

Postales del futuro sociodigital: inclusión, educación y políticas públicas en contextos de pandemia

Entrevista a Ellen Helsper*

POR MATÍAS CENTENO**

MC: Empecemos por una presentación tuya, en qué están trabajando actualmente desde tu grupo de investigación...

Soy profesora en el ámbito de las desigualdades digitales, en el Departamento de Medios y Comunicaciones de la *London School of Economics and Political Science* (MC-LSE). Las investigaciones en las que estoy involucrada prestan atención a la relación entre las desigualdades tradicionales y las digitales, la amplificación de las vulnerabilidades que han existido históricamente en ciertas poblaciones o grupos sociales, sociodemográficos, pero también socioculturales, y cómo esos grupos pueden sacar provecho de las oportunidades que vienen con la digitalización de la sociedad o también, por el otro lado, si hay algunos grupos que se están quedando más atrás porque no pueden sacar provecho o porque corren más riesgo cuando usan tecnologías. Este modelo teórico lo estamos usando en un proyecto que estoy coordinando, que es un proyecto internacional con *partners* en Latinoamérica, los Estados Unidos, África, Asia y Medio Oriente, que se llama *From Digital Skills to Tangible Outcomes*; desde ahí estamos generando mediciones sobre habilidades digitales, usos de medios y sus resultados tangibles en la vida diaria de diferentes tipos de personas y estratos sociales, con diferentes vulnerabilidades sociales y culturales. Con este proyecto llegamos a una muestra representativa de países, incluyendo un mapeo de las desigualdades a nivel casi de barrio, para ver cómo la ecología sociodigital influye en la digitalización de la sociedad, viendo beneficios pero también riesgos.

Otro proyecto importante en el que estamos involucrados en el grupo de investigación del ME-LSE se enfoca en jóvenes y se llama *Youth Skills*, que es un proyecto europeo, pero que también estamos realizando con socios de otras partes del mundo; aquí estudiamos cómo están relacionadas las habilidades digitales con el bienestar de los niños, de los jóvenes, de 12 a 18 años, con un foco especial en la influencia de eso en la participación de los jóvenes en el mundo laboral. Lo hacemos con formato de Panel, que tiene también una parte de encuesta, en donde vemos las habilidades digitales de diferentes tipos de personas, cómo cambia su bienestar o no, positivo o negativo. Tiene muchas otras partes, estamos desarrollando pruebas para aplicarlas en colegios para que los profes, los papás y

Entrevista



67

DOSSIER / ENTREVISTA / ARTÍCULOS / RESEÑAS

los niños puedan participar de esas pruebas y ver cómo están en términos del nivel de sus habilidades. Y ese proyecto en específico también está tratando de enfocarse en ciertos grupos vulnerables de jóvenes, como los jóvenes migrantes o jóvenes con problemas psiquiátricos y psicológicos, con discapacidad física, etc.

MC: Has vivido y trabajado también en Latinoamérica, entonces tenés un foco de la problemática sociodigital desde nuestra región...

Hice mi magíster de hecho en la Universidad Católica de Chile, en combinación con la Universidad de Utrecht. Soy holandesa pero no he vivido en Holanda la mayor parte de mi vida. Entonces, mi vida latina empezó en Chile, pero también viví y trabajé en México. Actualmente muchos de nuestros estudios en MC-LSE los hacemos cercanamente con gente de Brasil en Sao Paulo, también de Uruguay con varios proyectos...Y hace unos años pasé también por Argentina y tuve conversaciones con el Ministerio de Educación a partir del proyecto *Global Kids Online*, que es un proyecto que hacemos junto a Unicef, con la que estamos trabajando mucho en la región de Latinoamérica para ver cómo los niños más jóvenes usan las tecnologías. Entonces, tengo mucha experiencia en la región, con un acento chileno que me ha quedado en mi paso por Latinoamérica.

MC: ¿Por qué pensás que es importante mirar, analizar, tener en cuenta las desigualdades en el desarrollo de las sociedades digitales?

Yo creo que, primer punto, nuestras vidas y más aún ahora con la pandemia que estamos viviendo, todo, todo en nuestras vidas, desde la parte más económica, práctica, hasta la cosa más emocional, social, las relaciones que tenemos con otros, se están moviendo en un mundo que nadie duda ya que está marcado por lo digital; de hecho, en estos meses hemos estado forzados en hacer todo en línea casi. Sabemos que la participación es desigual en la sociedad ya desde hace siglos, desde que hay humanos en este planeta. Entonces sería muy inoportuno pensar que el mundo digital va a tender hacia la igualdad y que la digitalización va a resolver todo eso. En nuestras investigaciones estamos estudiando eso: cómo podrían ayudar las tecnologías a sobrellevar un poquito mejor, o a contrarrestar, unas desigualdades que existen desde hace mucho y con que se supone que como sociedad no estamos de acuerdo; pero también estamos viendo cómo la introducción de tecnologías puede amplificar algunas desigualdades que ya existían. Y, de hecho, estamos viendo que eso ocurre y que no siempre nos estamos dando cuenta, porque el mundo digital parece un mundo abierto, que todos tenemos acceso, que todos podemos entrar en ese mundo y utilizar sus aplicaciones. Hay un discurso muy optimista también de que alguna gente que antes quizás no tenía acceso, por ejemplo a la educación, ahora puede hacerlo, que hay un avance. Lo que estamos viendo en nuestra investigación es que, lamentablemente, en general, eso no es lo que ocurre. Creo que el aporte de nuestra investigación tiene que ver con lo que en inglés llamamos *awareness*: tomar conciencia que, si no tenemos cuidado, la desigualdad va a ir empeorando y que hay maneras de introducir tecnologías, de diseñar tecnologías, que puedan involucrar a todas las personas, a todos los ciudadanos, de tal forma que haya oportunidades para todos.

MC: Muchas veces la inclusión digital aparece ligada casi con exclusividad a cuestiones de

Sabemos que la participación es desigual en la sociedad ya desde hace siglos, desde que hay humanos en este Planeta. Entonces sería muy inoportuno pensar que el mundo digital va a tender hacia la igualdad y que la digitalización va a resolver todo eso.

infraestructura. ¿Crees que la conectividad es una variable que alcanza para entender los actuales problemas que plantea la desigualdad? Y en este sentido... ¿crees que quizás sea el momento de reconceptualizar o revisar la noción de acceso desde miradas que sean, como bien decís vos, más ecológicas, más complejas?

Bueno, primer punto, obviamente, sin infraestructura y sin acceso a dispositivos y a plataformas, no hay uso, quiero decir que es como el requerimiento básico, entonces, no hay que olvidar tampoco eso. Muchas veces vemos al acceso como una cosa universal, como que una persona ingresa a la red y da lo mismo qué tipo de acceso tiene. En nuestros estudios vemos que las políticas públicas de Europa y de otras partes del mundo ya están cuestionando un poco esa idea de acceso, porque lo que estamos viendo en los últimos años es que hay una desigualdad bastante grande y más que nada en el mundo de la educación. Por ejemplo, hay una diferencia enorme si accedes a la red a través de una laptop o tienes acceso exclusivo desde un teléfono móvil, porque si bien puedes entrar a la internet de la misma manera, no es lo mismo escribir un ensayo, llenar formularios, hacer cosas más complicadas, más creativas, que son un poquito más de nivel avanzado. Eso ya es un primer punto que hay que cuestionar, que no todo el acceso es igual. Y digo eso porque la verdad es que esa discusión, de que infraestructura y acceso son suficientes, ya es un poquito del pasado, en general. En el mundo académico más que nada ya no se habla del *digital divide*, de la brecha digital, que es una terminología un poco pasada de moda, justo por eso, porque nos lleva a la dicotomía de si estás en línea o no estás en línea, que tienes acceso o no. Entonces, ese primer nivel de desigualdad digital lo tomamos por hecho, que eso obviamente es importante, pero no es suficiente, porque el acceso también es fijarse en los tipos de beneficios tangibles que tú alcanzas con la tecnología. La definición con la que estamos trabajando para definir la desigualdad digital es la de la desigualdad sistemática entre grupos de personas, nos fijamos en la habilidad y la oportunidad de usar las tecnologías para obtener beneficios, resultados positivos tangibles, y evitar los riesgos o los resultados más negativos de la tecnología. Entonces, lo que interesa ver en términos de desigualdad digital es lo que podemos hacer concretamente con las tecnologías, nuestras posibilidades de transformación de cambiar algo para mejor, más allá del tipo de entrada a la red que tengas. Para eso es necesario el acceso pero sobre todo es vital poseer una variedad de habilidades que no son solamente técnicas. Muchas propuestas de formación hoy apuntan a que aprendamos a usar un computador o un programa, una aplicación, un software, o que podamos crear robots; todas cosas que tienen que ver con la faz técnica. Lo que estamos viendo en nuestros estudios es que resulta necesario traducir esos usos a resultados tangibles con beneficios más amplios, para lo cual son necesarias también unas habilidades que en inglés se llaman *soft*, blandas, es decir habilidades sociales, de tipo creativo y de pensamiento crítico, que van más allá del puro uso instrumental de la tecnología. Entonces, además de saber manejar un aparato, resulta relevante también entender cómo relacionarse y comunicarse con otra persona, saber en quién podemos confiar. Estamos viendo un poco eso en la discusión acerca de todo lo que es *misinformation* y *fake news*; ahí nos damos cuenta que no solamente es suficiente saber encontrar y buscar información, sino también entender cómo saber filtrar y acceder a información con-

Hasta ahora se ha tenido un enfoque individualista en términos de lo que es la inclusión digital (...) Eso ha llevado a que las políticas públicas centren su interés en entrenar a las personas para obtener las habilidades que les faltan. Y lo que estamos viendo es que eso no es suficiente para crear más igualdad ...

fiable. Entonces, el acceso requiere de un entendimiento mucho más sociocultural que lleva a que la gente pueda usar la tecnología no solamente pasivamente, sino también que pueda participar y que su voz sea escuchada. No se trata entonces de usar puramente la tecnología para comprar o vender, sino también para comunicar y relacionarse con otros, por ejemplo.

Eso es una parte; porque el tema tiene múltiples elementos. La otra parte es la mirada desde un enfoque digamos más ecológico. Hasta ahora se ha tenido un enfoque individualista en términos de lo que es la inclusión digital, o sea que las habilidades del individuo, el acceso de cada uno, el uso que hace de la tecnología y los beneficios que puntualmente obtiene cada persona. Eso ha llevado a que las políticas públicas centren su interés en entrenar a las personas para obtener las habilidades que les faltan. Y lo que estamos viendo es que eso no es suficiente para crear más igualdad, porque la verdad es que el uso de las tecnologías, el diseño de las tecnologías, el contenido que se crea, está mucho más ligado a un proceso social que no es puramente individual sino más bien colectivo, es una reflexión de la sociedad, producto de las relaciones entre las personas, de las estructuras de poder en un país, de las decisiones políticas y económicas que se han tomado; todo eso forma parte del mundo social-digital en el que vivimos y determina las oportunidades que tenemos para usar las tecnologías. Quizás un ejemplo desde los estudios que estamos haciendo nosotros con el mapeo de las habilidades y el uso de las tecnologías sirva para ilustrar. Allí podemos ver que una persona con características bien similares, una persona que quizás es más pobre, con un nivel socioeconómico más bajo, una mujer, digamos, si ella vive en cierto barrio donde no hay mucha infraestructura o no hay un uso en general de la tecnología muy intenso o muy visible, es muy poco probable que esa mujer vaya a usar las tec-

nologías. Ella no dispone de una ecología digital, social, en la que ese uso que esperamos tenga de lo digital pueda reconocerse. Esa misma mujer viviendo en otro barrio de clase media, quizás al lado, con las mismas características, todo, pero donde si, por ejemplo, hay cafés en los que la gente como ella está usando la computadora o la tecnología, o trabaja en una empresa donde gente como ella está usando las tecnologías o es natural que la gente las use, allí esa misma persona es mucho más probable que tenga un uso más intensivo de las herramientas tecnológicas. Entonces, vemos que el ambiente, el entorno en que vivimos y lo que hacen las otras personas con las tecnologías es muy influyente en nuestras actitudes, pero también en nuestros propios comportamientos digitales, en el desarrollo de nuestras propias habilidades digitales, aunque redunde en una característica que finalmente encarna en lo individual. Entonces, ya estamos viendo ahora que el discurso y la investigación se está yendo mucho hacia esa noción más ambiental de las problemáticas del acceso y la conectividad.

MC: En torno a esta mirada ecológica y compleja que planteas... ¿observan cambios o modificaciones en las agendas públicas?

Depende el contexto, en la región latinoamericana de hecho difiere mucho. Nosotros hicimos un *paper* en el que comparamos varios países en términos de sus políticas públicas: si iban más allá de la infraestructura, si se focalizaban más en las habilidades técnicas,

... el ambiente, el entorno en que vivimos y lo que hacen las otras personas con las tecnologías es muy influyente en nuestras actitudes, pero también en nuestros propios comportamientos digitales, en el desarrollo de nuestras propias habilidades digitales (...) Entonces, ya estamos viendo ahora que el discurso y la investigación se está yendo mucho hacia esa noción más ambiental de las problemáticas del acceso y la conectividad.

si decían algo sobre el contenido, por ejemplo. En general, no soy pesimista, porque he visto cómo ha cambiado bastante esto en Europa, tanto en las organizaciones como en la política pública; y en algunos países latinoamericanos también diría que ya estamos pasados del punto de pensar puramente en infraestructura. Lo que sí creo es que estamos en presencia de un segundo o un tercer nivel de desigualdades digitales, que centra la mirada sobre el uso, las habilidades y los resultados tangibles, entendiendo que las soluciones son más complejas, más sociales que tecnológicas. Y, en ese contexto, depende mucho del gobierno y de los intereses que tiene, porque ahí si ya tienes un problema grande de corrupción, sin libertad de medios, donde existe una desigualdad de género enorme, no vas a poder avanzar si no tienes una política que incluya tanto lo tecnológico como lo social. Entonces, ahí depende mucho del ambiente político y social de ese momento. Yo creo que ahora no hay ningún país en el mundo que piense que las habilidades digitales y el acceso son cuestiones irrelevantes, todos están de acuerdo con la importancia que adquieren hoy. Pero en los países que están yéndose más a un nivel político más neoliberal, observamos que la agenda pública se enfoca mucho más en la parte tecnológica y los efectos más económicos. Hay un trabajo bastante importante que hacer para que las soluciones digitales no se piensen puramente como tecnológicas —nunca fueron, pero menos ahora—, que las organizaciones que trabajan con grupos vulnerables, con problemas sociales o marginalizados, se van dando cuenta que si no trabajan sobre la desigualdad digital entonces nunca van a poder alcanzar sus objetivos. Quiero decir que muchas veces no se están dando suficientemente cuenta que ese mundo digital, así como está configurado, está reforzando los procesos que ellos están tratando de combatir, de contrarrestar. Ahí sí soy un poquito menos optimista, porque se ve que mucha gente piensa que haciendo una campaña de *hashtags* vamos a llegar a todos, que eso es una democracia digital. Y el tema es mucho más complejo. Entonces, yo creo que ahí hay un trabajo importante que hacer.

... estamos en presencia de un segundo o un tercer nivel de desigualdades digitales, que centra la mirada sobre el uso, las habilidades y los resultados tangibles, entendiendo que las soluciones son más complejas, más sociales que tecnológicas.

MC: Ustedes trabajan sobre juventudes y ahí quiero dirigir el próximo nudo de esta entrevista. Muchas veces estas políticas públicas de las que venimos hablando, pero también el mercado, la academia y la discusión pública, imaginan a los jóvenes con ciertas ventajas frente al proceso de desarrollo digital por su cuestión generacional ... ¿Crees que esto es así?

Esta discusión viene ya de hace mucho, desde que empezamos con la idea del nativo digital, el mito del *digital native*. Y una de las cosas que pasa es que cuando tú creces en un ambiente en el que las tecnologías son más o menos parte de la vida cotidiana, claro, los jóvenes pueden encender distintos tipos de dispositivos, tocarlos, usar sus pantallas, eso es más natural, digamos. Como adultos estamos mucho más enfocados en lo visible de los usos tecnológicos, entonces, prestamos más atención a las habilidades técnico-operacionales, aquello que los chicos tocan; atendemos más eso que el uso efectivo, sus beneficios. El riesgo mayor de esto es ese mito de que todos los jóvenes están igual de involucrados, igual de hábiles en el uso de las tecnologías, cuando en rigor hay más riesgo para los niños vulnerables, por ejemplo, a ser discriminados, al *bullying* en línea. Y se hacen invisibles los riesgos que corren y los problemas que después vienen con eso. Y los adultos desaparecen también a los ojos de esos jóvenes,

Sucede que esos jóvenes que vemos en la red son los jóvenes que están cómodos con la tecnología, nos encanta verlos, creemos que son los que participan más, los que hacen maravillas con los dispositivos (...) el desafío es mirar a los invisibles, prestar atención a los que no vemos, que muchas veces están automarginalizándose o exponiéndose pero poco. No los vemos y nos perdemos una parte interesante del problema.

no logran entender este escenario. Lo que tenemos que entender es que los procesos de vulnerabilidad, de desigualdad, no son tan distintos en línea. Los adultos no ven los problemas porque piensan que los jóvenes saben mucho y pueden moverse tranquilamente en el mundo digital, pero no ven las luchas que ellos tienen con esas habilidades más sociales, críticas, más creativas. La otra parte de ese riesgo es que los jóvenes, como se creen ese mito también, no saben decir cuándo necesitan ayuda, no se dan cuenta de las habilidades que no tienen, o se dan cuenta pero les da vergüenza preguntar, porque se supone que son los que más saben. Entonces, ahí hay como una brecha generacional. A través de nuestras investigaciones hemos podido entender que en el campo digital la diferencia entre adultos y jóvenes no es tanto por una cuestión de edad, es más relativa a los años de experiencia que tienen con usar la tecnología o el nivel de educación o las dinámicas de familia o cosas así, que tienen que ver más con las circunstancias sociales, con esa ecología de variables que rodean a las tecnologías. En este contexto la brecha generacional no ayuda, porque la gente no se está dando cuenta de que algunos jóvenes de verdad están perdidos, por más que sepan manejarse bien en el mundo digital. La realidad es que entre los adultos y los jóvenes las diferencias no son tan grandes como pensamos. Sucede que esos jóvenes que vemos en la red son los jóvenes que están cómodos con la tecnología, nos encanta verlos, creemos que son los que participan más, los que hacen maravillas con los dispositivos. Obviamente son las personas

que se sienten más cómodas en el mundo digital; el desafío es mirar a los invisibles, prestar atención a los que no vemos, que muchas veces están automarginalizándose o exponiéndose pero poco. No los vemos y nos perdemos una parte interesante del problema.

MC: Me parece muy interesante este punto que marcás. A veces a la sociedad le gusta reflejarse en esas imágenes felices que proyectan los usos tecnológicos, negando las sombras o los bloqueos que rodean los procesos de apropiación sociotécnica. Cuando hablas de los invisibles, se me ocurría pensar en el imaginario más generalizado del joven digitalizado, que aparece no sólo en las políticas públicas sino también en la discusión académica: un sujeto masculino, preponderantemente urbano y de clase media. Da la sensación que la pregunta acerca de los jóvenes y las tecnologías o los dilemas del mundo digital están estructurados por los sesgos e inequidades estructurales que atrevisan a nuestras sociedades desde hace mucho tiempo, ¿no?

Y es que los problemas que estamos viendo en nuestras sociedades digitales son un reflejo de los problemas que tenemos en el mundo de todos los días, analógico y digital. La desigualdad de género, en general, muy alta, también se extiende en internet. Y sí, yo diría que las agendas públicas sí son urbanocéntricas, pero a veces más que eso son cosmopolitas, digamos miran más ese tipo de ciudadanía más globalizada que aquella más marginalizada, que en proporción es muy cuantiosa e importante. En los estudios que hacemos nosotros vemos que dentro de lo urbano hay una desigualdad enorme, también entre barrios, y en Latinoamérica, con las favelas o villas enormes que existen en algunas ciudades, eso se ve muy claramente. Entonces, a

veces unos sitios urbanos se parecen más a lo rural en cierta manera, pero eso es como un punto aparte tanto en lo tecnológico como en lo social. Al mismo tiempo es importante decir que cuando pensamos “Esto es urbano versus rural” o una cosa así, lo que estamos viendo es que en realidad existe una interseccionalidad entre diferentes tipos de cosas. Por ejemplo, el ser mujer: si tú eres mujer, blanca, que vive en un barrio de clase alta, puede no existir una barrera importante de género; pero si tú eres una mujer indígena que vive en un pueblo rural, ahí tu género es condicionante y en ese contexto un mismo sujeto adquiere desventajas adicionales a las que tendría si se ubicara en otro ambiente. Al mismo tiempo una mujer indígena que vive en una sociedad donde hay una lucha por los derechos de los indígenas, seguramente estará más capacitada, más habilitada también, para adquirir habilidades o animarse a participar en el mundo digital.

Respecto del imaginario de los jóvenes que mencionabas, hay que saber que aún persisten muchos estereotipos, por ejemplo, que las tecnologías son más de los hombres, de los niños. Estos estereotipos están cambiando en los últimos años. Lo que estamos viendo en los estudios que estamos haciendo es justo al revés: las mujeres están mucho más activas y tienen quizás algunas habilidades más altas que sus pares varones, por ejemplo, en todo lo que tiene que ver con organizar la comunicación, la comunidad...Yo diría que esto tiene que ver con la cultura y el ambiente digital, y también con la disponibilidad de plataformas, de sitios web, de actividades, de la existencia de servicios públicos. De todos modos, en promedio, en las habilidades técnicas que estudiamos nosotros, las mujeres en muchas partes del mundo siguen un poquito más en desventaja que los hombres, aún cuando en algunos ámbitos están avanzando consistentemente y logrando revertir la ecuación. En donde ya se ha balanceado la cuestión de género es en el acceso general a las tecnologías, en términos de frecuencia de uso; en muchos países ya no vemos tanta diferencia de género en ese punto, tampoco observamos diferencias significativas entre lo urbano y lo rural. Las diferencias e inequidades aparecen cuando profundizamos sobre lo que hacen con esas tecnologías, qué posibilidades de transformación tienen.

MC: En relación a este problema, ustedes trabajan sobre la categoría “vulnerabilidad sociodigital” como un factor determinante en el desarrollo de los sujetos sociales contemporáneos...

Lo usamos un poco para separarlo de la desigualdad, porque la desigualdad más que nada se enfoca en las cosas materiales. Cuando se habla de la desigualdad se habla mucho del acceso a la educación, a recursos económicos, etc., pero la vulnerabilidad va un poquito más allá. Cuando nosotros usamos la vulnerabilidad sociodigital nos referimos más a marginalización o exclusión o discriminación de otro tipo que tiene que ver con posiciones de poder. Entonces, volviendo al caso del género, por ejemplo, como un ámbito de vulnerabilidad de desarrollo digital, es que nos damos cuenta que las mujeres de cualquier clase socioeconómica en cualquier parte del mundo están mucho más expuestas al sexismo y al acoso; también es mucho más probable que estén “silenciadas en línea”, esto es que su presencia o aportes no sean tan considerados como los que realizan los varones. Entonces, si hay una discusión en línea, un foro, una reunión de Zoom o cosas así, vemos que una mujer diciendo la misma cosa que un hombre es mucho menos valorada y escuchada. Y lo que ya venimos diciendo, no son patrones nuevos, porque sabemos que este desbalance pasa también en el mundo analógico.

En nuestras investigaciones el tema aparece como con dos caras. Por una parte vemos una vulnerabilidad del tipo cultural, que es cuando la gente no puede acceder a espacios de decisión o disputar posiciones de poder. La otra parte, en estrecha relación con esta, es la que denominamos como vulnerabilidad sociodigital, donde ubicamos a las personas con problemas emocionales, psicológicos, que están socialmente aisladas, muchas de ellas *offline*; cuando estos sujetos adquieren habilidades digitales, cuando están usando las tecnologías intensamente, encarnan el grupo que está más en riesgo, en riesgo de que se aprovechen de ellos, de que sean abusados. Entonces, es un panorama complejo en donde aún cuando les podamos brindar competencias digitales o acceso a internet, ellos están mucho más a riesgo que otros actores sociales; al mismo tiempo se encuentran más limitados para desarrollar habilidades digitales y usar intensivamente la tecnología de manera positiva, es decir sacarle provecho y obtener iguales o más beneficios que otros grupos sociales. Lo que observamos es que existe un grupo aventajado y otro más relegado en el desarrollo sociodigital, y es por eso que creemos importante advertir las vulnerabilidades, discernir dónde se mantienen las desigualdades y quiénes están más en riesgo. Muchas veces, el mismo comentario que yo hago en un sitio web a una persona que no es vulnerable, puede ser que no le afecte mucho, no tiene consecuencias; pero ese mismo comentario en una persona que sí es vulnerable, que tiene otro perfil psicosocial, en esa persona sí puede tener un efecto muy negativo. Por eso estamos separando un poco esa terminología de desigualdad y vulnerabilidad, porque desigualdad se ve reflejado directamente en el acceso, las habilidades, los usos, y lo vemos como una acumulación o *stock* de desventajas; pero si el enfoque se complementa con el de la vulnerabilidad obtenemos un abordaje más completo, integrando lo sociocultural, lo vincular, lo complejo de las relaciones sociales que se establecen en torno a las tecnologías.

MC: ¿Qué lecturas hacés de todos estos desafíos para el ámbito educativo?

Primero, lo que estamos viendo es que en el mundo educativo aún el tema se centraliza sólo en las habilidades digitales como una cosa más técnica, casi como preparar a una persona como para ir a trabajar a una fábrica. La preocupación es cómo podemos hacer funcionar esta tecnología o cómo podemos enseñarles programación a un grupo de personas para que después puedan hacer un sitio web para una empresa grande, o cosas así. Es decir la visión es la de los que hacen recursos humanos en una organización y la preocupación lógica es la de una cierta cantidad de sujetos que no llegan a cubrir la demanda laboral, los pocos ingenieros que tenemos y eso. Nosotros en nuestra investigación nos hemos dado cuenta que esas habilidades no explican mucho el problema. La escuela necesita mirar no sólo lo técnico sino sobre todo preguntarse y preocuparse por otras habilidades, sociales, críticas, creativas, que son muy importantes y que se traducen en resultados, productos tangibles y desembocan en proyectos diversos con salidas laborales muy interesantes. Nosotros vemos que son esas *soft skills*, las llamadas habilidades blandas, las que hacen la real diferencia en términos de desarrollo digital. Y esas en general no están enseñándose ni las están abordando muchos programas educativos; me refiero a habilidades como interactuar, establecer relaciones positivas con otra gente, ser consciente de cómo tu comportamiento en línea tiene un impacto, no solamente en los que están cerca tuyo

... existe un grupo aventajado y otro más relegado en el desarrollo sociodigital, y es por eso que creemos importante advertir las vulnerabilidades, discernir dónde se mantienen las desigualdades y quiénes están más en riesgo.

sino en la sociedad en general.

Otra cuestión relevante es la cultura digital, que rara vez es tomada en cuenta en la escuela, aunque no sólo en las escuelas. Todas las cosas que hacemos en la red dejan huellas que son importantes no solamente para la privacidad individual, la manera en que usemos la tecnología también determina cómo el espacio digital se predispone para los futuros usuarios, para los que vienen después de nosotros. Se trata de una especie de conciencia de cómo nuestros comportamientos no solamente nos afectan a nosotros mismos sino también a la comunidad, la importancia de crear ambientes positivos de interacción. La cultura es la que hace la diferencia, porque no importa tener sólo las habilidades técnicas sino también esa diferencial que cada persona aporta desde su propio *background*, su educación, su experiencia, las miradas de género, todas esas cosas.

Específicamente en Latinoamérica vemos que el sistema educativo se ha enfocado mucho en el lado positivo del uso de la tecnología, entonces, se preocupan por enseñar habilidades digitales para que usen más tecnologías, para que sean más expertos en el uso de ellas, es decir no se enfoca tanto en cómo prevenir posibles vulnerabilidades, la seguridad digital, la privacidad, la protección de tus datos, el *bullying* y cosas así. En Latinoamérica en general eso aún no está tan al frente de la agenda pública y no forma parte prioritaria de la enseñanza más formal. Por eso los jóvenes, como también los adultos, en términos de tecnología, están ahora aprendiendo mucho de modo informal. Ese es un aprendizaje que tienen que tener quienes trabajan en el diseño de la formación oficial, que si nosotros no lo enseñamos o no discutimos o no lo incorporamos como parte del currículum de ofertas educativas, igual se va a aprender y se va a obtener por otras vías, vías que a veces no contribuyen a crear ciudadanos que pueden participar de forma más positiva en la red. Yo creo que por ese lado va la reflexión que la educación tiene que hacer.

MC: Esto último me conecta con algún tema que he investigado en torno a los jóvenes rurales: las nuevas formas de adquirir los oficios. En el caso del oficio agrario, ya no solamente depende de los circuitos ilustrados como la universidad y la escuela, hay muchos agricultores urbanos, rurales o rurbanos que nunca tuvieron conexión con el campo pero que aprenden con YouTube. Y pareciera que todavía persiste cierta valoración negativa sobre que lo aprendido en la red es de menor calidad que lo aprendido en los circuitos formales, ¿no?

Y, bueno, es que siempre hemos creído que lo que aprendemos es sólo en el colegio, ¿no? Pero como decíamos antes: el mundo digital ha penetrado todos los ámbitos de nuestra vida diaria, y si hay un hueco, una ausencia de enseñanza la gente lo llena con otros conocimientos disponibles en la red. Es más, los alumnos de esta era no esperan a que les indiquen hacer búsquedas en internet, para entender o expandir un tema, van activamente buscando videos. Hoy predominan formas de aprendizaje social, de inteligencia colaborativa, en donde es más empático aprender mirando a otra gente hacer tal o cual cosa. Y eso es bueno, es propio del ser humano de esta época, no es de mala o buena calidad, es de una naturaleza distinta. El problema es que cuando no

La escuela necesita mirar no sólo lo técnico sino sobre todo preguntarse y preocuparse por otras habilidades, sociales, críticas, creativas, que son muy importantes y que se traducen en resultados, productos tangibles y desembocan en proyectos diversos con salidas laborales muy interesantes.

... los jóvenes, como también los adultos, en términos de tecnología, están ahora aprendiendo mucho de modo informal. Ese es un aprendizaje que tienen que tener quienes trabajan en el diseño de la formación oficial, que si nosotros no lo enseñamos o no discutimos o no lo incorporamos como parte del currículum de ofertas educativas, igual se va a aprender y se va a obtener por otras vías, vías que a veces no contribuyen a crear ciudadanos que pueden participar de forma más positiva en la red. Yo creo que por ese lado va la reflexión que la educación tiene que hacer.

hay guía o cuando no hay una discusión de cuáles son esos valores y cuáles son esas cosas que constituyen un uso positivo, constructivo, que sabemos que en internet se puede encontrar de todo, se podría ver un video de una persona que es muy sabia, que sabe lo que está haciendo, que de verdad te está enseñando algo, o podría ser un loco que cree en cualquier cosa y que te dice que, no sé, con carbón crece mejor el tomate, cosas así... Por eso es importante tener esas otras habilidades digitales para saber en qué podemos confiar, cuáles son las personas en que podemos confiar, las informaciones en que podemos confiar, cuáles son los sitios que quizás no sirven mucho, y no siempre tienen que ser colegios o instituciones más formales [que enseñan eso].

MC: Y, en ese camino, ¿qué opinás sobre los dispositivos de formación en oficios digitales que disponen hoy los Estados, el mercado?, ¿qué habría que tener en cuenta para conectarlo con esta perspectiva a la que te referís?

Esto es un tema bien difícil, porque, por un lado, vemos una cosa que vimos también en la época industrial y es que los estados muchas veces ven la educación casi como una fábrica de trabajadores solamente que tienen que ponerlos en ciertos puestos que se identifican como críticos. Entonces, las políticas públicas van siempre atrás de lo que las empresas dicen que necesitan, y eso es una visión a corto plazo. Hay que formar recursos humanos recordando, digamos, que son seres humanos, que tienen habilidades muy flexibles, que existen otras posibilidades laborales que a veces no encajan con esa demanda instantánea que se pretende atender, producto de que el mundo digital es muy dinámico, del ahora, muy reactivo a cosas del momento. Así puede pasar que empezás a formar a alguien y un año después ese problema ya no existe, hay otro mundo como lo que nos pasó en 2020. Lo que estamos viendo es que las políticas públicas que funcionan bien en este sentido son

aquellas que focalizan en enseñar desde un modelo de plasticidad mental, una cosa que llamamos *transferable skills*, que son habilidades que son transferibles, que no se centran en aprender a manejar un *software* o un aplicativo en particular, sino buscan formar para que las personas puedan decidir distintos tipos de soluciones a problemáticas diversas desde lo estratégico más que desde lo técnico, saber cómo actuar de manera integral frente a una situación, más que aplicar una tecnología puntual para tratar de solucionar una o varias partes del problema. Creo que hay que darle un poco la vuelta y pensar cómo podemos formar personas que puedan trabajar en cualquier ambiente, ambientes que son y serán digitales. Ahí habrá que estar atentos a la *digital skills gap* y pensar no sólo en grandes empresas sino también en muchas otras que están más rezagadas en el grado de digitalización. Más allá de eso la verdad es que hoy casi todos los puestos requieren habilidades digitales, ya no hay casi nada en que no esté presente la tecnología; ya sea una máquina sofisticada o algo más cotidiano como el celular, hoy se necesita saber cómo usar la tecnología para recibir un sueldo o relacionarse con las personas. Lo que sí ocurre es que las empresas aún no tienen muy claro esos diferentes niveles de uso y acceso, tampoco saben muy bien qué habilida-

des necesitan completar en su organización. Entonces rápidamente dicen “No tenemos recursos humanos”, pero lo que hemos notado es que no saben dónde buscarlos tampoco o ni siquiera saben que están escondidos en alguna parte de su estructura.

En este tema también se expresan enormes desigualdades cuando estudiamos quiénes son los que acceden a esos puestos más codiciados en las empresas. Y no pasa sólo en las empresas, en los colegios también, hay un estereotipo de que los hombres de clase social alta son muy ágiles, muy hábiles con las tecnologías, aún cuando sabemos que no siempre son las personas que más saben. Eso estimula a que este tipo de personas aprenda que cuando hay un error piense que es la falta de tecnología lo que origina la falla, no sus mismas capacidades de hacerlo, es decir se trata de un sujeto que tiene más confianza en sí mismo. Mientras que cuando vemos qué le pasa a una mujer indígena en esa misma situación, alejada de ese estereotipo de eficiencia, vemos una actitud totalmente contraria, de autocensura, de encerrarse en prejuicios. Estudios que hicimos con jóvenes de entre 16 y 19 años nos demuestran que, sin importar el nivel socioeconómico, todos tienen las mismas habilidades o casi la misma experiencia en usar tecnologías, que no hay tanta desigualdad en términos de a quién preguntan, todos tienen una red de apoyo que rodea la operabilidad de tecnologías; ahora cuando vemos quiénes son vistos como expertos o a quiénes otros piden ayuda, muy pocos toman en consideración a las mujeres, las minorías étnicas, la gente de clase más baja; esto nos dice que no sólo se trata de habilidades sino también de percepciones, estereotipos, imaginarios que condicionan el desarrollo digital de ciertos sujetos y expanden o benefician a otros. Lo que digo es que hay que elaborar iniciativas que tengan en cuenta estas cuestiones. No es suficiente enseñar habilidades, tiene que cambiar el entorno también, ocuparnos de ese contexto que rodea a los usos tecnológicos.

MC: Creo que esto que traés ahora, de alguna manera, nos ayuda a transversalizar toda la charla que hemos tenido: la importancia de tener miradas complejas, ecosistémicas de los problemas... sobre todo lo relevante que resulta esta mirada para abordar los problemas desde una óptica más conectada con la realidad y no acudir a las generalizaciones que son por ahí atajos más fáciles para llegar. Hemos hablado de distintos temas vinculados a las inequidades, las desigualdades, también cuestiones de públicos muy específicos que ustedes trabajan. ¿Qué pasó en el grupo de investigación durante este 2020 tan particular? ¿Qué lecturas hacen a partir del contexto que plantea el COVID-19? ¿Pensás que cambian los escenarios que venían construyendo?

Bueno, yo creo que hay dos cosas. Un lado bueno de esto es que si hablamos del mundo educativo, la pandemia permitió que la gente se despierte, que se dé cuenta que hay desigualdades enormes. Por ejemplo, los profes, que quizás ya sabían, pero nunca se enfrentaron tan directamente con esto de que dos niños de su clase, en el mismo colegio, viven en realidades bien distintas, con recursos digitales desiguales, de conexión, todo lo cual hace que tengan también formas distintas de aprender. La pandemia terminó entonces por confirmarnos algo que no podemos dejar de reconocer y es que el mundo sociodigital no es un mundo equitativo, es muy desigual. Entonces, yo creo que eso nos ha aportado un conocimiento nuevo.

Lo que estamos viendo es que las políticas públicas que funcionan bien en este sentido son aquellas que focalizan en enseñar desde un modelo de plasticidad mental, una cosa que llamamos transferable skills (...) hay que darle un poco la vuelta y pensar cómo podemos formar personas que puedan trabajar en cualquier ambiente, ambientes que son y serán digitales.

... hay que pensar que esos algoritmos los diseña alguien, no vienen de un Dios o algo así; por eso la importancia de trabajar sobre el diseño tecnológico y las habilidades técnicas, pero también creativas y éticas que contribuyan a una mayor igualdad e inclusión social.

Y eso nos ayuda a entender también que, por lo menos, por lo que hemos visto, el problema no se resuelve dándole a los jóvenes un dispositivo nomás, y de ahí vamos a estar bien porque van acceder a todo cuando se conectan con su móvil al internet. Entonces, eso ha sido un choque, que podría ser un choque bueno.

Lo que sí yo creo que lleva consigo esta situación, si sigue la Pandemia y el confinamiento, es que cada vez más la gente se encerrará en sus burbujas de cercanía. Esto lo hemos visto para el mundo laboral pero también en el mundo de los colegios: la gente se encierra como en esas burbujas de gente similar, de contenido que confirma su visión del mundo, no hay ninguna presión de ver cosas que no son tan cómodas; y en ese contexto sabemos que los algoritmos están diseñados para darnos lo que nos gusta, lo que nos conviene, y eso forja la naturaleza de nuestras relaciones, del contenido que consumimos. Creo que esto podría tener una consecuencia grave y es que la tendencia es que la gente se separa cada vez más, que se

profundizan las desigualdades socioeconómicas de clase porque los grupos se cierran y no se abren a la diferencia, aunque también se profundizan los conflictos ideológicos. La situación profundiza cierta dicotomización de la sociedad que ya venía dándose antes; digamos que la pandemia tiene efecto amplificador de la polarización social, reconocemos un efecto acelerador, de esas cosas, de la segregación. Y el problema es que la segregación física en una ciudad tú la puedes ver, tú ves, por ahí este barrio es muy distinto al otro y yo nunca entro a ese... bueno, si te esfuerzas un poco para verlo; pero en el mundo digital tú no lo ves porque tú podrías vivir una vida en tu burbuja sin enfrentarte con cualquier cosa de afuera. Y si encima la tecnología va tomando más y más y más decisiones para nosotros, las habilidades más técnicas hasta pueden ser menos importantes porque tú ya no tienes que saber cómo hacer funcionar el botoncito ni nada. Lo mismo con otro tipo de habilidades más blandas: puedo ya no preocuparme por saber cómo buscar información porque ya me llega lista para consumir y acorde a esa burbuja en la que me encuentro. Indudablemente hay un riesgo enorme de segregarnos más, y si se ve la educación y todo eso como una preparación para participar en la sociedad, para hacer una sociedad justa, yo creo que es un riesgo bastante grande. Para no ser tan pesimista, también hay que pensar que esos algoritmos los diseña alguien, no vienen de un Dios o algo así; por eso la importancia de trabajar sobre el diseño tecnológico y las habilidades técnicas, pero también creativas y éticas que contribuyan a una mayor igualdad e inclusión social. Se puede cambiar, no es una cosa que no podamos modificar, pero es una discusión que tenemos que tener como sociedad sobre cuál es el futuro digital que queremos. Una colega mía, Robin Mansell, escribió sobre eso en su libro *Imagining the Internet: Communication, Innovation, and Governance*. Tenemos que visionar un futuro, el futuro que queremos, y diseñar las tecnologías que podrían servir para llegar a ese futuro, porque si no lo hacemos, vamos a amplificar procesos que le hacen mal a este mundo. Somos animales inteligentes con estructuras sociales y no individuos-máquinas, que podemos alcanzar esa meta.

MC: Y en función de esto que venís diciendo, ¿creés que podemos imaginar una nueva generación de estigmas, barreras y habilidades digitales para el mundo pospandemia? ¿Cómo ven esos escenarios futuros?

Bueno, está todo muy revuelto aún, pero sí me parece que las habilidades digitales no sé si serán nuevas, si habrá cambios y eso permitirá el ingreso de otros tipos de habilidades. Para resumir lo que hemos hablado hoy, vuelvo a insistir en que las habilidades críticas son las importantes, la conciencia sobre cómo nuestras acciones, cómo nuestros usos de las tecnologías influyen en nuestras vidas y en las vidas de otros. Esas van a ser las habilidades que de verdad van a determinar el mundo del futuro, y habrá un cambio sólo si prevalecen las miradas más ecológicas e inclusivas del mundo y el desarrollo digital. Y, obviamente, la gente que hoy tiene las habilidades técnicas y accede a los espacios de diseño de tecnología global es la que más influye en cómo se construye ese mundo; en ese espacio de poder y construcción hay que trabajar. Nuevos estigmas no sé... Sí se amplifica la segregación social por el estilo de vida que obliga la pandemia y todas las medidas de los gobiernos, lo que hablé de las burbujas. Entonces cuidado porque los espacios públicos están siendo dominados más y más y más por quiénes pueden hablar más fuerte, los que tienen posición de dominación, y no es que esas otras personas no tienen un espacio, pero son espacios más relegados, en donde influye la clase, el género, el origen étnico y muchas otras variables. Entonces, lo que pasa es que la gente que no tiene voz o una voz más baja sí inicia un camino hacia la estigmatización digital, también de automarginación, porque salen de los espacios más masivos y se recluyen en esos otros espacios alternativos que son más seguros para ellos, donde no sienten discriminación, porque ahí hay gente como ellos, una burbuja en donde no son confrontados pero al mismo tiempo no pueden desarrollar capacidades de transformación de esa realidad que es muy injusta. El peligro es que el espacio público de decisiones se está convirtiendo en un espacio cada vez más cerrado, protegido, de acceso "elitizado". Y ahí más que estigma ya podemos hablar de segregación, una segregación que es bastante invisible en la discusión pública, con poco poder de participación en la definición de ese futuro digital que venimos hablando. Con una mirada más positiva creo también que movimientos como el *Black Lives Matter* y el *Me Too* están haciendo aprender a la sociedad sobre la importancia de desatar esas desigualdades y aprovechar para hacer conexiones globales que incluyan a esos grupos silenciados, aislados, que tienen que luchar por ciertos derechos que estaban invisibilizados; esta es sin dudas una oportunidad grande para la inclusión. Ahí es donde nos damos cuenta de que más allá de las redes y la conectividad, las conexiones sociales, las relaciones humanas, las redes de contacto, son figuras fundamentales para ese futuro conectado que venimos pensando. Aunque los países se van separando, se van encerrando en nacionalismos, el mundo digital sigue siendo conectado, abierto y global. Entonces, esas redes, esas habilidades como de conectarse, de tener contacto, eso va a ser más importante en ese futuro. En esa aceleración también hay que preguntarse por los que quedan atrás, los que no sólo no tienen las habilidades técnicas sino que tienen problemas para socializar, cómo quedan en este mundo que avanza rápidamente hacia modos de sociabilidad *online*, en burbuja, pero que serán determinantes para establecer las relaciones humanas y, en consecuencia, diseñar las tecnologías del futuro. Ese es un tema que estamos investigando mucho ahora, la vulnerabilidad psicológica, de alguna manera nos estamos preguntando por quiénes van a estar excluidos de

Tenemos que visionar un futuro, el futuro que queremos, y diseñar las tecnologías que podrían servir para llegar a ese futuro, porque si no lo hacemos, vamos a amplificar procesos que le hacen mal a este mundo. Somos animales inteligentes con estructuras sociales y no individuos-máquinas, que podemos alcanzar esa meta.

ese futuro digital, en donde la conectividad no es la única variable que determina quienes están dentro o fuera de la red. Creo que estamos en condiciones de construir tecnologías que den más oportunidades a la gente y que todavía podemos aprender mucho. El camino es la conciencia colectiva sobre cómo estamos todos involucrados en la construcción del futuro. Si no aprendemos que todos somos de alguna manera responsables en ese diseño de mundo que queremos no habrá un futuro más inclusivo; es una responsabilidad colectiva y no individual.

MC: El gran desafío de la humanidad de todas las épocas...

Sí. Bueno, nadie ha dicho nunca que ser humano es fácil, ¿no?



Elles Helsper es profesora de la London School of Economics and Political Science (LSE) de Londres. Directora de la Maestría Medios Globales y Comunicaciones (USC) y Directora de la Maestría Medios y Comunicación (Trayectorias de investigación) en el Departamento de medios y Comunicaciones de la LSE. Investiga los nexos entre las desigualdades sociales y digitales; audiencias de nuevos medios; comunicación interpersonal medida e innovación metodológica en investigación cuantitativa y cualitativa sobre medios y comunicaciones.



Matias Centeno es Doctor en Comunicación Social; investigador y extensionista rural en el Instituto Nacional de Tecnología Agropecuaria (INTA) en el área del desarrollo territorial y la transformación digital; docente del Departamento de Comunicación de la Universidad Nacional de San Luis (UNSL), donde coordina la Comisión de Carrera de Comunicación Social. E-mail: matiascto@gmail.com
