

Internet, ¿una herramienta para el cambio social?
Elementos para una discusión necesaria

Elaborado por Msc. Kemly Camacho Jiménez

Resumen:

El documento explicita algunos elementos fundamentales para iniciar una discusión alrededor del papel de la Internet como una herramienta para la construcción de una sociedad equitativa, participativa y solidaria. Se propone una visión social de la Internet, partiendo de los conceptos de acceso, uso y apropiación. Se argumenta alrededor de la idea de que la brecha digital es resultado de la brecha social y que la conexión a la Internet por sí misma no producirá una diferencia. Así mismo se sustenta la idea de que el papel fundamental de la Internet debería ser el de contribuir a la generación de nuevos conocimientos que se aplique a las realidades concretas para que propicie la transformación social y que las acciones de los diferentes actores sociales deberían estar orientadas a crear las capacidades para poder aprovechar la tecnología en este sentido.

Tabla de Contenidos

I.	La Internet, una herramienta poderosa	4
II.	La conexión no hará la diferencia	6
III.	Acceso, uso y apropiación	9
IV.	En la generación de nuevo conocimiento está el aporte potencial de la Internet a la transformación social	11
V.	La información no es conocimiento.	14

Internet, ¿una herramienta para el cambio social?
Elementos para una discusión necesaria

Kemly Camacho.

Desde finales del año 1999 la autora ha venido desarrollando una investigación sobre el impacto social de la Internet en Centroamérica, analizando específicamente el caso de las Organizaciones de la Sociedad Civil. El contacto constante con las organizaciones y las personas que las conforman, así como los procesos de reflexión colectiva que implican un trabajo de este tipo han ido orientándose a buscar respuesta a dos preguntas básicas:

1. Algunos sostienen que la Internet es una herramienta clave para superar las brechas sociales, las condiciones de desigualdad y las situaciones de injusticia social y económica. ¿Cómo puede valorarse esta afirmación partiendo de las realidades de los países centroamericanos, sus organizaciones sociales y sus poblaciones civiles?

2. ¿Cómo podrían aprovecharse las potencialidades de la Internet para que ésta se constituya en una herramienta útil y efectiva para el mejoramiento de las condiciones de vida de los grupos sociales menos favorecidos?

I . La Internet, una herramienta poderosa.

La Internet es una herramienta poderosa, pero es básicamente esto..., una herramienta. Que esta sirva para construir una sociedad más justa, solidaria e igualitaria depende de las acciones que emprendamos.

La Internet es una herramienta poderosa, pero es básicamente esto ... una herramienta. Y como tal, su utilidad depende de cómo, quién y para qué se utilice y de los intereses que represente quien esté a cargo de sus aplicaciones. Con esto se quiere reforzar la idea de que el simple hecho de estar conectado a la red no implicará cambios sustanciales en las condiciones de desigualdad y desventaja de las sociedades.

Si no se impulsan las acciones adecuadas, las brechas sociales se ensancharán a partir de la incorporación de la Internet en las sociedades específicas y en el mundo en general. En este caso, quienes han podido tener acceso, entre otras cosas, a educación, salud, vivienda, electricidad, teléfono y a la utilización de otras herramientas tecnológicas serán también quienes mejor puedan aprovechar las potencialidades de la red mundial, aumentando así las diferencias.

Las organizaciones y personas que a principios de los 90 impulsaron la utilización de la Internet observaron que esta herramienta conllevaba en su funcionamiento determinados valores. Estos pueden potenciarse o

disminuirse dependiendo de los usos que se le den y de las acciones que se emprendan. En este texto se desean destacar tres de estos importantes valores:

1. **Una herramienta de acceso equitativo:** Una de las características principales de la Internet es la de proveer la posibilidad de que todas las personas, sin distinción, tengan acceso a todos los recursos que se encuentran en la red.
2. **Una herramienta que impulsa la pluralidad:** Otro aspecto a destacar es la posibilidad de que todas las personas tengan la opción de comunicar sus ideas para que sean discutidas en igualdad de condiciones.
3. **Una herramienta que propicia la igualdad:** El tercer valor a destacar se refiere a la idea de que la red propicie que cualquier persona, sin distinción, pueda ofrecer sus productos y servicios y demandar los que sean ofrecidos por los demás.

La posibilidad de que estos valores impulsores se mantengan con la expansión y el desarrollo de la Internet en el mundo y que esta sea una herramienta equitativa, plural e igualitaria, depende de la visión y la claridad con que esta se utilice.

En este sentido, pensar en la Internet es más que un asunto técnico de conexiones, equipo de cómputo y manejo de los paquetes

computacionales. También es más que una herramienta para el uso comercial y la ampliación de los mercados.

Los procesos de información, comunicación y generación de nuevos conocimientos tienen en la Internet una herramienta fundamental que los sustenta. Quienes proponemos una visión social de la Internet tratamos de evaluar su impacto en la transformación social que ésta provoca, de reflexionar sobre nuevas alternativas de uso y de propiciar acciones para que ésta puede convertirse en un instrumento que apoye la construcción de una sociedad equitativa, solidaria y participativa.

II. La conexión no hará la diferencia.

“Entonces se hablaba que había que alcanzar tantos receptores de TV y radio por tantos miles de habitantes...les suena conocido? Bueno, ya tenemos y sobrepasamos los tantos receptores de TV y radio por miles de habitantes, y el desarrollo?”

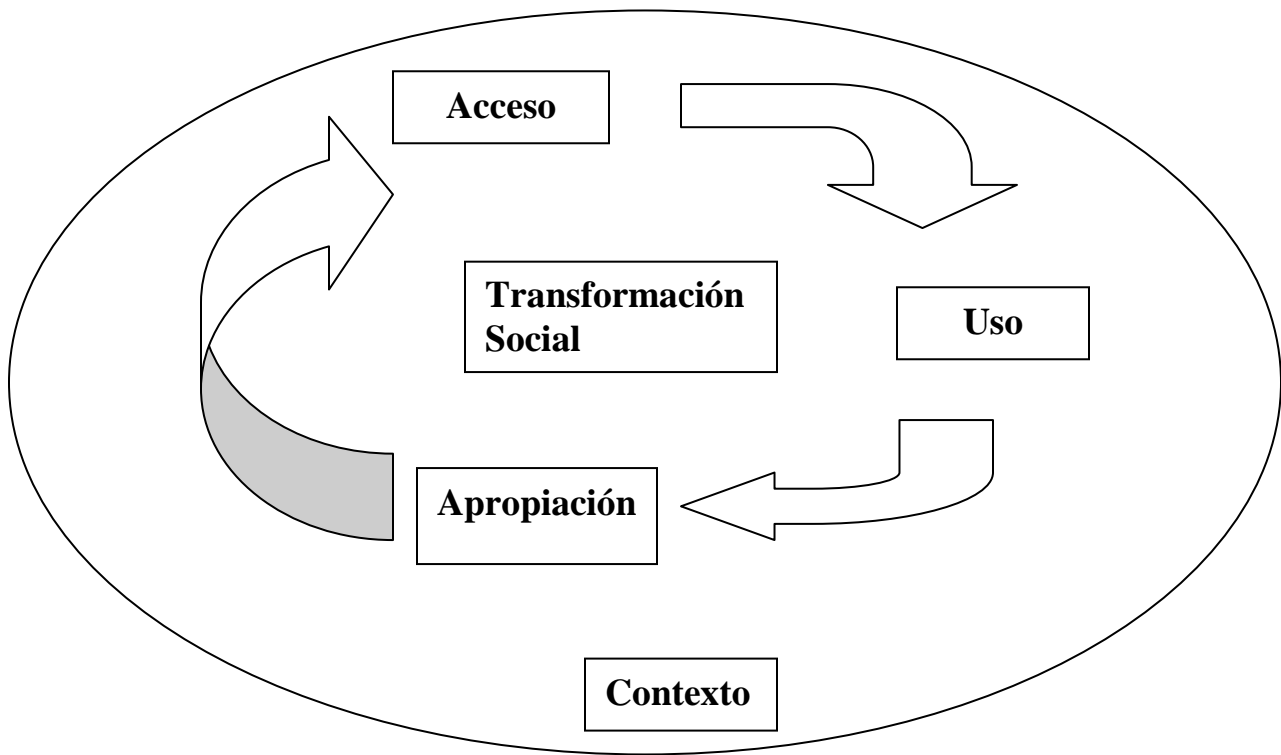
(María Isabel Neuman en Comunidad Virtual Mística, febrero 2001)

Con respecto al desarrollo de la Internet se pueden ubicar dos visiones principales. Por un lado, quienes apuestan más hacia el acceso, impulsada por el lema “Internet para todos” y que ha sido asumida en gran medida por algunos gobiernos y organismos internacionales. En este caso se

propone que el acceso, visto como la posibilidad de conexión a la red, es un fin y producirá desarrollo por sí mismo.

Por otro lado, se encuentran las propuestas que enfatizan en la necesidad de utilizar la herramienta de una forma apropiada, de manera que se sobrepase la simple conexión y que el uso de la red responda a los requerimientos y visiones particulares de las comunidades, organizaciones y países.

En este sentido se impulsa la idea de que la utilización conciente de la Internet como herramienta para la transformación social depende de tres elementos intrínsecamente relacionados: el acceso, el uso y la apropiación (ver esquema 1).



Esquema 1: Acceso, uso y apropiación. (elaboración propia)

Desde el punto de vista de este abordaje, las preguntas tradicionales sobre la Internet deberían cambiar en los siguientes sentidos:

1. El énfasis debe estar en la transformación de la realidad que se busca y no en la Internet misma. La Internet es un instrumento para actuar sobre esta realidad.
2. La visión más tradicional propone proveer acceso a la Internet, enseñar a usar la herramienta y luego ver que cambios se produjeron o qué cambios pueden producirse debido al uso de la nueva tecnología. Desde este nuevo enfoque se debe reflexionar primero sobre la transformación de la realidad que queremos producir y entonces después pensar en qué tipo de uso y qué tipo de acceso es necesario para lograr ese objetivo.
3. Se ha partido de que primero se provea acceso a todas las poblaciones, una vez obtenido éste, se desarrolle capacitación para mejorar el uso y posteriormente se logrará la apropiación. Desde el punto de vista propuesto en este documento la interrelación entre estos tres elementos es más dinámica y el énfasis debería estar en la apropiación de la herramienta para la transformación dado que el acceso y el uso son solo instrumentos para lograrlo.
4. El papel de las organizaciones, agencias internacionales e instituciones que impulsan una visión social de la Internet debe estar

centrado en involucrar a los diferentes actores en la reflexión sobre las transformaciones sociales que se desean impulsar y en facilitar la comprensión sobre cómo la Internet puede contribuir con este propósito.

5. La Internet a su vez provoca una transformación de la dinámica social que hay que estar analizando permanentemente. El conocimiento de la influencia de la Internet en los cambios del contexto es parte del proceso de apropiación.

III. Acceso, uso y apropiación.

Se considera necesario en este punto tratar de clarificar cómo se están utilizando estos conceptos en el presente documento.

Una organización, país o persona se habrá **apropiado** de la Internet cuando haya incorporado fluidamente dentro de su quehacer cotidiano el uso de la red. Cuando pueda discernir cuando es o no conveniente utilizar la herramienta para la resolución de los problemas cotidianos y como combinarla con otros instrumentos. Cuando se puedan establecer con naturalidad procedimientos, políticas y estrategias nacionales, organizacionales o personales para el aprovechamiento de la Internet. Una organización, país o persona se habrá apropiado de la Internet cuando pueda preguntarse primero ¿qué deseo resolver? Y una vez respondido esto, *tenga los recursos y conocimientos suficientes* para responder ¿cómo puede ayudarme la Internet a lograrlo?, hacer un uso efectivo de esta tecnología y lograr la solución del problema planteado.

Este concepto va más allá del uso mismo porque trata de establecer una relación explícita y permanente entre la realidad en la que vivimos y la utilización de la tecnología

El **uso** que se propone no es un uso indiscriminado de la Internet, sino un uso con sentido¹, centrado en dos aspectos. 1) Un uso estratégico, que implica conocer los diferentes instrumentos que la Internet provee (listas, correo, sitios, bases de datos, navegadores, entre muchos otros) y poder determinar, según las necesidades y los recursos disponibles cuando hacer uso de uno o de otro, ya sea como consumidores, como productores o como ambos. 2) Una estrategia de uso, que en este caso se refiere a cómo incorporar la Internet dentro de la estrategia existente (nacional, organizacional o personal) de comunicación y información. Es decir, cómo combinar la Internet con otras tecnologías más tradicionales, con qué recursos, en qué momento, a cargo de quién, para quién y todas las otras reflexiones que implica una estrategia de uso. Si no se dispone de una estrategia de uso, la Internet es utilizada en forma indiscriminada.

Consideramos que el **acceso** debe estar conformado por dos componentes. 1) La conexión, es decir la posibilidad de tener la infraestructura necesaria para poder acceder *con facilidades* a la red mundial. Pero la conexión no es suficiente, dentro del acceso se debe considerar además 2) el manejo técnico de los paquetes de usuario final que le permiten a las personas hacer uso de la Internet. Es decir que tener conexión sin los conocimientos para usar los paquetes no es tener acceso.

¹ Uso con sentido: concepto desarrollado a Ricardo Gómez del International Development Research Center (IDRC), Canadá.

Si solamente se pone la conexión quienes tendrán una mayor capacidad de utilizar los equipos conectados serán las personas que por sus condiciones sociales y económicas ya conocen el manejo técnico de la Internet o que tienen el conocimiento acumulado para aprender a utilizarla fácilmente con poca instrucción.

IV. En la generación de nuevo conocimiento está el aporte potencial de la Internet a la transformación social.

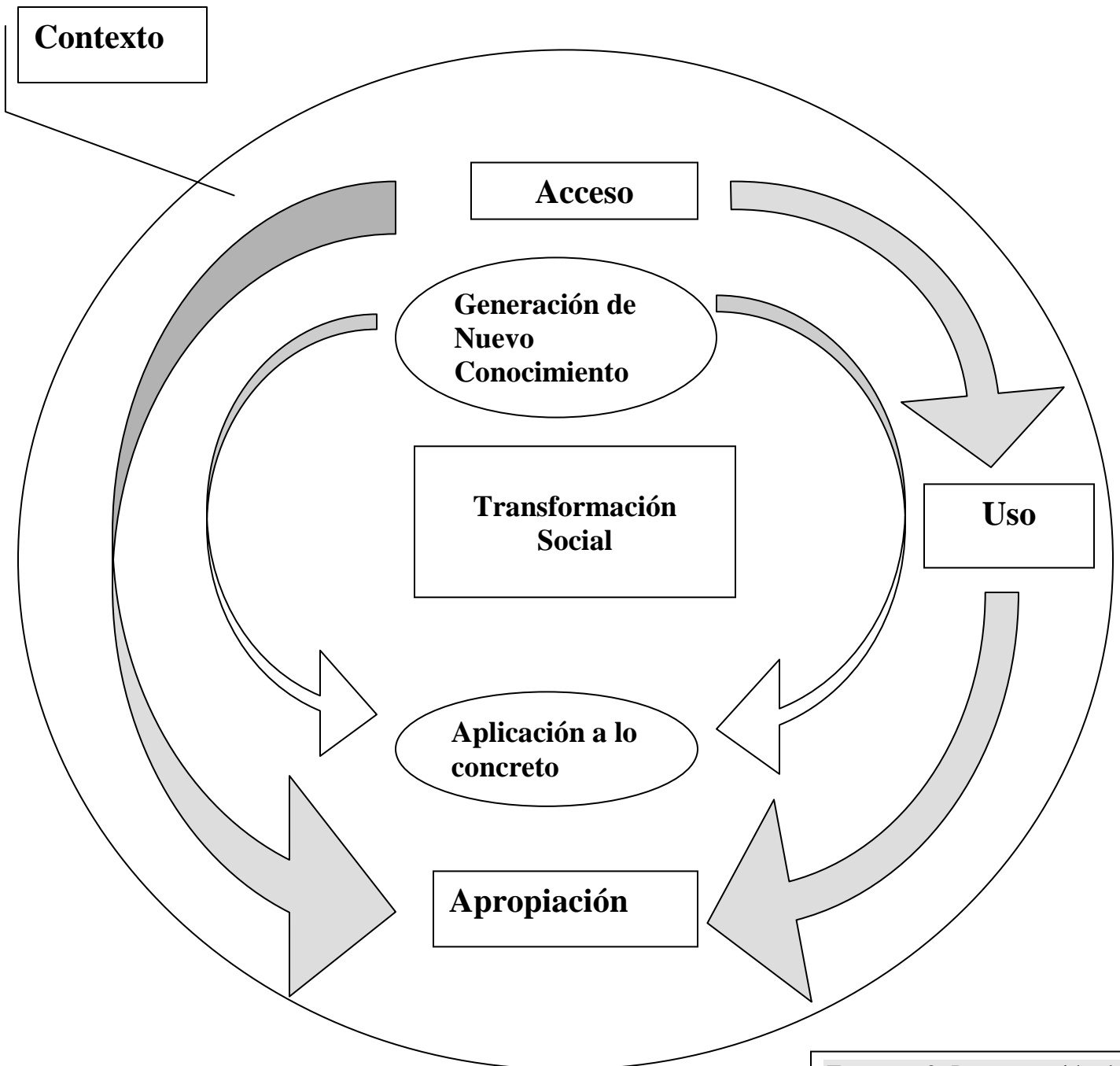
“El impacto de la Internet se debe valorar en la capacidad que adquieran las personas para satisfacer sus necesidades como consecuencia de los resultados obtenidos por el uso de la información”.

(Michel Menou en conversación personal, diciembre 2000)

Hasta ahora se han planteado tres elementos: acceso, uso y apropiación de la Internet para la transformación de la sociedad. Sin embargo, aún queda pendiente una discusión más profunda alrededor de **cómo** será que esta herramienta puede contribuir con el cambio. Porque no será ni el acceso, ni el uso, ni la apropiación por sí solos los que promoverán la transformación social.

Este documento propone que es la producción de nuevo conocimiento utilizando la Internet y las posibilidades de aplicarlo a cada realidad lo que podrá generar cambios sociales.

Se propone entonces la incorporación de dos nuevos elementos al diagrama original: La generación de nuevo conocimiento y la aplicación de este nuevo conocimiento a lo concreto (ver esquema 2).



Esquema 2: La generación de conocimiento y su aplicación (elaboración propia)

Cuando se hace referencia a **generación de nuevo conocimiento** en una comunidad, una organización, un país o una persona se está considerando:

- a. La creación de conocimiento nuevo (no existente).
- b. El redescubrimiento de conocimientos de otros (épocas, culturas y sociedades diferentes) y,
- c. Las lecciones aprendidas por otros en la aplicación de un conocimiento propio.

Es indispensable que este nuevo conocimiento se traduzca en **instrumentos y herramientas útiles** para ser **aplicadas** a la solución de los problemas y las situaciones concretas de una realidad que se transforma. El nuevo conocimiento sin aplicación a lo concreto tampoco podrá ser un agente de cambio.

Esta perspectiva propone un cambio de paradigma, respecto a las acciones a emprender con la Internet. *Para reducir la brecha digital se debe crear las condiciones para que los grupos menos favorecidos puedan tener las capacidades para crear nuevo conocimiento a partir de la utilización de la Internet y lo puedan reflejar en aplicaciones concretas que transformen la sociedad.*

Pero, este proceso requiere de acciones locales, regionales y globales sustentadas en la idea de que la Internet no es más que una herramienta para el desarrollo y que el desarrollo depende en gran medida de la generación y aplicación de nuevo conocimiento en condiciones de igualdad.

V. La información no es conocimiento.

Además de reconocer que la simple conexión a la red no disminuirá la brecha digital, ni las desigualdades sociales, también es necesario tener claro que la información por sí misma no produce conocimiento. Por el contrario, el uso indiscriminado de la Internet podría conllevar sentimientos de inmediatez, exceso de mensajes y sobre-información que no contribuyen con el proceso reflexivo que implica la generación y aplicación de nuevos conocimientos.

El proceso de generación de conocimiento se caracteriza por lo que en este documento se llamará el proceso de reasimilación que se presenta por pasos, para efectos de abstracción, pero que es en realidad dinámico y constante. Como puede verse en el esquema 3, es un proceso cíclico que lo conforman los siguientes elementos:

- a) **Información diversa y dispersa:** El proceso de generación de conocimiento estará muy enriquecido por la posibilidad de disponer de información diversa y dispersa, que provenga de diferentes perspectivas, culturas, épocas, grupos, etc sobre el tema específico en el que hay interés.

- b) **Sistematización:** Sin embargo, la disponibilidad de información no será suficiente. Esta debe ser sistematizada que en este caso significa discriminarla, ordenarla, categorizarla, priorizarla, en función de la solución a un problema, satisfacción de una necesidad o la búsqueda de explicaciones.

- c) **Asimilación:** La información sistematizada debe ser asimilada a las visiones y experiencias propias, unirlos con otros conocimientos, reformularlos, incorporarla a la vivencia cotidiana.

- d) **Generación de nuevo conocimiento:** El proceso de información-sistematización-asimilación permitirá generar nuevas ideas, nuevas concepciones, nuevas interpretaciones y nuevas soluciones. Es decir alternativas diferentes a las existentes hasta el momento (como fue mencionado anteriormente esto implica creación de nuevo conocimiento, redescubrimiento del conocimiento de otros y lecciones aprendidas por otros en la aplicación del nuestro).

- e) **Difusión:** Es muy importante crear los espacios para la difusión de las nuevas propuestas, no solo para que se conozcan soluciones a problemas, nuevos planteamientos, nuevas propuestas sino también para que estas se reincorporen como parte de la información diversa y dispersa que formará parte del ciclo de reasimilación de otros (as).

- f) **Discusión:** La discusión permanente es muy importante porque genera nuevas preguntas e inquietudes que van clarificando los

nuevos descubrimientos. Como puede verse en el esquema 3, la discusión es una actividad permanente que acompaña todo el proceso de reasimilación.

Partiendo de este proceso, hay dos observaciones muy importantes que se deben hacer.

A. La Internet es una herramienta invaluable para el desarrollo del proceso de generación de nuevo conocimiento porque:

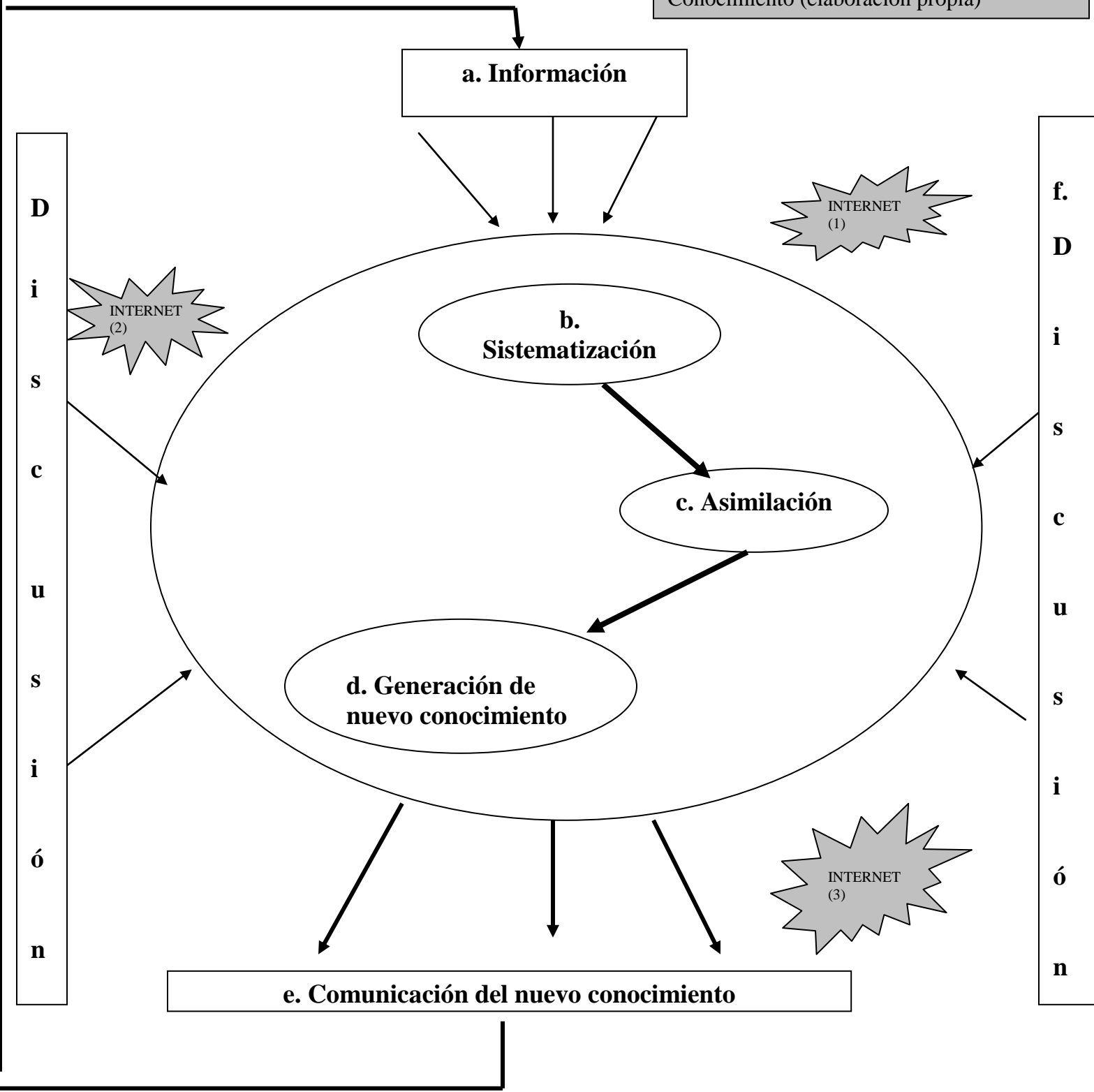
- 1) La disponibilidad de información diversa y dispersa con la que inicia el proceso es inmensa con esta herramienta tecnológica.
- 2) El proceso de compartir y discutir se hace mucho más ágil y amplio.
- 3) La posibilidad de comunicar el nuevo conocimiento generado es más democrático, menos costoso y más sencillo.

Estos puntos, donde Internet tiene un papel fundamental en el proceso de reasimilación se representan con una estrella en el esquema 3.

B. *Utilizar la Internet para la creación de nuevo conocimiento requiere de nuevas capacidades, habilidades y visiones.* Desarrollar este ciclo de reasimilación utilizando la Internet requiere de un cambio de paradigma con respecto a lo que significa esta herramienta tecnológica y a la forma en que se apoya a los grupos sociales menos favorecidos para que accedan a las ventajas de esta tecnología. Aspectos básicos como la posibilidad de seleccionar en la red la información adecuada, sin sobre-informarse o sin encontrar nada, la posibilidad de combinar información en línea con información oral o impresa, de hacer un balance efectivo del tiempo de uso de la Internet y el tiempo para el proceso de reasimilación de la información, la asimilación a partir de visiones propias y la posibilidad de escribir, concretar en instrumentos y herramientas útiles, aplicar y comunicar nuevos conocimientos, requiere de capacidades novedosas.

Los aspectos mencionados anteriormente implican modificar procesos de trabajo, redefinir funciones, incorporar nuevas visiones, diseñar y poner en funcionamiento nuevas políticas y estrategias, redefinir el funcionamiento de los proyectos que se desarrollan. Pero para saber qué hay que hacer y cómo hacerlo se requieren perspectivas de trabajo diferentes a las que tradicionalmente se han utilizado.

Esquema 3: Proceso de Generación de nuevo Conocimiento (elaboración propia)



Cuando se trata el tema de crear capacidades para la utilización de la Internet se enfatiza en el manejo técnico de la herramienta y en los usos estratégicos de esta. Sin embargo, no se trabaja en cómo utilizar esta herramienta para producir nuevo conocimiento. *Utilizar la Internet acompañada de procesos de asimilación, reflexión y creación, no es un proceso espontáneo, es también un asunto de desarrollo de capacidades.*

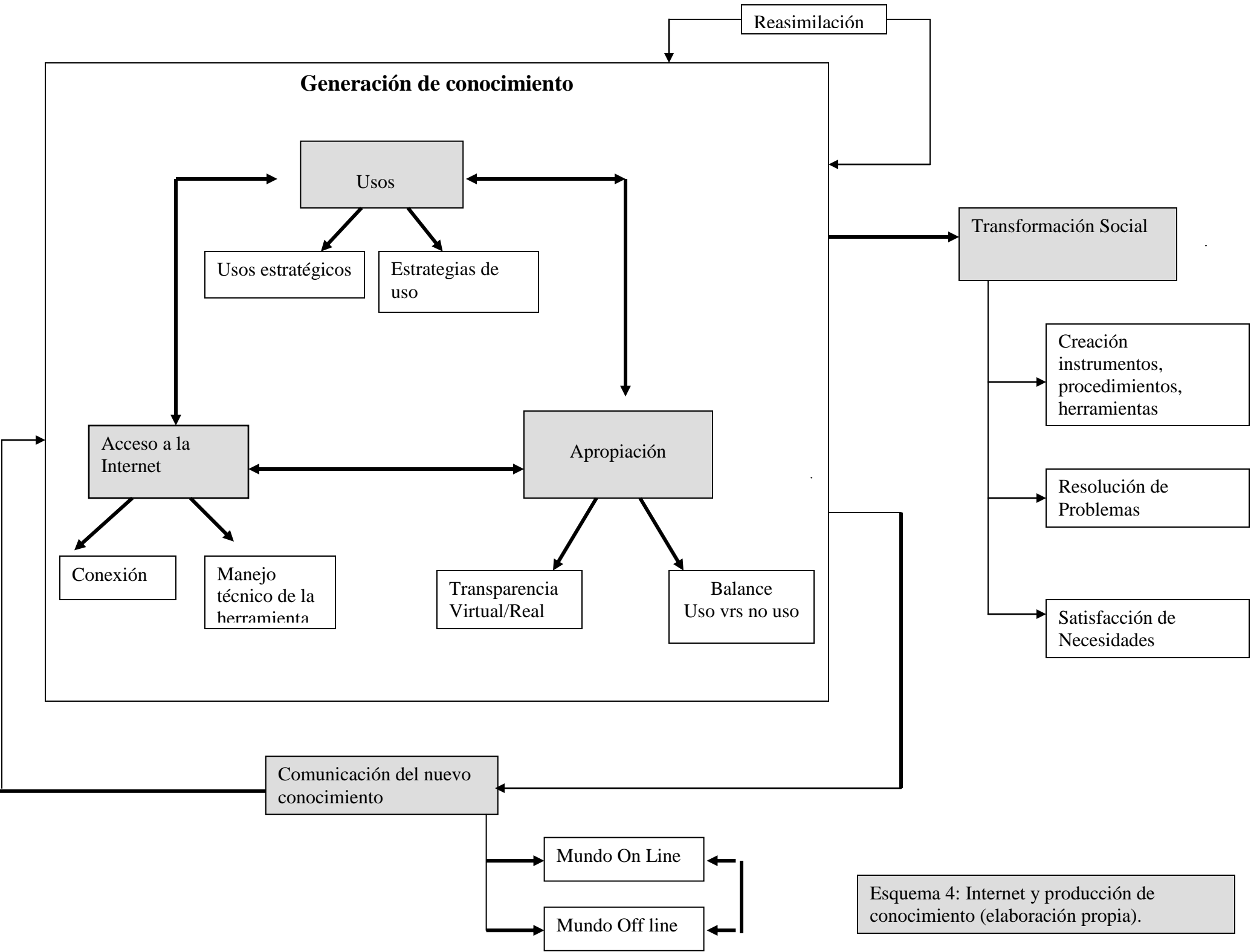
A modo de resumen se elaboró el esquema 4 donde se trató de integrar los conceptos propuestos dentro de un marco general de análisis de donde obtenemos las siguientes observaciones:

- a. En el fondo del esquema se ubica la generación de nuevo conocimiento conducido por el proceso de reasimilación explicado anteriormente en esta propuesta.
- b. La generación de nuevo conocimiento es inherente al ser humano y se produce independientemente de la Internet. La Internet produce valor agregado a este proceso, el valor que le agrega la Internet es aún mayor si se pasa del acceso a la apropiación.
- c. En el esquema se presentan también los tres conceptos que conducen el análisis de la Internet: acceso, uso y apropiación.

- d. El acceso, uso y apropiación se ubican en el esquema dentro del marco de generación de conocimiento porque este documento sustenta que una de las posibilidades de que esta contribuya con la búsqueda de una sociedad equitativa, participativa y solidaria está en que sea utilizada como una herramienta útil para la creación de conocimiento nuevo, el redescubrimiento del conocimiento de otros y el de las lecciones aprendidas por otros en la aplicación de nuestro propio conocimiento.

- e. En el esquema también se trata de hacer explícito que el nuevo conocimiento no tendrá mayor impacto si no es aplicado a la realidad de cada uno de nuestros países y para esto también se requiere que se propicien las condiciones y capacidades que permitan crear herramientas, procedimientos e instrumentos que modifiquen lo concreto, resuelvan problemas y satisfagan necesidades.

- f. Finalmente, se puede observar la importancia de comunicar los nuevos conocimientos y posicionarlos, de tal forma que por un lado retroalimenten lo existente y por otro lado se posicione en el mundo nuestras propias propuestas. Para esto será necesario definir estrategias de comunicación que pueden utilizar tanto el mundo en línea como el mundo fuera de línea.



Esquema 4: Internet y producción de conocimiento (elaboración propia).

Si la Internet no se utiliza como una tecnología que contribuya a cambiar lo esencial de nuestras sociedades, seguirán prevaleciendo e incrementándose las condiciones de desigualdad. Existirá la sensación que hay una transformación social, porque cambiarán las dinámicas sociales, las formas de comunicación, la cantidad de información, las formas de comercio, los mercados de trabajo y otros muchos aspectos de la sociedad. Sin embargo, estos cambios serán totalmente aparentes, las brechas sociales serán mayores y la Internet contribuirá a ensancharlas.

