

Asparkia

INVESTIGACIÓ FEMINISTA

Número 22



La brecha digital de género: prácticas de e-inclusión y razones de la exclusión de las mujeres

The digital gender gap: E-inclusion practices and reasons for the exclusion of women

RESUMEN

Las nuevas Tecnologías de la Información y la Comunicación (TIC) están produciendo cambios acelerados en el ámbito social, cultural, económico y educativo. Nunca tantas personas habían accedido a las innovaciones tecnológicas en tan poco tiempo. Pero además de oportunidades, esta es una sociedad de barreras: no sólo crea nuevas brechas entre colectivos sociales, sino que mantiene las anteriores aunque articuladas de forma diferente. De hecho, para adecuar el capital humano a los requerimientos de la Sociedad de la Información y del Conocimiento, y fomentar una verdadera inclusión digital, es necesario reducir la brecha digital, y esto es especialmente importante en el caso de las mujeres.

En este artículo se recogen las reflexiones y conclusiones extraídas de los análisis de las sesiones de ocho grupos de discusión organizados con diversos perfiles de usuarias y no usuarias de Internet, así como grupos de control realizados con hombres. Este tipo de análisis permite explorar la brecha digital de género y tomar conciencia de una amplia gama de matices respecto a la relación de las mujeres con las nuevas tecnologías, así como identificar diferencias y similitudes de acuerdo con los diversos perfiles de mujeres usuarias y no usuarias. Nuestro objetivo, es ofrecer claves para orientar las nuevas estrategias y acciones de inclusión digital de acuerdo con las especificidades de los diversos colectivos de mujeres.

Palabras clave: brecha digital, género, e-inclusión, exclusión digital.

ABSTRACT

Information and Communication Technologies (ICT) are producing rapid changes in social, cultural, economic and educational domains. Never before so many people have had access to technological innovations in such a short time. But besides opportunities, this is a society of barriers: not only creates new gaps between social groups, but maintains the previous though articulated differently. In fact, to adequate human capital to the requirements of the Information and Knowledge Society, and promote real digital inclusion, it is necessary to reduce the digital divide, and this is especially important for women.

This article contains reflections and lessons learned from the analysis of the sessions of eight focus groups conducted with different profiles of women Internet users and non-users, and control groups conducted with men. This type of analysis allows exploring the gender

1 Universidad Complutense

digital divide while becoming aware of a wide range of nuances linked to the relationship between women and the new technologies, as well as identifying differences and similarities according to the different profiles of women users and non-users. The goal is to offer clues to guide new strategies and actions for digital inclusion according to the specificities of the various groups of women.

Key words: digital divide, gender, e-inclusion, digital exclusion.

SUMARIO

-1. Introducción. -2. Cuestiones metodológicas. -3. Las amantes de Internet: prácticas de e-inclusión entre las mujeres usuarias. -4. Distantes de Internet: las razones de la exclusión de las Mujeres. -5. A modo de conclusión.

Introducción

Las nuevas tecnologías de la información y la comunicación están produciendo cambios acelerados en el ámbito social, cultural, económico y educativo. Pero para adecuar el capital humano a los requerimientos de la sociedad del conocimiento, y fomentar una verdadera inclusión digital, es necesario reducir la brecha digital. El documento «Measuring progress in e-Inclusion, Riga Dashboard 2007» sitúa a las mujeres, además de a la población de mayor edad, la «inactiva», la de bajo nivel educativo y la residente en zonas rurales, como grupo en riesgo de exclusión digital. Los datos recogidos por nuestro equipo de investigación, durante la realización del Proyecto e-Igualdad,² confirman que si bien el número de personas usuarias de Internet aumenta, todavía persisten distintas brechas digitales de género, de carácter y alcance diferente. La primera brecha digital de género aparece en el acceso a la tecnología y tiene carácter cuantitativo. La segunda, en la utilización que se hace de ella y marca el grado de incorporación efectiva a la misma (de mayor alcance y de carácter cualitativo). Todo indica que existiría, además, una tercera brecha digital de género, circunscrita al uso de los servicios TIC más avanzados (también de carácter cualitativo y de gran importancia para la evolución de las dos anteriores) (Castaño, 2008; Castaño *et al.* 2008). En consecuencia, cada vez un mayor número de expertos y expertas se preguntan por qué las mujeres tienen mayores dificultades que los hombres para apropiarse de las tecnologías de la información y las comunicaciones.

2 Este proyecto recibió el Premio Género y TIC (primera edición), Plan Avanza, Ministerio de Industria, 2007. Más detalles en www.eigualdad.net (Noviembre 2010).

La brecha digital de género es en realidad una enorme brecha social que se sustenta en factores de exclusión como la capacidad económica, la disponibilidad de tiempo, los conocimientos, habilidades y experiencia, el bagaje cultural y lingüístico. Pero además, la tecnología está diseñada por y para hombres, y esto resta protagonismo al papel de las mujeres en su desarrollo y uso. Las mujeres, sin embargo, forman un colectivo heterogéneo y si bien su realidad es distinta a la de los hombres también contiene situaciones muy diferentes en su interior. Como apunta Marcelle (2000) «la difusión de las TIC no es neutral respecto al género y sus efectos varían en función del origen de las mujeres, así como su clase social, raza, acceso a la educación y a la formación, edad y estatus social». Las oportunidades de acceso (que implican tecnología, información y conocimiento) y el control sobre las nuevas tecnologías, varían en función del colectivo de mujeres en el que centremos nuestra atención. Y en este sentido, la edad, el nivel educativo y la profesión, así como los conocimientos, la experiencia y el interés por el aprendizaje, son variables a tener en cuenta a la hora de profundizar en el conocimiento de la brecha digital de género (Losh, 2003; Korupp y Szydlík, 2005; Poynton, 2005; Brynin, 2005).

Se hace por tanto necesario conocer cómo diferentes colectivos de mujeres, de incluidas y excluidas, negocian los significados y usos de las nuevas tecnologías en los espacios laborales, personales y familiares. Entre las incluidas destacan algunos colectivos de mujeres que hacen un uso intenso por diversos motivos (comunicación, relación familiar, profesión, ocio y consumo) y nos hemos acercado a ellas para conocer sus razones. Entre las excluidas, no sólo hay personas que se ven forzadas por determinadas dificultades de acceso (coste económico, nivel de formación y habilidades); también hay excluidas voluntarias, mujeres que, en una nueva forma de *ludismo* del siglo XXI, rechazan Internet y algunas incluso el teléfono móvil. No son muchas, ni constituyen movimientos organizados para acabar con estas tecnologías, pero tienen sus razones. Por ello consideramos importante conocer a qué perfiles o condiciones personales y profesionales responden, así como las razones que alegan para no participar.

En definitiva, en tanto en cuanto la inclusión en la Sociedad de la Información va más allá de la difusión de la tecnología y consiste especialmente en el interés por usar las TIC y la habilidad para usarlas en función de los intereses de cada persona, hemos definido la brecha digital en términos de personas *amantes* y *distantes* de Internet. Frente a las primeras, que les gusta utilizarlo y sacan provecho de ello, encontramos las segundas, más *distantes* y en desventaja relativa respecto a Internet.

Cuestiones metodológicas

En la investigación que aquí se presenta presentamos información, recabada a través de grupos de discusión³, para identificar las barreras y obstáculos que encuentran mujeres y hombres en el acceso y uso de las nuevas tecnologías, y en concreto de su columna vertebral, Internet. Hemos explorado los aspectos positivos y negativos que las personas informantes identifican respecto al mundo virtual; y, cuando ha sido posible, hemos establecido tipologías y perfiles, así como los denominados *disparadores* (aquellos aspectos que han influido de manera significativa en la incorporación de diferentes colectivos de mujeres y hombres a las TIC). Por último, con objeto de inspirar futuras políticas, también se analizan las demandas y expectativas de las y los participantes en los grupos de discusión.

La población objetivo (*target population*) se determinó teniendo en cuenta los perfiles que no habían sido previamente analizados en estudios realizados por este equipo de investigación. En consecuencia, se realizaron cuatro grupos con diversos perfiles de usuarias: trabajadoras autónomas y profesionales (18 a 60 años), amas de casa (25 a 65 años), inmigrantes (18 a 60 años) y mujeres mayores de 60 años. Además se realizó un grupo de control formado por hombres de perfiles similares a los anteriormente mencionados. Así mismo, se seleccionaron tres perfiles de personas no usuarias (mujeres no usuarias, la mayoría madres, de 18 a 40 años; mujeres no usuarias entre 40 y 60 años, y hombres no usuarios correspondientes al perfil de los colectivos anteriores) y se realizó un grupo de discusión con cada uno de ellos.

Para la selección de las personas informantes que debían participar en cada grupo de discusión se utilizó la técnica de *snowball* (Goodman, 1961). Es decir, se recurrió a círculos de relaciones, que así mismo proporcionaban otras relaciones, hasta completar los perfiles previamente definidos. En la composición de todos y cada uno de los grupos se han controlado variables como la edad, el nivel de estudios, la situación profesional o la nacionalidad. Todo ello con objeto de estimular la pluralidad y alcanzar una mayor riqueza de resultados.

La duración promedio de los grupos de discusión fluctuó entre 60 y 90 minutos. Para su realización se preparó un listado de los temas a tratar que respondiera a los objetivos de la investigación, no obstante se admitió la incorporación de los nuevos temas generados durante el debate por las personas participantes. Todo ello con objeto de facilitar en la medida de lo posible el flujo natural de la discusión.

La interacción de la dinámica de grupo ha estimulado tanto el intercambio como la confrontación de una gran diversidad de puntos de vista y opiniones, expresadas y explicadas en profundidad por las personas participantes. En consecuencia, y a pesar de la limitaciones de este tipo de técnica (el hecho de que por ejemplo

3 Los grupos de discusión son debates guiados entre un grupo de personas de entre seis y nueve que han sido previamente seleccionadas. Esta técnica cualitativa, de acuerdo con guías diseñadas sobre un tema específico, permite a través del análisis de los discursos hacer acopio de información, de tipo exploratorio y explicativo, sobre las opiniones, actitudes, motivaciones, experiencias y expectativas de las personas participantes en estas entrevistas colectivas.

la expresión en público de una opinión puede verse influida por la composición del grupo), las personas informantes han descrito y, muy importante, justificado sus distintas opiniones respecto a las nuevas tecnologías. Es más, tras realizar una lectura pormenorizada de la transcripción de las actas de las sesiones, esta técnica también ha permitido identificar diferencias y similitudes intergrupales. De esta forma, hemos podido explorar cómo colectivos heterogéneos, tanto de hombres como de mujeres, negocian los significados y usos de las nuevas tecnologías. En definitiva, consideramos que este análisis facilitará tanto la reflexión como la toma de decisiones estratégicas por parte de la administración respecto a la inclusión, plena y real, de la ciudadanía en la Sociedad de la Información.⁴

Las amantes de Internet: prácticas de e-inclusión entre las mujeres usuarias

De acuerdo con los perfiles de las mujeres que han participado en los grupos de discusión hemos creado una tipología de usuarias: elementales, básicas, avanzadas y especialistas. Esta clasificación se hizo tomando como referencia las tres categorías de usuarios/as que establece la OCDE (básicos/as, avanzados/as y especialistas), y añadiendo una cuarta categoría, previa a las anteriores, las usuarias elementales: aquellas mujeres que hacen uso de algunas herramientas genéricas (por ejemplo, los entornos de software más usuales, tipo Microsoft Office u otros similares) pero carecen de habilidades básicas (por ejemplo, pueden escribir en Word pero apenas conocen las posibilidades del programa y de los distintos menús interactivos).⁵

Al analizar los diferentes disparadores, es decir aquellos aspectos que han influido de manera significativa en la incorporación de los diferentes colectivos de mujeres a Internet, se detectan diferencias de acuerdo con el perfil de usuarias de que se trate. Así, la comunicación y en concreto la necesidad de mantener contacto con sus familiares es lo que ha empujado a las mujeres inmigrantes a la Red. Para las autónomas y profesionales ha sido su profesión y para las amas de casa la necesidad de apoyar a sus hijos en sus estudios (en el caso de las menores de 50 años) y el deseo de no quedarse rezagadas de los avances tecnológicos (para las mayores de 50 años). Las motivaciones para acercarse a Internet de las mujeres mayores de 60 años tienen naturaleza práctica y se organizan en torno a tres categorías: demandas profesionales (recibieron formación en el trabajo porque se convirtió en una herramienta imprescindible), motivos familiares (se fueron adentrando poco a

4 Queremos agradecer a los y las informantes su participación en esta investigación, además de reconocer el trabajo realizado por el Ilustre Colegio de Politólogos y Sociólogos de Madrid, encargado de captar a las personas participantes y organizar los grupos de acuerdo con las directrices marcadas por el equipo de investigación de la Universidad Complutense.

5 Más detalles en S. Vázquez y S. Añino (2008) «La diversidad de las mujeres ante Internet» (pp. 155-184), en C. Castaño (dir.) La segunda brecha digital. Ediciones Cátedra, Madrid. Para otras tipologías ver: M. Prensky (2001) «Digital natives, digital immigrants», en *On the Horizon*, Vol. 9 (5). Disponible en www.marcprensky.com/writing/Prensky%20-20Digital%20Natives,%20Digital%20Immigrants%20-%20Part1.pdf (Noviembre 2010); y auFeminin y TNS (2008) Las mujeres europeas en la era digital. Citado en *Expansión*, <http://www.expansion.com/2008/07/03/mujer-empresa/1141855.html> (Noviembre 2010).

poco por la influencia de sus hijos/as adolescentes) y posibilidades de ocio y tiempo libre (el deseo de comunicarse con la familia y amistades).

Un perfil interesante de usuaria de nuevas tecnologías corresponde a *las mujeres inmigrantes* en tanto en cuanto el porcentaje de mujeres inmigrantes que son usuarias de Internet podrían superar no sólo al porcentaje de hombres no autóctonos sino también al de mujeres españolas (Castaño, 2008a). La experiencia de nuestros entrevistados en el uso de Internet se sitúa entre dos y diez años. Sólo la mitad dispone de conexión en el hogar (cuatro de ocho) y esto concede especial valor a nuestra investigación, al atender a las personas con más dificultades para acceder. Como alternativa utilizan terminales de locutorios, cibercafés, asociaciones vecinales, bibliotecas o centros socio-culturales (en éstos dos últimos espacios la conexión es gratuita), si bien reconocen que el acceso no siempre es fácil (limitaciones horarias, número de equipos disponibles, etc.) y que no se sienten demasiado cómodas (falta de privacidad).

El perfil que predomina entre este colectivo, independientemente de la edad, es el de *usuaria básica*. La mayoría ha aprendido a través de alguna persona de su entorno (en todos los casos un hombre). Usan el ordenador pero no entienden nada de cuestiones técnicas y sus habilidades digitales son escasas. Si bien las opiniones de las usuarias están lejos de ser unánimes respecto al papel creciente de la Web 2.0, o Web social en alusión al desarrollo de tecnología basada en comunidades de personas usuarias y servicios (redes sociales, *blogs*, *wikies*, etc.) que fomentan el intercambio de información y la comunicación, la mayoría de las mujeres inmigrantes necesitan mantener el contacto con familiares y amigos, y algunas quieren conocer gente (para hacer amigos o encontrar pareja). Para ello usan el correo electrónico, *chat*, *Messenger* y otras ofertas, así como las videoconferencias e, independientemente de la edad, las redes sociales. También se conectan para obtener información, actividades de ocio y tiempo libre (escuchar música, ver la televisión o consultar «*site rose*» (prensa de «corazón»), formación y búsqueda de empleo, realizar transacciones económicas y trámites administrativos (certificado de empadronamiento, certificado de vida laboral, etc.) así como para hacer reservas de bienes o servicios (pero no para comprar debido no sólo a los temores que les suscita sino también a su preferencia de por salir de compras con amigas).

En el caso de las trabajadoras autónomas y profesionales, su formación y profesión determinan su experiencia en comparación con otros colectivos de usuarias, lo que contribuye a explicar las diferencias en habilidades y usos de Internet. Este colectivo, que ha aprendido de forma autodidacta, hace un uso intensivo de las nuevas tecnologías y la mayoría tiene conexión en casa. En general, y a excepción de dos usuarias que podrían calificarse como usuarias básicas (usan el ordenador como una mera máquina de escribir), las trabajadoras autónomas y profesionales presentan un nivel de habilidades y conocimiento propio de *usuarias intermedias-avanzadas* (aunque no especialistas). Es decir, están familiarizadas con las nuevas tecnologías, y en concreto con Internet, pero ni manejan software avanzado ni están

capacitadas para desarrollar, operar y mantener sistemas TIC. De forma similar a los hombres usuarios de este colectivo, usan Internet prácticamente todos los días, y con bastante intensidad (varias veces y durante bastante tiempo). Los usos más habituales de las trabajadoras autónomas y profesionales también son, tanto en el ámbito laboral como en el privado, los relacionados con la comunicación. Pero si bien usan herramientas similares a las mujeres inmigrantes, e incluso las redes profesionales, sólo utilizan las redes sociales de manera ocasional y limitada (por ejemplo nunca para buscar pareja).

Internet abre muchas posibilidades, tanto a nivel individual como colectivo. Pero si bien estas mujeres han encontrado sus propias motivaciones para internarse en la Red, para potenciar su incorporación activa en condiciones de igualdad, lejos de replicar las estructuras sexistas de la sociedad, la Sociedad de la Información debe constituir una oportunidad excepcional para avanzar en igualdad. En este sentido, resulta revelador el testimonio de las usuarias amas de casa. Estas informantes, motivadas por el deseo de mejorar la gestión de su vida cotidiana y enriquecer su desarrollo vital, usan Internet para cuestiones relacionadas con la educación de sus hijos, la salud de la familia o el ocio. Su perfil es el de *usuaria elemental*, ya que la mayoría no hace un uso frecuente ni intensivo de Internet, una circunstancia que es a la vez causa y consecuencia de sus escasas habilidades digitales y de un modelo de división de roles tradicional. Sus testimonios alertan de que la tradicional asignación de roles de género en el hogar tiende a reproducirse en el mundo virtual. Manifiestan que el ancestral sistema de división de tareas favorece que sus maridos/parejas consuman más tiempo frente al ordenador, mientras que ellas se ven abocadas a simultanear las nuevas tecnologías con sus responsabilidades domésticas. Es más, en el mejor de los casos, si bien acogen de buen grado los usos tecnológicos que les permiten resolver cuestiones de su vida cotidiana, algunas todavía perciben que Internet les «roba» un tiempo que de otra forma podrían dedicar a su vida familiar.

Los testimonios de las mujeres usuarias mayores de 60 años, a diferencia de estudios anteriores (Fundación Telefónica, 2008), cuestionan el prejuicio de que a mayor edad menos interés y más dificultades para adentrarse en el mundo virtual. Son mujeres que han vivido la transición a la Sociedad de la Información, han sido testigos del impacto de las tecnologías en la organización del trabajo y hacen esfuerzos por integrarla en su vida cotidiana. Al considerar su nivel de conocimiento de las TIC, sus habilidades informáticas y navegadoras, el perfil predominante es el de *usuaria básica*. Hacen uso de herramientas elementales y de determinados programas que necesitan, o han necesitado, para el desempeño de su trabajo pero, en general, no tienen gran destreza en el manejo de las TIC ni poseen habilidades avanzadas (una situación que se hace más evidente en el caso de las mujeres inmigrantes mayores de 60 años). De acuerdo con su experiencia, coinciden en que las mujeres son más curiosas y habilidosas que los hombres con las nuevas tecnologías. Los testimonios refuerzan así los hallazgos de estudios anteriores (Abril, 2009) al coincidir en que los hombres de mayor edad tienden a ser más patosos y reacios ante las nuevas tecnologías que las mujeres de su generación.

La mayoría de las usuarias mayores de 60 años realizan diferentes usos, relacionados con actividades de ocio y entretenimiento, información, salud, gestiones administrativas y trámites bancarios, cuestiones profesionales y comercio electrónico. Al igual que las amas de casa, manifiestan que no están interesadas en las redes sociales. Esta es una postura parecida a la de los hombres usuarios que, pese a la diversidad de usos (relacionados con la información, formación y educación, trabajo, administración y gestión, comercio electrónico y comunicación) y a que reconocen que Internet favorece la creación y difusión de redes, se muestran bastante críticos con la creciente virtualización de las relaciones sociales. No obstante, aunque las mujeres mayores de 60 años y las amas de casa son colectivos no especialmente integrados en la sociedad digital, no sólo por su todavía tímido interés respecto a la Web 2.0 sino también por su reticencia respecto al comercio electrónico (debido a desconfianza y al gusto por las fórmulas tradicionales), ambos perfiles tienen un gran potencial en el mundo digital (disponibilidad de tiempo, aspectos relacionados con la movilidad, patrones de consumo, etc.).

Entre las múltiples ventajas de Internet las mujeres usuarias señalan que reduce la necesidad de hacer desplazamientos y, en consecuencia, permite ahorrar tiempo (comodidad). Internet favorece también el contacto entre personas de todo el mundo, algo especialmente positivo en el caso de las mujeres inmigrantes, que aseguran que facilita de forma notable la comunicación y la información a distancia, en tiempo real y de forma más económica que otras tecnologías. Las amas de casa ponen el énfasis en que Internet favorece la movilización social y es una herramienta que facilita el desempeño de determinadas facetas de su vida cotidiana (especialmente para aquellas que son madres) así como el acceso al ocio. Las mujeres autónomas y profesionales añaden que hace los procesos de trabajo profesional más eficientes y facilita las relaciones a la hora de contactar con clientes, proveedores, etc., al considera que pedir una dirección de correo electrónico es menos «intrusivo» que pedir un número de teléfono, mientras que los resultados son igual de satisfactorios. Por su parte, las usuarias más entusiastas e intensivas, las mayores de 60 años, aseguran que Internet es un dispositivo que les ayuda a mantener la salud (mental), por ser una ventana al mundo exterior (en concreto en el caso de una informante con diversidad funcional).

A pesar del atractivo de Internet, todavía son muchos los problemas e inconvenientes. En este sentido, y a pesar de que nuestras informantes perciben más ventajas, las demandas enumeradas son numerosas. Coinciden en que Internet es mejorable en términos de seguridad y privacidad, calidad del servicio, veracidad de la información y precio de conexión. Mientras que las mujeres inmigrantes añaden la necesidad de regular el exceso de publicidad en la Red, las autónomas y profesionales, así como las mayores de 60 años, son críticas respecto a la cantidad y calidad de la información (repetitiva, parcial y poco veraz: «info-intoxicación»). Las amas de casa, por su parte, reconocen la necesidad de educar a los hijos para evitar la dependencia y legislar para luchar contra los ciber-delitos (especialmente aquellos de naturaleza sexual). Respecto a esta cuestión se observan ciertas diferencias de género ya que los hombres usuarios ponen el énfasis en demandas

que implican trabajar para mejorar cuestiones relacionadas con la accesibilidad y superar la naturaleza unidireccional de la información, *occidentalización* de la Red (en tanto en cuanto proceso de aculturación predominante), además de denunciar la destrucción de puestos de trabajo y la brecha entre «tecno ricos» y «tecno pobres» que caracteriza la Sociedad de la Información.⁶

Distantes de Internet: las razones de la exclusión de las Mujeres

La era digital está redefiniendo el funcionamiento de la sociedad. En este escenario las nuevas tecnologías se asumen con gran entusiasmo por una parte de la ciudadanía, pero con un cierto temor y rechazo por otra. La tecnología, de acuerdo con Wajcman (2006), forma parte de lo que somos en un sentido amplio, pero las elecciones ligadas a las nuevas tecnologías se han descrito a menudo de una manera dicotómica. Según Bonder (2002), desde el punto de vista de las personas *tecnófilas*, las nuevas tecnologías se presentan desde una perspectiva ambivalente. Por un lado con gran entusiasmo, en tanto en cuanto se depositan en ellas grandes expectativas; y por otro, de una manera más neutral, ya que se aprecia que son una mera herramienta que puede ser utilizada para una finalidad buena o mala. Las personas *tecnófobas*, por su parte, consideran que las nuevas tecnologías, y en concreto las tecnologías digitales, representan un peligro para los valores, al implicar una «deshumanización» de la sociedad al mismo tiempo que pueden generar tensiones sociales y psicológicas. Esta última perspectiva implica, de acuerdo con la misma autora, un cierto «pesimismo tecnológico». Es decir, un sentimiento de desencanto, ansiedad, e incluso amenaza, suscitado por la idea de las tecnologías.

De acuerdo con Kennedy y Wellman (2008) las personas no usuarias son aquellas que no utilizan Internet desde casa, aunque algunos/as lo utilicen desde el trabajo o desde otros lugares. De acuerdo con los objetivos de nuestra investigación, al hablar de personas no usuarias, o distantes, el primer elemento de identificación son aquellas que no disponen de conexión en el hogar. El segundo es que, independientemente de las posibilidades de acceso y de las habilidades informáticas y navegadoras, no utilizan Internet, ni buscan contenidos, productos o servicios de manera habitual. En definitiva, personas que no sienten curiosidad ni interés por las nuevas tecnologías, ni han integrado el uso de Internet en su rutina diaria.

El consumo de la tecnología digital es un hecho cotidiano entre la ciudadanía, pero está determinado no sólo por las posibilidades de acceso sino por las oportunidades y capacidades de uso. Es decir, el acceso a Internet es un fenómeno social que requiere de un cierto conocimiento sobre qué es, qué se puede hacer, cómo se puede hacer, lo que cada individuo quiere hacer y las implicaciones (personales y profesionales) que esto puede tener. Es decir, «para que el acceso sea efectivo (y

6 De acuerdo con Vilardo (2008), las personas «tecno ricas» son aquellas con acceso a la infraestructura y educación, mientras que las «tecno pobres» son las que por motivos económicos, educativos, culturales, etc., se quedan al margen de sus beneficios y, en consecuencia, no pueden aprovechar las oportunidades y beneficios que ofrecen las TIC.

continuado), a la posibilidad de acceso debe sumarse el conocimiento, el interés, así como la aplicabilidad y utilidad de esta herramienta para el cumplimiento de objetivos personales» (Castaño y Torre, 2007).

Las mujeres han llegado a la revolución tecnológica a principios del siglo XXI. Pero persisten diversas brechas digitales de género (Castaño, 2008; Castaño *et al.* 2008) que han contribuido al estereotipo de *tecnofobia femenina* y *tecnofilia masculina*. Los valores atribuidos tradicionalmente a la ciencia y a la tecnología son valores asociados a los hombres, a la masculinidad (objetividad, racionalidad, etc.) (Castro, 2005; Justo, 2006). A diferencia de las mujeres, los hombres tienen, desde la infancia, un contacto directo con las tecnologías (Alemany, 1992). Diversas investigaciones manifiestan que persiste una ecuación que identifica masculinidad y tecnología (Cockburn 1983, 1985; Hacker 1989; Wajcman 1991; Faulkner 2000, 2001; Lohan y Faulkner 2004) y presenta a los hombres como «enamorados» de las tecnologías (Mellström, 2004) hasta el punto de que se habla de tecnología en masculino.

La mayoría de las mujeres informantes distantes no dispone de ordenador propio ni de conexión a Internet en el hogar. Denuncian el alto precio de los equipos tecnológicos y de la conexión, así como lo poco atractivo y complicado que les resulta acudir a espacios públicos (difícil conciliar horarios, espacios poco cómodos, etc.). Algunas de ellas han realizado usos esporádicos y puntuales de Internet. En este sentido, además de los problemas de trabajo, el entorno familiar y la presencia de menores en el hogar, han sido los detonantes para que, independientemente de su edad, no encuentren motivación suficiente para asumir el esfuerzo de tiempo y dedicación necesario para adentrarse en Internet. En consecuencia, coinciden en que no necesitan Internet ni les interesa.

Estas excusas nos remiten al hecho de que la mayoría carece de habilidades informáticas y navegadoras elementales para conectarse a la Red de manera autónoma, sin la asistencia por parte de personas de su entorno. Así, la impotencia cuando se enfrentan a la máquina, hace que algunas se sientan «desenganchadas» (especialmente en el caso de las mayores de 40 años que perciben Internet como algo ajeno a su generación), y la desmotivación y desconocimiento respecto de los servicios que puede ofrecer Internet, son consecuencia del «analfabetismo» tecnológico (falta de competencias para manejar las nuevas tecnologías) así como de las dificultades para mantener las habilidades digitales previamente adquiridas.

Los prejuicios que manifiestan las informantes también dificultan su integración en la sociedad digital. Son prejuicios de naturaleza técnica, social, moral y, en definitiva, de puro tremendismo, que las mantienen excluidas. Las mujeres no usuarias coinciden en opinar que las redes sociales generan incomunicación familiar, aislamiento y dependencia. Si bien a algunas de las informantes más jóvenes no les extraña que una parte de la ciudadanía se pueda sentir atraída por la comunicación virtual, las mujeres no usuarias entre 40 y 60 años de edad no logran entender la naturaleza de este tipo de relaciones. Hay unanimidad respecto a considerar Internet como un dispositivo de control de la ciudadanía. No obstante, son los testimonios de las informantes menores de 40 años los que revelan una menor confianza. Ellas denuncian la falta de regulación y control en la Red, y ponen

un gran énfasis en su temor ante los ciber-delitos de naturaleza sexual, una postura sin duda relacionada con el miedo a que sus hijos sean vulnerables y el deseo de protegerlos frente a estos problemas.

Los hombres no usuarios de Internet, además de estos prejuicios, ponen énfasis también en los problemas de salud (tanto física como conductual) que puede producir, así como en los peligros asociados a la violencia de los contenidos (especialmente para los/as menores) y la posibilidad de que el mundo digital genere un aumento de la carga de trabajo. Así mismo, los informantes no usuarios manifiestan su temor ante los problemas de seguridad, la pérdida de privacidad, y la creciente pasividad de la ciudadanía ante la máquina.

Estas actitudes prejuiciosas son resultado no sólo de un proceso de socialización que atribuye roles de género de forma tradicional, sino también de su desconocimiento respecto del mundo digital. No saben realmente lo que se puede hacer en Internet, ni tienen soltura para hacerlo. Desconocen sus implicaciones y esto las mantiene excluidas. Así, a pesar de que perciben ventajas en Internet (facilita la búsqueda de empleo, permite ahorrar tiempo en las gestiones diarias, posibilita el acceso a información y servicios, y a comunicarse de forma económica) e independientemente de la edad, mantienen la distancia respecto a la Red y manifiesten actitudes alarmistas e incluso tecnofóbicas.

En este sentido, las mujeres distantes de entre 40 y 60 años evidencian actitudes de rechazo y resistencia, en tanto en cuanto aseguran que sólo se acercarían a Internet en caso de no tener otra alternativa. Por su parte, las mujeres más jóvenes y los hombres no usuarios mayores de 40 años, además de reparos y reservas respecto a Internet y las nuevas tecnologías, también revelan un cierto «orgullo» ante su exclusión del mundo digital. En el caso de los hombres esta actitud prejuiciosa está a menudo relacionada con dificultades para manejar las incertidumbres respecto al futuro y su resistencia al cambio. Defienden que las nuevas tecnologías terminan complicando la vida de las personas, hacen predicciones de naturaleza apocalíptica (al asegurar que pronto se producirá un rechazo frontal por parte de la ciudadanía) y aseguran que persistirán en su estrategia de rechazo y resistencia.

El análisis muestra no sólo elementos de ruptura respecto de la ecuación clásica entre tecnología y masculinidad, sino también que el mito de la *tecnofilia masculina* no siempre se cumple. Revela, además, que el rechazo y las actitudes alarmistas (en su opinión, casi cualquier actividad realizada en Internet es potencialmente peligrosa o delictiva) son a menudo consecuencia del miedo a lo desconocido, a aquello que no se ha utilizado previamente. Frente a ello, se opta por simplificar la realidad, aún a costa de prohibir o restringir el uso en lugar de educar para el mismo, porque esto último requiere algo de lo que la mayoría de las personas informantes carece: competencias y habilidades tecnológicas, además de experiencia y conocimiento acerca de las auténticas limitaciones e implicaciones de la Red.

Mujeres y hombres no usuarios coinciden a la hora de estructurar sus demandas con objeto de que Internet les resulte una herramienta más atractiva. En primer lugar, plantean la necesidad de abaratar el coste de los dispositivos tecnológicos y la conexión a Internet. Reconocen que, si bien es cierto que cada vez es más asequible,

todavía son herramientas que no siempre pueden pagar. Demandan también que mejore la regulación de la Red respecto a los contenidos y a las conductas criminales. La posibilidad de conectarse con identidades anónimas, los virus, los *hackers*, el pirateo de información y de *software*, y muy especialmente todo lo relacionado con la pedofilia, son algunos de los delitos que mencionan con más frecuencia y sobre los que demandan que haya un mayor control. Son conscientes de que controlar Internet es complejo, pero se han de hacer esfuerzos en esta dirección. En este sentido, los hombres informantes coinciden con las mujeres no usuarias menores de 40 años al percibir este problema más como una cuestión de control «policial», que como una cuestión asociada a la necesidad de adquirir habilidades digitales que les permitan protegerse mejor de los riesgos. Es decir, consideran que es un problema ajeno a ellas y ellos, que se sitúa en el entorno social y estatal.

Por último, y tal vez lo más importante, solicitan que se habiliten espacios para facilitar la adquisición de habilidades informáticas y navegadoras. Respecto a esta cuestión, las variables género y edad son clave al analizar los matices de sus propuestas. Así, son las no usuarias menores de 40 años las que ponen el énfasis en que se facilite la adquisición de competencias tecnológicas a través de cursos gratuitos y de libre acceso, que la oferta sea amplia en términos de horarios (para poder compatibilizar con su trabajo y demandas personales), que los cursos se adapten a los diferentes niveles de formación previa, y muy importante, que se facilite el aprendizaje continuo. En definitiva, reconocen que la alfabetización tecnológica, y por ende la adquisición de habilidades, de manera efectiva y continuada, son el requisito irrenunciable para erradicar los prejuicios y actitudes de rechazo y resistencia frente a Internet.

A modo de conclusión

España, uno de los países más desarrollados del mundo, todavía tiene *incluidos/as* y *excluidos/as*, en este caso *amantes y distantes*, de la sociedad de la información. Tras analizar la diversidad de mujeres incluidas y excluidas aportamos información que confirma algo que intuíamos por nuestros análisis previos, pero también novedades interesantes, desde el punto de vista de los colectivos a los que nos dirigimos en el análisis cualitativo.

Con objeto de conocer en mayor profundidad lo que muestran los datos cuantitativos y la importancia real de la brecha digital de género, hemos comparado colectivos de mujeres usuarias y no usuarias con un doble objetivo. En primer lugar, hemos realizado grupos de discusión con cuatro perfiles de mujeres (inmigrantes, profesionales y autónomas, amas de casa y mayores de 60 años), contrastados con grupos de hombres usuarios también pertenecientes a esos mismos colectivos, para obtener información acerca de los *disparadores de necesidad* que impulsan a las mujeres al uso de Internet desde determinadas situaciones. Y, en segundo lugar, nos hemos acercado a las mujeres (y hombres) no usuarios para conocer sus razones y opiniones.

Para lograr una verdadera e-inclusión se hace necesario superar barreras tecnológicas, psicológicas y sociales, aplicar buenas prácticas de alfabetización tecnológica, impulsar planes que aborden la cuestión de la inclusión tecnológica desde una perspectiva integral y adoptar el enfoque de género respecto al entorno de las TIC. Pero esto no es suficiente. Si hay una característica que define a las mujeres es la diversidad. Las diferencias vienen marcadas por la edad, el nivel cultural y de estudios, la posición en relación con el mercado de trabajo, la nacionalidad y la situación familiar. En consecuencia, hay internautas pasivas y mujeres no usuarias, pero también encontramos mujeres muy conectadas, incluso usuarias avanzadas.

Entre los colectivos de usuarias que hemos considerado de especial interés, destacan las inmigrantes, las grandes comunicadoras en la red familiar, que nos muestran la cara más humana y emocional del uso de Internet para compensar la distancia física con los seres queridos. Las profesionales y emprendedoras se muestran como usuarias más avanzadas que la media femenina y expertas en la combinación de usos laborales y privados, profesionales y familiares, lo que las lleva a considerar que no pueden realizar su actividad cotidiana y combinar todos estos ámbitos sin utilizar Internet. Las amas de casa construyen un perfil más complejo de lo esperado: entre lo elemental de sus habilidades, la preocupación por los peligros para sus hijos y la tendencia a un consumismo virtual, que recorre páginas comerciales, busca y se informa pero no siempre compra. Aunque Internet es para ellas una ventana al mundo exterior, es interesante el contraste que muestran en comparación con sus parejas ya que, ante la dicotomía del ocio con los hijos o con Internet, siempre eligen a los primeros y a veces se quejan de parecer las viudas de Internet. El gran descubrimiento lo constituyen las usuarias mayores de 60 años, las más eufóricas, con un perfil profesional y de estudios elevado, que indica un nivel cultural suficiente como para aprovechar todas las ventajas de Internet sin ser víctimas de algunos de sus inconvenientes, especialmente aquéllos más relacionados con los prejuicios y estereotipos acerca de los males que nos puede traer la red. Es importante destacar que cuando comparamos a los distintos colectivos de mujeres usuarias con sus equivalentes varones, de nuevo se aprecia que los hombres lo utilizan más y para usos más variados y avanzados, con la excepción de los mayores de 60 años, grupo en el que las mujeres parecen ser menos «patosas» y más abiertas que los hombres. También los usuarios de más de 40 años participan menos en las redes sociales y son más temerosos respecto al uso de datos personales y la posibilidad de ciber delitos.

A menudo creemos que todas/os somos usuarias/os y pensamos también que si no es así se debe a que no hemos tenido la oportunidad, pero en cuanto la tengamos nos incorporaremos a toda máquina al uso de Internet. Esta es la visión de la oferta, de los proveedores de servicios y los fabricantes de equipos: toda oferta genera su propia demanda; basta con crear las infraestructuras necesarias y la gente las utilizará de forma masiva. Nosotros hemos aportado la perspectiva de la demanda, de las personas, de las mujeres no usuarias (y de hombres también). Este colectivo se plantea problemas de coste (banda ancha en torno a 60 euros al mes), de ausencia o escasez de habilidades y de reticencia personal (miedo, prejuicios, etc.). Además,

si bien hay personas que podrían contar con la infraestructura, incluso lo tienen en su entorno laboral o familiar cercano, no lo utilizan y afirman, además, que no quieren hacerlo.

En nuestros análisis cualitativos acerca de las mujeres (y hombres) no usuarios hemos encontrado pesimismo ante la tecnología y añoranza de un pasado pretecnológico que se ha idealizado, pero hay matices interesantes, entre la mera pasividad y la resistencia activa, que merece la pena destacar. La edad es un factor clave desde el punto de vista de la motivación y por ello hemos realizado análisis diferentes con mujeres mayores de y menores de 40 años. Entre las que manifiestan falta de interés como principal razón para no utilizar Internet, las mayores de 40 años se sienten ajenas a este mundo virtual; no se atreven a utilizarlo. En el caso de las menores de 40 años, la ausencia de interés aparece con más claridad vinculada a otras razones de inseguridad. A los motivos económicos se añaden la incomodidad de los espacios públicos de acceso y la falta de tiempo. Pero la razón principal de la falta de interés nos atrevemos a afirmar que reside en la falta de habilidades: la incapacidad, la falta de práctica, generan impotencia y confusión y éstas provocan desmotivación.

Párrafo aparte merecen todo un conjunto de prejuicios y estereotipos pesimistas que llevan a poner los inconvenientes por delante de las ventajas de utilizar Internet. Desde problemas técnicos, que no siempre carecen de fundamento, al miedo a lo desconocido, a engancharse, a que las personas se aislen. Todos estos componentes integran un rango de percepciones que puede abarcar desde la simple confusión hasta una visión tremendista que insiste en el poder de la herramienta como parte de una «conspiración» para vigilar a la ciudadanía, mientras que ésta se siente inerme porque no puede controlar los contenidos de Internet. En este aspecto destaca especialmente el argumento del rechazo al uso de Internet basado en el miedo a la vulnerabilidad de los hijos, a los que se considera víctimas propiciatorias, expuestas sin remedio a contenidos pornográficos o violentos así como a ataques de adultos con malas intenciones.

Cuando contrastamos lo expresado por las mujeres no usuarias con los hombres en esta misma situación, encontramos que coinciden en dar más importancia a los inconvenientes que a las ventajas del uso de Internet. Entre los hombres no usuarios encontramos una gama de actitudes que van desde la ausencia de interés hasta el aburrimiento; desde el supuesto romanticismo del joven que estudia oposiciones y proyecta su aislamiento vital necesariamente temporal hacia un desinterés por lo que ocurre en Internet, hasta actitudes más críticas o pseudo críticas con la forma de actuar y relacionarse en el mundo virtual. Las críticas más racionales llaman la atención sobre los problemas de salud física o mental (sedentarismo; problemas de vista; estrés) el aumento de la carga de trabajo cotidiana facilitada por el uso de Internet y el teléfono móvil, algo que las mujeres no usuarias no habían mencionado de forma tan clara.

Mujeres y hombres coinciden en la desconfianza por la eventual pérdida de privacidad, exposición a ciber delitos y, particularmente, la preocupación por proteger a niños y adolescentes. Los varones no usuarios muestran, sin embargo,

una actitud más intransigente que puede indicar que se sienten menos preparados que ellas para hacer frente a las incertidumbres del nuevo entorno tecnológico. En este sentido su resistencia al cambio parece mayor y su visión está llena de prejuicios que los convierte en guardianes del pasado, de una sociedad que idealizan y añoran.

Tras analizar la brecha digital de género desde una doble perspectiva. Por lado, la de aquellas mujeres que aman Internet, que disfrutan utilizándolo y consideran que les ofrece ventajas que permiten mejorar su vida. Por otro, la de mujeres que, a pesar de reconocer estas ventajas, se sienten distantes y no están interesadas. Esta misma dicotomía la observamos en los varones usuarios y no usuarios, aunque como hemos visto con diferentes matices. Del contraste entre estas distintas posiciones, tanto entre usuarias y no usuarias como entre mujeres y hombres, hemos obtenido una visión más rica y matizada acerca de cómo se apropian de Internet las y los usuarios. Acerca de cómo construyen su particular inclusión o alejamiento de la sociedad de la información. Podemos concluir que se hace necesario dar respuesta a las crecientes demandas de las personas usuarias atendiendo a su diversidad. Además, el acceso es necesario pero no suficiente, y la clave parece radicar en los problemas de conocimiento y experiencia con estas tecnologías. En definitiva, es necesario abandonar la idea de que el acceso de las mujeres a las nuevas tecnologías se producirá de manera natural, espontánea y automática, y promover, de manera proactiva, la e-inclusión en igualdad.

BIBLIOGRAFÍA

- ABRIL, Francisco (2009): Hombres y tecnologías: ¿negociación o reafirmación de género? Comunicación personal con el autor.
- ALEMANY, Carmen (1992): *Yo no he jugado nunca al Electro-L. Alumnas en Enseñanza Superior Técnica*, Madrid, Ministerio de Asuntos Sociales. Instituto de la Mujer.
- auFEMININ & TNS (2008): Las mujeres europeas en la era digital. Citado en *Expansión*, <http://www.expansion.com/2008/07/03/mujerempresa/1141855.html> (Noviembre 2010).
- BONDER, Gloria (2002): Las nuevas tecnologías de información y las mujeres: reflexiones necesarias. Series Mujer y Desarrollo, CEPAL-ECLAC, Santiago de Chile. Disponible en <http://www.eclac.cl/publicaciones/xml/6/10626/lcl1742e.pdf> (Noviembre 2010).
- BRYNIN, Malcolm (2006): «Gender, Technology and Jobs», *The British Journal of Sociology*. Vol. 57, N° 3, pp. 437-53.
- CASTAÑO, Cecilia (dir.) (2008): *La segunda brecha digital*, Madrid, Ediciones Cátedra.
- CASTAÑO, Cecilia & TORRE, Margarita (2007): Diferencias de género en el acceso y uso de Internet: la segunda brecha digital. IX Congreso Español de Sociología, Barcelona 13 al 15 septiembre.
- CASTAÑO, Cecilia *et al* (2008): «La e-inclusión y el bienestar social - Una perspectiva de género», *Revista Economía Industrial, Retos y oportunidades para el sistema productivo español*. N° 367, pp. 139-152.

- CASTRO, Carmen (2005): Género y TICs. Voz y presencia en la. Sociedad de la Información. European Comparatives Gender and Politics. Disponible en <http://singenerodedudas.com/Documenta/GeneroTICsVozypresencia.pdf> (Noviembre 2010).
- COCKBUM, Cynthia (1983): *Brothers: Male dominance and technological change*, London, Pluto.
- COCKBUM, Cynthia (1985): *Machinery of dominance: Women, men and technical know-how*, London, Pluto.
- EUROPEAN COMMISSION (2007): DG Information Society and Media. Measuring progress in e-Inclusion, Riga Dashboard 2007. Disponible en http://ec.europa.eu/information_society/activities/einclusion/docs/i2010_initiative/rigadashboard.pdf (Noviembre 2010).
- FAULKNER, Wendy (2000): «Dualisms, hierarchies and gender in engineering», *Social Studies of Science*. Nº 30 (5).
- FAULKNER, Wendy (2001): «The technology question in feminism: A view from feminist technology studies», *Women's Studies International Forum*. Nº 24 (1).
- FUNDACIÓN TELEFÓNICA (2008): «La Sociedad de la Información en España», Madrid, Fundación Telefónica. Disponible en http://elibros.fundacion.telefonica.com/sie08/aplicacion_sie.html (Noviembre 2010).
- GODDMAN, Leo. A. (1961): «Snowball sampling», *Annals of Mathematical Statistics*, Vol. 32, Nº 1, pp.148-170.
- HACKER, Sally (1989): *Pleasure, power and technology: Some tales of gender, engineering and the cooperative workplace*, Boston, Unwin Hyman.
- JUSTO, Cristina (2006): Feminismo y nuevas tecnologías. Conferencia impartida en Gijón el 23 de mayo de 2006. Disponible en <http://www.comadresfeministas.com/publicaciones/enlaweb/cjusto.pdf> (Noviembre 2010).
- KENNEDY, Tracy & WELLMAN, Barry (2008): «El hogar en red», *REDES- Revista hispana para el análisis de redes sociales*. Vol.15, Nº 5, Diciembre. Disponible en http://revista-redes.rediris.es/pdf-vol15/Vol15_1.pdf (Noviembre 2010).
- KORUPP, Sylvia & SZYDLIK, Marc (2005): «Causes and Trends of the Digital Divide», *European Sociological Review*, vol. 21, Nº 4, pp. 409-22.
- LOHAN, Maria & FAULKNER, Wendy (2004): «Masculinities and Technologies: Some Introductory Remarks», *Men and Masculinities, Special Edition on Masculinities and Technologies*, vol. 6, Nº 4, pp. 319-329.
- LOSH, Susan Carol (2003): «Gender and educational digital gaps: 1983-2000», *IT & Society*. Vol. 1, N. 5, pp. 56-71.
- MARCELLE, Gillian M. (2000): Transforming Information & Communications Technologies for Gender Equality. Gender in Development Programme, UNDP, Gender in Development, Monograph Series N.9, May. Disponible en <http://www.onlinewomeninpolitics.org/beijing12/mono9-ICT.pdf> (Noviembre 2010).
- MELSTRÖM, U. (2004): «Machines and Masculine Subjectivity: Technology as an Integral part of Men's life experiences», *Men and Masculinities, Special Edition on Masculinities and Technologies*. Vol. 6, Nº 4, pp. 368-382.
- POYTON, T.A. (2005): Computer Literacy Across the Lifespan: A Review with

- Implications for Educators», *Computers in Human Behaviour*. Vol. 21, pp. 861-72.
- PRENSKY, Marc (2001): «Digital natives, digital immigrants», *On the Horizon*, Vol. 9 (5). Disponible en www.marcprensky.com/writing/Prensky%20-%20Digital%20Natives,%20Digital%20Immigrants%20-%20Part1.pdf (Noviembre 2010).
- VÁZQUEZ, Susana & AÑINO, Sara (2008): «La diversidad de las mujeres ante Internet». En: Cecilia Castaño (dir.): *La segunda brecha digital*, Madrid, Ediciones Cátedra, pp. 155-184.
- VILARDO, Valeria (2008): «Mujeres, TIC y transparencia», *Mujeres en Red, El periódico feminista*, 8 de Octubre. Disponible en <http://www.nodo50.org/mujeresred/spip.php?article1762> (Noviembre 2010).
- WAJCMAN, Judy (1991): *Feminist confronts technology*, Cambridge, Polity Press.
- WAJCMAN, Judy (2006): *El tecnofeminismo*, Madrid, Cátedra.

Recibido el 20 de diciembre de 2010
Aceptado el 22 de enero de 2011
BIBLID [1132-8231 (2011) 22: 33-49]

