsapp (83,1%) y redes sociales (79,4%); en un segundo nivel fotos/videos/música (54,4%) y búsquedas en la web (52,2%).

Conocimiento del NAC y Expectativas e imaginarios del concepto Inclusión digital

En relación al conocimiento sobre el programa Núcleos de Acceso al Conocimiento (NAC) tan sólo el 46% de los asistentes señala que lo conocen. Analizando por género, las mujeres muestran mayor propensión a conocer el programa (50,3% frente a un 38,3% de los varones). En cuanto a la edad, el conocimiento declarado es directamente proporcional a la mayor edad de los encuestados, siendo los menores de 18 años los que menos declaran conocerlo (6%) frente a los mayores de 65 años quienes son los que más conocimiento declaran tener (62,8%). Asimismo, los sectores de alto nivel socioeconómico son los que más declaran conocer el Programa (60% frente a 39% y 40% de los niveles medios y bajos respectivamente).

Respecto a la pregunta por "quién piensa que es el responsable de los NAC", la principal identificación remite al ámbito nacional, especialmente a la figura de la Presidencia en un 44,2% seguido de la figura del Municipio o del Intendente como responsable directo en un 18%. Cabe destacar que el 34% de los usuarios declaró no saber quién era la figura responsable de la implementación y mantenimiento del NAC. *Se puede apreciar que pese a la intención de territorialización declarada en los fundamentos del Programa, el imaginario de la mayoría de los usuarios remite al ámbito nacional.*

Respecto a la pregunta acerca de si "escuchó hablar de Inclusión Digital", el 50,4% de los encuestados declaró afirmativamente. Al cruzar por género podemos apreciar una diferencia, las mujeres declaran positivamente en mayor grado, en un 58%, frente a un 37% de los varones. Asimismo, en cuanto a la edad vuelve a darse una proporción di-

Fdsdf lvdf l™q sdud vnqhuf r qr f lp lhqwr v gh vnf qr or j "d	19%
Df f hvr d od vnf qr or j "d r f r p sxvdgr udv	17%
Lqf oxvl™q hq od vnf qr or j "d 2Ht xlgdg 2df r uvdu od euhf kd glj lvdo	14%
Algo relacionado con la tecnología, computadoras y/o Internet	8%
Sirve para estudiar o alfabetizarse	8%
Algo bueno y/o importante	3%
Otros	4%
NS/NC. No recuerda	27%
W vdo	583

Tabla N.º 1. Total de entrevistados por significado atribuido a "inclusión digital".
Fuente: elaboración propia en base a la Encuesta a Usuarios de los NAC

	Total	Capital tecnológico			NSE		
		Bajo	Medio	Alto	ABC1/C2	C3	D1/D2
Capacitación para tener conocimientos de tecnología	18,75%	17,33%	16,18%	22,22%	20,70%	16,25%	10,95%
Acceso a la tecnología o computadoras	17,41%	14,67%	14,71%	22,22%	38,21%	10.00%	7,03%
Inclusión en la tecnología / Equidad / Acortar brecha digital	14,29%	8,00%	19,12%	16,05%	20,70%	12,50%	13,00%
SUMA TRES PRINCIPALES CATEGORÍAS	50,45%	40,00%	50,00%	60,49%	79,60%	38,75%	30,98%
Total	250	83	75	92	77	90	83

Tabla N.º 2: Significado atribuido a "inclusión digital" por capital tecnológico y nivel socioeconómico.
Fuente: elaboración propia en base a la Encuesta a Usuarios de los NAC

rectamente proporcional entre edad y respuestas afirmativas, siendo los menores de 18 años los que declaran haber escuchado hablar de Inclusión Digital en menor medida (16%), mientras que los mayores de 65 años son los que lo hicieron en mayor medida (77,1%). En cuanto al capital tecnológico y al NSE, la proporción aumenta a medida que mayor es el indicador.

Se consultó a los encuestados por el significado que les sugiere la *noción de inclusión digital*. En base a sus respuestas se creó una categorización excluyente donde la *capacitación para tener conocimientos* resultó ser la definición más destacada con 19%, seguida por el *acceso a la tecnología* con 17% y a la *inclusión en la tecnología* en un 14%. Cabe destacar que el acceso a la tecnología y la inclusión en la tecnología fueron tomadas como dos categorías distintas ya que remitir a "inclusión" y no sólo a "acceso" ya da cuenta de la apropiación de ciertas categorías e imaginarios sociales. Las respuestas vertidas fueron tabuladas según la tabla 1, donde se observa que la percepción general resulta bastante aproximada al concepto, y al combinar los porcentajes obtenidos por las tres principales respuestas que compondrían el concepto, el porcentaje total obtenido es del 50% aproximadamente.

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

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

Finalmente se consultó si las actividades que ofrece el NAC contribuyen a la inclusión digital del entrevistado. El 81,2% opinó que los NAC contribuyen, dentro del cual el 57% opinó que contribuye mucho. Las mujeres opinan que contribuye mucho en mayor proporción que los hombres (64,3% frente a 45,6%). En cuanto a la edad, volvemos a ver una tendencia directamente proporcional entre contribución y edad. Asimismo, cabe destacar que los menores de 18 años recaen mayormente en declarar "no saber" acerca de esta cuestión, en un 46%. Respecto al NSE, llama la atención que los que más indican que contribuye son los encuestados de nivel socioeconómico alto (90,3% frente a un 76,3% del medio y a un 73,2% de los sectores bajos) como también el incremento del "no saber" si los NAC aportan para su inclusión digital a medida que desciende el NSE, *cuando son estos sectores hipotéticamente a los que están más enfocadas las políticas de inclusión digital en las que se enmarcan los NAC.*

Consideraciones finales

Partiendo de la aclaración de que los resultados de nuestra investigación por encuesta están basados en una muestra pequeña de ocho NAC, sobre un total final de 297 núcleos en todo el país, y que su localización es en el Área Metropolitana de Buenos Aires y localidades de la Provincia de Buenos Aires muy cercanas al Conurbano Bonaerense, pasamos a comentar algunas de las conclusiones más significativas de los mismos.

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

Vimos también que la oferta de actividades es variada, pero se focaliza en las capacitaciones sobre usos básicos e iniciales en el manejo de la computadora e Internet que tienen por objetivo la alfabetización digital, y en menor medida en la formación más específica de herramientas digitales para los que ya cuentan con un cierto conocimiento o capital tecnológico "intermedio" en las competencias digitales. Esa oferta es fijada por los coordinadores de los NAC y/o por el Ministerio de Planificación/Modernización dejando poco espacio para propuestas de parte de los asistentes.

Respecto a los motivos de asistencia, podemos observar que los usuarios concurren al NAC principalmente para paliar la brecha *de conocimiento* y en segundo lugar para paliar la brecha *tecnológica* resultante de no disponer de los dispositivos en su hogar. Asimismo, podemos contemplar aquí una brecha *generacional* que influye en los motivos de asistencia al ser los adultos mayores de 66 años los que más declaran acercarse al NAC para suplir una brecha de conocimiento mientras que los menores de 18 años lo hacen para poder resolver la brecha tecnológica de acceso a los dispositivos. Cabe destacar que en esta dimensión también se puede observar el *intento de resolver una brecha económica* ya que son los sectores de menores ingresos los que componen en su ma-

yoría los cursos de capacitación, pero, no obstante, encontramos gran cantidad de usuarios de niveles socioeconómicos altos, que no carecen de capital tecnológico ni de conectividad a Internet en sus hogares, y también hacen uso de los cursos y el equipamiento del NAC.

Los usos libres de las máquinas en el NAC dan cuenta de cómo los usuarios se apropian de las herramientas brindadas: la mayoría utiliza la PC y su acceso a Internet para el ocio y entretenimiento (como uso de redes sociales y juegos) o resolver problemas de acceso a la web. Otro aspecto destacable es que tanto las personas que se acercan al NAC para realizar cursos como los "usuarios libres" desconocen el tipo de software con el que trabajan y la gran mayoría lo hace sólo con software privativo (Microsoft Windows, paquete Office, Adobe, entre otros). *Esto puede dar cuenta de las limitaciones en cuanto a la apropiación, el reconocimiento de la existencia de alternativas para los usos informáticos, o asimismo para la creación de herramientas digitales por parte de los usuarios*.

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

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

La gran mayoría de los asistentes ya tiene cubierta la brecha tecnológica (acceso), ya que como hemos visto más de la mitad de sus usuarios cuenta con un piso tecnológico que le permite utilizar computadoras y conectarse a Internet en sus hogares o desde sus celulares. No obstante, respecto a la cantidad de asistentes totales es destacable que una cuarta parte de las personas que utilizan las computadoras o que se conecta a Internet en el NAC no poseen computadora y/o conexión a Internet en sus hogares o en sus celulares. Esto nos indica que si bien el NAC favorece la disminución de la brecha tecnológica, ya que allí es donde mayoritariamente se dirigen los que no pueden utilizar computadora y/o Internet en sus hogares, los usos no son mayoritariamente en pos de cubrir ambas brechas de acceso y de capacidad, sino que esto está repartido entre los que sólo concurren a capacitarse y los que sólo concurren a cubrir la brecha de acceso.

Respecto del conocimiento del NAC y las expectativas e imaginarios del

concepto "Inclusión digital", hay varios hechos a destacar. Sólo la mitad de los asistentes declaran saber qué es la Inclusión Digital y una cuarta parte de los asistentes ni siquiera pudo esbozar una definición de este concepto.

Contradictoriamente, al consultar por la valoración del NAC para "su inclusión digital", ocho de cada diez usuarios opina que contribuye a la misma, lo cual podría indicar que el NAC es considerado subjetivamente como un espacio apto para desarrollar capacidades y compensar falta de equipamiento, es decir, direccionado a superar las brechas *de acceso y conocimiento*.

En este sentido, si bien el Programa realiza acciones tendientes a la inclusión digital de los asistentes, no realiza –ni parece tener entre sus planes realizar– acciones en pos de explicar *qué significa* este término/concepto para lograr una apropiación del mismo.

En suma, hemos detectado que la manera en que se implementó el Programa no sólo se orienta a los públicos más desfavorecidos socioeconómicamente, sino que es utilizado también por personas que pertenecen a los sectores medios y medios-altos. En este sentido, el carácter ambiguo del objetivo de "*ofrecer a todos los habitantes y en igualdad de condiciones*" posibilita esta consecuencia no esperada *a priori*.

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

Por ende, se trata mayormente de una política focalizada en los aspectos tecnológicos y económicos que no termina teniendo en cuenta las dimensiones contextuales y simbólicas de los sujetos que concurren a los NAC. A partir de lo analizado, vemos que el objetivo general del Programa estaría cumpliéndose, pero que al mismo tiempo viene relegando la promoción de una apropiación tecnológica más integral donde los concurrentes se conviertan en partícipes y co-autores de su experiencia en los NAC, en lugar de meros usuarios de cursos. A esto se suma que a la mayor parte, como vimos, se los capacita utilizando software privativo, lo cual pone en discusión el carácter soberano de la tecnología implementada en la propia gestión de la política pública y en los conocimientos adquiridos que terminan resultando de una forma sesgada en el proceso de aprendizaje de los sujetos.

Cabe preguntarse, ¿acceder y usar las tecnologías digitales implica inclusión digital? Creemos que eso sólo conforma un aspecto, una parte importante, pero que no garantiza una forma integral en donde se articulen tanto las cuestiones relativas a la alfabetización digital en todas las edades, géneros, sectores so-

ciales, etc., como las que promuevan el desarrollo de los derechos ciudadanos, la participación y el intercambio, y la apropiación crítica de la tecnología en función de pasar de ser sólo usuarios a *ser co-constructores* de la misma y de los procesos que implica e involucra.

No obstante vale aclarar que responsables nacionales y referentes territoriales del Programa que fueron entrevistados señalaron que el mismo no había alcanzado el punto de maduración en relación con sus objetivos al finalizar el año 2015. Indicaron además, que en las distintas etapas por las que había atravesado el desarrollo del Programa se había producido un progresivo aprendizaje de todos los actores involucrados, aunque no había alcanzado a todos los NAC, puesto que muchos eran muy recientes y tenían un desenvolvimiento muy incipiente. Además el hecho de que en Núcleos se instalaran en dependencias municipales como los Centros Integradores Comunitarios (CIC) u organizaciones comunitarias que ya contaban con numerosas actividades previamente a la instalación del NAC, produjo un desdibujamiento del objetivo de inclusión digital, aunque al mismo tiempo aportó a la participación de los usuarios, debido al reconocimiento territorial que las instituciones ya tenían.

Por último, con el cambio de gobierno y una vez que el Programa se desplazó a la órbita del nuevo Ministerio de Modernización, desapareció como tal, mudando su denominación a Punto Digital[7], con una estructura y finalidad totalmente diferente al NAC.

El Punto Digital es móvil y se traslada a distintos lugares con un equipamiento condesando en estructuras transportables[8], organizado por un equipo territorial e instalados a "demanda" de los municipios del mismo signo político que el gobierno nacional. Aunque aún no está claramente determinado, todo indica que el punto digital estaría dirigido a fortalecer la gestión del gobierno local y no a la inclusión digital que proponía el NAC. De manera que los objetivos iniciales del Programa quedaron en el camino, sin consolidarse ni ampliarse.

Notas

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

2 Operativamente los CTC fueron definidos como "redes informáticas locales conectadas a la red Internet con contenidos y desarrollos de web comunitarias, localizadas en conglomerados humanos de nivel bajo socioeconómico o en localidades de escasa demografía o de desfavorable localización geográfica" (Informe de la Secretaría de Comunicaciones, Presidencia de la Nación, s/f).

3 La oferta de los NAC consiste en: Aprendizaje Tecnológico y Alfabetización digital; Cursos de capacitación; Talleres en temáticas específicas; Formación laboral; Microcine que exhibe la señal emitida por el sistema de Televisión Digital Abierta; Entretenimiento digital; Conectividad inalámbrica; Cursos a través de plataformas virtuales, ya sea en línea (por conexión a internet) y fuera de líneas (por CD interactivo).

4 http://puntodigital.paisdigital.modernizacion.gob.ar/ [Fecha de última consulta 13/06/2017].

5 A la hora de indagar sobre la cantidad de equipos (184 casos), observamos que un 52% de los encuestados posee sólo una computadora, mientras el 30,49% posee dos y sólo un 17,68% manifestó poseer más cantidad. Cabe destacar que el 91,7% de los adultos mayores que tienen computadora sólo indicó poseer una. El 54% de los usuarios menores de 18 años poseen solamente computadoras portátiles, este dato está vinculado con los efectos de otros programas de inclusión digital como ser el Conectar Igualdad o el Plan Sarmiento: el 44,5% respondió que poseen alguna computadora otorgada por alguno/s de dichos planes.

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

7 http://puntodigital.paisdigital.modernizacion.gob.ar/ [Fecha de última consulta 13/06/2017].

8 Contiene 17 netbooks, 2 televisores, un proyector, equipo de sonido, una filmadora, una cámara de fotos y un micrófono.

Referencias bibliográficas

Carril Rojas, Jaime (2012). *Estudio comparado de las Agendas digitales de los países del cono sur: Chile, Argentina y Uruguay. Un modelo de análisis de la política digital desde el concepto apropiación*. Tesis de doctorado del Programa de Doctorado en Ciencias de la comunicación. Barcelona: Universidad Autónoma de Barcelona.

Cisler, Steve (2000). "Subtract the digital divide". En *San Jose Mercury News*, Published on January 16, California.

Crovi Druetta, Delia (2004). *Sociedad de la información y el conocimiento, entre lo falaz y lo posible*. Buenos Aires: La Crujía.

Lago Martínez, Silvia (2005). "La experiencia de los Centros Tecnológicos Comunitarios en Argentina". En *Internet y la Sociedad de la Información*, Tomo I. Quito: UNESCO-CIESPAL.

Lago Martínez, S., Gendler, M., Méndez, A. (2016). "Políticas de inclusión digital en Argentina y el Cono sur: cartografía, perspectivas y problemáticas". *Interritórios*, Vol. 3, nº 2. https://periodicos.ufpe.br/revistas/interritorios/article/view/8695

Lago Martínez, Silvia (2016). "La inclusión digital como inclusión social: el papel de las políticas de Estado". *HS- Horizontes Sociológicos,* Año 4, Número 8. http://aass.org.elserver.com/ojs/index.php/hs/article/view/129

Mattelart, Armand (2002). *Historia de la sociedad de la información*. Buenos Aires: Paidós.

Morales, Susana (2009). "La apropiación de TIC: una perspectiva". En Morales S. y Loyola M. (coord.) *Los jóvenes y las TIC. Apropiación y uso en educación*. Córdoba: ECI. UNC.

Mauro, Mirta (2015). "Tecnología y educación en los adolescentes de la Ciudad de Buenos Aires". En Lago Martínez, Silvia (Coord) *De tecnologías digitales, Internet y educación formal*. Buenos Aires: Teseo.

Plan Nacional de Telecomunicaciones "Argentina Conectada" (2010). *Documento elaborado por la Comisión de Planificación y Coordinación Estratégica del Plan Nacional de Telecomunicaciones*. Disponible en: http://scripts.minplan.gob.ar/octopus/archivos.php?file=2802 [Fecha de última consulta: 13/06/2017]

Plan Nacional de Telecomunicaciones "Argentina Conectada" (s/f). Eje Estratégico Inclusión Digital. Reglamento: Programa Núcleo de acceso al conocimiento (NAC). Disponible en: http://scripts.minplan.gob.ar/octopus/archivos.php?file=3298 [Fecha de última consulta: 12/12/2016]

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

Valderrama, Carlos (2012) "Sociedad de la información: hegemonía, reduccionismo tecnológico y resistencias". En *Nómadas Nº 36*. Colombia: IESCO.

Fecha de recepción: Junio 28 de 2017.
Fecha de aprobación: Julio 31 de 2017.